

**SISTEM PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA
PENGELOLA PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 1 AESESA,
KECAMATAN AESESA, KABUPATEN NAGEKEO,
NUSA TENGGARA TIMUR**

Skripsi

Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa

**OLEH
OKTAVIANUS PAPU TAGE
4511021027**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar yang tersebut di bawah ini :

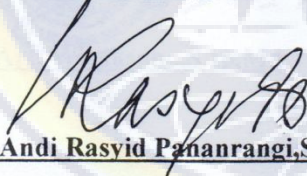
Nama : OKTAVIANUS PAPU TAGE
Nomor stambuk : 4511021027
Jurusan : Administrasi Negara
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : "SISTEM PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA PENGELOLAAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 1 AESESA, KECAMATAN AESESA, KABUPATEN NAGEKEO, NUSA TENGGARA TIMUR"

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universtas Bosowa Makassar.

Makassar ,29 september 2017

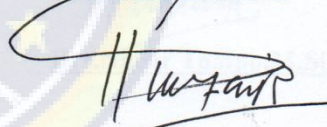
Menyetujui ;

PEMBIMBING I



Prof. Andi Rasyid Pananrangi, SH

PEMBIMBING II



Drs. Natsir Tompo, M.Si

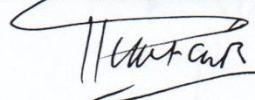
Mengetahui;

DEKAN FAK. ILMU SOSIAL &
ILMU POLITIK



Arief Wicaksono, S.ip, MA

KETUA JURUSAN
ILMU ADMINISTRASI NEGARA



Drs. Natsir Tompo, M.Si

HALAMAN PENERIMAAN

Hari Jumad, Tanggal 29 September 2017 :

Judul Skripsi : Sistem Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada Pengelola Pendidikan di SMP Negeri 1 Aesesa Kec, Aesesa, Kab Nagekeo, Nusa Tenggara Timur

Nama : OKTAVIANUS PAPU TAGE
Stambuk : 4511021027
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Negara

Telah diterima Panitia Ujian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) pada jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Panitia Ujian :

Ketua

Sekretaris



Arif Wicaksono, S.Ip, MA

Drs. Natsir Tompo, M.Si

Tim Penguji Skripsi

1. Prof. Andi Rasyid Pananrangi, SH
2. Drs. Natsir Tompo, M.Si
3. Dr. Dra. Hj. Juharni, Msi
4. Dr. Dra. Nurkaidah, MM

ABSTRAK

Oktavianus Papu Tage, Sistem Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada Pengelolaan Pendidikan di SMP Negeri 1 Aesesa, Kec Aesesa, Kab Nagekeo, Nusa Tenggara Timur (Andy Rasyd dan Natsir Tompo).

Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan sistem manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat penerapan sistem manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan di SMP Negeri 1 Aesesa. Tipe penelitian yang di pergunakan adalah deskriptif, dasar penelitian yang di gunakan adalah metode survey, pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan teknik observasi, kusioner dan wawancara.

Hasil Penelitian yaitu 1) SMP Negeri 1 Aesesa memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan. Komitmen ini dapat terlihat dari visi, misi dan tujuan sekolah yang direncanakan sejak awal, yang kini berorientasi pada sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. 2) Pelayanan akademik yang diberikan SMP Negeri 1 Aesesa cukup baik, walaupun terdapat kekurangan pada sumber daya manusia yang ada, khususnya tata usaha. Namun SMP Negeri 1 Aesesa selalu berusaha dalam meningkatkan mutu pendidikan dan melakukan perbaikan secara terus menerus melalui pendidikan, pelatihan, pengawasan, serta pengarahan kepada guru dan staf. 3) Dalam menjalankan pendidikan, SMP Negeri 1 Aesesa berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan), dengan mengadakan sarana dan prasarana yang baik, tenaga pendidik dan kependidikan yang berkompeten, serta sistem pembelajaran yang menyenangkan bagi siswa.

Dalam proses pendidikan/pembelajaran di lembaga pendidikan sekolah. sarana dan prasarana merupakan suatu usaha yang di arahkan untuk mewujudkan suasana belajar mengajar yang efektif dan menyenangkan serta dapat memotifasi siswa belajar dengan baik sesuai dengan kemampuan dan kelengkapan sarana yang ada, namun hal ini masi terdapat kendala dari pihak sekolah maupun pemerintah.

Kata Kunci : *Sistem, Penerapan, Manajemen, Mutu, Terpadu, Pendidikan*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kepada Allah yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat nya sehingga laporan akir tugas ini dapat terselesaikan, yang bagaimana syarat untuk menyelesaikan studi akir pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, saya banyak mengalami kesulitan-kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman saya, namun berkat dan bantuan, dorongan semangat dan bimbingan yang di berikan dari berbagai pihak, maka saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan terselesaikan.

Oleh karena itu saya tak lupa menyampihkan penghargaan yang setinggi-tinggi dan mengucapkan banyak trimah kasi yang sebesar besar nya kepada:

1. Prof.Dr.Ir.Muh Saleh Pallu.M.Eng. Rektor Univ Bosowa Makassar.
2. Arif Wicaksono,S,Ip,M.A Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh stafnya
3. Drs. Muhamad Natsir Tompo,M SI Ketua Jurusan Administrasi Negara beserta seluruh stafnya
4. Prof.Dr.H.Andi Rasyd P,SH.MPD Selaku pembimbing I. Drs Muhamad Natsir Tompo,M SI selaku pembimbing II,yang telah meluangkan waktu guna membimbing saya.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang berada di dalam lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univ Bosowa Makassar.

6. Kedua Orang tua, Bapak dan Ibu yang tercinta serta keluarga yang telah banyak berkorban dan memberihkan dukungan dan bantuan baik moral maupun materi sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini
7. Trima Kasih kepada semua teman-teman oposisi angkatan 2011 serta teman teman organisasi IKMA (ikatan keluarga mahasiswa aesea makassar nagekeo) dan teman teman pondokan hidayah yang meluangkan waktu waktu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, semoga Tuhan senantiasa melindungi serta membrihkan amal yang setimpal nya.

Makassar, 29 September 2017

Penulis

Oktavianus Papu Tage

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Kegunaan penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Sejarah manajemen Mutu Terpadu	7
B. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu	10
C. Fungsi dan Tujuan Manajemen Mutu Terpadu	14
D. Prinsip dan Unsur Manajemen Mutu Terpadu	15
E. Perbedaan Manajemen Mutu Terpadu dengan Manajemen Lain	19
F. Kerangka Pikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Teknik Analisis Data	35

BAB IV DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASANA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
1. Keadaan Geografis	36
2. Gambaran Umum SMP Negeri 1 Aesesa	37
B. Deskripsi dan Analisis Data	44
1. Deskripsi Data	44
2. Analisis Data	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

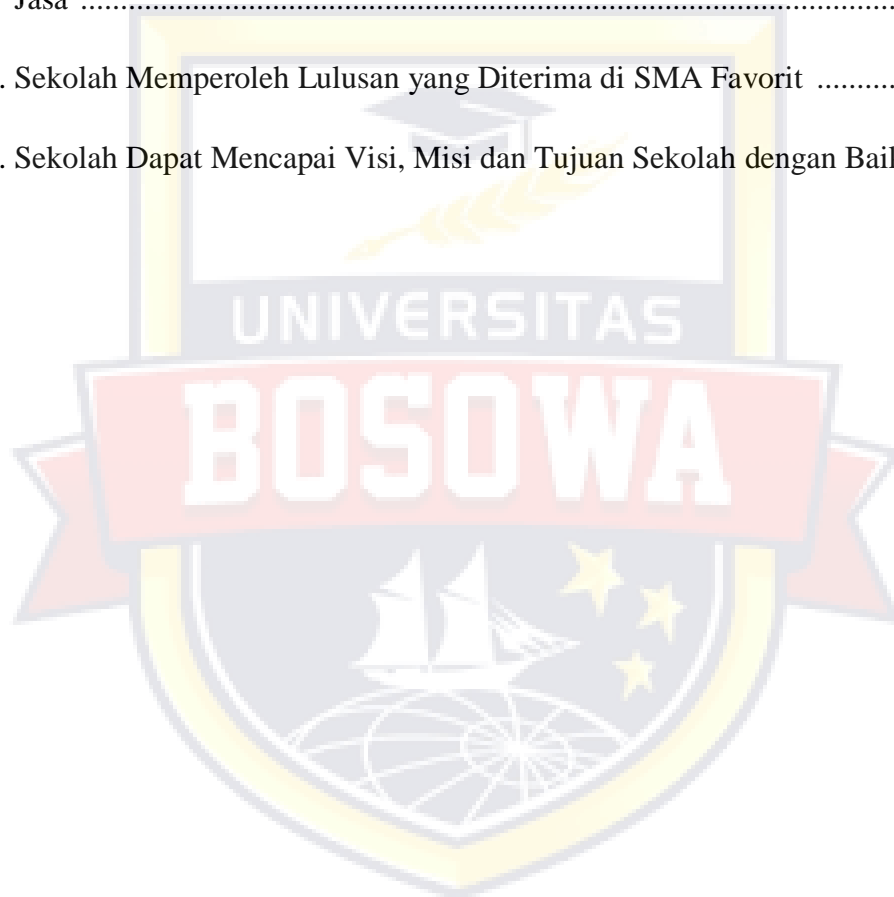
DAFTAR TABEL

No. Teks Halaman

1. Keadaan Guru dan Pegawai SMP Negeri 1 Aesesa Berdasarkan Status Kepegawaian	41
2. Keadaan Guru dan Pegawai SMP Negeri 1 Aesesa Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
3. Keadaan Jumlah Siswa Berdasarkan Kelas pada SMP Negeri 1 Aesesa	42
4. Keadaan Jumlah Siswa Berdasarkan Jenis Kelamin di SMP Negeri 1 Aesesa	43
5. Jenis dan Jumlah Ruangan SMP Negeri 1 Aesesa Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.....	43
6. Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah.....	44
7. Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Penetapan Visi, Misi serta Tujuan Sekolah.....	45
8. Kepemilikan terhadap Visi, Misi dan Tujuan yang Sama	46
9. Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Penyusunan Program-program Pendidikan	47
10. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Sudah Sangat Baik dan Sesuai dengan Kebutuhan.....	48
11. Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas Pembelajaran Sudah Memadai dan Tepat.....	49
12. Pengadaan Pendidikan dan Pelatihan Guru dan Staf	49
13. Pengadaan Pemberdayaan Guru dan Staf dalam Rangka Mutu Pendidikan.....	50

14. Sistem Pembelajaran Disesuaikan dengan Kebutuhan dan Keadaan Siswa	51
15. Sekolah Dapat Mengatasi Setiap Hambatan dalam Proses Pembelajaran	52
16. Kepala Sekolah Memberikan Intruksi dan Prosedur yang Jelas dalam Melaksanakan Tugas	53
17. Seluruh Elemen Sekolah Bertanggungjawab terhadap Pengembangan dan Peningkatan Mutu.....	54
18. Seluruh Elemen Sekolah Mendapatkan Mutu Sekolah Sebagai Prioritas di Sekolah Setiap Kegiatan Pendidikan	54
19. Sekolah Memanfaatkan Fungsi-fungsi Manajemen dengan Baik dalam Melaksanakan Manajemen Sekolah	55
20. Sekolah Melaksanakan Manajemen dengan Baik	56
21. Sekolah Berorientasi pada Mutu dalam Setiap Kegiatan pendidikan	57
22. Sekolah Memberikan Pelayanan yang Baik Bagi Siswa Maupun Masyarakat	57
23. Seluruh Komite Sekolah Berperan Aktif dalam Pengembangan Program-program Pendidikan	58
24. Masyarakat Berpartisipasi dalam Pengembangan Program-program Pendidikan	59
25. Menyetujui Ide-ide Perbaikan Kualitas yang Disarankan oleh Seluruh Pegawai.....	60
26. Kepala sekolah Memotivasi Guru dan Staf dalam Bekerja	60
27. Kepala sekolah Mendukung dan Menghargai Pemikiran Kreatif Guru dan Staf dalam Perbaikan Kualitas	61
28. Komunikasi antara Kepala Sekolah, Guru dan Karyawan Berjalan Efektif.....	62
29. Sekolah Mengevaluasi dan Memonitor Setip Program dengan Baik.....	63

30. Sekolah Mengadakan Evaluasi Kinerja Kerja Guru dan karyawan Setiap tahun.....	63
31. Kepala Sekolah Memiliki Komitmen yang Kuat Untuk Melakukan Evaluasi dan Tinjau Ulang	64
32. Prestasi-prestasi yang Diperoleh Sekolah Dapat Diraih dengan Baik	65
33. Sekolah Dapat memenuhi Kebutuhan Masyarakat Sebagai Pengguna Jasa	65
34. Sekolah Memperoleh Lulusan yang Diterima di SMA Favorit	66
35. Sekolah Dapat Mencapai Visi, Misi dan Tujuan Sekolah dengan Baik ...	67



DAFTAR GAMBAR

No. Teks Halaman

1. Kerangka Konseptual 32
2. Struktur Organisasi SMP Negeri Aesesa 38



DAFTAR LAMPIRAN

No. Teks Halaman

1. Kuesioner Penelitian	77
2. Struktur Organisasi SMP Negeri Aesesa	80
3. Keadaan Guru SMP Negeri SMP Negeri 1 Aesesa	81
4. Keadaan Siswa SMP Negeri 1 Aesesa	82



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan 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, masyarakat, bangsa dan negara. Sehingga dalam melaksanakan prinsip penyelenggaraan pendidikan harus sesuai dengan tujuan pendidikan nasional yaitu; mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Arcaro, 2005 : 79).

