

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Mutu Pendidikan

a. Pengertian Pendidikan

Pada dasarnya pengertian pendidikan (UU Sisdiknas No.20 tahun 2003) adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.¹ Menurut kamus Bahasa Indonesia Kata pendidikan berasal dari kata 'didik' dan mendapat imbuhan 'pe' dan akhiran 'an', maka kata ini mempunyai arti proses atau cara atau perbuatan mendidik. Secara bahasa definisi pendidikan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan atau latihan bagi peranannya di masa yang akan datang. Sedangkan pengertian pendidikan menurut H. Horne, adalah proses yang terus menerus (abadi) dari penyesuaian yang lebih tinggi bagi makhluk manusia yang telah berkembang secara fisik dan mental, yang bebas dan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, 2007. tentang Sistem Pendidikan Nasional, Jakarta: Sinar Grafika

sadar kepada tuhan, seperti termanifestasi dalam alam sekitar intelektual, emosional dan kemanusiaan dari manusia.

Dari beberapa pengertian pendidikan menurut ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Pendidikan adalah Bimbingan atau pertolongan yang diberikan oleh orang dewasa kepada perkembangan anak untuk mencapai kedewasaannya dengan tujuan agar anak cukup cakap melaksanakan tugas hidupnya sendiri tidak dengan bantuan orang lain. Komponen pokok pendidikan menurut UU Sisdiknas mencakup:

- 1) Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.
- 2) Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang
- 3) Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

b. Pengertian Mutu Pendidikan

Berbicara tentang mutu berarti berbicara tentang sesuatu bisa barang atau jasa. Barang yang bermutu adalah barang yang sangat bernilai bagi seseorang, barang tersebut secara fisik sangat bagus, indah, elegan, mewah, antik, tidak ada cacatnya, kuat dan ukuran-ukuran lainnya yang biasanya berhubungan dengan kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebenaran (*truth*), dan idealitas. Hampir semua

ingin memilikinya tetapi hanya sedikit saja yang dapat menjangkaunya. Jasa yang bermutu adalah pelayanan yang diberikan seorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan bahkan orang tidak segan-segan untuk memuji dan memberi acungan jempol.² Mutu adalah suatu terminologi subjektif dan relatif yang dapat diartikan dengan berbagai cara dimana setiap definisi bisa didukung oleh argumentasi yang sama baiknya. Secara luas mutu dapat diartikan sebagai agregat karakteristik dari produk atau jasa yang memuaskan kebutuhan konsumen/pelanggan. Karakteristik mutu dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif.

Dalam pendidikan, mutu adalah suatu keberhasilan proses belajar yang menyenangkan dan memberikan kenikmatan. Pelanggan bisa berupa mereka yang langsung menjadi penerima produk dan jasa tersebut atau mereka yang nantinya akan merasakan manfaat produk dan jasa tersebut.³ mengubah keadaan suatu bangsa dari kenikmatan dan kesejahteraan yang dinikmatinya menjadi binasa dan sengsara, melainkan mereka sendiri yang mengubahnya sertakepastian dari Allah tidak dapat ditolak oleh siapapun. Istilah mutu atau kualitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *quality*. Dalam kamus Oxford kata *quality* yaitu *the standard of something when it is compared to other things like it*.⁴ Yang artinya kualitas adalah suatu standar atau ukuran

² Engkoswara dan Aan Komariah, 2010 *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, hlm 304

³ Ravik Karsidi, 2005, *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan Teknologi Belajar Jarak Jauh*, Makalah Disampaikan dalam Seminar Regional Unit Pelaksana Belajar Jarak Jauh – Universitas Terbuka, Solo: hal 28

⁴ *Oxford Advanced Learner's Dictionary*, 2010, Oxford University Press, hlm 1198.

dari sesuatu ketika dibandingkan dengan hal lain yang sama. Definisi mutu memiliki pengertian yang bervariasi, namun beberapa ahli telah mendefinisikan mutu seperti berikut:

- 1) Juran, mutu adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
- 2) Crosby, mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan.
- 3) Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.
- 4) Feigenbaum, mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*)⁵
- 5) Goestch dan davis mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- 6) Ishikawa mengatakan bahwa “*quality is customer satisfaction*”.

Dengan demikian pengertian mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan hingga memperoleh kepuasan.⁶ Dari definisi beberapa ahli tersebut Engkoswara dan Aan Komariah mengambil kesimpulan bahwa mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan memperoleh kepuasan. Mutu adalah

⁵ Mulyadi, 2010, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu* Malang: UIN- Maliki Press, hlm 77.

⁶ Engkoswara dan Aan Komariah, 2010, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, hlm 304-305

kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*service*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pada pelanggan (*customers*)⁷ Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mengacu pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari beberapa sisi. *Pertama*, kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia seperti kepala sekolah, guru laboran, staf tata usaha, dan siswa. *Kedua*, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material berupa alat peraga, buku-buku, kurikulum, prasarana, sarana sekolah, dan lain-lain. *Ketiga*, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang berupa perangkat lunak, seperti peraturan, struktur organisasi, dan deskripsi kerja. *Keempat*, mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan, seperti visi, motivasi, ketekunan, dan cita-cita.

Hasil pendidikan dipandang bermutu jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.⁸ Mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input*, proses, *output*, dan *outcome*. *Input* pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Menyenangkan, dan Bermakna). *Output*, dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi. *Outcome*,

⁷ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, 2012, Bandung: Remaja Rosda Karya, hlm 2

⁸ Sudarwan Danim, 2008, *Visi Baru Manajemen Sekolah, Dari Unit Birokrasi ke Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 53

dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.⁹ Mutu pendidikan menurut Permendiknas nomor 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional dan harus memenuhi syarat-syarat mutu.

c. Ciri-Ciri Sekolah Bermutu

Deming mendefinisikan mutu menurut konteks, persepsi, *customer*, dan kebutuhan serta kemauan *customer*. Menurutnya, mutu memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Kepemimpinan puncak tidak hanya berkewajiban untuk menentukan kebutuhan *customer* sekarang saja tetapi juga harus mengantisipasi kebutuhan *customer* yang akan datang.
- 2) Mutu ditentukan oleh *customer*
- 3) Perlu dikembangkan ukuran-ukuran untuk memiliki efektifitas upaya guna memenuhi kebutuhan *customer*, melalui karakteristik mutu.
- 4) Kebutuhan dan kemauan *customer* harus di perhitungkan dalam desain produk atau jasa.
- 5) Kepuasan *customer* merupakan syarat yang perlu bagi mutu

⁹ Husaini Usman, 2009, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm 513

dan selalu jadi tujuan proses untuk menghasilkan produk atau jasa.

- 6) Mutu juga harus dapat menentukan harga produk.

Merujuk pada pendapat Edward Sallis, sekolah yang bermutu bercirikan sebagai berikut:¹⁰

- 1) Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
- 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.
- 4) Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik ditingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
- 5) Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrument untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya.
- 6) Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas.
- 7) Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya.

¹⁰ Edward Sallis, 2006, *Total Quality Management In Education*, terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCISOD, hlm. 73.

- 8) Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreatifitas, mampu menciptakan kualitas, dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
- 9) Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal.
- 10) Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
- 11) Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
- 12) Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.¹¹

d. Standar Mutu Pendidikan

Kelayakan program dan atau satuan pendidikan mengacu pada SNP. SNP adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu, SNP harus dijadikan acuan guna memetakan secara utuh profil kualitas sekolah/madrasah. Di dalam pasal 2 ayat 1, lingkup SNP meliputi: (1) standar isi; (2) standar proses; (3) standar kompetensi lulusan; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan; (7) standar

¹¹ Sudarwan Danim, 2008, *Visi Baru Manajemen Sekolah, Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 53

pembiayaan; dan (8) standar penilaian pendidikan.

