

MANAJEMEN SEKOLAH BERMUTU PERSPEKTIF TQM DAN MANAJEMEN ISO 9001

THE QUALITY SCHOOL MANAGEMENT TQM AND ISO 9001 MANAGEMENT PERSPECTIVE

Mohammad Abdul Munjid
m.abdulmunjid@inisnu.ac.id

Baedhowi

baedhowi@inisnu.ac.id

Sigit Tri Utomo

sigit.t.u.@inisnu.ac.id

Institut Islam Nahdlatul Ulama (INISNU) Temanggung

Abstract

Education is a path to change for students, but in the quality learning process it is correlated with a good school management system, with a quality management system that will produce quality students as well. Management is defined as a typical process consisting of planning, organizing, implementing, and controlling actions carried out to determine the goals that have been set through human resources. This research is library research, in this case the author selects books and references related to quality school management from the perspective of total quality management and ISO 9001 management, in the author's analysis using content analysis. The results show that Total Quality Management (TQM) is freedom of opinion to create a climate of dialogue and openness among school members, Total Quality Management is an approach in running a business to maximize organizational competitiveness through continuous improvement of products, services, workforce, process and environment. The components of Total Quality Management according to have several elements such as Customer Focus, Quality Obsession, Scientific Approach, Long-Term Commitment, Teamwork, Continuous System Improvement, Education and Training, Controlled Freedom, Unity of Purpose, Existence Involvement and Empowerment of Teachers, Staff and Administration. The school management with ISO 9001 is a system and model of assurance in the design/development, production, installation, and service in educational institutions, the ISO 9001 principle steps in school management are the Center for Attention to Customers (customer focus, leadership), People Involvement (involvement of people), Process Approach (process approach), Systems approach to management (system approach to management), Continuous Improvement (continual improvement), Facts Approach in Decision Making), Mutually Beneficial Supplier Relations (mutually beneficial supplier relationships).

Keywords: *Quality School Management, Total Quality Management, ISO 9001 Managemen*

Abstrak

Pendidikan merupakan jalan menuju perubahan bagi para peserta didik, namun dalam proses pembelajaran yang bermutu berkorelasi dengan sistem manajemen sekolah yang baik, dengan sistem manajemen bermutu akan melahirkan peserta didik yang berkualitas pula. Manajemen diartikan sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui sumber daya manusia. Penelitian ini merupakan penelitian *library research* atau kepustakaan, dalam hal ini penulis menyeleksi buku dan referensi berkaitan dengan manajemen sekolah bermutu perspektif *total quality manajemen* dan manajemen ISO 9001, dalam analisa penulis menggunakan *content analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* yaitu kebebasan untuk berpendapat untuk menciptakan iklim yang dialogis dan keterbukaan antar warga sekolah, *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Adapun komponen-komponen *Total Quality Management* menurut memiliki beberapa unsur seperti, Fokus Pada Kepuasan Pelanggan, Obsesi Terhadap Mutu, Pendekatan Ilmiah, Komitmen Jangka Panjang, Kerjasama Tim (*team work*), Perbaikan Sistem secara Terus-menerus, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru, Staf dan Tata Usaha. Adapun Manajemen sekolah dengan ISO 9001 merupakan sistem dan model penjaminan dalam desain/pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan dalam lembaga pendidikan, langkah-langkah prinsip ISO 9001 dalam manajemen sekolah yaitu Pusat Perhatian Pada Pelanggan (*customer focus*), Kepemimpinan (*leadership*), Pelibatan Orang (*involvement of people*), Pendekatan Proses (*process approach*), Pendekatan Sistem pada Manajemen (*system approach to management*), Perbaikan Berlanjut (*continual improvement*), Pendekatan Fakta dalam Pengambilan Keputusan (*factual approach to decision making*), Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan (*mutually beneficial supplier relationship*).

Kata Kunci: *Manajemen Sekolah Bermutu, Total Quality Manajemen, Manajemen ISO 9001*

A. PENDAHULUAN

Wacana untuk meningkatkan mutu pendidikan terus dilakukan oleh berbagai pihak. Hobri seperti dikutip (Umiarso dan Gojali, 2010:17) upaya-upaya tersebut dilandasi suatu kesadaran betapa pentingnya peranan pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia dan pengembangan watak bangsa (*nation character building*) demi kemajuan masyarakat, bangsa dan negara, karena memang harkat dan martabat suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikannya.