Proses pendidikan digunakan evaluasi, akreditasi dan sertifikasi untuk memantau perkembangan pendidikan. Evaluasi dilakukan dalam rangka pengendalian mutu pendidikan yang sebenarnya. Secara Nasional sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggara pendidikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Salah satu bentuk evaluasi pendidikan adalah dengan diadakannya ujian nasional baik di jenjang SD/MI, SMP/MTs dan SMA. Ujian Nasional memang tidak dapat dijadikan satu-satunya tolak ukur kualitas pendidikan disekolah tersebut akan tetapi ujian nasional merupakan indikator

pertama dan paling terlihat di masyarakat untuk mengukur kualitas pendidikan dan kemampuan siswa.

Pembelajaran merupakan jantung dari proses pendidikan dalam suatu institusi pendidikan. Kualitas pembelajaran bersifat kompleks dan dinamis, dapat dipandang dari berbagai persepsi dan sudut pandang melintasi garis waktu. Pada tingkat mikro, pencapaian kualitas pembelajaran merupakan tanggung jawab.

Pendidikan merupakan hal yang paling urgen telah dan dijamin oleh UUD 1945 BAB XIII pasal 31 ayat 1- 5 tentang "Pendidikan" dan pada alinia ke-3 pada pembukaan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945, yang mana Negara wajib mencerdaskan kehidupan rakyatnya sehingga dalam hal ini Penerapan Sistem Menejemen Mutu pada Pengelola Pendidikan di suatu institusi sangat berguna pada mutu individu-individu yang ada di dalamnya. Pada UU No 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas menegaskan bahwa pendidikan 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, masyarakat, bangsa dan negara. Bila dalam suatu sekolah atau universitas dibina oleh orang-orangnya berkualitas (Guru, Dosen danperangkat yang mendukung), maka dapat diharapkan sekolah atau Universitas itu juga akan berkualitas. Tetapi sebaliknya, bila orang-orang yang terlibat (bekerja) di sekolah/Universitas itu tidak berkualitas, tentu saja sulit diharapkan kualitas pendidikan dari sekolah tersebut yang menjadi masalah adalah, dapatkah Kualitas individu dan mutu pendidikan

ditingkatkan? Untuk itulah adanya bermacam-macam pendidikan dan pelatihan yang tujuannya meningkatkan mutu individu. Pendidikan dan pelatihan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengembangkan sikap mental sasaran didiknya, tidak hanya untuk meningkatkan kompetensinya untuk bekerja, tetapi juga memperbaiki persepsi, sikap mental dan mutu kinerjanya. Jadi jika suatu universitas atau sekolah bermaksud meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakan, maka institusi itu perlu menanamkan pengertian yang mendalam tentang manajemen mutu pada pengelola pendidikan dan mutu kinerja pada semua orang yang bekerja di dalamnya.

Permasalahan pendidikan yang di hadapi merupakan hal yang selalu menarik untuk diperbincangkan khususnya di Indonesia. Masalah-masalah yang ada di dunia pendidikan tidak terlepas dari pendanaan yang kurang memadai dari pemerintah atau dengan kata lain mahalnya biaya pendidikan, sistem pendidikan yang berubah-ubah, kurang terampilnya para pengajar, kebijakan-kebijakan yang tak menguntungkan pelaku pendidikan. Keadaan yang memperhatikan ini disebabkan oleh kualitas atau mutu pendidikan yang semakin memburuk. Menurut survei Political and Economic Risk Consultant (PERC), kualitas pendidikan di Indonesia berada pada urutan ke-12 dari 12 negara di Asia. Posisi Indonesia berada di bawah Vietnam. Data yang dilaporkan The World Economic Forum Swedia (2000), Indonesia memiliki daya saing yang rendah, yaitu hanya menduduki urutan ke-37 dari 57 negara yang disurvei di dunia. Penyebab rendahnya mutu pendidikan di Indonesia dapat dipengaruhi oleh masalah efektifitas, efisiensi dan standardisasi pengajaran. Dengan perkembangan zaman

di dunia pendidikan yang terus berubah dengan signifikan sehingga banyak merubah pola pikir pendidik, dari pola pikir yang awam dan kaku menjadi lebih modern. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kemajuan pendidikan di Indonesia. Kita perlu mengkaji ulang tentang arti sesungguhnya dari pendidikan sehingga tujuan sebenarnya dari pendidikan itu dapat tercapai.

Pembangunan Nasional dibidang Pendidikan adalah proses perombakan struktural sub sistem administratif yang berkenaan dengan pengelolaan pendidikan dan subsistem operasional yang berkenaan dengan pengelolaan pendidikan dan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar setiap satuan pendidikan agar tercapai tingkat partisipasi, efisiensi, efektifitas, dan relevansi pendidikan yang tinggi. Masalah partisipasi pendidikan ini berkenaan dengan rasio atau perbandingan antara masukan pendidikan atau jumlah penduduk yang tertampung dalam satuan pendidikan, baik di sekolah maupun di luar sekolah, dengan jumlah penduduk yang secara potensial sudah siap memasuki satuan pendidikan. Makin besar kesenjangan antara jumlah penduduk yang menjadi peserta didik dengan jumlah penduduk yang seharusnya memperoleh pendidikan, makin besar pula masalah partisipasi pendidikan.

Masalah masalah tersebut juga berkenaan dengan proses perubahan masukan produk menjadi output. Dengan demikian berhubungan mutu transformasi administratif dengan operasional dalam sisitem pendidikan nasional. Salah satu cara menentukan mutu perubahan pendidikan adalah menghitung besar kecilnya pengamburan pendidikan dalam arti menghitung besar kecilnya jumlah murid yang putus sekolah, dan mengulang(tidak naik kelas). Makin besar

jumlah diatas maka menunjukkan alur proses penyelesaian belajar makin tidak lancar yang mengakibatkan pembangunan sendiri terhambat.

Manajemen mutu terpadu merupakan proses perbaikan secara terus menerus atau berkesinambungan yang dilakukan oleh sekolah dalam rangka mencapai sekolah yang bermutu. Kepala sekolah sebagai manajemen puncak memegang berperan penting dalam suksesnya pelaksanaan implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah. Konsep sekolah bermutu (unggul) perlu ada dalam konsep setiap kepala sekolah. Kepala Sekolah perlu memahami Manajemen Mutu sebagai suatu falsafah, metode, teknik dan strategi manajemen untuk perbaikan mutu sekolah, karena kinerja organisasi sekolah senantiasa dinilai masyarakat dalam situasi yang semakin maju seperti sekarang ini. Kepala Sekolah dan para guru perlu memahami harapan masyarakat terhadap sekolahnya.

Berdasarkan bukti- bukti yang andal, akurat dan ataantik, yang di temukan oleh penulis di lapangan, menunjukkan bahwa, di dalam proses pembelajaran dan pengelola pendidikan yang baik sering di temukan kelemahan- kelemahan. Di antara kurangnya tenaga pendidik (guru), proses pebelajaran, sarana prasarana di antara nya kurangnya ruangan kelas,ruangan lab,sarana internet, dll

Dengan memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam pengelolaan pendidikan seperti yang diuraikan di atas, diharapkan usaha ini bisa untuk memperbaiki mutu pendidikan dalam pengelolaan yang sebenarnya dan diinginkan oleh semua pihak agar mutu pendidikan bisa berjalan dengan baik lebih lancar dan berhasil dalam proses mutu pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis merumuskan permasalahan yaitu:

- a. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu terpadu dalam mengelolapelayanan pendidikan di SMP Negeri 1 Aesesa ?
- b. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam penerapan pelayanan pendidikan pada penerapan Sistem manajemen mutu terpadu di Smp Negeri 1 Aesesa ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

- a. Tujuan penelitian.
 1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu disekolah SMP Negeri 1 Aesesa.
 2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam penerapan pelayanan pendidikan pada penerapan Sistem manajemen mutu terpadu di SMP Negeri 1 Aesesa.
- b. Kegunaan penelitian
 1. Hasil penelitian akan di gunakan sebagai bahan pengembangan ilmu administrasi Negara
 2. Sebagai bahan referensi kepada instasi-instansi yang bersangkutan.
 3. Sebagai bahan referensi kepada masyarakat atau pengguna jasa

BAB II

LANDASANTEORI

A. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu berkembang secara bertahap, tahap tersebut berawal dari inspeksi (*inspection*), pengendalian kualitas (*quality control*), penjaminan kualitas (*quality assurance*), manajemen kualitas (*quality management*), manajemen mutu terpadu (*total quality management*). Organisasi belajar (*learning organization*), kemudian organisasi kelas dunia (*world class organization*) (Umi Hanik, 2011 : 2)

1. Inspeksi (*inspection*)

Inspeksi adalah pemeriksaan dengan teliti, atau kunjungan resmi untuk meneliti apakah pekerjaan dilakukan dengan semestinya. Konsep kualitas modern muncul pada tahun 1920-an, dikelompok perusahaan, konsep kualitas modern terjadi pada bagian inspeksi. Selama berproduksi, inspector mengukur hasil produksi berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan, kemudian melaporkannya ke perusahaan. Inspeksi dilakukan karena merupakan pengendalian mutu yang mencakup beberapa model yang seragam dari suatu produk untuk mengukur kinerja sesungguhnya. Inspeksi terhadap *output* fisik dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke 20, kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian mutu dan mutu itu sendiri dapat dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda (Faturrohman, 2012 : 62).

2. Pengendalian kualitas (*quality control*)

Pengendalian kualitas terjadi pada akhir 1940 –an, dikarenakan kelompok inspeksi berkembang menjadi bagian pendendalian kualitas. Dalam bidang kemiliteran, perubahan terjadi, yaitu pada masa perang dunia II mengharuskan produk militer bebas cacat. Kualitas produk militer ini menjadi salah satu faktor yang menentukan kemenangan dalam peperangan. Hal tersebut dapat diantisipasi melalui pengendalian yang dilakukan selama proses produksi. Tanggung jawab kualitas dialihkan ke bagian pengendalian kualitas yang *independen*. Bagian pengendalian kualitas mempunyai otonomi penuh dan terpisah dari bagian perusahaan. Para pemeriksa kualitas dibekali dengan perangkat statistika seperti diagram kendali dan penarikan sampel. Pada tahap ini dikenal tokoh *total quality control* (1960), yaitu Feigenbaum yang kemudian pada tahun 1970 memperkenalkan konsep *total quality control*(Faturrahman, 2012 : 62).

3. Penjaminan kualitas (*quality assurance*)

Rekomendasi yang dari teknik-teknik statistik sering kali tidak dapat dilayani oleh struktur pengambil keputusan. Sehubungan dengan hal itu, pengendalian kualitas (*quality control*) kemudian berkembang menjadi penjaminan kualitas (*quality assurance*) yang memfokuskan untuk memastikan proses dan kualitas produk melalui audit operasi, pelatihan, analisis kinerja teknis, dan petunjuk operasi untuk peningkatan kualitas. Penjaminan kualitas ini bekerja sama dengan bagian-bagian lain yang bertanggung jawab penuh terhadap kualitas kinerja masing-masing bagian(Faturrahman, 2012 : 63).

4. Manajemen kualitas (*quality management*)

Penjaminan kualitas kerja bekerja berdasarkan *status quo* sehingga aktivitas dan upaya yang dilakukan hanyalah memastikan pelaksanaan pengendalian kualitas sehingga sangat sedikit pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas, karena itu, untuk mengantisipasi persaingan, aspek kualitas harus senantiasa dievaluasi dan direncanakan perbaikannya melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen kualitas (Faturrahman, 2012 : 63).

5. Manajemen mutu terpadu (*total quality management*)

Manajemen kualitas terus berkembang, ternyata bukan hanya fungsi produksi saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk. Dalam hal ini, tanggung jawab terhadap kualitas produk tidak cukup hanya dibebankan kepada satu bagian tertentu, tetapi seharusnya menjadi tanggung jawab seluruh individu di suatu organisasi. Pola yang demikian ini disebut *total quality management*, yang berkembang sekitar tahun 1985. Perkembangan konsep kualitas menyeluruh atau terpadu (*total quality*) sudah dimulai oleh Frederick Taylor yang dikenal sebagai *father of scientific management* dan terkenal dengan teorinya *time and motion studies* (Faturrahman, 2012 : 64).