1) Standar Nasional Pendidikan (SNP)

Standar mutu berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang terdiri dari 8 standar, yaitu:

a) Standar Pengelolaan

Standar Pengelolaan untuk satuan pendidikan dasar dan menengah adalah standar pengelolaan pendidikan untuk sekolah/madrasah yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan agar tercapai efisiensi dan afektivitas penyelenggaraan pendidikan.¹²

b) Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan ketrampilan.¹³

c) Standar Isi

Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta

¹² Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Pengelolaan*, Pasal 1, ayat (10).

¹³ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Kompetensi Lulusan*, Pasal, ayat (5).

didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.¹⁴

d) Standar Proses

Standar Proses adalah standar nasional yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu kesatuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.¹⁵

e) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan adalah kriteria prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.¹⁶

f) Standar Sarana dan Prasarana

Standar Sarana Prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat beribadah, tempat berolah raga, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain dan tempat berekreasi serta sumber lain yang menunjang pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi¹⁷.

g) Standar Pembiayaan

Standar Pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan biaya operasi yang berlaku selama

¹⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Isi*, Pasal 1, ayat 6

¹⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Proses*, Pasal 1, ayat (7)

¹⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Pasal 1, ayat (8)

¹⁷ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Sarana dan Prasarana*, Pasal 1, ayat

satu tahun.¹⁸

h) Standar Penilaian

Standar Penilaian Pendidikan adalah kriteria mengenai mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.¹⁹

2) Standar Mutu Unggulan

Standar mutu unggulan berdasarkan Departemen Pendidikan Nasional telah menetapkan sejumlah kriteria yang harus dimiliki sekolah unggul meliputi:

- a) Masukan (input) yaitu siswa diseleksi secara ketat dengan menggunakan kriteria tertentu dan prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan. Kriteria yang dimaksud adalah: (1) prestasi belajar superior dengan indikator angka rapor, Nilai UN Murni, dan hasil tes prestasi akademik, (2) skor psikotes yang meliputi inteligensi dan kreativitas, (3) tes fisik, jika diperlukan.
- b) Sarana dan prasarana yang menunjang untuk memenuhi kebutuhan belajar siswa serta menyalurkan minat dan bakatnya, baik dalam kegiatan kurikuler maupun ekstra kurikuler.

¹⁸ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Pembiayaan*, Pasal 1, ayat (11)

¹⁹ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013, *Standar Pembiayaan*, Pasal 1, ayat (16)

- c) Lingkungan belajar yang kondusif untuk berkembangnya potensi keunggulan menjadi keunggulan yang nyata baik lingkungan fisik maupun social-psikologis.
- d) Guru dan tenaga kependidikan yang menangani harus unggul baik dari segi penguasaan materi pelajaran, metode mengajar, maupun komitmen dalam melaksanakan tugas. Untuk itu perlu diadakan insentif tambahan guru berupa uang maupun fasilitas lainnya seperti perumahan.
- e) Kurikulum dipercaya dengan pengembangan dan improvisasi secara maksimal sesuai dengan tuntutan belajar peserta didik yang memiliki kecepatan belajar yang lebih tinggi dibandingkan dengan siswa seusianya.
- f) Kurun waktu belajar lebih lama dibandingkan sekolah lain. Karena itu perlu ada asrama untuk memaksimalkan pembinaan dan menampung para siswa dari berbagai lokasi. Di kompleks asrama perlu adanya sarana yang bisa menyalurkan minat dan bakat siswa seperti perpustakaan, alat-alat olah raga kesenian dan lain yang diperlukan. Proses belajar mengajar harus berkualitas dan hasilnya dapat

dipertanggungjawabkan (*accountable*) baik kepada siswa, lembaga maupun masyarakat.

g) Sekolah unggul tidak hanya memberikan manfaat kepada peserta didik di sekolah tersebut, tetapi harus memiliki resonansi social kepada lingkungan sekitarnya.

h) Nilai lebih sekolah unggul terletak pada perlakuan tambahan di luar kurikulum nasional melalui pengembangan kurikulum, program pengayaan dan perluasan, pengajaran remedial, pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas, pembinaan kreatifitas dan disiplin.

3) Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Bagaimana SPM meningkatkan kualitas pendidikan?

SPM berfokus pada upaya untuk memastikan bahwa siswa di semua sekolah dan madrasah memperoleh layanan setidaknya pada level minimal tertentu, sehingga kualitas pembelajaran dan kinerjanya terjamin pada tingkat yang memadai. SPM memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penyelenggaraan layanan pendidikan oleh sekolah dan madrasah serta Dinas Pendidikan dan Kandepag.

Pemahaman yang lebih baik membantu memastikan program pembangunan pendidikan lebih fokus dan efektif meningkatkan kualitas pendidikan terutama di sekolah dan

madrasah yang relative tertinggal. SPM meningkatkan akuntabilitas melalui keterbukaan menyangkut berbagai sumberdaya yang harus disediakan serta dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota c/q Dinas Pendidikan, Kandepag, dan sekolah dan madrasah dalam rangka penyelenggaraan layanan pendidikan. SPM menyediakan dasar bagi pemerintah pada masing masing jenjang untuk menyusun program, kegiatan, dan memperjuangkan anggaran untuk memastikan bahwa setiap sekolah dan madrasah dapat beroperasi pada tingkat minimal yang telah ditetapkan dalam standar. SPM menjadi acuan bagi pemerintah kabupaten/kota c/q Dinas Pendidikan dan Kandepag dalam melakukan seleksi, pelatihan, dan penempatan guru dan tenaga kependidikan lainnya dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan.

SPM memberdayakan masyarakat dan memberikan fakta dan informasi sebagai rujukan bagi mereka untuk memperjuangkan sumberdaya bagi perbaikan kualitas pembelajaran dan pengelolaan sekolah dan madrasah. SPM memberikan kerangka waktu, misalnya 2-3 tahun, bagi sekolah untuk memenuhi atau melebihi tingkat pelayanan minimal. Langkah ini sangat penting dalam rangka keseluruhan upaya untuk meningkatkan capaian dan kinerja pendidikan di daerah yang relatif miskin dan tertinggal. Bagi madrasah yang telah memenuhi atau melebihi SPM tersedia instrument dan proses

secara berkelanjutan meningkatkan kualitasnya lebih lanjut misalnya dengan memperbaiki jenjang akreditasi dan secara sistematis melaksanakan perbaikan mutu dalam kerangka Sistem Penjaminan dan Perbaikan Mutu Pendidikan

2. Manajemen Mutu Pendidikan

a. Pengertian Manajemen

Secara terminologi, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien mudah dilaksanakan. Mula-mula fungsi manajemen banyak ragamnya seperti merencanakan, mengorganisasi, menyusun staf, mengarahkan, mengkoordinasi dan mengontrol, mencatat dan melaporkan, serta menyusun anggaran belanja. Selanjutnya Hersey dan Blanchard mengungkapkan bahwa, *“management is a process of working with and through individuals and groups and other resources to accomplish organizational goals”*.²⁰

Dari ungkapan Hersey dan Blanchard, penulis berpendapat bahwa yang dimaksud dengan manajemen merupakan suatu proses bekerjasama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Mondy dan Peemeaux mengemukakan, *“management is the process of getting thing done*

²⁰ P. Hersey and K.H Blanchard, 2003, *Management of Organizational Behavior*, New Jersey: Englewood Cliffs, hal 88.