Dalam kondisi apapun komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan hendaknya tidak berubah. Pemerintah seharusnya tetap konsisten untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas pendidikannya. Hal ini penting setelah melewati masa krisis, nasib bangsa Indonesia terutama kaum miskin tidak semakin terpuruk. Berbagai program sudah dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di antaranya, melalui program Aku Anak Sekolah yang didukung oleh badan-badan internasional seperti Bank Dunia, Bank Pembangunan Asia, dan UNICEF, pemerintah juga memberikan dukungan kepada peserta didik serta dan bantuan operasional bagi sekolah-sekolah yang tidak mampu, untuk menyelamatkan kualitas dan kuantitas pendidikan.

Program-program tersebut merupakan bagian dari Jaring Pengaman Sosial (JPS) dalam bidang pendidikan. Berbagai program yang telah dilaksanakan telah memberikan harapan bagi kelangsungan dan terkontrolnya pendidikan Indonesia selama krisis. Akan tetapi karena pengelolaan yang kurang profesional, program itu pun tidak memberikan dampak positif sehingga kualitas pendidikan nasional menurun. Diduga hal tersebut erat kaitannya dengan masalah manajemen (Mulyasa, 2002:10).

Untuk menjadi lembaga pendidikan bermutu dibutuhkan teknologi dan media serta manajemen yang baik. Dengan memanfaatkan itu, pendidikan dapat menjadi baik

dan menyesuaikan perubahan zaman yang semakin canggih (Ahmadi & Ibda, 2020: 35). Banyak model manajemen di Indonesia yang dapat dikembangkan di sekolah/madrasah yang sudah canggih sesuai perkembangan zaman.

Beberapa model manajemen yang ada di lembaga pendidikan di antaranya, Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management (TQM), Manajemen sekolah dengan ISO 9001, dan sebagainya. Implementasi Total Quality Management (TQM) yaitu kebebasan untuk berpendapat untuk menciptakan iklim yang dialogis dan keterbukaan antar warga sekolah (Umiarso dan Gojali, 2010:137), Berbeda dengan Husaini Usman (2006:442-443) yang memaparkan bahwa manajemen sekolah dengan Implementasi ISO 9001 merupakan standar yang diciptakan untuk mengendalikan suatu produk mulai dari perancangan hingga pengujian produk tersebut, artinya sekolah dapat menetapkan aturan-aturan dasar untuk sistem kualitas terhadap barang dan jasa agar tetap konsisten, terdokumentasi, dan terevaluasi.

B.HASIL DAN BAHASAN

Definisi Manajemen

Secara umum banyak sekali definisi manajemen, beberapa ahli seperti George R.Terry yang dikutip Mulyono (2008:16) memaparkan bahwa manajemen secara umum diartikan sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui sumber daya manusia dan sumber-sumber lain.

Sedangkan Makharita dalam (Soewarno, 1990:19) menyatakan bahwa Manajemen adalah pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi di dalam mencapai tujuan. Berbeda dengan Kertapati (1984:5) yang menyebutkan bahwa manajemen yaitu melakukan sesuatu melalui orang lain.

Manajemen juga merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu (Manullang, 1985:11).

Manajemen juga berasal dari bahasa inggris yaitu *to manage* yang berarti mengelola, mengatur dan menata. Dari beberapa definisi di atas jika dikaitkan dengan ranah pendidikan banyak sekali pengertian tentang manajemen seperti Ghaffar dalam Mulyasa (2002:19-20) yang menyatakan bahwa, manajemen pendidikan diartikan sebagai segala sesuatu yang berkenaan dengan pengelolaan dalam proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang. Berbeda dengan Husaini Usman (2006:7) yang menyatakan bahwa manajemen pendidikan merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian sumber daya.

Made Pidarta (1988:4) juga menyatakan bahwa manajemen pendidikan adalah aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sulistyorini (2009:13) juga mengemukakan bahwa manajemen pendidikan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar efektif dan efisien.