6. Organisasi belajar (*learning organization*)

Organisasi belajar (*learning organization*) merupakan organisasi yang mendukung kegiatan atau proses pembelajaran bagi semua anggota dan secara terus-menerus mengadakan perubahan. *Learning organization* ini merupakan kelanjutan dari filosofi *total quality management* dan mulai berkembang sekitar tahun 1990 an. *Learning organization* juga mengguakan filosofi *continuous*

improvement dan konsep manajemen pengetahuan (*knowledge management*), Karena untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan, organisasi atau perusahaan harus mampu mengelola pengetahuan yang dimiliki setiap individu dalam organisasi tersebut (Faturrahman, 2012 : 64).

B. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya untuk menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu terpadu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan figure pemimpin yang mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan kontribusi semaksimal mungkin kepada organisasi. Hal tersebut dapat di bangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk dan jasa hanya menjadi tanggung jawab pemimpin, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi (Hassan, 2003 : 372).

Manajemen mutu terpadu atau bahasa kerennya *Total Quality Management* ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan pengendalian melalui pertumbuhan partisipasi karyawan (Nanang, 1997 : 1).

Manajemen mutu terpadu merupakan mekanisme formal dan dilembagakan yang bertujuan untuk mencari pemecahan persoalan dengan

memberikan tekanan pada partisipasi dan kreatifitas di antara karyawan. Setiap gugus juga bertindak sebagai mekanisme pemantau yang membantu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dalam memantau kesempatan, bersifat proaktif, tidak menunggu bergerak kalau persoalan timbul dan tidak menghentikan kegiatannya kalau suatu persoalan telah ditemukan dan dipecahkan (Abu, 2004 : 1).

Manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafat holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas, dan pengertian, serta kepuasan pelanggan (Faturrahman, 2012 : 60).

Manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Hassan, 2003 : 387).

Management Mutu Terpadu dalam pendidikan lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management* (TQM), yang mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan (Pirdata, 1998 : 4).

Konsep Manajemen Mutu Terpadu (TQM) berasal dari tiga kata yaitu *total*, *quality*, dan *management*. Fokus utama dari TQM adalah kualitas/mutu. Terkait dengan mutu sebagai fokus utama, ada beberapa definisi mengenai mutu. Berikut adalah beberapa definisi mutu menurut para ahli, menurut Crosby mendefinisikan mutu sebagai “tercukupinya kebutuhan” (*conformance to*

requirement). Menurut Juran dan Gray mendefinisikan mutu sebagai “baik untuk digunakan” (*fitness for use*). Fred Smith, CEO General Express mengartikan kualitas sebagai kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa (*customer*). General Services Administration (GSA) mendefinisikan kualitas adalah pertemuan kebutuhan *customer* pada awal mula dan setiap saat (Pirdana, 1998 : 7).

Menurut Goetsch dan Davis, mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Siswanto, 2007 : 195)

Kata selanjutnya adalah *total*, yang dalam bahasa Indonesia sering dipakai kata menyeluruh atau terpadu. Kata *total* (terpadu) dalam TQM menegaskan bahwa setiap orang yang berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus (Yusuf, 2005 : 7).

Unsur ketiga dari TQM adalah kata *management*, yang merupakan konsep awal dari TQM itu sendiri. Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris “*management*” yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata (Tjiptono, 2003 : 4).

Kaitannya dengan TQM, para ahli manajemen telah banyak mengemukakan pengertian *Total Quality Management* (TQM) (Nur Zayin, 2011 : 54).

1. Menurut Gaspersz, Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau manajemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.
2. Menurut Tjiptono, *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.
3. Menurut Edward Sallis, TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan.

Total Quality Management merupakan suatu konsep manajemen yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada. MMT lebih memfokuskan pada tujuan organisasi untuk melayani kebutuhan pelanggan. *Total Quality Management* (TQM) atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebenarnya adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi (*philosophy of management*) yang berorientasi pada kualitas. Tujuan (*goal*) yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya MMT adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan (*needs*) dan apa

yang diharapkan atau diinginkan (*desire*) oleh pelanggan (Faturrahman, 2012 : 77).

Pada dasarnya manajemen kualitas (*Quality Management*) atau manajemen kualitas terpadu (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Sedangkan Menurut Tjiptono Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Singkatnya manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan (Nur Zayin, 2011 : 55).

C. Fungsi dan Tujuan Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen Mutu Terpadu berfungsi efektif dalam berbagai organisasi, yaitu sebagai sistem manajemen untuk meningkatkan kualitas produk atau *outcome* sehingga bisa diterima oleh pelanggan dan dapat menghindari timbulnya kesalahan yang fatal. Manajemen Mutu Terpadu bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan seefisien mungkin (Umi Hanik, 2011 : 28).

Pengertian pelanggan pendidikan didalam lingkup sekolah menengah (Ummi Hanik, 2011 : 12) adalah :

1. Pelanggan eksternal, yang terdiri atas : pelanggan primer (kelompok sasaran utama : siswa, pelanggan sekunder (masyarakat, pemerintah, orangtua siswa yang membiayai, dan kelompok tersier (pihak lain yang memanfaatkan hasil pendidikan di sekolah yang bersangkutan).
2. Pelanggan internal (para guru, pustakawan, laboran, para pimpinan, pegawai administrasi aupun pegawai teknis.

D. Prinsip dan Unsur Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan system kualitas. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan system nilai dalam organisasi. Menurut Hensler dan Burnell ada empat prinsip utama dalam Manajemen Mutu Terpadu (Usman Husaini, 2010 : 530 - 536) yaitu :

1. Kepuasan pelanggan

Dalam MMT konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi juga ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Kebutuhan diupayakan untuk dipuaskan dalam segala aspek. Karena itu segenap aktivitas organisasi atau perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Respek terhadap setiap orang

Dalam suatu organisasi yang tergolong bertaraf internasional, setiap individu dipandang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian setiap individu merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Karena itu mereka diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam pengambil keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Dalam MMT, suatu keputusan berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan perasaan (*feeling*). Berkenaan dengan hal ini ada dua konsep utama. Pertama, prioritas (*prioritization*), yaitu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek secara bersamaan mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang dipandang sangat vital. Kedua, variasi kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang signifikan dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksikan hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan berkesinambungan

Suksesnya usaha organisasi harus disertai dengan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berkaitan dengan hal ini adalah siklus PDACAA (*Plan-do-check-act-analyze*) atau melakukan perencanaan dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Sedangkan unsur-unsur manajemen mutu terpadu adalah :

a. Fokus pada Pelanggan

Dalam manajemen mutu terpadu, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses dan lingkungan yang berkaitan dengan produk atau jasa, sedangkan pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka.

b. Obsesi terhadap kualitas

Pelanggan internal maupun pelanggan eksternal menentukan kualitas, sehingga dengan kualitas yang ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau bahkan melebihi apa yang ditentukan oleh mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan pekerjaannya berdasarkan perpektif.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah dalam manajemen mutu terpadu sangat diperlukan terutama dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berkaitan dengan pekerjaan yang didesain, sehingga data diperlukan digunakan dalam memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen jangka panjang

Manajemen mutu terpadu merupakan paradigma baru dalam usaha suatu organisasi sehingga diperlukan budaya yang baru pula dalam organisasi tersebut. Karena itu, komitmen jangka panjang dalam melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerja sama tim

Dalam organisasi yang menerapkan manajemen mutu terpadu, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya. Hal tersebut diciptakan untuk meningkatkan daya saing organisasi pada lingkungan eksternal. Berbeda dengan organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali terjadi persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut. Persaingan internal itu cenderung hanya menghabiskan energi yang seharusnya digunakan untuk meningkatkan daya saing organisasi pada lingkungan eksternal.

f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Dalam manajemen mutu terpadu, setiap produk baik yang berbentuk jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu dalam suatu sistem. Karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas produk yang dihasilkan semakin meningkat.

g. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan bagi setiap anggota organisasi sangat penting dalam suatu organisasi yang menerapkan manajemen mutu terpadu. Setiap anggota organisasi diharapkan senantiasa meningkat keterampilan dan keahliannya sehingga semakin profesional pula dalam melaksanakan tugasnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Dalam manajemen mutu terpadu, melibatkan dan memberdayakan segenap anggota organisasi dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah sangatlah penting. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan

tanggung jawab terhadap keputusan yang telah dibuat bersama. Selain itu, keterlibatan dan pemberdayaan segenap anggota organisasi dapat memperluas wawasan dalam suatu keputusan karena pihak yang terlibat lebih banyak. Namun demikian, kebebasan yang terbentuk itu merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dengan baik.

i. Kesatuan tujuan.

Dalam manajemen mutu terpadu, suatu organisasi harus mempunyai kesatuan tujuan. Dengan kesatuan tujuan itu, setiap usaha dan aktivitas organisasi dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

E. Perbedaan Manajemen Mutu Terpadu dengan Manajemen Lain

Perbedaan manajemen mutu terpadu dengan manajemen lainnya yaitu terletak pada penggunaannya. Dalam manajemen dikenal macam-macam manajemen, misalnya strategik manajemen, dan *total quality service*, namun pada prinsipnya semua mengacu pada teori dasar manajemen, yang mempunyai fungsi *planning, organizing, actuating, dan controlling* (Soewarso, 2005 : 76).

MMT menekankan pada manajemen kualitas secara menyeluruh, strategic manajemen menekankan pada strategi dalam manajemen, sedangkan *total quality service* menekankan pada manajemen kualitas layanan atau jasa. Dalam pendidikan telah dikenal manajemen berbasis sekolah yang menekankan pada otonomi sekolah untuk mengatur kepentingannya sendiri sesuai dengan kondisi dan situasi sekolah dan lingkungannya. Manajemen berbasis kompetensi menekankan pada kompetensi komponen-komponen sekolah, terutama kompetensi guru yang langsung melahirkan *output* sekolah. Kedua macam

manajemen ini pada dasarnya mengacu pada teori dasar manajemen. Namun ada yang membedakan MMT dengan manajemen lainnya dari beberapa segi bila dibandingkan dengan manajemen konvensional, yakni ada perbedaan segi sasarannya. Menurut Margono Slamet, pada manajemen konvensional yang di maneja adalah 3 M (*men, money, materials*), sedangkan pada TQM yang dimanage adalah kualitas atau mutu dari barang dan jasa yang dihasilkan (Nurdin, 2002 : 70).

1. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan

Manajemen Mutu terpadu merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Dasar pemikiran perlunya manajemen mutu terpadu sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik.

Manajemen Mutu terpadu dalam pendidikan digunakan untuk mendeskripsikan dua gagasan yang sedikit berbeda namun saling berkaitan. Yang pertama adalah filosofi perbaikan secara terus menerus. Kedua, untuk mendeskripsikan alat-alat dan teknik-teknik, seperti *brainstorming* dan analisa lapangan yang digunakan untuk membawa peningkatan mutu.

Aspek fokus manajemen mutu terpadu dalam pendidikan tidak hanya melibatkan perlunya pemenuhan kebutuhan pelanggan eksternal. Kolega dalam institusi adalah juga pelanggan, yang memerlukan pelayanan internal agar mereka mampu mengerjakan tugas secara efektif. Setiap orang yang bekerja

dalam sekolah, perguruan tinggi atau universitas adalah penyedia jasa sekaligus pelanggan. Pendidikan adalah tentang pembelajaran masyarakat. Jika MMT bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus member penekanan pada mutu pelajar. Itu tidak akan terwujud jika MMT tidak member konstibusi yang substansial bagi mutu dalam pendidikan.

Manajemen pendidikan mutu terpadu adalah suatu system manajemen yang menyangkut mutu sebagai usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*eksternal customer*).³⁹ Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalnya manajer, guru, staff, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.

Pelajar adalah pelanggan utama, dan jika model pembelajaran tidak memenuhi kebutuhan individu masing-masing mereka, maka itu berarti bahwa institusi tersebut tidak dapat mengklaim bahwa ia telah mencapai mutu terpadu. Institusi pendidikan mesti dinilai atas kontribusinya untuk mengembangkan siswa menjadi warga Negara yang bernilai yang dipersiapkan agar lebih baik menghadapi tantangan akademik dan bisnis di masa depan. Sekolah bermutu terpadu membangun lingkungan yang memungkinkan setiap orang membawa ukuran perbaikan mutu terhadap proses kerjanya sendiri.

Pendidikan memiliki kewajiban untuk membuat pelajar sadar terhadap variasi metode pembelajaran yang diberikan kepada mereka. Institusi pendidikan harus memberi pelajar kesempatan untuk mencontoh pembelajarn dalam variasi model yang berbeda. Institusi harus memahami bahwa beberapa pelajar juga suka pada kombinasi beberapa gaya belajar dan institusi harus mencoba untuk cukup fleksibel dalam memberikan pilihan tersebut.

Kesuksesan dalam pembelajaran terkait dengan mutu dalam pendidikan tentunya ada sebuah upaya yang jelas, terstruktur dan perlu dibangun dalam peningkatan pendidikan yaitu :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Sebagian kalangan berpendapat bahwa perencanaan adalah suatu aktivitas yang dibatasi oleh lingkup waktu tertentu, sehingga perencanaan, lebih jauh diartikan sebagai kegiatan terkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam waktu tertentu.