through the efforts of other people”.²¹

Disisi lain Mondy dan Premeaux mengemukakan bahwasannya manajemen merupakan cara tertentu agar semua anggota dapat bekerja sesuai dengan prosedur, pembagian kerja, dan tanggung jawab yang diawasi untuk mencapai tujuan bersama.²² Dari beberapa definisi tentang manajemen di atas dapat ditarik beberapa hal pokok antara lain: (1) dalam kegiatan manajemen menekankan adanya kerjasama yang terjadi diantara unsur yang ada didalamnya, (2) adanya usaha dalam memanfaatkan sumber yang dimiliki oleh sebuah organisasi atau instansi, dan (3) adanya tujuan yang jelas yang akan dicapai oleh sebuah organisasi atau instansi. Dengan kata lain aktivitas manajemen memiliki peranan yang sangat strategis dalam mengefektifkan organisasi atau instansi. Aktivitas manajemen mencakup spektrum yang sangat luas, sebab dimulai dari bagaimana menentukan arah organisasi di masa depan, menciptakan kegiatan organisasi mendorong terbinanya kerjasama antara sesama unsur-unsur serta anggota organisasi atau instansi, serta mengawasi kegiatan-kegiatan dalam mencapai tujuan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Terry yang dikutip oleh Sutopo yang menyatakan bahwa fungsi manajemen mencakup kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, serta pengawasan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui

²¹ R. W. Mondy and S.H Premeaux, 2003, *Management: Concepts, Practies, and Skill*, New Jersey: Prentive Hall Inc Englewood Cliffs, hal 78.

²² R. W. Mondy and S.H Premeaux, 2003, *Management: Concepts, Practies, and Skill*, New Jersey: Prentive Hall Inc Englewood Cliffs, hal 78.

pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber daya yang lainnya.²³

Betapa pentingnya peranan manajemen dalam suatu organisasi atau instansi dalam mencapai efektivitas usaha manusia terutama untuk membantu pencapaian yang lebih baik dalam mendayagunakan peralatan, lahan, kantor, produk, pelayanan dan hubungan manusia dalam organisasi atau instansi. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, maka manajemen harus difungsikan sepenuhnya dalam sebuah organisasi.

Dalam konteks organisasi, kegiatan manajemen diarahkan sebagai upaya mengatur segala bentuk kegiatan organisasi baik mengenai materi, personalia, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, dan lainnya. Sehingga diharapkan dapat tercipta suasana yang memungkinkan terselenggaranya kondisi organisasi yang baik sehinggatercapai tujuan yang diharapkan. Bila proses pendidikan telah berlangsung, menurut Geogold yang dikutip oleh Made Pidarta mengatakan bahwa “proses manajemen itu adalah merupakan aktivitas-aktivitas yang melingkar, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan sampai dengan pengevaluasian kemudian kembali lagi kepada perencanaan secara berkesinambungan tanpa berhenti”.²⁴ Sesudah manajemen membuahkan aktivitas-aktivitas tertentu dalam lembaga pendidikan dengan program-programnya, sasarannya, anggarannya, kriteria pelaksanaannya, petunjuk-petunjuk

²³ Sutopo, 2003, *Adminitrasi, Manajemen dan Organisasi*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, hal 14.

²⁴ Made Pidarta, 2004, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hal 14.

kepada pelaksanaannya, serta keberhasilan, maka proses pendidikan dilaksanakan. Bila manajemen pada awal kegiatan pendidikan menyiapkan segala sesuatu untuk keperluan pendidikan, maka manajemen pada akhir kegiatan pendidikan ialah melakukan pengawasan terakhir. Pengawasan terakhir dimaksudkan untuk menilai proses pendidikan dan hasil pendidikan.

Manajer melaksanakan kontrol atau pengawasan terhadap kesesuaian proses dan hasil pendidikan dengan rencana semula atau dengan revisi, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hasil pengawasan ini juga dipakai sebagai umpan balik bagi organisasi atau lembaga pendidikan untuk menyusun aktivitas atau langkah-langkah yang dibutuhkan selanjutnya.²⁵

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Untuk menghasilkan lembaga pendidikan yang berkualitas, berbicara tentang manajemen pendidikan tidaklah bisa terlepas dari fungsi manajemen secara umum, yang meliputi beberapa fungsi, yaitu: (1) fungsi perencanaan, (2) fungsi pengorganisasian, (3) fungsi pengarahan, (4) fungsi organisasi, (5) fungsi pengawasan, dan (6) fungsi evaluasi. Bentuk manajemen yang dimaksud di atas, berupa fungsi-fungsi dari manajemen, dimana fungsi yang dimaksud berdasarkan landasan teori adalah sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

²⁵ Made Pidarta, 2004, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hal 14-15.

Perencanaan merupakan tindakan awal dalam aktifitas manajerial pada setiap organisasi atau instansi. Menurut Bintoro Tjokrominoto, “perencanaan merupakan sebuah proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu”.²⁶ Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam buku yang sama mendefenisikan perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, siapa yang melakukan, bilamana, dimana dan bagaimana cara melakukannya.²⁷ Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Ngalim Purwanto perencanaan merupakan sebagai kegiatan yang harus dilakukan ada permulaan dan selama kegiatan manajemen itu berlangsung. Sedangkan menurut Mondy dan Premeaux menjelaskan “*Planning is the process of determining in advance what should be accomplished and how it should be realized*”.²⁸ Dari pendapat tersebut penulis menanggapi bahwa perencanaan merupakan proses menentukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana mewujudkannya dalam kenyataan. Berarti di dalam sebuah perencanaan ditentukan target apa yang akan dicapai dengan membuat rencana dan cara-cara melaksanakan rencana untuk mencapai

²⁶ Prajudi Atmosudirdjo, 2011, *Manajemen, Teori dan Riset Pendidikan, edisi. Ke-3*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hal 65.

²⁷ Ngalim Purwanto, 2011, *Manajemen, Tpendidikan Indonesia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta hal 76.

²⁸ R. W. Mondy and S.H Premeaux, tt, *Management: Konep, Practies*, hal 134.

tujuan yang ditetapkan para manajer di setiap level manajemen.

Dapat disimpulkan bahwa yang disebut perencanaan merupakan kegiatan yang akan dilakukan dimasa yang akan mendatang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dari perencanaan tersebut maka terdapat beberapa unsur yang terkandung di dalamnya antara lain: (1) sejumlah kegiatan yang ditetapkan, (2) adanya proses, (3) hasil yang ingin dicapai, dan (4) menyangkut masa depan dalam waktu tertentu. Selanjutnya pendapat Terry mengemukakan bahwa:

“Planning is the selecting and relating of facts the making and using of assumption regarding the future in the visualization and formulation of proposed activities, belive necessary to achieve desired results”.

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa terdapat tiga unsur dalam kegiatan perencanaan yaitu: 1) pengumpulan data, 2) analisis fakta, dan 3) penyusunan rencana yang konkrit. Dengan kata lain proses perencanaan merupakan langkah awal kegiatan manajemen dalam setiap organisasi atau instansi, karena melalui perencanaan ini ditetapkan tindakan-tindakan apa yang akan dilakukan, kapan melakukannya, dan siapa yang akan melakukan kegiatan tersebut. Akan tetapi sebelum sampai pada langkah-langkah ini diperlukan data atau informasi yang cukup lengkap dan jelas serta analisis untuk menetapkan rencana yang konkrit sesuai kebutuhan organisasi atau instansi. Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setia kegiatan manajemen. Tanpa perencanaan, pelaksanaan kegiatan

suatu kegiatan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan pada lembaga pendidikan slam merupakan kegiatan sistematis merancang sumber daya lembaga, meliputi mengenai apa yang akan dicapai, kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan dan memilih pelaksanaan yang tepat bagi usaha pencapaian tujuan.²⁹

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa perencanaan merupakan hal yang sangat penting yang perlu dibuat untuk setiap usaha dalam mencapai tujuan. Perencanaan harus dibuat agar semua tindakan terarah dan terfokus pada tujuan yang akan dicapai. Menurut Winardi, fungsi perencanaan mencakup aktivitas-aktifitas manajerial yang mendeterminasi sasaran-sasaran dan alat-alat yang tepat untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut.