Pendapat yang lain manajemen pendidikan dirumuskan oleh Sukmadinata (2008) menyebutkan bahwa Manajemen pendidikan (*educatioanal management*) merupakan

rumusan proses atau kegiatan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan berbagai bidang dan komponen pendidikan. Manajemen menurut pandangan Islam dinyatakan Effendy yang dikutip Mulyono (2008:30) merupakan ilmu dan teknik mengurus atau mengelola tidak lepas dari fungsi-fungsi dan kewajiban manusia yang ditetapkan Allah swt, Antara lain: 1) fungsi manusia sebagai kholifah Allah, 2) kewajiban manusia sebagai pengemban amanat Allah, 3) perjanjian manusia dengan penciptanya, dan 4) hakikat manusia dimuka bumi.

Jika dilihat dari segi korelasi mutu dengan pendidikan sebagaimana yang dikemukakan Dzaujak Ahmad dalam (Umiarso dan Imam Gojali, 2010:124) bahwa manajemen mutu sekolah adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah, sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma atau standar yang berlaku,.

William H. Newman seperti yang dikutip Soewarno (1990) menyatakan bahwa Dalam definisi manajemen dipandang sebagai proses mulai dari tahap:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan ini meliputi serangkaian keputusan-keputusan termasuk penentuan-penentuan tujuan, kebijakan, membuat program, program, menentukan metode dan prosedur serta menetapkan jadwal waktu pelaksanaan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian yaitu pengelompokan kegiatan-kegiatan yang diwadahkan dalam-dalam unit-unit untuk melaksanakan rencana dan menetapkan hubungan antara pimpinan dan bawahannya didalam setiap unit.

c. Pengumpulan Sumber (*assembling resources*)

Pengumpulan sumber berarti pengumpulan sumber-sumber yang digunakan untuk mengatur penggunaan dari pada usaha-usaha tersebut yang melibatkan personal, biaya, fasilitas, dan hal-hal lain yang memerlukan rencana.

d. Pengendalian Kerja (*supervising*)

Pengendalian kerja adalah bimbingan pelaksanaan pekerjaan setiap hari termasuk instruksi dari pimpinan, motivasi, agar mereka secara sadar menuruti segala instuksi pimpinan/manajer, melakukan koordinasi diberbagai kegiatan, dan memelihara hubungan kerja baik atasan maupun bawahan.

e. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan dimaksudkan untuk mengetahui bahwa hasil pelaksanaan pekerjaan sedapat mungkin sesuai rencana.

Dari beberapa pengertian tentang manajemen diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu sekolah merupakan serangkaian aktivitas peningkatan kualitas komponen sekolah dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengarahan dan pengawasan yang melibatkan beberapa unsur didalamnya seperti sumber daya manusia, sarana prasarana dan sebagainya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Indikator Sekolah Bermutu

Adapun indikator pencapaian mutu sekolah menurut Edward Sallis seperti dikutip (Danim, 2006:55) yaitu: 1) Sekolah berfokus pada pelanggan baik internal (kepala sekolah dan pembantunya, guru, serta tenaga administratif kependidikan) maupun eksternal (siswa, wali siswa, masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah). Pada sekolah bermutu, totalitas tenaga akademik, dan pimpinan melakukan tugas dan fungsi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. 2) Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah

masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal. 3) Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya. 3) Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik ditingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administrative. 4) Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya. 5) Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang. 6) Sekolah mengupayakan perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya. 7) Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas mampu menciptakan kualitas, dan merangsang yang lainnya agar bekerja secara berkualitas. 8) Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal. 9) Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas. 10) Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut. 11) Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja. 12) Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.

Berbeda dengan Mulyono (2008) prinsip manajemen mutu didasarkan pada: 1) Perhatian pada pelanggan, 2) Kepemimpinan, 3) Pelibatan orang, 4) Pendekatan proses, 5) Pendekatan sistem pada manajemen, 6) Perbaikan berkelanjutan, 7) Pengambilan keputusan berdasarkan fakta, 8) Hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

Dari beberapa indikator tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prinsip-prinsip manajemen sekolah harus memperhatikan pada pelanggan baik internal maupun eksternal, berupaya mencegah konflik yang terjadi, berupaya terus-menerus memperbaiki manajemen pendidikan, sekolah terus berlanjut mengupayakan peningkatan kreativitas dan profesionalitas pada praktisi manajemen agar mampu bekerja dengan tanggung jawab sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Ruang Lingkup Manajemen di Sekolah

Tentang Ruang lingkup bidang garapan manajemen dalam lembaga pendidikan terdapat beberapa pendapat, diantaranya: Suryosubroto (2004) dalam *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, berpendapat bahwa bidang garapan dalam manajemen sekolah meliputi:

a. Manajemen Kurikulum

Kegiatan manajemen kurikulum menitikberatkan pada usaha-usaha pembinaan situasi belajar-mengajar di sekolah agar selalu terjamin kelancaran, kegiatan manajemen kurikulum disini berupa:

- 1) Kegiatan yang erat kaitannya dengan tugas guru seperti: pembagian tugas mengajar, pembagian tugas tanggung jawab dalam membina ekstra kurikuler, dan koordinasi penyusunan persiapan mengajar.
- 2) Kegiatan yang berhubungan dengan proses pelaksanaan belajar-mengajar seperti: penyusunan jadwal pelajaran, penyusunan program (rencana) berdasar satuan waktu tertentu (semesteran dan tahunan), pengisian daftar kemajuan murid, penyelenggaraan evaluasi belajar, laporan hasil evaluasi, dan kegiatan bimbingan penyuluhan/bimbingan konseling.

b. Manajemen Murid/Siswa

Manajemen murid/siswa menunjuk kepada pekerjaan-pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pencatatan siswa semenjak dari proses penerimaan sampai siswa meninggalkan sekolah karena sudah tamat mengikuti pendidikan pada sekolah itu, kegiatan ini meliputi:

- 1) Penerimaan murid baru dengan kegiatan: membentuk panitia siswa baru, menentukan syarat pendaftaran calon, menyediakan formulir pendaftaran, dan pengumuman hasil calon, menyediakan buku pendaftaran, waktu pendaftaran, dan penentuan calon yang diterima.
- 2) Pencatatan murid dalam buku induk berupa: catatan dan identitas murid, prestasi belajar anak (daftar nilai rapor) dari tahun ke tahun selama ia belajar di sekolah tersebut.
- 3) Buku *klaper*, buku ini berfungsi untuk membantu buku induk memuat data murid yang sifatnya penting. Kegunaan utama buku ini adalah untuk memudahkan mencari data murid, apalagi belum diketahui nomor induknya.
- 4) Tata tertib murid, hal ini merupakan bagian dari sistem yang ada di sekolah berupa: tugas dan kewajiban dalam kegiatan intra sekolah, larangan-larangan, dan sangsi.
- 5) Daftar presensi, daftar ini dimaksudkan untuk mengetahui frekuensi kehadiran murid di sekolah sekaligus untuk mengontrol kerajinan belajar mereka.

c. Manajemen Personil Sekolah

Dalam hal ini yang dimaksud personil sekolah yaitu orang-orang yang melaksanakan sesuatu tugas untuk mencapai tujuan. Karena itu personil sekolah meliputi unsur guru yang disebut *tenaga edukatif* dan unsur karyawan yang disebut *tenaga administratif*.

Pendayagunaan ini ditempuh dengan jalan memberikan tugas-tugas jabatan sesuai dengan kemampuan individu. Karena itu adanya *job description* yang jelas sangat diperlukan. Kegiatan dalam manajemen personil sekolah berupa:

- 1) Daftar personil, yang memuat identitas atau keterangan tentang diri pegawai atau karyawan yang bersangkutan baik itu guru maupun tenaga administratif. Keterangan ini meliputi, nama lengkap dan identitas pribadi yang lain (agama, tempat tinggal, tahun kelahiran, dan sebagainya), pangkat, jabatan, pendidikan terakhir, pendidikan tambahan, dan keadaan keluarga. Semua keterangan ini perlu dibuktikan dengan sah. Disamping itu setiap personil harus disediakan satu map khusus untuk menyimpan arsip-arsip/surat keterangan yang sah.
- 2) Daftar hadir guru/karyawan yaitu dengan memeriksa daftar hadir tersebut dihitung dengan presentase kehadiran absensi yang bersangkutan.
- 3) Daftar konduite yaitu daftar yang berisi penilaian terhadap pegawai yang dibuat oleh pimpinan. Dalam hal ini kepala sekolah membuat daftar konduite berdasarkan penilaian terhadap guru yang menjadi bawahannya meliputi, kemampuan kerja (perencanaan program mengajar, kecakapan mengajar, dan melaksanakan manajemen), kerajinan, kepatuhan disiplin kerja, rasa tanggung jawab terhadap tugas negara, hubungan kerjasama, kelakuan didalam dan diluar kelas, prakarsa (inisiatif), kepemimpinan, dan pekerjaan pada umumnya. Selain itu dalam manajemen kepegawaian juga memuat tentang usul kepegawaian, seperti: usul kenaikan gaji, usul kenaikan pangkat, usul pengangkatan dalam suatu jabatan tertentu, permohonan cuti, usul pemberian pensiun, dan usul pemberhentian pegawai.