Perencanaan strategis sebagai proses awal manajemen strategic adalah suatu proses dimana staf penuntun organisasi menggambarkan masa depan organisasinya dan mengembangkan prosedur serta pelaksanaannya untuk mencapai masa depan tersebut. Perencanaan pada manajemen mutu pendidikan lebih ditekankan kepada perencanaan mutu. Mutu harus menjadi bagian penting dari strategi sebuah institusi pendidikan dan harus didekati secara sistematis dengan menggunakan proses perencanaan strategis. Perencanaan strategis

merupakan salah satu bagian penting manajemen mutu pendidikan. Tanpa arahan jangka panjang yang jelas, sebuah institusi pendidikan tidak dapat merencanakan peningkatan mutu. hal-hal yang mendasari peningkatan mutu dalam perencanaan strategis adalah konsep yang memperkuat fokus terhadap pelanggan.

Adapun yang perencanaan tersebut meliputi : penetapan visi, misi, nilai-nilai dan tujuan, analisa pasar, analisis SWOT, perencanaan operasi dan bisnis, kebijakan dan perencanaan mutu, biaya mutu, monitoring dan evaluasi.

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Adapun beberapa langkah dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu adalah:

1) Kepemimpinan dan komitmen terhadap mutu harus datang dari atas

Pemimpin mutu adalah orang yang mengukur keberhasilannya dengan keberhasilan individu didalam organisasi.⁴⁴ Seluruh tokoh mutu menekankan bahwa tanpa dukungan dari manajemen senior, maka sebuah inisiatif mutu tidak akan bertahan hidup. Jika kepala sekolah saja sudah tidak peduli terhadap kepemimpinan dan komitmen mutu ini, maka sekolah terancam akan gagal menerapkannya.

Oleh karena itu, pemimpin sekolah harus menunjukkan komitmen yang kuat dan selalu memotivasi wakil kepala sekolah dan supervisor lainnya agar selalu berupaya keras dan serius.

2) Menggembirakan pelanggan adalah tujuan MMT

Mutu yang diarahkan kepada pelanggan adalah konsep strategis dalam pendidikan. Nilai inti ini didasarkan pada keyakinan bahwa mutu pendidikan akan bertambah baik begitu siswa mempunyai hasil dalam pendidikan.

Hal ini dicapai dengan usaha yang terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik eksternal maupun internal. Ada beberapa metode untuk melakukan identifikasi kebutuhan pelanggan. Salah satunya adalah dengan kuesioner dan berbincang-bincang langsung dengan masyarakat secara informal. Hal penting yang perlu diperhatikan adalah bahwa kerja ini harus dilakukan secara sistematis, dan pandangan orang yang tidak bergabung dengan institusi juga dikumpulkan. Keterlibatan pelanggan dalam proses ini sangat penting, sebab pada akhirnya pandangan mereka yang harus didahulukan. Pelajar tidak datang perguruan tinggi atau sekolah karena alasan keuangan, bagi mereka mutu adalah hal yang utama.

3) Menunjuk fasilitator mutu

Seorang fasilitator mutu adalah orang yang memiliki pandangan objektif terhadap mutu. Fasilitator mesti memiliki keterampilan yang cukup baik dalam menghadap orang lain dan memiliki pemahaman yang rinci untuk menggunkan dan menerapkan teknik MMT. Terlepas dari posisi individualnya dalam hirarki birokrasi, fasilitator mutu harus menyampaikan perkembangan mutu langsung

kepala sekolah. Tanggung jawab fasilitator adalah mempublikasikan program dan memimpin kelompok pengendali mutu dalam mengembangkan program mutu.

4) Membentuk kelompok pengendali mutu

Kelompok ini harus merepresentasikan perhatian-perhatian kunci dan harus merupakan representasi dari tim manajemen senior. Perannya adalah untuk mengarahkan dan mendorong proses peningkatan mutu. Kelompok tersebut adalah pengembang ide sekaligus inisiator proyek.

Dalam setiap inisiatif dibutuhkan orang-orang yang memiliki waktu untuk melatih dan menasehati orang-orang lain. Koordinator mutu tidak mengerjakan seluruh proyek mutu. Perannya adalah untuk membantu dan membimbing tim dalam menemukan cara baru dalam menangani dan memecahkan masalah.

5) Mengadakan seminar manajemen senior untuk mengevaluasi program

Manajemen senior akan sulit untuk terlibat dalam proses, kecuali jika mereka mendapatkan informasi yang cukup, baik dalam hal falsafah dan metode peningkatan mutu institusi. Oleh karena itu perlu dibangun tim manajemen senior yang baik dan integral. Mereka perlu memberi contoh pada tim dalam memajukan institusi. Tim manajemen senior harus mampu menurunkan pesan mutu ke tingkat bawah.

6) Menganalisa dan mendiagnosa situasi yang ada

Tujuan dari kegiatan ini adalah perencanaan strategis mutu. Proses perencanaan ini tidak bisa diremehkan karena ia sangat menentukan seluruh proses mutu. Seluruh institusi perlu menjelaskan tentang dimana posisinya dan arah mana yang hendak mereka tuju.

7) Menggunakan contoh-contoh yang berkembang di tempat lain

Kegiatan ini bisa berupa adaptasi dari salah satu guru mutu, atau seorang tokoh pendidikan khusus atau mengadaptasi pola MMT yang diadopsi oleh institusi-institusi lain. Jika metode yang diadopsi tidak berjalan dengan baik, maka diperlukan proses riset yang akan membantu memperjernih pikiran.

8) Mempekerjakan Konsultan Eksternal

Konsultan dapat digunakan dengan salah satu dari empat metode utama. Pertama, mereka dapat memberikan nasehat awal dan memberi petunjuk serta merubah tim manajemen senior. Membakar semangat staf dengan antusiasme adalah peran penting yang bisa dilakukan oleh konsultan. Peran kedua adalah melatih. Sebagian dana harus dialokasikan untuk pelatihan. Para pelatih eksternal yang terampil dapat meningkatkan kesadaran para staf. Ketiga, konsultan bisa menjadi kritikus hebat ketika mereka diajak untuk mempertanyakan kebijakan-kebijakan institusi. Keempat, konsultan bisa bermanfaat dalam menyusun audit formal, penilaian dan evaluasi.

9) Memprakarsai pelatihan mutu bagi para staf

Pelatihan bagi staff adalah sebagai investasi untuk human capital sejak dahulu selalu dilakukan dalam organisasi industri. MMT menempatkan pelatihan pada prioritas utama di tiap tingkat organisasi.

Pengembangan staf dapat dilihat sebagai sebuah alat yang penting dalam membangun kesadaran dan pengetahuan tentang mutu. Ia bisa menjadi agen perubahan strategis dalam mengembangkan kultur mutu.

10) Mengkomunikasikan pesan mutu

Kegiatan ini adalah mengkomunikasikan secara efektif strategi, relevansi dan keuntungan MMT agar tidak terjadi kesalahpahaman tentang tujuan mutu. Program harus dirancang secara jelas, atau memperjelas alasan penentuan program. Pengembangan staf, pelatihan dan pembangunan tim adalah sebagian dari cara yang efektif untuk mencapai program tersebut. Pentingnya komunikasi yang baik dan umpan baliknya tidak bias ditekankan secara berlebihan. Komunikasi penting untuk menyoroti praktek yang baik, sehingga dengan demikian sikap yang positif dan keinginan yang baik dapat dibangun.

Setiap tim perlu menciptakan proses yang memungkinkan adanya pengkomunikasian pekerjaannya pada pihak lain. Pengkomunikasian kepada tim hendaknya merangkumkan kegiatan-kegiatan tim.

11) Mengukur biaya mutu

Kegiatan ini adalah mengetahui biaya implementasikan program mutu merupakan hal yang penting. Demikian pula dengan biaya pengabaian mutu. Biaya pengabaian tersebut bias muncul dari berkurangnya jumlah pendaftar, kegagalan murid, kerusakan reputasi, kehilangan kesempatan dan lain-lain. Pengujian terhadap biaya pengabaian tersebut penting dilakukan sebagai suatu upaya untuk menyoroti upaya peningkatan mutu dan memberikan motivasi agar institusi terus berpegang pada program yang telah ditetapkan.

Ada dua tipe biaya mutu : biaya pasti da biaya yag bisa dihindari. Biaya pasti adalah biaya yang diperlukan untuk mencapai dan menjaga standar kerja

baku. Sedangkan biaya yang bisa dihindari muncul bila bila pekerjaan yang salah dilakukan atau ada pekerjaan yang salah dikerjakan.

12) Mengaplikasikan alat dan teknik mutu melalui pengembangan kelompok kerja yang efektif

Kegiatan ini sebagai pendekatan yang memfokuskan diri pada pencapaian kesuksesan awal. Kegiatan ini berfokus pada sesuatu yang harus ditingkatkan oleh institusi pendidikan serta menyeleksi alat-alat yang tepat untuk menanganinya. Mengawasi proses MMT dengan menangani masalah yang ada, dapat menghindarkan MMT dari kelumpuhan. Jika masalah tersebut tidak ditangani terlebih dahulu, maka institusi akan mudah kehabisan tenaga.

13) Mengevaluasi program dalam interval yang teratur.

Kegiatan ini adalah ketika pelaksanaan program MMT kehabisan tenaga atau keluar dari jalurnya perlu adanya review dan evaluasi teratur harus menjadi bagian yang integral dalam program. Kelompok pengarah harus berupaya untuk melakukan review enam bulanan secara teratur dan tim manajemen senior harus mempertimbangkan laporannya berdasarkan hasil pengawasan yang dilakukan. Tidak ada inisiatif lagi yang harus dilakukan hingga kesuksesan dan kegagalan yang ada dapat dipahami secara menyeluruh.

c. Evaluasi

Evaluasi adalah penilaian secara sistemik untuk menentukan atau menilai kegunaan, keefektifan sesuatu yang didasarkan pada kriteria tertentu dari program. Evaluasi harus memiliki tujuan yang jelas, sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam program. Ada tiga elemen penting dalam evaluasi yaitu (1)

kriteria/pembanding yaitu merupakan ciri ideal dari situasi yang diinginkan yang dapat dirumuskan melalui tujuan operasional, (2) bukti /kejadian adalah kenyataan yang ada yang diperoleh dari hasil penelitian, dan (3) penilaian (*judgement*) yang dibentuk dengan membandingkan kriteria dengan kejadian.

Evaluasi dalam manajemen mutu pendidikan adalah berkaitan dengan sistem mutu. Sistem mutu tersebut selalu membutuhkan rangkaian umpan balik. Mekanisme umpan balik harus ada dalam system mutu. Hal tersebut bertujuan agar hasil akhir sebuah layanan bias dianalisa menurut rencana. Evaluasi adalah elemen kunci yang merupakan bagian dari perencanaan strategis peningkatan mutu.

Proses evaluasi harus fokus pada pelanggan dan mengeksplorasi dua isu, pertama, tingkatan dimana institusi mampu memenuhi kebutuhan individual para pelanggannya, baik internal maupun eksternal dan kedua, sejauh mana institusi mampu mencapai misi dan tujuan strategisnya. Untuk memastikan bahwa sebuah proses evaluasi mampu mengawasi tujuan individual dan institusional tersebut, maa evaluasi tersebut harus dilakukan dalam tiga level evaluasi yakni :

- 1) Segera, melibatkan pemeriksaan harian terhadap kemajuan pelajar. Tipe evaluasi ini biasanya berlangsung secara informal, dan dilakukan oleh individu-individu guru atau pada tingkat tim.
- 2) Jangka pendek, membutuhkan cara yang lebih terstruktur dan spesifik, yang menjamin bahwa pelajar sudah berada dalam jalur yang seharusnya dan sedang meraih potensinya. Tujuan evaluasi pada tingkatan ini adalah untuk

memastikan perbaikan bagi segala sesuatu yang harus diperbaiki. Penekanannya perbaikan sebagai cara mencegah kegagalan pelajar.

3) Jangka panjang adalah sebuah evaluasi terhadap kemajuan dalam mencapai tujuan strategis. Evaluasi ini merupakan evaluasi yang dipimpin langsung oleh institusi secara keseluruhan. Tipe evaluasi ini dilakukan sebagai sebuah usaha pembuka dalam memperbaharui rencana strategis.

4) Perbedaan manajemen mutu terpadu dengan manajemen lain

Perbedaan manajemen mutu terpadu dengan manajemen lainnya yaitu terletak pada penggunaannya.

Dalam manajemen dikenal macam-macam manajemen, misalnya strategic management, dan total quality service, namun pada prinsipnya semua mengacu pada teori dasar manajemen, yang mempunyai fungsi planning, organizing, actuating, dan controlling.