Selanjutnya dikemukakan pula bahwa elemen-elemen perencanaan tersebut terdiri dari: (1) sasaran-sasaran, (2) tindakan-tindakan, (*action*), (3) sumber-sumber daya, dan (4) implementasi.³⁰ Menurut Sutikno, secara garis besar, ada beberapa fungsi perencanaan antara lain:

- a) Perencanaan memberikan arah mengenai bagaimana dan kapan tindakan akan diambil serta pihak yang

²⁹ Winardi, 2003, *Asas-asas Manajemen*, Bandung: Mandar Madju, hal 42.

³⁰ M. Sobry Sutikno, 2012, *Manajemen Pendidikan Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang Unggul Tinjauan Umum dan Islam*, Lombok: Holistica, hal 14.

andil dalam tindakan tersebut.

- b) Perencanaan merupakan awal untuk melakukan kegiatan dan memperjelas tujuan yang akan dicapai.
- c) Perencanaan merupakan pegangan dan arah dalam melaksanakan, sehingga mengetahui apa yang akan dilakukan tahap demi tahap.
- d) Perencanaan memberikan kesempatan untuk memilih alternatif yang terbaik.
- e) Perencanaan mencegah, mengurangi pemborosan, baik dari segi waktu, tenaga maupun material.
- f) Perencanaan memudahkan pengawasan dengan menggariskan dan menentukan langkah-langkah yang harus dikerjakan.
- g) Perencanaan dapat menghasilkan tindakan yang tepat dengan melalui koordinasi berbagai unit kerja.³¹

Perencanaan tidak dapat dilepaskan dari unsur pelaksanaan dan pengawasan termasuk pemantauan, penilaian dan pelaporan. Pengawasan perlu dilakukan dalam perencanaan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan. Pengawasan dalam perencanaan dapat dilakukan secara preventif dan represif. Pengawasan preventif merupakan pengawasan yang tinggi terhadap perencanaannya. Sedangkan, pengawasan

³¹ M. Sobry Sutikno, *tt, Manajemen Pendidikan Langkah Praktis*, hal 23-24.

represif merupakan pengawasan fungsional atas pelaksanaan rencana, baik yang dilakukan secara internal maupun secara eksternal oleh aparat pengawas yang ditugasi

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Menurut Winardi, pengorganisasian merupakan sebuah proses dimana pekerjaan yang ada dibagi-bagi kepada unsur-unsur atau bagian yang dapat menangani serta aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan yang tertentu.³² Pendapat di atas memberikan pengertian bahwa pengorganisasian merupakan usaha penciptaan hubungan tugas yang jelas antara personalia, sehingga dengan demikian setiap orang dapat bekerjasama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Pengorganisasian yang dilaksanakan para manajer secara efektif, akan dapat: (1) menjelaskan siapa yang akan melakukan apa, (2) menjelaskan siapa yang memimpin siapa, (3) menjelaskan saluran-saluran komunikasi, (4) memusatkan sumber-sumber data terhadap sasaran-sasaran.³³

3) Pengarahan (*Directing*)

Sebagai langkah selanjutnya aktivitas manajerial ialah pengarahannya (*directing*). Pendapat di atas menjelaskan bahwa

³² Winardi, tt, *Asas-asas Manajemen*, hal 43.

³³ Winardi, TT, *Asas-asas Manajemen*, hal 43.

melalui kegiatan pengarahan setian unsur-unsur atau komponen-komponen dalam organisasi atau instansi diajak untuk memberikan kontribusinya melalui kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Pengarahan meliputi pemberian petunjuk atau memberi gambaran tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan sehingga para manajer harus memotivasi staf dan personil organisasi agar secara sukarela mau melakukan kegiatan sebagai manifestasi terhadap rencana yang dibuat. Pada hakekatnya pengarahan ini mengandung kegiatan pemberian motivasi (*motivating*). Kegiatan ini sebenarnya terdapat pada kegiatan pengarahan (*directing*) sebagai sebuah fasilitas atau sasaran dalam melakukan pengarahan terhadap personil dalam organisasi atau instansi.

4) Koordinasi (*Coordinating*)

Koordinasi adalah salah satu fungsi dari manajemen. Menurut Winardi, koordinasi mengimplikasikan bahwa elemen-elemen sebuah organisasi dan instansi saling berhubungan dan setiap elemen menunjukkan keterkaitan sedemikian rupa sehingga setiap orang di dalam sebuah organisasi atau instansi melaksanakan tindakan pada waktu yang tepat dalam rangka mencapai suatu tujuan.³⁴

Koordinasi disini dipahami sebagai usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan yang

³⁴ Winardi, TT, *Asas-asas Manajemen*, hal 46.

dilaksanakan pada bagian-bagian tersebut selesai pada waktunya dan dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal untuk mencapai tujuan secara keseluruhan. Segala aktifitas dari masing-masing unsur harus saling berhubungan dan keterkaitan antara satu dengan yang lainnya, sebab di dalam setiap level manajemen memerlukan adanya koordinasi dalam tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Memperhatikan kenyataan ini, maka kepala sekolah untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah direncanakan hendaknya melakukan hal-hal penting diantaranya antara lain: membuat struktur organisasi, membagi pekerjaan, menetapkan wewenang dan tanggung jawab.

Namun koordinasi bukan sesuatu yang secara otomatis dihasilkan secara sempurna dari struktur organisasi yang ada, kebijakan dan hubungan kewenangan. Oleh karena itu, koordinasi merupakan bagian yang penting dari tugas kepala sekolah untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang efektif sehingga dapat dihindarkan konflik dan kekacauan dalam tindakan-tindakan personil dari setiap elemen atau unsur organisasi.

Kesatuan usaha dari setiap unsur adalah bekerja untuk mencapai tujuan kelompok atau organisasi bukan terpisah-pisah dalam suatu organisasi atau instansi tertentu. Koordinasi memiliki beberapa fungsi antara lain: (1) pencegahan terjadinya konflik dan kontradiksi antara personil pada setiap unsur

organisasi atau instansi, (2) pencegahan persaingan yang tidak sehat, (3) pencegahan akan terjadinya pemborosan baik dari segi waktu maupun material, (4) pencegahan kekosongan ruang dan waktu, serta pencegahan akan terjadinya perbedaan pendekatan dari pelaksanaan setiap unsur yang berada dalam suatu organisasi. Untuk melakukan koordinasi yang efektif diperlukan adanya komunikasi dalam organisasi atau instansi. Untuk itu melalui komunikasi yang efektif akan tercipta koordinasi pelaksanaan tugas yang memuaskan.

Disisi lain Winardi berpendapat bahwa dalam koordinasi harus terjalin komunikasi yang tepat diantara unsur-unsur organisasi atau instansi dan memungkinkan mereka untuk memahami aktifitas-aktifitas setiap unsur organisasi atau instansi yang satu dengan yang lainnya dan membantu unsur-unsur setiap manajemen untuk bekerjasama dengan baik dalam arus kerja secara umum.³⁵ Pelaksanaan tugas dari beberapa unsur dalam sebuah organisasi atau instansi memerlukan suatu koordinasi yang baik sehingga efektivitas dari masing-masing unsur sangat tergantung bagaimana kegiatan yang dilaksanakan saling mendukung dengan kegiatan yang dilaksanakan dengan unsur yang lainnya. Mengenai pentingnya koordinasi, ada beberapa persoalan yang diungkapkan oleh Handayaniingrat antara lain:

³⁵ Winardi, tt, *Azas-Azas Manajemen*, hal 45

- a) Koordinasi yang baik akan mempunyai efek adanya efisiensi terhadap organisasi itu, koordinasi dapat menghindari terjadi pemborosan uang, tenaga dan alat-alat.
- b) Koordinasi mempunyai efek terhadap moral organisasi terutama yang berhubungan dengan peranan kepemimpinan (*leadership*). Koordinasi yang baik akan muncul dari kepemimpinan yang baik pula.
- c) Koordinasi mempunyai efek terhadap perkembangan personil dalam organisasi. Para personil organisasi perlu dikendalikan agar pekerjaannya tidak simpang siur dan bertabrakan satu dengan yang lainnya yang dapat mengganggu pencapaian tujuan bersama.