d. Manajemen Tata Laksana Sekolah

Beberapa kegiatan dalam tata laksana sekolah yang terpenting adalah surat dinas sekolah dan buku agenda, buku catatan rapat sekolah, pemeliharaan gedung, pemeliharaan lahan sekolah, pemeliharaan perlengkapan sekolah, dan sebagainya.

e. Manajemen Sarana Pendidikan

Manajemen sarana pendidikan ditinjau dari fungsi peranannya meliputi: alat pengajaran, alat peraga, dan media pengajaran. Pada garis besarnya manajemen sarana dan prasarana berupa penentuan kebutuhan, proses pengadaan, pemakaian, pencatatan/pengurusan, dan pertanggungjawaban.

f. Manajemen Keuangan Sekolah

Aktivitas manajemen keuangan secara garis besarnya meliputi: uang sumbangan pendidikan/SPP, uang kesejahteraan personil dan gaji serta keuangan yang berhubungan langsung dengan penyelenggaraan sekolah seperti perbaikan sarana dan sebagainya.

g. Manajemen Humas

Aktivitas manajemen humas meliputi: mengatur hubungan sekolah dengan orang tua murid, memelihara hubungan baik dengan Badan Pembantu Penyelenggaraan Pendidikan (BP 3), memelihara dan mengembangkan hubungan sekolah dengan lembaga-lembaga pemerintah, swasta dan organisasi sosial, memberi pengertian kepada masyarakat tentang fungsi sekolah melalui bermacam-macam teknik komunikasi (majalah, surat kabar, mendatangkan sumber, dan sebagainya).

Berbeda dengan Mulyasa (2002) dalam bukunya *Manajemen Berbasis Sekolah* yang memaparkan bahwa, komponen-komponen manajemen sekolah meliputi:

h. Manajemen Kurikulum dan Program Pengajaran

Manajemen kurikulum dan program pengajaran mencakup kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian kurikulum.

i. Manajemen Tenaga Kependidikan

Manajemen tenaga kependidikan (guru dan personil) mencakup: perencanaan pegawai, pengadaan pegawai, pembinaan dan pengembangan pegawai, promosi dan mutasi, pemberhentian pegawai, kompensasi, dan penilaian pegawai. Semua itu perlu dilakukan baik dan benar agar apa yang diharapkan dapat tercapai, yakni tersedianya tenaga kependidikan yang diperlukan dengan kualifikasi dan kemampuan yang sesuai serta dapat melaksanakan pekerjaan yang berkualitas.

j. Manajemen Kesiswaan

Kegiatan dalam manajemen kesiswaan yang terpenting meliputi: penerimaan murid baru, kegiatan kemajuan belajar, serta bimbingan dan pembinaan disiplin.

i. Manajemen Keuangan dan Pembiayaan

Komponen utama manajemen keuangan meliputi: 1) prosedur anggaran, 2) prosedur akuntansi keuangan, pembelajaran, pergudangan, dan prosedur pendistribusian, 4) prosedur investasi, dan 5) prosedur pemeriksaan.

k. Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan

Kegiatan pengelolaan ini meliputi kegiatan perencanaan, pengadaan, pengawasan, penyimpanan inventarisasi, dan penghapusan serta penataan sarana

(gedung, ruang kelas, meja kursi, alat-alat dan media pengajaran) dan prasarana (halaman, kebun, taman sekolah, lapangan olahraga, dan sebagainya).

l. Manajemen Hubungan Sekolah dan Masyarakat

Aktivitas manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat meliputi: 1) memajukan kualitas pembelajaran dan pertumbuhan anak, 2) memperkokoh tujuan serta meningkatkan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat, 3) menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan sekolah.

m. Manajemen Layanan Khusus

Manajemen layanan khusus ini meliputi manajemen perpustakaan, Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) dan layanan sekolah

Sulistiyorini dalam *Manajemen Pendidikan Islam*, juga menyatakan bahwa didalam manajemen pendidikan Islam berkaitan erat dengan:

a. Manajemen Kurikulum Pendidikan Islam

Manajemen kurikulum pendidikan Islam mencakup kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian kurikulum. Perencanaan dan pengembangan kurikulum pendidikan Islam pada umumnya dilakukan oleh Departemen Pendidikan Nasional pada tingkat pusat dan Depag.