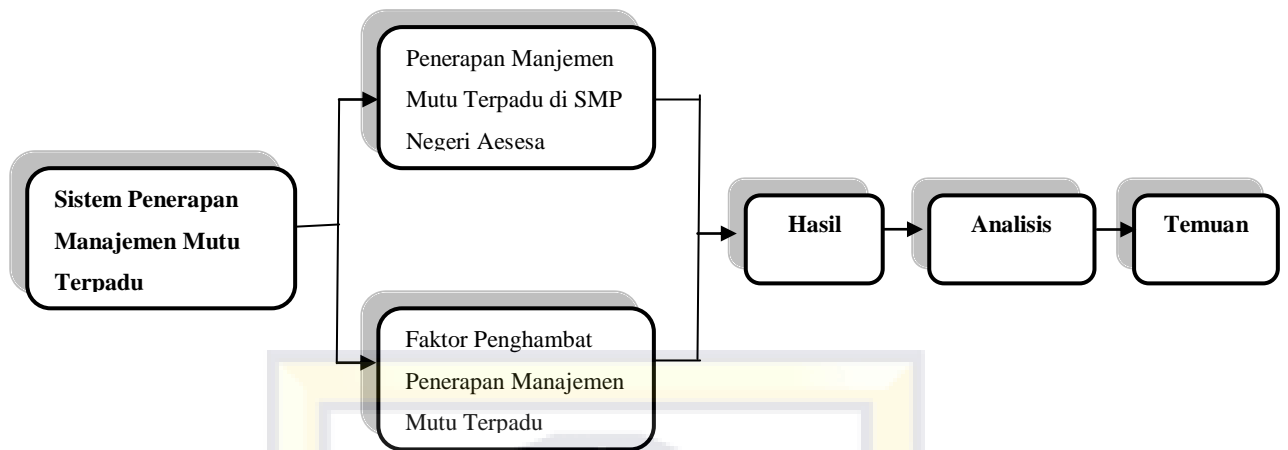
MMT menekankan pada manajemen kualitas secara menyeluruh, strategic management menekankan pada strategi dalam manajemen, sedangkan total quality service menekankan pada manajemen kualitas layanan atau jasa. Dalam pendidikan telah dikenal manajemen berbasis sekolah yang menekankan pada otonomi sekolah untuk mengatur kepentingannya sendiri sesuai dengan kondisi dan situasi sekolah dan lingkungannya. Manajemen berbasis kompetensi menekankan pada kompetensi komponen-komponen sekolah, terutama kompetensi guru yang langsung melahirkan output sekolah. Kedua macam manajemen ini pada dasarnya mengacu pada teori dasar manajemen.

Namun ada yang membedakan MMT dengan manajemen lainya dari beberapa segi bila dibandingkan dengan manajemen konvensional, yakni ada perbedaan segi sasarannya. Menurut margono slamet, pada manajemen konvensional yang di manaje adalah 3 M (*men, money, materials*), sedangkan pada TQM yang dimanage adalah kualitas atau mutu dari barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas sumber daya manusia yang didalamnya termasuk siswa dan guru sebagai pengajar.

F. Kerangka Pikir

Pada dasarnya Penarapan system manajemen mutu terpadu pada pengelola pendidikan di Smp Negeri 1 Aesesa merupakan salah satu tugas penting dari pihak Dinas kependidikan pada kabupaten Nagekeo untuk semua sekolah-sekolah yang berajda didalam wewenang-nya, dimana dalam pelaksanaannya membutuhkan sebuah kerangka konsep yang sistematis dengan kejelasan manajemen dan pengelolan.

Dalam hal ini juga dapat kita gambarkan kendala - kendala yang di hadapi sehinggamampu memberikan sumbangan, solusi yang kongkrit dengan pendasaran kerangka struktural yang melengkapi efektifitas Penarapan system manajemen mutu terpadu pada pengelolah pendidikan di pada SMP NEGERI 1 Aesesa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Tipe dan Dasar Penelitian

- a. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif berdasarkan pokok permasalahannya yang bertujuan dengan memberikan gambaran secara jelas tentang Penerapan manajemen mutu pada SMP Negeri 1 Aesesa.
- b. Dasar penelitian adalah survey yaitu metode melalui pengumpulan data melalui daftar pertanyaan/kuantitatif dan sejumlah responden yang dianggap mewakili seluruh populasi.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data-data yang diambil dapat digolongkan menjadi dua bagian yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang bersumber dan kepustakaan (library Study), (Research). Studi lapangan yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data-data yang akurat mengenai objek yang diteliti dengan menggunakan seoptimal data primer adalah data yang bersumber dan studi lapangan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Peneliti turun langsung ke lapangan dan mengamati kegiatan sehari-hari yang terjadi di lapangan dengan cara ini peneliti bisa mendapatkan data secara akurat. contoh peneliti mengamati secara

langsung para guru atau siswa dengan cara ini peneliti bias mengambil data secara falid.

b. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab. contoh peneliti membuat daftar dan data pertanyaan sesuai dengan data yang ada, dengan cara ini peneliti bisa mendapatkan data secara jelas dan sesuai apa yang terjadi di lapangan.

c. Dokumentasi

Dengan cara ini penulis memperoleh sejumlah data berupa gambar untuk menjadi bahan kerja yang sebagai pendukung penulis dalam menulis Penerapan Sistem Manajemen mutu terpadu pada pengelola pendidikan di Smp Negeri 1 Aesesa.

d. Interview (Wawancara)

Interview atau wawancara yaitu penulis mengadakan terhadap responden yang penulis pilih secara selektif dan dapat memberikan keterrangan seera jelas dan tepat tentang manajemen mutu di SMP Negeri 1 Aesesa.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat : SMP Negeri 1 Aesesa, Kecamatan Aesesa, Kabupaten Nagekeo, Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Waktu penelitian : 1 bulan (Maret-April 2016)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Mengingat fokus dari penelitian ini adalah Sistem Penarapan manajemen mutu terpadu pada SMP Negeri 1 Aesesa, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga pengajar,KTU,dan siswa/i 460 Orang, guru 36 orang, KTU 1 orang, staf 4 orang, populasi 501 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini di lakukan secara “Purposive Sampling” yaitu memilih responden yang di anggap mampu memberi jawaban yang tepat dalam penulisan ini:

Tenaga Guru	: 36 orang
Staf	: 5 orang
Sampel	: 41 orang

D. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpul akan dianalisa secara kualitatif di bantu dengan tabel frekuensi, sesuai jumlah yang dijadikan indikator dalam penelitian ini. Analisis deskriptif dilakukan melihat tampilan distribusi frekuensi dan persentase. Analisis data yang di gunakan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, menguraikan dalam bentuk tabel dan kalimat, dan selanjutnya membuat kesimpulannya.

BAB IV

DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografis

a. Keadaan Administrasi

Kabupaten Nagekeo adalah salah satu Kabupaten di Propinsi Nusa Tenggara Timur yang terbentuk berdasarkan UU no. 2 Tahun 2007. Peresmian Kabupaten Nagekeo terlaksana tanggal 22 Mei tahun 2007 dengan luas wilayah 1.416,96 km² dan berpenduduk 123.289 jiwa saat itu. Kini, penduduknya berjumlah 127,066 (per 2010-data BPS Kab Nagekeo). Kabupaten Nagekeo terletak di sebelah barat dari Pulau Flores dengan ibukota kabupaten adalah Mbay. Kabupaten Nagekeo secara geografis terletak antara 8026'16,12" LS – 8054'40,24" LS dan 12105'19,52" BT – 121031'30,94" BT. Sedangkan wilayah dengan ketinggian tanah dari permukaan laut 0 – 250 m seluas 30,72% ; 251 – 500 m seluas 34,84% ; 501 – 750 m seluas 15,86% ; 751 – 1000 m seluas 10,75% ; lebih besar dari 1000 m seluas 7,83%.

b. Iklim

Kabupaten Nagekeo tergolong daerah yang beriklim tropis dan terbentang hampir sebagian besar padang rumput, juga ditumbuhi pepohonan seperti kemiri, asam, kayu manis, lontar dan sebagainya serta kaya dengan fauna, antara lain hewan-hewan besar, hewan-hewan kecil, unggas, binatang menjalar, dan binatang liar. kondisi iklim yang sejuk dan ketersediaan hijauan yang relatif besar sangat cocok bagi pengembangan ternak sapi. Rata-rata curah hujan di kabupaten

nagekeo adalah 121,92 mm/thn dengan rata-rata hari hujan adalah 10 hari/tahun. Kabupaten nagekeo ini mengandalkan sektor pertanian, pertambangan dan penggalian serta industri sebagai sektor penggerak perkembangannya. Kabupaten Nagekeo memiliki Kawasan Pengembangan Ekonomi Terpadu (Kapet) Mbay, sehingga memungkinkan kawasan ini berkembang menjadi pusat produksi, pengolahan dan perdagangan hasil-hasil pertanian mengingat posisi strategis dan dukungan sumber daya alam yang dimilikinya. kehadiran kapet mbay pada wilayah ini merupakan penggerak ekonomi yang sangat berharga bagi perekonomian Nagekeo secara keseluruhan.

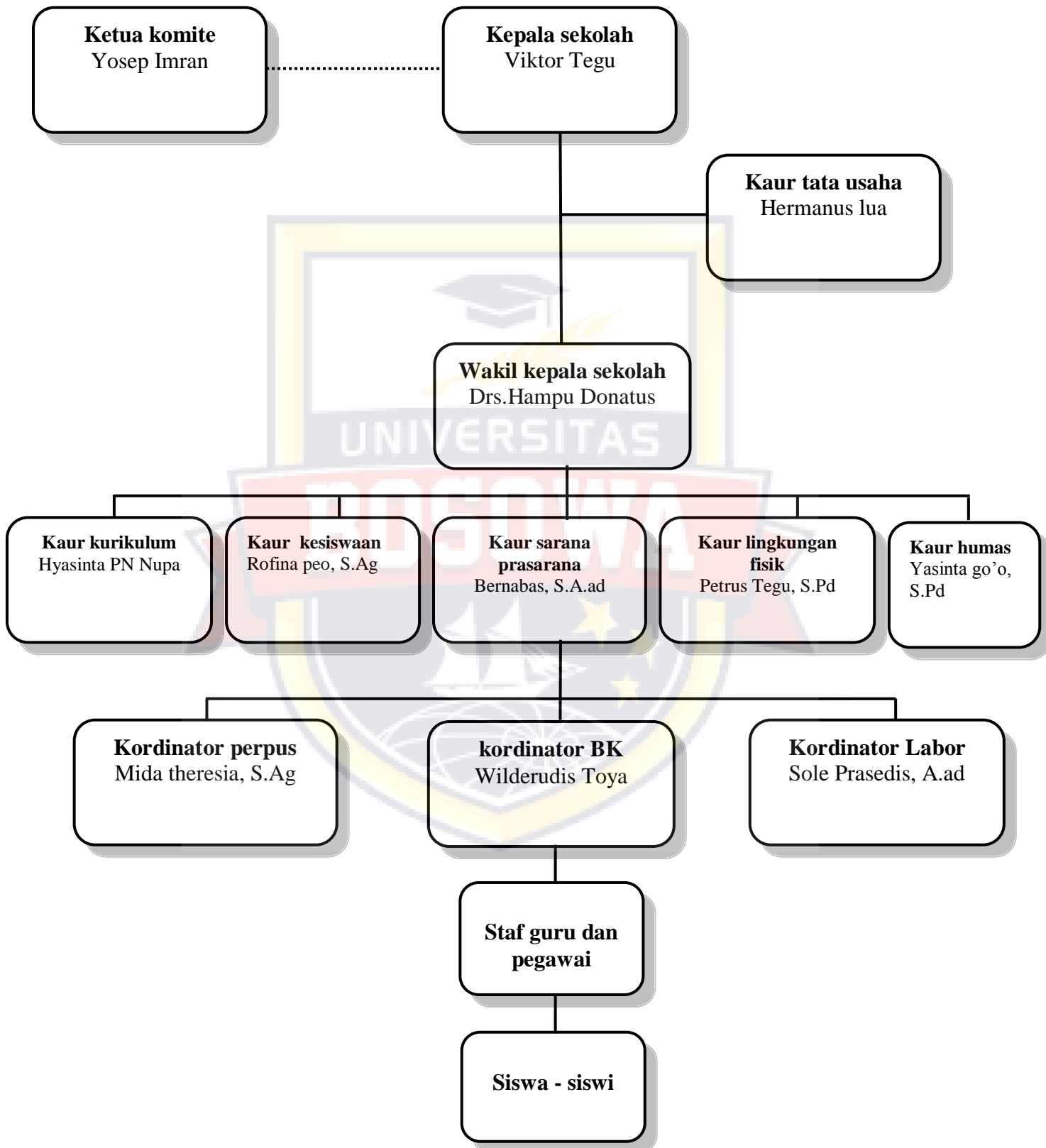
2. Gambaran Umum SMP Negeri 1 Aesesa

a. Letak SMP Negeri 1 Aesesa

SMP Negeri 1 Aesesa terletak di Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur.

b. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi SMP Negeri 1 AESESA dapat dilihat pada baganberikut :

Bagan 1

3. Sejarah SMP Negeri 1 Aesesa

SMP Negeri 1 Aesesa merupakan sekolah negeri yang berada di pusat ibukota kabupaten nagekeo. Sejak didirikan pada Tahun 1983, lembaga ini telah menghasilkan lulusan yang tersebar di seluruh penjuru tanah air dan memperoleh berbagai penghargaan baik di bidang akademik maupun non akademik. Seiring berjalannya waktu, SMP Negeri 1 Aesesa terus berupaya berbenah diri melalui berbagai upaya demi mewujudkan pendidikan yang bermutu dan lulusan yang berkualitas.