5) Pengawasan (*Controlling*)

Sebagai salah satu fungsi manajemen, pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan oleh para manajer pada suatu organisasi atau instansi. Dengan kata lain pengawasan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi atau instansi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan

serta perselisihan dalam berbagai hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai. Apa yang direncanakan dilaksanakan dengan benar sesuai dengan hasil musyawarah dan pendayagunaan sumber daya material akan mendukung terwujudnya tujuan organisasi atau instansi.

Pemantauan segala aktifitas untuk menjamin pencapaian tujuan sebagaimana yang telah direncanakan dan pemeriksaan terhadap adanya penyimpangan menjadi hakikat dalam sebuah pengawasan. Pengawasan ini dapat dilaksanakan secara langsung (*direct control*) maupun pengawasan secara tidak langsung (*indirect control*). Pengawasan yang dibuat dalam pahan manajemen sebenarnya merupakan strategi untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan dari segi pendekatan rasional terhadap keberadaan *input* (jumlah dan kualitas bahan, uang, staf, peralatan, fasilitas dan informasi), demikian pula pengawasan terhadap aktifitas (penjadwalan dan ketepatan pelaksanaan kegiatan organisasi atau instansi), sedangkan yang lain adalah pengawasan terhadap *output* (standar produk atau hasil yang diinginkan).

Hal yang terpenting hendaknya menjadi perhatian dalam proses penilaian yang akan dilakukan oleh kepala sekolah hendaknya memperhatikan objek yang akan dinilai, kriteria yang dipakai, data-data yang dibutuhkan, serta interpretasi yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penilaian.

Disamping itu, seorang pimpinan atau kepala sekolah dalam organisasi sekolah sebagai penanggung jawab keberhasilan organisasi, hendaknya melakukan fungsi penilaian atau evaluasi secara terprogram dan berkelanjutan, sehingga melalui kegiatan penilaian ini akan diperoleh fakta-fakta rintangan dan kendala yang dihadapi organisasi atau instansi dalam melaksanakan tindakan manajemen untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Dalam setiap program penting dan ilmiah sebaiknya memang apa rancangan. Pada bagian ini membicarakan rancangan evaluasi program dengan batasan pengertian sebagai sebuah rencana kerja yang dibuat secara rinci dan dijadikan sebagai pedoman kerja oleh pelaksana.³⁶ Secara garis besar isi rancangan memuat hal-hal yang terkait dengan langkah-langkah tetapi sebelumnya ditambahkan dengan pengantar berupa latar belakang diperlakukan kegiatan atau evaluasi. Hal-hal yang ditulis dalam rancangan evaluasi sekurang-kurangnya terdiri dari: (a) judul, (b) alasan dilaksanakan evaluasi, (c) tujuan evaluasi, (d) pertanyaan evaluasi, (e) metodologi dan (f) prosedur kerja dan langkah-langkah kegiatan.³⁷ Evaluasi rencana merupakan jenis evaluasi yang banyak dilakukan orang terutama setelah banyak inovasi diperkenalkan dalam

³⁶ Suharsimi Arikunto, 2004, *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hal 42.

³⁷ Suharsimi Arikunto, 2004, *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, hal 50.

pengembangan program. Mengenai evaluasi dan umpan balik, Daft mengungkapkan bahwa

*“evaluation and feedback. In the evaluation stage of the decision process, decision makers gather information that tells them how well decision was implemented and whether it was effective in achieving its goals. Feedback indicated that implementation was unsuccessful, so computers centers were closed and another approach was tried. Feedback is important because decision making is a continuous, neverending process. Decision making is not completed when an executive or board of directors vote, feedback provides decision makers with information that can precipitate”*³⁸

Menurut Daft, evaluasi dan umpan balik merupakan sebuah tingkat pengevaluasian terhadap pengambilan keputusan merupakan pembuatan keputusan secara bersama-sama terhadap permasalahan, serta bagaimana keputusan akan diimplimentasikan dan apakah pengambilan keputusan telah efektif dalam mencapai tujuan atau sasaran, sehingga mengindikasikan ketidakberhasilan dalam implimentasi keputusan menjadikan sebagai umpan balik sebagai diperhitungkan dalam melakukan usaha yang lainnya umpan balik sangat penting dalam suatu keputusan dikarenakan membuat keputusan berkelanjutan, proses tidak berhenti. Dalam proses pengambilan keputusan akan tidak sempurna dimana pengambil keputusan tidak menjadikan umpan balik sebagai informasi

³⁸ Irchard L. Daft, 2003, *Management*, United Stated of America: Harcourt College Publishers, hal 282

diambil.

Pemantauan dalam pelaksanaan evaluasi sangat diperlukan, pertama untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan program kerja dengan rencana program, kedua untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program yang sedang berlangsung dapat diharapkan akan menghasilkan perubahan yang diinginkan. Fungsi evaluasi merupakan fungsi yang terpenting, mengingat pemantauan harus mengenali sejak dini peluang terjadinya perubahan positif sesuai dengan yang diharapkan. Dapat saja terjadi pelaksanaan program tidak menghasilkan program apapun, atau yang terjadi justru perubahan negatif misalnya, menurunnya mutu proses pembelajaran siswa terhadap suatu bidang studi. Bila hal-hal negatif terjadi seperti pada perumpamaan sebelumnya, maka harus segera dicermati penyebabnya, dan ditentukan langkah-langkah perbaikannya. Tentunya akan menjadi jauh lebih baik apabila segera mencegah terjadinya hal-hal negatif sebagai akibat yang ditimbulkan dari suatu pelaksanaan program.

3. Peningkatan Mutu Pendidikan

Dalam konteks pendidikan pengertian mutu mencakup *input*, *proses* dan *output* pendidikan. Serta sumber daya selebihnya seperti peralatan, bahan, uang, dan sebagainya. Sedangkan *input* perangkat lunak yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi sekolah,

peraturan perundang-undangan, deskripsi tugas, rencana, program dan sebagainya. Oleh karena itu, tinggi rendahnya suatu mutu *input* dapat diukur dari tingkat kesiapan *input*. Semakin tinggi persiapan yang dilakukan terhadap *input* maka makin tinggi pula *input* lembaga yang tersedia.

Proses pendidikan merupakan berlangsungnya perubahan sesuatu menjadi sesuatu yang lain, sedangkan hasil dari proses tersebut disebut juga sebagai hasil atau *Output*. Dalam pendidikan berskala mikro (madrasah) proses yang dimaksud adalah proses pengambilan akan keputusan, proses pengelolaan terhadap sebuah kelembagaan, proses dalam pengelolaan program, proses belajar mengajar, proses monitoring dan evaluasi dengan catatan bahwa proses belajar mengajar memiliki tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan proses-proses yang lainnya yang sedang berlangsung. Sebuah proses akan dikatakan memiliki mutu yang tinggi apabila pengkoordinasian dan penyerasian serta pemanduan *input* sekolah antara lain guru, siswa, kurikulum dan faktor yang mendukung lainnya berjalan dengan harmonis sehingga menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan, mampu mendorong dan memotivasi minat belajar siswa serta benar-benar mampu memperdayakan peserta didik.