Disamping itu sekolah Islam juga bertugas dan wewenang untuk mengembangkan kurikulum muatan lokal sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan setempat.

b. Manajemen Tenaga Kependidikan Islam

Manajemen tenaga kependidikan Islam mencakup: 1) perencanaan pegawai, 2) pengadaan pegawai, 3) pembinaan dan pengembangan pegawai, 4) promosi dan mutasi, 5) pemberhentian pegawai, 6) kompensasi, dan 7) penilaian pegawai. Manajemen tenaga pendidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga pendidikan Islam secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil optimal, namun dalam kondisi menyenangkan.

c. Manajemen Kelas Pendidikan Islam

Ruang lingkup pengelolaan kelas meliputi: 1) pengelolaan kelas yang memfokuskan pada hal-hal yang bersifat non fisik yaitu berkaitan pemberian stimulus dalam rangka membangkitkan dan mempertahankan kondisi motivasi untuk siswa secara sadar berperan aktif dan terlibat dalam proses pendidikan dan pembelajaran di sekolah, 2) pengelolaan kelas yang memfokuskan pada hal-hal yang bersifat non fisik yaitu pengadaan dan pengaturan ventilasi, tempat duduk, alat-alat pelajaran, dan lain-lain sebagai inventaris siswa.

d. Manajemen Kesiswaan Pendidikan Islam

Secara umum bidang manajemen kesiswaan meliputi perencanaan kesiswaan, penerimaan siswa baru, pengelompokan siswa, kehadiran siswa di sekolah Islam, pembinaan disiplin siswa, kegiatan ekstra kurikuler, organisasi siswa intra sekolah, evaluasi kegiatan siswa, kenaikan kelas dan penjurusan, serta kelulusan dan alumni.

e. Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Islam

Manajemen sarana dan prasarana pendidikan Islam meliputi: 1) perencanaan sarana dan prasarana pendidikan Islam, 2) pengadaan sarana dan prasarana pendidikan Islam, 3) inventarisasi sarana dan prasarana pendidikan Islam, 4) pengawasan dan pemeliharaan sarana prasarana pendidikan Islam, 5) penghapusan sarana dan prasarana pendidikan Islam.

f. Manajemen Keuangan di Lembaga Pendidikan Islam

Kegiatan manajemen keuangan di lembaga pendidikan Islam meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan sampai dengan pengawasan.

Sumber keuangan pada sekolah Islam secara garis besar dikelompokkan atas tiga sumber, yaitu: 1) pemerintah, baik pemerintah pusat, daerah maupun keduanya, yang bersifat umum atau khusus dan diperuntukkan bagi kepentingan pendidikan, 2) orang tua atau peserta didik, 3) masyarakat baik mengikat maupun tidak mengikat.

g. Manajemen Hubungan Masyarakat dengan Sekolah Islam

Kegiatan manajemen hubungan masyarakat sekolah Islam meliputi: 1) menyampaikan pesan atau informasi dari sekolah secara lisan, tertulis atau visual kepada publiknya, sehingga masyarakat memperoleh pengertian benar dan tepat mengenai kondisi sekolah, 2) melakukan studi dan analisis atas reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan dan langkah tindakan sekolah, termasuk segala macam pendapat publik yang memengaruhi sekolah, 3) menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan publik. Adapun teknik praktik hubungan masyarakat berupa menerbitkan majalah organisasi, membuat film dokumenter, menyelenggarakan pameran, dan menggunakan media massa.

h. Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah di Lembaga Pendidikan Islam

Sebagai manajer dalam lembaga pendidikan kepala sekolah harus : 1) mempunyai sifat dan keterampilan kepemimpinan, 2) memiliki kemampuan memecahkan masalah, 3) memiliki keterampilan sosial, 4) memiliki kemampuan dan kompetensi profesional.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Total Quality Management (TQM) menurut Nasution seperti dikutip Umiarso dan Imam Gojali (2010:118) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.

Adapun komponen-komponen *Total Quality Management* menurut Usman (2006:464) mempunyai beberapa unsur, diantaranya:

a. Fokus Pada Kepuasan Pelanggan

Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan eksternal sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite sekolah. Sedangkan pelanggan internal sekolah adalah siswa, guru, dan tata usaha.