Sejak beroperasi pada Tahun Pelajaran 1983/1984 melalui SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor. 6472/O/1983 Tanggal 01 Juli 1983 lembaga ini telah menerapkan beberapa jenis kurikulum antara lain Kurikulum 1984, Kurikulum 1996 yang disempurnakan (Broad Basic Curriculum) , Kurikulum 2004 dan Kurikulum 2006 (KTSP).

Untuk mewujudkan motto “SPENSA Menjadikan Manusia Lebih Manusiawi” dalam aktifitas nyata, seluruh Civitas Academy SMP Negeri 1 Aesesa mengaktualisasikan motto tersebut dalam nafas Visi, Misi dan Tujuan Sekolah.

a. Visi SMP Negeri 1 Aesesa

“Terwujudnya mutu lulusan yang mampu berkompetensi dan berkiprah dalam lingkungan masyarakat”.

b. Misi SMP Negeri 1 Aesesa

- 1) Meningkatkan wawasan pengetahuan yang didasari keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

- 2) Melaksanakan Pembelajaran secara intensif, terjadwal, efektif dan menyenangkan.
 - 3) Menumbuhkan semangat keunggulan pada warga sekolah dan membudayakan sikap kepedulian terhadap lingkungan hidup.
 - 4) Melengkapi dan memberdayakan media pembelajaran secara maksimal untuk meningkatkan prestasi akademis siswa.
 - 5) Menjalani kerja sama antar sekolah, orang tua siswa, Komite Sekolah dan Stake Holder secara rutin.
 - 6) Mengembangkan minat dan bakat siswa melalui berbagai kegiatan extra kurikuler
- c. Tujuan dan Sasaran SMP Negeri 1 Aesesa
- 1) Tujuan
 - a) Meningkatkan Iman dan Ketaqwaan sesuai ajaran yang dianut secara benar.
 - b) Mempertahankan persentase kenaikan kelas dan kelulusan mencapai 100%.
 - c) Melaksanakan tata tertib sekolah sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi seluruh warga sekolah.
 - d) Memantapkan program 6 S dan 1 T (Salam, Salin, Sapa, Senyum, Sopan, Santun, dan Toleransi).
 - e) Melahirkan generasi berprestasi yang mampu bersaing di tingkat kota, provinsi, dan nasional dalam pengembangan bakat dan minat ekstra kurikuler.
 - f) Menyelaraskan fasilitas yang telah dimiliki sekolah sesuai dengan kemajuan dan globalitas perkembangan dunia pendidikan.
 - g) Meningkatkan pelaksanaan 7K.

h) Membekali siswa dengan teknologi informasi (IT) agar mampu mengakses berbagai informasi secara positif melalui internet/ICT.

d. Sasaran

1) Sekolah mencapai peningkatan mutu tenaga pendidik dan kependidikan.

2) Mencapai standar pembelajaran yang berbasis ICT.

3) Mengembangkan inovasi pembelajaran untuk meraih prestasi akademis dan nonakademis.

4) Mampu mengembangkan pencapaian standar kelulusan maksimal.

e. Strategi pembelajaran

(1) Menggunakan KTSP berdasarkan pada BSNP

(2) Disiapkan Kelas Unggul bagi siswa siswi beprestasi

4. Keadaan Guru dan Pegawai SMP Negeri 1 Aesesa

Keadaan guru dan pegawai pada SMP Negeri 1 Aesesa berjumlah 41 orang. Status guru dan pegawai SMP Negeri 1 Aesesa dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Keadaan Guru dan Pegawai SMP Negeri 1 Aesesa Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Guru dan Pegawai	Jumlah	Persentase (%)
1	Guru Negeri	32	78,05
2	Honor	4	9,76
3	Pegawai Perpustakaan	2	4,88
4	Pegawai Laboratorium	1	2,44
5	Penjaga Sekolah	2	4,88
Jumlah		41	100,00

Sumber : Data Sekunder setelah diolah , 2016

Tabel 1 menunjukkan bahwa data guru dan pegawai SMP Negeri 1 Aesesa adalah guru yang berstatus Pegawai Negeri Sipil 32 orang (78,0%), guru

yang berstatus pegawai honor 4 orang (9,76%), pegawai perpustakaan berstatus pegawai honor 2 orang (4,88%), pegawai laboratorium berstatus pegawai honor 1 orang (2,44%) penjaga sekolah berstatus pegawai honor 2 orang (4,88%).

Tabel 2. Keadaan Guru dan Pegawai SMP Negeri 1 Aesesa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Guru dan Pegawai	Jumlah	Persentase (%)
1	Strata Dua	0	0,00
2	Strata Satu	23	56,10
3	D3	2	4,88
4	D2	3	7,32
5	SMA	13	31,71
Jumlah		41	100,00

Sumber : Data Sekunder setelah diolah, 2016

Syarat suatu lembaga pendidikan yang berkualitas, selain memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, lembaga pendidikan tersebut harus memiliki tenaga pendidik yang profesional. Tabel 2 menunjukkan bahwa data jumlah guru dan pegawai SMP Negeri 1 Aesesa yang mempunyai tingkat pendidikan Strata Dua (S2) tidak ada, Strata Satu 23 orang (56,10%), D3 2 orang (4,88%), D2 3 orang (7,32%) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) 13orang (31,71%).

5. Keadaan Siswa SMP Negeri 1 Aesesa

Jumlah siswa di SMP Negeri 1 Aesesa yaitu 178 yang di bagi atas 3 kelas yakni kelas 1, kelas 2 dan kelas 3. Keadaan siswa pada SMP Negeri 1 Wulandoni dapat dilihat pada Tabel 3 dan 4.

Tabel 3. Keadaan Jumlah Siswa Berdasarkan Kelas pada SMP Negeri 1 Aesesa

No	Kelas	Jumlah	Persentase
1	Kelas VII	171	37,17
2	Kelas VIII	156	33,91
6	Kelas IX	133	28,91
Jumlah		460	100,00

Sumber : Data Sekunder setelah diolah, 2016

Tabel 3 menunjukkan bahwa data siswa berdasarkan kelas pada SMP Negeri 1 Aesesa adalah kelas VII 171 siswa (37,17%), kelas VIII 156 siswa (33,91%), kelas IX 133 siswa (28,91%).

Tabel 4. Keadaan Jumlah Siswa Berdasarkan Jenis Kelamin di SMP Negeri 1 Aesesa

No	Jenis Kelami (JK)	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	249	54,13
2	Perempuan	211	45,87
Jumlah		460	100,00

Sumber : Data Sekunder setelah diolah, 2016

Tabel 4 menunjukkan bahwa data siswa berdasarkan jenis kelamin pada SMP Negeri Aesesa adalah siswa yang berjenis kelamin laki-laki 249 siswa (54,13%) dan siswa yang berjenis kelamin perempuan 211 siswa (45,87%).

6. Keadaan Ruang SMP Negeri 1 Aesesa

Keadaan ruangan di SMP Negeri 1 Aesesa yaitu 14 ruangan. Jenis dan jumlah ruangan pada SMP Negeri 1 Aesesa dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jenis dan Jumlah Ruang SMP Negeri 1 Aesesa Kecamatan aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur

No	Jenis Ruang	Jumlah	Persentase (%)
1	Kelas	16	59,26
2	Kantor	1	3,70
3	Perpustakaan	1	3,70
4	Laboratorium	1	3,70
5	Gudang	1	3,70
6	Mes Guru	5	18,52
7	Asrama	2	7,41
Jumlah		27	100,00

Sumber : Data Sekunder setelah diolah, 2016

Tabel 5 menunjukkan bahwa data jenis dan jumlah ruangan SMP Negeri 1 Aesesa adalah ruangan kelas 16 ruangan (59,26%), Kantor 1 ruangan (3,70%), perpustakaan 1 ruangan (3,70%), laboratorium 1 ruangan (3,70%), gudang 1

ruangan (3,70%), mes guru 5 ruangan (18,32%) dan asrama 2 ruangan (7,41%).

B. Deskripsi dan Analisis Data

1. Deskripsi Data

a. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu dalam Pengelolaan Pendidikan

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode kuesioner, wawancara dan observasi. Kuesioner yang disebarakan pada 41 orang responden. Kuesioner tersebut mencakup pertanyaan perihal penerapan manajemen mutu terpadu. Seluruh pertanyaan itu dijawab oleh responden dengan memberikan checklist pada salah satu jawaban yang telah disiapkan.

Data yang dideskripsikan dan di analisis adalah skor-skor dari penyebaran kuesioner tenaga pendidik dan kependidikan yang ditemukan di lapangan, kemudian data tersebut diolah dan di persentase yang dapat diuraikan sebagai berikut

Tabel 6
Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	10	24,39
Sering	3	19	46,34
Kadang-kadang	2	12	29,26
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Perencanaan (*planning*) merupakan salah satu fungsi dari manajemen, dalam perencanaan ditentukan tujuan atau kerangka tindakan yang perlu untuk pencapaian tujuan tertentu. Dilakukan dengan mengkaji kekuatan dan kelemahan organisasi, menentukan strategi, kebijakan, taktik dan program, sehingga

perencanaan merupakan langkah awal dari keberhasilan suatu tujuan.

Berdasarkan tabel 6 bahwa responden yang selalu terlibat dalam Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah sebanyak 10 responden (24,39%), yang menjawab sering 19 responden (46,34%), yang menjawab kadang-kadang 12 responden (29,26%) dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak pernah (0,00%). Dalam merencanakan kepala sekolah memerlukan masukan dari guru dan karyawan yang terlibat dalam manajemen sekolah. Namun seperti hasil wawancara yang penulis dapatkan bahwa di SMP Negeri 1 Aesesa hanya wakil kepala sekolah bagian kurikulum, kesiswaan, dan kepala administrasi/tata usaha serta beberapa guru yang terlibat dalam perencanaan manajemen sekolah. Setelah adanya perencanaan, kepala sekolah akan mensosialisasikan kepada seluruh elemen sekolah. Hal ini dimaksudkan agar masukan yang diberikan oleh staf dan guru dapat sampai kepada kepala sekolah secara efektif dan efisien.

Tabel 7
Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Penetapan Visi, Misi
serta Tujuan Sekolah

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	8	19,51
Sering	3	17	41,46
Kadang-kadang	2	16	39,02
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Sekolah yang sehat adalah sekolah yang memiliki visi, misi, tujuan dan program yang jelas. pada prinsipnya visi dibangun atas dasar bagaimana membaca masa depan kondisi sekolah agar lebih eksis. Oleh karena itu,

membangun visi bukan hanya kepentingan pimpinan, dewan guru tetapi juga seluruh masyarakat keluarga besar SMP Negeri 1 Aesesa.

Berdasarkan Tabel 7 bahwa responden yang selalu terlibat dalam Penetapan Visi, Misi serta Tujuan Sekolah sebanyak 8 responden (19,51%), yang menjawab sering 17 responden (41,46%), yang menjawab kadang-kadang 16 responden (39,02%) dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak pernah (0,00%). Ini berarti bahwa penetapan visi, misi kepala sekolah hanya melibatkan beberapa orang tenaga pendidik dan kependidikan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan yakni visi, misi dan tujuan sekolah dirumuskan dalam rapat tahunan yang diadakan SMP Negeri 1 Aesesa. Dalam penetapan visi, misi serta tujuan kepala sekolah tidak melibatkan seluruh elemen sekolah, namun kepala sekolah mengambil beberapa orang dari dewan guru dan staf untuk terlibat dalam penetapan visi, misi dan tujuan sekolah. hal ini dilakukan agar penetapan visi, misi dan tujuan sekolah dapat berjalan efektif dan efisien. Setelah penetapan visi, misi dan tujuan dilakukan, kepala sekolah mensosialisasikannya kepada seluruh elemen sekolah.

Tabel 8
Kepemilikan terhadap Visi, Misi dan Tujuan yang Sama

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16	39,02
Sering	3	18	43,90
Kadang-kadang	2	7	17,07
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Sekolah akan mencapai tujuan yang tepat jika seluruh elemen sekolah yang terlibat di dalamnya memiliki visi dan misi yang sama dalam melaksanakan

pendidikan. Walaupun hamper sebagian tenaga pendidik dan kependidikan tidak terlibat dalam perumusan visi, misi dan tujuan yang sama. Hal ini dikarenakan mereka sadar akan pentingnya tujuan sekolah yang ingin mereka capai.

Berdasarkan Tabel 8 bahwa responden yang selalu memiliki visi, misi dan tujuan yang sama sebanyak 16 responden (39,02%), yang menjawab sering 18 responden (43,90%), yang menjawab kadang-kadang 7 responden (17,07%) dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak pernah (0,00%). Ini berarti bahwa penetapan visi, misi kepala sekolah hanya melibatkan beberapa orang tenaga pendidik dan kependidikan.