Output pendidikan merupakan kinerja kepala sekolah. Kinerja sekolah merupakan prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses atau perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur terhadap kualitasnya, efektivitasnya, produktivitasnya, efesiesinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya dan moral kerjanya pada saat berlangsungnya sebuah

proses dalam lembaga pendidikan. Khusus yang berkaitan dengan mutu *output* dapat dijelaskan bahwa *output* sekolah dapat dikatakan bermutu tinggi jika prestasi sekolah, terkhususnya prestasi belajar menunjukkan pencapaian tinggi dalam prestasi akademik oleh siswa baik yang berupa nilai, karya ilmiah dan lomba akademik, serta prestasi non akademik seperti iman dan taqwa, kejujuran, kesopanan, olah raga, kesenian, keterampilan dan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler yang lainnya. Manajemen yang menempatkan mutu sebagai strategi usaha, melibatkan setiap fungsi dan anggota organisasi dalam upaya meningkatkan mutu dan berorientasi sepenuhnya pada kepuasan pelanggan dan karyawan. Pendapat di atas menekankan bahwa manajemen peningkatan mutu merupakan suatu filsafat metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri, dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan yang berasal dari faktor eksternal.

Berarti manajemen peningkatan mutu dalam dunia pendidikan dapat disebut mengutamakan pelajar atau peserta didik atau program perbaikan sekolah, yang mungkin dilakukan secara kreatif dan konstruktif. Penekanan yang paling penting bahwa peningkatan mutu dalam programnya dapat mengubah kultur sekolah. Para pelajar serta orang tua dapat lebih tertarik kepada perubahan yang ditimbulkan dengan adanya manajemen mutu terpadu melalui berbagai program perbaikan mutu.

Konsep pemikiran tersebut telah mendorong munculnya pendekatan baru, yakni pengelolaan peningkatan mutu yang berbasis sekolah, pendekatan inilah yang dikenal dengan manajemen peningkatan mutu

sekolah (*school based quality management*) atau lebih dikenal dengan istilah *Total Quality Management* (TQM). Setiap lembaga pendidikan sudah tentu ingin mencapai mutu pendidikan yang tinggi. Ketercapaian mutu ini menandakan bahwa lembaga pendidikan itu telah berhasil memainkan perannya sebagai lembaga dan organisasi pendidikan di tengah-tengah masyarakat.

Lembaga atau organisasi yang berhasil adalah lembaga atau organisasi yang tingkat efektivitasnya dan produktivitasnya makin lama semakin tinggi. Hal tersebut tentunya saja dihasilkan dari apa yang dirasakan oleh para pelanggan atau masyarakat baik dari pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dari organisasi. Untuk menjadi institusi atau lembaga yang berhasil (efektif) diperlukan suatu strategi yang jelas dan mantap dalam menghadapi persaingan dan iklim yang berorientasi pada mutu hasil pendidikan.

Mutu pendidikan merupakan upaya pendidikan yang telah ditetapkan standarisasi sistem pendidikannya berdasarkan penilaian mutu. Mutu pendidikan difokuskan pada *output* dan proses pendidikan yang mengarahkan *input* pendidikan. Ada tiga faktor untuk meningkatkan mutu pendidikan antara lain: (1) kecukupan sumber-sumber pendidikan dalam arti mutu tenaga kependidikan, biaya, sarana belajar, (2) mutu proses belajar yang mendorong siswa untuk belajar secara efektif, dan (3) mutu keluaran atau *output* dalam bentuk pengetahuan, sikap, keterampilan dan nilai-nilai.³⁹ Sedangkan faktor lain yang mempengaruhi peningkatan mutu

³⁹ Nanang Fattah, 2004, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja

pendidikan lebih terperinci adalah siswa, guru, kurikulum, dana, sarana dan prasarana serta masyarakat.

Mutu komponen-komponen tersebut harus menjadi fokus perhatian oleh manajer atau kepala sekolah yang memiliki wewenang tertinggi dalam suatu lembaga pendidikan⁴⁰ Semua pihak yang terlibat memang harus proaktif mendukung terwujudnya mutu pendidikan, kendati kepala sekolah memiliki peran yang sangat besar, tetapi peranan tersebut tidak dapat berfungsi bila tidak mendapatkan dukungan dari pihak yang lain. Artinya, harus terdapat timbal balik atau interaksi antara manajer dengan bawahannya untuk bergerak bersama secara sinergis untuk mewujudkan mutu pendidikan.

Dalam pendidikan, penerapan konsep manajemen peningkatan mutu pendidikan ini berarti upaya mengutamakan pelayanan terhadap peserta didik dalam meningkatkan mutu lulusan atau perbaikan sekolah secara komprehensif. Didalamnya tentu harus ada upaya terpadu dalam memperbaiki kultur sekolah dan hal itu dimulai dari tindakan manajemen. Partisipasi semua unsur organisasi termasuk dalam kaitan ini unsur yang ada di sekolah untuk digerakan agar mereka memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi dalam mencapai tujuan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu pendidikan merupakan suatu teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi atau instansi pendidikan khususnya dan personilnya

Rosdakarya, hal 25.

⁴⁰ Mujamil Qomar, 2007, *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, Malang: PT. Erlangga, hal 205.

untuk melaksanakan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang berfokus pada pencapaian kepuasan (*expectation*) para pelanggan atau masyarakat.

Mutu pendidikan yang dimaksud disini adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin⁴¹ Dalam konteks pendidikan, menurut Departemen Pendidikan Nasional, sebagaimana dikutip oleh Mulyasa, bahwa pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan *ouput* pendidikan.⁴² Dewasa ini semua lembaga pendidikan berorientasi kepada pencapaian mutu.

Lembaga pendidikan dikatakan “bermutu” jika *input*, proses dan hasilnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan dan harapan masyarakat. Bila *performance*-nya dapat melebihi persyaratan yang dituntut oleh *stake holder* (pengguna), maka suatu lembaga pendidikan baru dapat dikatakan unggul. Lantaran tuntutan persyaratan kualitas yang dikehendaki para pengguna jasa terus berubah dan berkembang, maka pengertian mutu juga bersifat dinamis, terus berkembang dan terus berada dalam suasana rivalitas yang terus menerus.⁴³

a. Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM)

Mutu yang diinginkan bukan hanya memenuhi standar lembaga, atau setandar nasional semata-mata tetai harus memenuhi

⁴¹ Soebagio Atmodiwirio, 2003, *Manajemen Pendidikan*, Malang: PT. Erlangga hal 161.

⁴² E. Mulyasa, 2003, *Menjadi Kepala Sekolah yang Profesioal dalam Konteks Menyukseskan MBS dan KBK*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hal 116.