Dalam *Total Quality Management*, baik pelanggan internal maupun eksternal adalah *driven*. Pelanggan eksternal menentukan mutu lulusan sedangkan pelanggan internal menentukan mutu, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan lulusan.

b. Obsesi Terhadap Mutu

Dalam organisasi yang menerapkan TQM. Pelanggan menentukan mutu. Dengan mutu tersebut, terobsesi untuk memenuhi yang diinginkan pelanggan yang berarti bahwa semua karyawan berusaha melakukan setiap pekerjaannya.

c. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ini sangat diperlukan terutama untuk mendesain pekerjaan, dan proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan

pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data lapangan sangat diperlukan dalam memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. **Komitmen Jangka Panjang**

TQM merupakan paradigma baru, untuk itu dibutuhkan budaya sekolah baru pula. Komitmen jangka panjang sangat diperlukan guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan baik.

e. **Kerjasama Tim (*team work*)**

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering tercipta persaingan antar guru. Akan tetapi persaingan internal ini akan menghabiskan energi saja, yang pada gilirannya tidak meningkatkan daya saing eksternal. Sebaliknya organisasi TQM menerapkan kerja sama tim, kemitraan dijalin dan dibina, baik antar warga sekolah maupun luar sekolah.

f. **Perbaikan Sistem secara Terus-menerus**

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar mutu dapat meningkat.

g. **Pendidikan dan Pelatihan**

Sekolah yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, dengan pendidikan dan pelatihan setiap guru dan staf tata usaha akan meningkat keterampilan teknisnya. Esensi diklat bagi guru adalah untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalismenya.

h. **Kebebasan yang Terkendali**

Keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha sangat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah penting karena dapat meningkatkan rasa memiliki tanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat serta dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil pengendalian yang terencana. Pengendalian dilakukan terhadap metode pelaksanaan setiap proses, dalam hal ini karyawan yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia .

i. **Kesatuan Tujuan**

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka sekolah harus memiliki kesatuan tujuan yang jelas. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti harus selalu ada persetujuan antara pihak kepala sekolah dengan guru dan staf tata usaha mengenai upah dan kondisi kerja.

j. **Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru, Staf dan Tata Usaha**

Keterlibatan guru dan staf tata usaha merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM, usaha dalam melibatkan mereka mempunyai manfaat: 1) dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja, 2) meningkatkan “rasa memiliki” dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.

Manajemen Sekolah dengan ISO 9001

ISO merupakan organisasi internasional untuk standarisasi (Mulyono, 2008:308). Manajemen sekolah dengan ISO 9001 merupakan sistem dan model penjaminan dalam

desain/pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan dalam lembaga pendidikan (Usman, 2006: 444).

Mulyono (2008:308). juga menambahkan, langkah-langkah prinsip ISO 9001 dalam manajemen sekolah yaitu:

a. Pusat Perhatian Pada Pelanggan (*customer focus*)

Perhatian utama sebuah organisasi adalah pelanggan lembaga pendidikan baik internal (guru, pegawai yang ada di sekolah yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan pendidikan di sekolah) maupun eksternal (peserta didik, orang tua, dan instansi lain yang terkait dengan instansi sekolah). Kedua pelanggan tersebut sebaiknya menjadi perhatian pengelola lembaga pendidikan. Sehingga hasil akhir sebagai produk pendidikan yaitu tamatan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, seluruh program biaya, dan sumber daya lainnya yang ada di lembaga pendidikan adalah keperluan pelayanan terhadap pelanggan.

b. Kepemimpinan (*leadership*)

Kepala sekolah sebagai pemimpin bersama dengan sumber daya manusia yang ada di sekolah merencanakan, menetapkan sasaran, melaksanakan, melakukan tindakan pencegahan, melakukan tindakan koreksi, mengevaluasi, dan meningkatkan secara berkelanjutan tentang berbagai kegiatan pelayanan terhadap pelanggan.

c. Pelibatan Orang (*involvement of people*)

Pelibatan orang mulai dari tingkatan, mulai dari penjaga sekolah, tenaga administrasi, guru, pembina kegiatan sekolah, ketua unit sekolah, wakil kepala sekolah, hingga kepala sekolah sendiri. Pelibatan mereka secara penuh memungkinkan kemampuan mereka dapat dipakai untuk kemanfaatan organisasi secara keseluruhan.