Tabel 9
Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Penyusunan Program-program Pendidikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	10	24,39
Sering	3	14	34,15
Kadang-kadang	2	10	24,39
Tidak Pernah	1	7	17,07
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 9 bahwa responden yang selalu terlibat dalam penyusunan program-program pendidikan sebanyak 10 responden (24,39%), yang menjawab sering 14 responden (34,15%), yang menjawab kadang-kadang 10 responden (24,39%) dan yang menjawab tidak pernah 7 responden (17,07%). Hal ini dapat diartikan bahwa dalam penyusunan program-program pendidikan kepala sekolah tidak selalu melibatkan seluruh staf dan dewan guru. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan, yakni dalam rangka merealisasikan program-program, SMP Negeri 1 Aesesa membagi program

kedalam beberapa bidang. Seperti bidang kurikulum yang merupakan jantung sekolah yang bertanggung jawab secara maksimal terhadap kegiatan pembelajaran, jadwal sekolah, pendalaman materi dan sistem pembelajaran. Bidang kesiswaan yang mengurus seluruh kegiatan ekstrakurukuler, latihan kepemimpinan dan lain-lain. Namun dalam penyusunan program-program tersebut, kepala sekolah tidak melibatkan seluruh guru, tetapi hasil dari penyusunan program akan disosialisasikan kepada seluruh guru dan karyawan.

Tabel 10
Ketersediaan Sarana dan Prasarana Sudah Sangat Baik dan Sesuai dengan Kebutuhan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	29	70,73
Sering	3	9	21,95
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Negeri 1 Aesesa dilakukan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh peserta didik dalam proses pembelajaran. Berdasarkan Tabel 10 bahwa responden yang selalu menyediakan sarana dan prasarana yang baik sebanyak 29 responden (70,73%), yang menjawab sering 9 responden (21,95%), yang menjawab kadang-kadang 3 responden (7,32%%) dan tidak terdapat responden yang tidak pernah menyediakan sarana dan prasarana (0,00%). Hal ini dapat diartikan bahwa sarana dan prasarana yang ada di SMP Negeri 1 Aesesa telah terpenuhi dan menunjang proses pembelajaran dengan baik.

Tabel 11
Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas Pembelajaran Sudah Memadai dan Tepat

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	23	56,10
Sering	3	11	26,83
Kadang-kadang	2	7	17,07
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini, mempengaruhi pula pada kemajuan media pembelajaran yang dipakai pada tenaga pendidik dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih baik. Berdasarkan Tabel 11 bahwa responden yang selalu menyediakan peralatan dan fasilitas pembelajaran sebanyak 23 responden (56,10%), yang menjawab sering 11 responden (26,83%), yang menjawab kadang-kadang 7 responden (17,07%) dan tidak terdapat responden yang tidak pernah menyediakan sarana dan prasarana (0,00%). Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan bahwa dalam penyediaan fasilitas pembelajaran mengacu pada standar nasional, sehingga dapat dikatakan memadai dan tepat dalam mendukung proses pembelajaran.

Tabel 12
Pengadaan Pendidikan dan Pelatihan Guru dan Staf

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16	39,02
Sering	3	17	41,46
Kadang-kadang	2	8	19,51
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Dalam rangka mengembangkan sumberdaya yang dimilikinya.

SMPNegeri 1 Aesesa mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga pengajar dan karyawan. Hal ini dikarenakan SMP Negeri 1 Aesesa menyadari bahwa tenaga pengajar dan karyawan memegang peranan penting dalam menyelenggarakan pendidikan yang bermutu. Berdasarkan Tabel 12 bahwa responden yang selalu mengadakan pendidikan dan pelatihan sebanyak 16 responden (39,02%), yang menjawab sering 17 responden (41,46%), yang menjawab kadang-kadang 8 responden (19,51%) dan tidak terdapat responden yang tidak pernah melakukan pendidikan dan pelatihan (0,00%).

Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan bahwa dalam memberdayakan guru dan staf, SMP Negeri 1 Aesesa mengadakan pendidikan dan pelatihan (diklat), workshop pendidikan, baik internal (dalam sekolah, dengan memanggil nara sumber) maupun eksternal (di luar sekolah seperti dari pendidikan nasional, kanwil dll) serta menyertakan dewan guru dalam MGMP dan sebagainya. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan bagi guru dan staf telah dilakukan dengan cukup baik oleh sekolah.

Tabel 13
Pengadaan Pemberdayaan Guru dan Staf dalam Rangka Mutu Pendidikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	19	46,34
Sering	3	13	31,71
Kadang-kadang	2	9	21,95
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Tenaga pendidikan dan kependidikan merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pencapaian mutu pendidikan. Maka pemberdayaan bagi

para guru diperlukan dalam rangka meningkatkan kompetensi yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas kerja mereka yang akan berpengaruh pada kualitas hasil (anak didik). SMP Negeri 1 Aesesa rutin mengadakan pemberdayaan bagi para guru dan staf, baik internal (dalam sekolah) maupun eksternal (luar sekolah), dengan memberikan pelatihan-pelatihan dan sebagainya.

Berdasarkan Tabel 13 bahwa responden yang selalu mengadakan pemberdayaan guru dan staf sebanyak 19 responden (46,34%), yang menjawab sering 13 responden (31,71%), yang menjawab kadang-kadang 9 responden (21,95%) dan tidak terdapat responden yang tidak pernah melakukan pendidikan dan pelatihan (0,00%). Dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan guru dan staf telah dilakukan dengan baik oleh SMP Negeri 1 Aesesa.

Tabel 14
Sistem Pembelajaran Disesuaikan dengan Kebutuhan dan Keadaan Siswa

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	14	34,15
Sering	3	19	46,34
Kadang-kadang	2	8	19,51
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 14 bahwa responden yang selalu menyesuaikan sistem pembelajaran dengan kebutuhan dan keadaan siswa sebanyak 14 responden (34,15%), yang menjawab sering 19 responden (46,34%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 8 responden (19,05%) dan tidak terdapat responden yang tidak pernah menyesuaikan sistem pembelajaran dengan keadaan dan kebutuhan siswa (0,00%). Dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa

selalu berusaha menyesuaikan sistem pembelajaran yang diterapkan dengan kebutuhan dan keadaan siswa.

Tabel 15
Sekolah Dapat Mengatasi Setiap Hambatan dalam Proses Pembelajaran

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	11	26,83
Sering	3	27	65,85
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Proses pembelajaran tidak selalu berjalan mulus dalam pelaksanaannya. Sedikit banyaknya pasti terdapat hambatan yang ada, seperti kurangnya informasi, ketimpangan siswa dalam memahami pembelajaran dan sebagainya. Namun dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut dibutuhkan tindakan preventif dari tenaga pengajar yang ada. Berdasarkan Tabel 15 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu dapat mengatasi setiap hambatan dalam proses pembelajaran sebanyak 11 responden (26,83%), yang menjawab sering 27 responden (65,85%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (7,32%) dan tidak terdapat responden yang mengatakan sekolah tidak pernah mengatasi setiap hambatan dalam proses pembelajaran (00%). Dapat disimpulkan bahwa hambatan pempadat diatasi dengan cukup baik oleh SMP Negeri 1 Aesesa.

Tabel 16
Kepala Sekolah Memberikan Intruksi dan Prosedur yang Jelas dalam
Melaksanakan Tugas

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	13	31,71
Sering	3	23	56,10
Kadang-kadang	2	5	12,19
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Pimpinan merupakan seseorang yang memegang peran utama dalam suatu organisasi. Anggota akan melaksanakan tugasnya dengan baik jika seorang pemimpin memberikan intruksi dan prosedur yang jelas dalam melaksanakan tugasnya. Guru/tenaga pengajar dipimpin oleh kepala sekolah, sehingga dalam melaksanakan pembelajaran kepala sekolah berperan dalam memberikan intruksi dan prosedur yang jelas kepada guru. Berdasarkan Tabel 16 bahwa responden yang mengatakan kepala sekolah selalu memberikan intruksi dan prosedur yang jelas dalam melaksanakan tugas sebanyak 13 responden (31,70%), yang menjawab sering sebanyak 23 responden (56,10%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 5 responden (12,19%) dan tidak terdapat responden yang mengatakan sekolah tidak pernah mengatasi setiap hambatan dalam proses pembelajaran (00%). Dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah SMP Negeri 1 Aesesa telah menjalankan tugasnya dengan baik sebagai pemimpin, sehingga guru dan staf dapat menjalankan tugas kependidikan dengan baik.

Tabel 17
Seluruh Elemen Sekolah Bertanggungjawab terhadap Pengembangan dan Peningkatan Mutu

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	21	51,22
Sering	3	17	41,46
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Suatu komitmen dari seluruh elemen sekolah sangat dibutuhkan agar pelaksanaan peningkatan kualitas dapat berjalan optimal. Berdasarkan Tabel 17 bahwa responden yang mengatakan seluruh elemen sekolah bertanggungjawab terhadap pengembangan dan peningkatan mutu sebanyak 21 responden (51,22%), yang menjawab sering sebanyak 17 responden (41,46%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (7,32%) dan tidak terdapat responden yang mengatakan tidak pernah elemen sekolah bertanggungjawab terhadap pengembangan dan peningkatan mutu (00%). Dari jawaban yang ada disimpulkan bahwa seluruh elemen sekolah terhadap pengembangan dan peningkatan mutu di SMP Negeri 1 Aesesa telah berjalan dengan baik.

Tabel 18
Seluruh Elemen Sekolah Mendapatkan Mutu Sekolah Sebagai Prioritas di Sekolah Setiap Kegiatan Pendidikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	24	58,54
Sering	3	14	34,15
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Untuk dapat mencapai mutu yang diinginkan, seluruh elemen sekolah

baik kepala sekolah, guru dan staf harus selalu berorientasi pada mutu dalam setiap kegiatan pendidikan yang diselenggarakan. Berdasarkan Tabel 18 bahwa responden yang mengatakan seluruh elemen sekolah mendapatkan mutu sekolah sebagai prioritas di sekolah setiap kegiatan pendidikan sebanyak 24 responden (58,54%), yang menjawab sering sebanyak 14 responden (34,15%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (7,32%) dan tidak terdapat responden yang mengatakan tidak pernah elemen sekolah mendapatkan mutu sekolah sebagai prioritas di sekolah setiap kegiatan pendidikan (00%). Dari jawaban yang ada disimpulkan bahwa lebih dari setengah jumlah sumerr data selalu mendapat mutu sebagai prioritas di sekolah dalam setiap kegiatan pendidikan di SMP Negeri 1 Aesesa.

Tabel 19
Sekolah Memanfaatkan Fungsi-fungsi Manajemen dengan Baik dalam Melaksanakan Manajemen Sekolah

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	13	31,71
Sering	3	20	48,78
Kadang-kadang	2	7	17,07
Tidak Pernah	1	1	2,44
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Fungsi-fungsi manajemen meliputi *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Fungsi-fungsi manajemen tersebut selalu terlibat dalam pelaksanaan manajemen. Berdasarkan Tabel 19 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dalam melaksanakan manajemen sekolah sebanyak 13 responden (31,71%), yang menjawab sering sebanyak 20 responden (48,78%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 7

responden (17,07%) dan terdapat 1 responden yang mengatakan sekolah tidak pernah memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dalam melaksanakan manajemen sekolah (2,44%). Dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa telah memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik dalam melaksanakan manajemen sekolah dengan cukup baik.

Tabel 20
Sekolah Melaksanakan Manajemen dengan Baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	5	13,51
Sering	3	29	78,38
Kadang-kadang	2	2	5,42
Tidak Pernah	1	1	2,56
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Manajemen Merupakan otak dalam suatu lembaga/organisasi. Dalam manajemen setiap kegiatan direncanakan, diorganisasi, dipimpin, dilaksanakan, dipantau dan di evaluasi dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan. Maka akan kecil kemungkinannya mengalami hambatan dalam proses kegiatan belajar mengajar. Berdasarkan Tabel 20 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu melaksanakan manajemen dengan baik sebanyak 5 responden (13,51%), yang menjawab sering sebanyak 29 responden (78,38%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 2 responden (5,40%) dan terdapat 1 responden (2,70%) yang mengatakan sekolah tidak pernah melaksanakan manajemen dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa telah melaksanakan manajemen sekolah dengan cukup baik.

Tabel 21
Sekolah Berorientasi pada Mutu dalam Setiap Kegiatan pendidikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	22	53,66
Sering	3	13	31,71
Kadang-kadang	2	6	14,63
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Kegiatan pendidikan meliputi kegiatan belajar mengajar yang dilalui oleh siswa, baik formal maupun informal (ekstrakurikuler). Untuk dapat mencapai mutu, setiap kegiatan pendidikan berorientasi pada mutu. Berdasarkan Tabel 21 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu berorientasi pada mutu dalam setiap kegiatan pendidikan sebanyak 22 responden (53,66%), yang menjawab sering sebanyak 13 responden (31,71%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 6 responden (14,63%) dan tidak terdapat responden yang mengatakan sekolah tidak pernah berorientasi pada mutu dalam setiap kegiatan pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa telah berorientasi pada mutu dalam setiap kegiatan pendidikan dengan cukup baik.