⁴³ Soebagio Atmodiwirio, 2003, *Manajemen Pendidikan*, Malang: PT. Erlangga, hal 81.

standar Internasional.⁴⁴ Dengan demikian manajemen mutu merupakan ikhtiar untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara komprehensif. Oleh karena itu, dalam melakukan ikhtiar tersebut harus berpijak kepada empat prinsip utama manajemen mutu terpadu, yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan, yaitu menentukan kualitas menurut keinginan pelanggan sehingga dalam segala aspek pelanggan terpuaskan.
- 2) Respek atau tanggap terhadap setiap orang, yaitu semua orang yang terlibat dalam usaha dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas yang khas karena itu seluruhnya diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi aktif dalam mengambil keputusan.
- 3) Manajemen berdasarkan fakta, artinya dalam setiap usaha perbaikan selalu berdasarkan prinsip prioritas yang mengandaikan bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada.
- 4) Perbaikan berkesinambungan, adapun konsep yang diberlakukan adalah siklus.

b. Unsur-Unsur *Total Quality Management* (TQM)

⁴⁴ Syafaruddin, Asrul dan Mesiono, 2012, *Inovasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publing, hal

Selain empat prinsip dalam meningkatkan kualitas pendidikan hendaknya pelaku kebijakan juga harus memperhatikan unsur-unsur manajemen mutu terpadu. Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, unsur-unsur TQM yang harus diperhatikan dalam menjalankan program pengelolaan kualitas dengan baik adalah sebagai berikut:⁴⁵

1) Fokus pada pelanggan

Dalam *Total Quality Management*, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2) Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat

⁴⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, tt, *Total Quality Management.*, hal 15.

melakukannya dengan lebih baik?” bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip “*good enough is never good enough.*”

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan *Total Quality Management*, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

4) Komitmen jangka panjang

Total Quality Management merupakan paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan *Total Quality Management* dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerjasama team (*teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional sering kali diciptakan persaingan antardepartement yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut

cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan pada lingkungan eksternal.⁴⁶

6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.⁴⁷

7) Pendidikan dan pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan *Total Quality Management*, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.⁴⁸

8) Kebebasan yang terkendali

Dalam *Total Quality Management*, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan

⁴⁶ Saing Lembaga Pendidikan di Madrasah, 2015, *At-Tajdid*, 4, hal 98.

⁴⁷ Jarome S Arcaro, 2007, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj. Yosai Triantara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal15.

⁴⁸ Dedy Mulyasana, 2011, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 129.

dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting untuk dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Dalam hal ini, karyawanlah yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.⁴⁹

9) Kesatuan tujuan

Agar *Total Quality Management* dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.⁵⁰

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *Total Quality Management*. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.⁵¹

c. Komponen-Komponen *Total Quality Management* (TQM)

⁴⁹ Rasmi, 2014, "Peningkatan Mutu dan Profil Lembaga Pendidikan dalam Perspektif *Total Quality Management* (TQM)", *Al-Ta'dib*, hal 58.

⁵⁰ Lesley Munro dan Malcolm, 2002, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Gramedia, hal 6.

⁵¹ Hadari Nawawi, 2005, *Manajemen Strategik*, Yogyakarta: Gadjah Mada Pers, hal 46.

Manajemen peningkatan mutu terpadu merupakan konsep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan, dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah. Komponen-komponen terkait untuk peningkatan mutu tersebut ialah:

- 1) Mutu sekolah
- 2) Guru
- 3) Siswa kurikulum
- 4) Dukungan dana
- 5) Sarana, dan prasarana
- 6) Peran orang tua siswa⁵²

Diantara komponen diatas yang paling berperan dalam peningkatan mutu ialah peran dan fungsi guru serta peran kepemimpinan kepala sekolah. Dalam meningkatkan professional guru, diperlukan suatu pendekatan pembinaan manajemen mutu terpadu. Oleh sebab itu transformasi menuju mutu terpadu dalam pendidikan prosesnya dimulai dengan mengembangkan suatu visi mutu, antara lain: memfokuskan pada pemenuhan berbagai kebutuhan dari pelanggan mempersiapkan secara total keterlibatan masyarakat dalam suatu program, menyusun berbagai sistem untuk mengukur nilai tambah dari pendidikan system penunjang dimana

⁵² Umiarsi dan Imam Gojali, 2010, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Daerah*: Yogyakarta, Ircisod, hlm.115

staf dan peserta didik perlu mengelola perubahan serta melakukan upaya peningkatan dan perbaikan terus-menerus kemudian senantiasa menghasilkan produk pendidikan ke arah yang lebih baik.

B. Penelitian Terdahulu/Kajian Pustaka

1. Tesis, Kristy Cahyaningrum (2007), dengan judul Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Rangka Meningkatkan Efektifitas Proses Pembelajaran di SMK Negeri 3 Surakarta. Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan MBS di SMK Negeri 3 Surakarta sudah dapat berjalan dengan baik akan tetapi masih mengalami beberapa kendala antara lain guru kurang kreatif dan motivasi rendah serta belum maksimalnya pemenuhan fasilitas belajar yang menunjang pelaksanaan MBS.
- b. Usaha yang dilakukan pihak sekolah dalam menanggulangi kendala yang ada antara lain guru lebih meningkatkan kreatifitas dan lebih terpacu dalam melaksanakan MBS serta pemenuhan fasilitas secara bertahap.

Penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Persamaannya terletak pada topik yang diangkat yaitu Manajemen Berbasis Sekolah. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu mengkaji implementasi Manajemen Berbasis Sekolah secara umum, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang

adalah sistem yang digunakan dalam mengimplementasikan Manajemen Berbasis Sekolah yaitu dengan menggunakan ISO 9001:2008.

2. Tesis, Dwi Astuti (2009), dengan judul Implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Lulusan di SMK Negeri 3 Surakarta. Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Implementasi dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Lulusan di SMK Negeri 3 Surakarta telah dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku.
- b. SMK Negeri 3 Surakarta menghadapi beberapa kendala dalam implementasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu antara lain biaya yang banyak, tidak adanya kontinuitas kinerja unit kerja, kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya Sistem Manajemen Mutu
- c. Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala penghambat tersebut adalah meningkatkan kerjasama dengan *stakeholders* agar mudah dalam mendapatkan bantuan dan menerapkan model proses sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 *Plan, Do, Check, Act* dan melakukan penyadaran terhadap setiap unit kerja secara terus menerus tentang pentingnya melaksanakan SMM ISO 9001:2008

3. Tesis, Erna Meisaroh (2014), Implementasi Total Quality Management (TQM) Di MI Muhammadiyah Gading I Klaten. Hasil

penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sistem manajemen mutu di MI Muhammadiyah Gading I Klaten bila ditinjau dari unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi: 1. Fokus kepada pelanggan, 2. Peningkatan terhadap kualitas, 3. Kerjasama dalam team work, maka dapat dikatakan bahwa sekolah tersebut telah menerapkan manajemen mutu.
 - b. Peningkatan mutu layanan sekolah dilakukan dengan menyusun rencana strategis yang diwujudkan dalam rencana pengembangan yang memuat visi, misi, dan tujuan serta program strategis sekolah maupun adanya pembagian tugas yang jelas. Peserta didik dilayani dengan baik mulai dari proses pembelajaran di dalam kelas maupun di luar kelas misalnya dengan pembiasaan shalat dhuha, jamaah sholat dhuhur dan kegiatan ekstrakurikuler. Dengan demikian mutu pelayanan di MI Muhammadiyah Gading I Klaten dalam taraf memuaskan.
4. Tesis, Muladi Wibowo (2011), *Pengelolaan Mutu Pendidikan RSBI (Studi Kasus di SMA 1 Kota Surakarta)*, Pascasarjana UMS Surakarta. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:
- a. SMAN 1 Surakarta meraih status sekolah berkualitas dan menjadi sekolah bertaraf internasional dan telah memenuhi kualifikasi dari 12 standar mutu SBI. Struktur organisasi penjaminan mutu sekolah terdiri dari kepala sekolah, QMR dan staf QMR dan telah mampu menjalankan peran dan fungsinya dengan baik. Organisasi penjaminan mutu sekolah

dengan kepala sekolah membangun pola hubungan komunikasi dengan baik dan efektif, karakteristik komunikasi meliputi komunikasi formal dan informal yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan sehingga menumbuhkan kebersamaan dan meningkatkan harmonisasi kerja organisasi yang membawa efektifitas dalam pencapaian mutu sekolah.