d. Pendekatan Proses (*process approach*)

Agar hasil yang dikehendaki tercapai secara efisien, maka kegiatan dan sumber daya manusia, bangunan, peralatan dan infrastruktur lainnya dapat yang ada di sekolah dikelola sebagai suatu proses yang sinergis berupa mekanisme kerja yang tertuang dalam satu alur kegiatan. Skema selanjutnya dideskripsikan dalam sebuah prosedur atau instruksi kerja yang memudahkan setiap individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugasnya secara baik dalam suatu proses yang disepakati.

e. Pendekatan Sistem pada Manajemen (*system approach to management*)

Dalam pelaksanaan sistem yang telah disepakati bersama harus dilaksanakan secara konsisten.

f. Perbaikan Berlanjut (*continual improvement*)

Organisasi secara menyeluruh hendaknya menjadikan perbaikan sebagai tujuan tetap organisasi.

g. Pendekatan Fakta dalam Pengambilan Keputusan (*factual approach to decision making*)

Keputusan yang diambil oleh sebuah organisasi tidak dapat dilakukan tanpa suatu analisis yang memadai. Maka diperlukan adanya suatu upaya untuk secara terus-menerus melakukan pencatatan atau perekaman terhadap gejala sesuatu yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan dalam rangka memenuhi tuntutan pelanggan. Dengan demikian suatu keputusan yang efektif akan dapat diambil didasarkan pada analisis data dan informasi yang telah dikumpulkan melalui rekaman sebelumnya.

h. Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan (*mutually beneficial supplier relationship*)

Sebuah organisasi dan pemasoknya saling bergantung satu sama lain. Ini didasarkan pada adanya kepentingan yang saling berhubungan pula. Hubungan keduanya diharapkan dapat menjadi pendorong peningkatan kemampuan keduanya dalam menciptakan nilai masing-masing. Nilai yang dimaksud seperti adanya saling percaya, saling menepati janji, saling menampilkan kejujuran, dan saling menghormati satu sama lain.

C.PENUTUP

Manajemen merupakan salah satu cara perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Adapun komponen-komponen *Total Quality Management* menurut memiliki beberapa unsur seperti, Fokus Pada Kepuasan Pelanggan, Obsesi Terhadap Mutu, Pendekatan Ilmiah, Komitmen Jangka Panjang, Kerjasama Tim (*team work*), Perbaikan Sistem secara Terus-menerus, Pendidikan dan Pelatihan, Kebebasan yang Terkendali, Kesatuan Tujuan, Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru, Staf dan Tata Usaha

Adapun Manajemen sekolah dengan ISO 9001 merupakan sistem dan model penjaminan dalam desain/pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan dalam lembaga pendidikan, langkah-langkah prinsip ISO 9001 dalam manajemen sekolah yaitu Pusat Perhatian Pada Pelanggan (*customer focus*), Kepemimpinan (*leadership*), Pelibatan Orang (*involvement of people*), Pendekatan Proses (*process approach*), Pendekatan Sistem pada Manajemen (*system approach to management*), Perbaikan Berlanjut (*continual improvement*), Pendekatan Fakta dalam Pengambilan Keputusan (*factual approach to decision making*), Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan (*mutually beneficial supplier relationship*).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Farid & Ibda, Hamidulloh. 2021. *Desain Pendidikan dan Teknologi Pembelajaran Daring di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*. Semarang: Qahar Publisher.
- Gojali, Imam dan Umiarso. 2010. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Yogyakarta: Ircisod.
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen; Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa, E. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah; Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Muhaimin. 2002. *Paradigma Pendidikan Islam*. Bandung: Rosdakarya.
- Sulistiyorini. 2009. *Manajemen Pendidikan Islam; Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Teras.
- Haradayaningrat, Soewarno. 1990. *Pengantar Ilmu Studi Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Manullang, M. 1981. *Management Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Suryosubroto, B. 2004. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syaodih Sukmadinata, Nana. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Pidarta, Made. 1988. *Manajemen Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Kertapati, Ton. 1984. *Manajemen Penerangan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Darwin, Sudarwan. 2006. *Visi Baru Manajemen Sekolah; Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riyadi. Ali. 2005. *Politik Pendidikan; Menggugat Birokrasi Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Tilaar, H.A.R. 2006. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. 2005. Jakarta: BP Dharma Bhakti.