- b. Aktifitas organisasi penjaminan mutu telah terprogram, terukur dan memiliki indikator yang jelas sehingga mampu mengembangkan perbaikan terus menerus dan menumbuhkan prestasi yang baik katakter aktifitas organisasi penjaminan mutu sesuai dengan manua l mutu dalam SMM ISO 9001: 2008.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur penalaran yang sesuai dengan tema dan masalah penelitian, serta didasarkan pada suatu kajian teoritis. Kerangka berpikir ini digambarkan dengan skema secara holistik dan sistematis. Selaras dengan judul penelitian yang diambil, yaitu “Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dalam meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus”. Adanya tantangan globalisasi mendorong banyak pihak untuk berpartisipasi dalam meningkatkan mutu pendidikan yang masih rendah sehingga SDM yang dihasilkan dunia pendidikan mampu menghadapi tantangan globalisasi. Usaha peningkatan mutu pendidikan telah diusahakan sejak lama dan setiap usaha yang ada

selalu mendapatkan perbaikan yang disesuaikan dengan kondisi sekarang. Dunia pendidikan saat ini menawarkan suatu sistem baru dalam rangka peningkatan mutu pendidikan yang diadopsi dari luar negeri. Sistem baru tersebut adalah sistem Manajemen Berbasis Sekolah atau yang sering kita dengar dengan MBS. Manajemen Berbasis Sekolah menitikberatkan pada otonomi sekolah.

Pelaksanaan peningkatan mutu sekolah bersifat desentralisasi berdasarkan pada sumber daya yang dimiliki sekolah. MBS berorientasi pada kebebasan pengambilan keputusan partisipatif dan adanya peran serta masyarakat yang terkait dengan peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Manajemen Berbasis Sekolah mendorong lembaga pendidikan secara otomatis mengelola sekolahnya ke arah peningkatan mutu. Sekolah berhak mengambil keputusan mengenai strategi yang akan diterapkan. Sekolah yang memiliki sumber daya yang baik dan berorientasi pada peningkatan mutu akan menerapkan sistem manajemen mutu yang berstandar internasional. Saat ini banyak sekolah tau madrasah tak terkecuali Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus mulai mengadopsi sistem manajemen mutu untuk memperbaiki kualitas manajemen serta meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk peningkatan mutu sekolah.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan di Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus diperoleh informasi bahwa pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu belum terlaksana dengan efektif. Hal ini dapat dirasakan oleh beberapa *stakeholders* terutama adalah siswa dan orang tua yang merupakan pelanggan utama Madrasah Ibtidaiyah NU

Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus. Siswa dan orang tua belum sepenuhnya merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus sesuai dengan yang diharapkan.

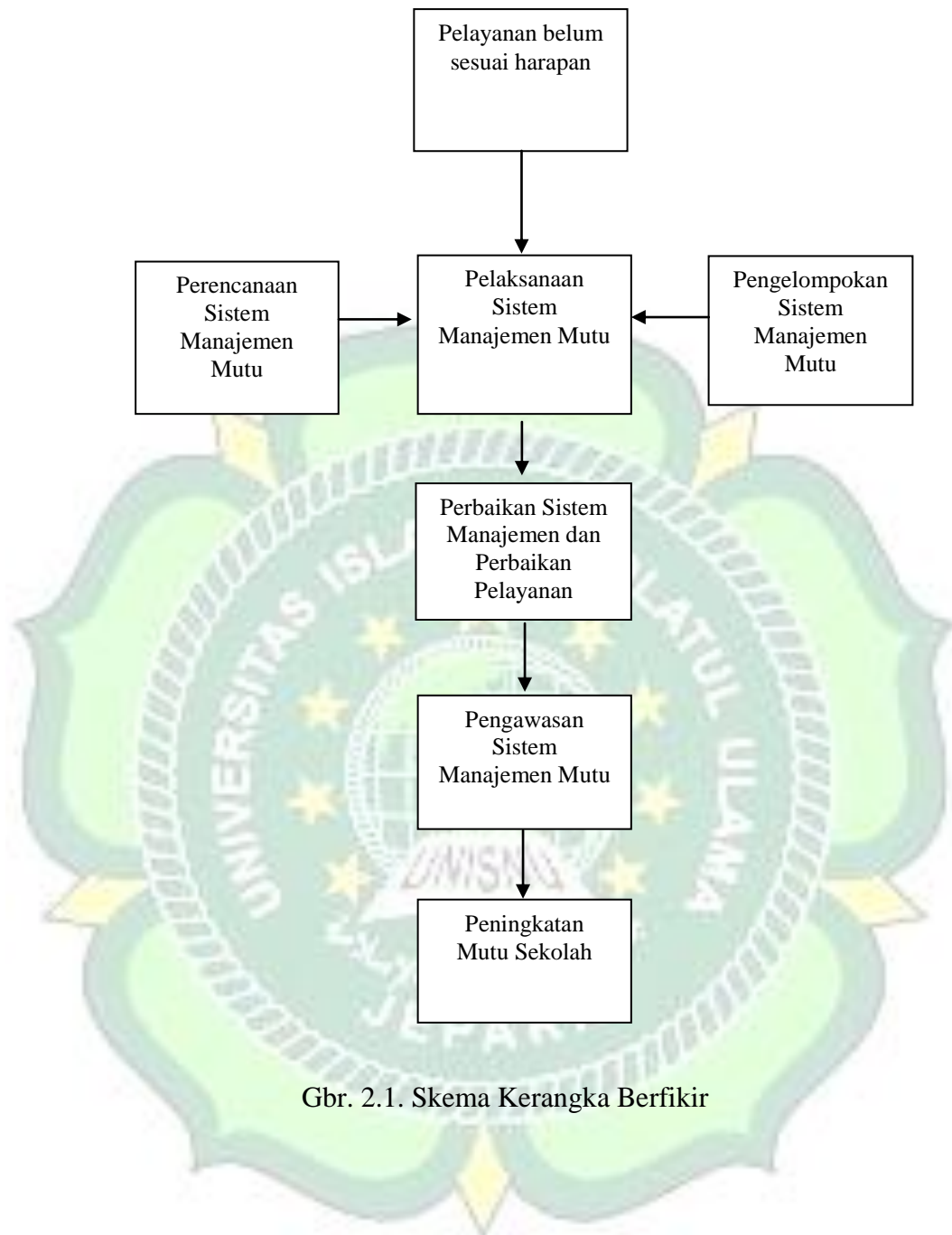
Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada *stakeholders* apabila Sistem Manajemen Mutu dilaksanakan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Siswa dan orang tua belum sepenuhnya merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus sesuai dengan yang diharapkan. Besarnya uang komite yang harus dibayar tidak sebanding dengan pelayanan yang didapatkan. Pelayanan yang kurang optimal tersebut antara lain tata gedung yang belum kondusif untuk suasana pembelajaran, sering terjadi jam pelajaran kosong, guru menggunakan metode konvensional dalam proses pembelajaran, guru kurang memanfaatkan sarana pembelajaran berbasis ICT, keterlambatan pihak sekolah dalam menindaklanjuti sarana pembelajaran yang mengalami kerusakan, serta permasalahan lain yang disebabkan karena pelaksanaan manajemen sekolah yang belum didasari adanya komunikasi dan koordinasi yang baik, sehingga menyebabkan proses pembelajaran kurang berjalan dengan lancar.

Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada *stakeholders* apabila Sistem Manajemen Mutu dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan persyaratan standar pengendalian mutu yang sudah ditetapkan. Dengan demikian usaha

yang dilakukan akan mengarah pada perbaikan manajemen sekolah sehingga Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan atau pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) akan tercapai dan pada akhirnya Madrasah Ibtidaiyah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus menjadi sekolah yang bermutu.

Tercapainya mutu sekolah dengan sendirinya akan membantu terwujudnya tujuan nasional pendidikan. Apabila tujuan nasional pendidikan Indonesia tercapai maka akan membantu pemerintah dalam upaya meningkatkan pembangunan nasional disegala bidang. Untuk memudahkan penelitian ini, maka digambarkan kerangka berfikir sebagai berikut:





Gbr. 2.1. Skema Kerangka Berfikir