Tabel 22
Sekolah Memberikan Pelayanan yang Baik Bagi Siswa Maupun Masyarakat

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	12	29,27
Sering	3	25	60,97
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	1	2,44
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Dalam manajemen mutu, kepuasan konsumen dan dapat memenuhi kebutuhan mereka menjadi nomor satu. Salah satunya adalah dengan

memberikan pelayanan yang baik bagi para siswa dan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan. Berdasarkan Tabel 22 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu memberikan pelayanan yang baik bagi siswa maupun masyarakat sebanyak 12 responden (20,27%), yang menjawab sering sebanyak 25 responden (60,97%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (7,32%) dan terdapat 1 responden (2,44%) yang mengatakan sekolah tidak pernah memberikan pelayanan yang baik bagi siswa maupun masyarakat.

Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dalam memberikan pelayanan sekolah selalu berusaha memberikan yang terbaik, mulai dari pelayanan pendidikan seperti mengadakan tenaga pendidik dan kependidikan yang professional, yang dapat dilihat dari kedisiplinan guru dalam proses pendidikan, sistem pembelajaran yang menyenangkan serta pengadaan sarana dan prasarana dan sebagainya. sehingga dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa telah memberikan pelayanan yang baik bagi para siswa maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan.

Tabel 23
Seluruh Komite Sekolah Berperan Aktif dalam Pengembangan Program-program Pendidikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	9	21,95
Sering	3	22	53,66
Kadang-kadang	2	9	21,95
Tidak Pernah	1	1	2,44
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Dalam pengembangan program-program pendidikan, kepala sekolah SMP Negeri 1 Aesesa melibatkan seluruh komite sekolah. Berdasarkan Tabel 23 bahwa

responden yang mengatakan seluruh komite sekolah berperan aktif dalam pengembangan program-program pendidikan sebanyak 9 responden (21,95%), yang menjawab sering sebanyak 22 responden (53,66%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 9 responden (21,95%) dan terdapat 1 responden (2,44%) yang mengatakan seluruh komite sekolah tidak pernah berperan aktif dalam pengembangan program-program pendidikan.

Tabel 24
Masyarakat Berpartisipasi dalam Pengembangan Program-program Pendidikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	9	21,95
Sering	3	17	41,46
Kadang-kadang	2	6	14,63
Tidak Pernah	1	9	21,95
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 24 bahwa responden yang mengatakan seluruh masyarakat berpartisipasi dalam pengembangan program-program pendidikan sebanyak 9 responden (21,95%), yang menjawab sering sebanyak 17 responden (41,46%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 6 responden (14,63%) dan terdapat 9 responden (21,95%) yang mengatakan seluruh masyarakat tidak pernah berpartisipasi dalam pengembangan program-program pendidikan. Pengembangan program-program pendidikan dilakukan secara dinamis, setiap bulan dan tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat dilibatkan dalam pengembangan program-program pendidikan.

Tabel 25
Menyetujui Ide-ide Perbaikan Kualitas yang Disarankan oleh Seluruh Pegawai

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	13	31,71
Sering	3	24	58,54
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	1	2,44
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Seluruh anggota dalam suatu organisasi memiliki hak mengeluarkan pendapatnya dalam rangka mencapai tujuan bersama, dalam sekolah tidak hanya kepala sekolah sebagai pemimpin yang berhak mengeluarkan ide-ide dalam perbaikan kualitas, tetapi juga para guru dan karyawan. Berdasarkan Tabel 25 bahwa responden yang mengatakan seluruh menyetujui ide-ide perbaikan kualitas yang disarankan oleh seluruh pegawai sebanyak 13 responden (31,71%), yang menjawab sering sebanyak 24 responden (58,54%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (7,32%) dan terdapat 1 responden (2,44%) yang mengatakan seluruh masyarakat tidak pernah menyetujui ide-ide perbaikan kualitas.

Tabel 26
Kepala sekolah Memotivasi Guru dan Staf dalam Bekerja

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16	39,02
Sering	3	24	58,54
Kadang-kadang	2	1	2,44
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Kepala sekolah sebagai pemimpin tidak hanya memberikan intruksi pada setiap bawahannya, tetapi hal yang paling penting adalah membuat bagaimana

para karyawan dapat melaksanakan intruksi dengan baik dan hasil yang memuaskan. Dengan memberikan motivasi karyawan akan termotivasi untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik. Berdasarkan Tabel 26 bahwa responden yang mengatakan kepala sekolah selalu memotivasi guru dan staf dalam bekerja sebanyak 16 responden (39,02%), yang menjawab sering sebanyak 24 responden (58,54%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 1 responden (2,44%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan kepala sekolah tidak pernah memotivasi guru dan staf dalam bekerja. Dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah SMP Negeri 1 Aesesa memiliki komunikasi yang baik dengan para guru dan staf, salah satunya dengan memotivasi guru dan staf untuk bekerja.

Tabel 27
Kepala sekolah Mendukung dan Menghargai Pemikiran Kreatif Guru dan Staf dalam Perbaikan Kualitas

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	12	29,27
Sering	3	28	68,29
Kadang-kadang	2	1	2,44
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Dalam penerapan manajemen mutu Terpadu, pimpinan memiliki peranan yang sangat penting dalam keberhasilannya. Dalam pendidikan, kepala sekolah yang berperan sebagai pimpinan. seorang pemimpin harus bijak dan menghargai ide-ide yang dilontarkan bawahannya dalam mengambil suatu keputusan, karena ide yang cemerlang dapat timbul dari siapa saja, tidak mengenal pimpinan maupun anggota. Berdasarkan Tabel 27 bahwa responden yang mengatakan kepala sekolah selalu mendukung dan menghargai pemikiran kreatif guru dan staf

dalam perbaikan kualitas sebanyak 12 responden (29,27%), yang menjawab sering sebanyak 28 responden (68,29%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 1 responden (2,44%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan kepala sekolah tidak pernah mendukung dan menghargai pemikiran kreatif guru dan staf dalam perbaikan kualitas. Dapat disimpulkan bahwa demi mencapai tujuan dan kualitas yang diinginkan, kepala sekolah SMP Negeri 1 Aesesa selalu mendukung dan menghargai ide-ide serta pemikiran kreatif bawahannya.

Tabel 28
Komunikasi antara Kepala Sekolah, Guru dan Karyawan Berjalan Efektif

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	16	39,02
Sering	3	24	58,54
Kadang-kadang	2	1	2,44
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Komunikasi antara atasan dan bawahan harus berjalan efektif jika ingin tujuan sekolah dapat tercapai dengan optimal. Berdasarkan Tabel 28 bahwa responden yang mengatakan kepala sekolah, guru dan karyawan selalu komunikasi secara efektif sebanyak 16 responden (39,02%), yang menjawab sering sebanyak 24 responden (58,54%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 1 responden (2,44%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan kepala sekolah, guru dan karyawan selalu komunikasi secara efektif. Dapat disimpulkan bahwa seluruh elemen sekolah selalu menjaga komunikasi yang baik antara sesama dalam rangka pencapaian tujuan sekolah.

Tabel 29
Sekolah Mengevaluasi dan Memonitor Setiap Program dengan Baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	11	26,83
Sering	3	29	70,73
Kadang-kadang	2	3	2,44
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Supervisi dan evaluasi dilakukan dengan tujuan agar setiap program dapat berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan dan menilai hasil yang diperoleh dari program tersebut, apa perlu diadakan perbaikan atau tidak. Berdasarkan Tabel 29 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu mengevaluasi dan memonitor setiap program dengan baik sebanyak 11 responden (26,83), yang menjawab sering sebanyak 29 responden (70,73%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (2,44%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan sekolah tidak pernah mengevaluasi dan memonitor setiap program dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa telah melakukan evaluasi dan monitor terhadap program-program sekolah dengan baik.

Tabel 30
Sekolah Mengadakan Evaluasi Kinerja Kerja Guru dan karyawan Setiap tahun

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	9	21,95
Sering	3	30	73,17
Kadang-kadang	2	2	4,88
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 30 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu mengadakan mengevaluasi kinerja kerja guru dan karyawan setiap tahunnya sebanyak 9 responden (21,95%), yang menjawab sering sebanyak 30 responden

(73,17%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 2 responden (4,88%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan sekolah tidak pernah mengadakan mengevaluasi kinerja kerja guru dan karyawan setiap tahunnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa selalu berusaha meningkatkan mutu pendidikan yang mereka jalankan, salah satunya dengan melakukan evaluasi kinerja pada guru dan staf dalam rangka perbaikan yang berkelanjutan.

Tabel 31
Kepala Sekolah Memiliki Komitmen yang Kuat Untuk Melakukan Evaluasi dan TinjauUlang

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	9	21,95
Sering	3	24	58,54
Kadang-kadang	2	8	19,51
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik tidak hanya dilakukan evaluasi saja, tetapi juga komitmen kepala sekolah sebagai manajer untuk melakukan evaluasi secara terus menerus. Berdasarkan Tabel 31 bahwa responden yang mengatakan kepala sekolah selalu memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan evaluasi dan tinjauan ulang sebanyak 9 responden (21,95%), yang menjawab sering sebanyak 24 responden (58,54%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 8 responden (19,51%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan kepala sekolah tidak pernah memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan evaluasi dan tinjauan ulang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa SMP Negeri 1 Aesesa memiliki komitmen yang kuat dalam

peningkatan mutu terpadu dalam pendidikan.

Tabel 32
Prestasi-prestasi yang Diperoleh Sekolah Dapat Diraih dengan Baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	11	26,83
Sering	3	29	70,73
Kadang-kadang	2	1	2,44
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Prestasi sekolah merupakan hasil yang diperoleh sekolah dari apa yang telah mereka berikan kepada siswa baik pengetahuan maupun keterampilan. Berdasarkan Tabel 32 bahwa responden yang mengatakan prestasi-prestasi selalu diraih dengan baik sebanyak 11 responden (26,83%), yang menjawab sering sebanyak 19 responden (70,73%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 1 responden (2,44%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan prestasi-prestasi tidak pernah diraih dengan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prestasi-prestasi yang diperoleh SMP Negeri 1 Aesesa dapat diraih dengan baik.

Tabel 33
Sekolah Dapat memenuhi Kebutuhan Masyarakat Sebagai Pengguna Jasa Pendidikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	11	26,83
Sering	3	23	56,10
Kadang-kadang	2	7	17,07
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Kebutuhan Masyarakat secara praktis dari hasil pendidikan adalah bagaimana siswa yang telah mendapatkan pendidikan dapat melanjutkan pada

pendidikan yang lebih tinggi atau bahkan dapat diterima dalam dunia kerja. Berdasarkan Tabel 33 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan sebanyak 11 responden (26,83%), yang menjawab sering sebanyak 23 responden (56,10%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 7 responden (17,07%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan sekolah tidak pernah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prestasi-prestasi yang diperoleh SMP Negeri 1 Aesesa dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cukup baik.

Tabel 34
Sekolah Memperoleh Lulusan yang Diterima di SMA Favorit

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	7	17,07
Sering	3	31	75,61
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 34 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu memperoleh lulusan yang diterima di SMA sebanyak 7 responden (17,07%), yang menjawab sering sebanyak 31 responden (75,61%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (7,32%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan sekolah selalu memperoleh lulusan yang diterima di perguruan tinggi favorit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lulusan SMP Negeri 1 Aesesa dapat diterima dan melanjutkan pendidikan di SMA favorit.

Tabel 35
Sekolah Dapat Mencapai Visi, Misi dan Tujuan Sekolah dengan Baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	11	26,83
Sering	3	27	65,85
Kadang-kadang	2	3	7,32
Tidak Pernah	1	0	0,00
Jumlah	10	41	100,00

Sumber : Data Primer setelah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 35 bahwa responden yang mengatakan sekolah selalu dapat mencapai visi, misi dan tujuan sekolah dengan baik sebanyak 11 responden (26,83%), yang menjawab sering sebanyak 27 responden (65,85%), yang menjawab kadang-kadang sebanyak 3 responden (7,32%) dan tidak terdapat responden (0,00%) yang mengatakan sekolah tidak pernah dapat mencapai visi, misi dan tujuan sekolah dengan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lulusan SMP Negeri 1 Aesesa dapat mencapai visi, misi dan tujuan sekolah dengan baik.

b. Faktor-faktor Penghambat dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu pada Pengelolaan Pendidikan di SMP Negeri 1 Aesesa

Sertifikat ISO 9001:2008 pada umumnya hanya berlaku selamatiga tahun, selama rentang waktu tiga tahun tersebut badan sertifikasiakan melakukan *surveillance audit* tiap enam bulan atau satu tahun yang dimaksud dengan audit eksternal. Bila tidak “lulus”, maka sertifikat ISO9001:2008 akan dicabut selanjutnya sertifikat ISO tersebut akan diperbaharui setiap tiga tahun. SMK Negeri 1 Godean berhasil mendapat sertifikat ISO kedua diakhir tahun 2012 dengan Badan Sertifikasi TUV Rheinland CERT ISO 9001.

Meskipun implementasi mutu terpadu sudah cukup terlaksana dengan baik namun pentingnya sistem terhadap perbaikan kinerja sekolah yang bermuara pada pelayanan pelanggan harus diperbaiki secara berkelanjutan. Implementasi sistem manajemen mutu terpadu harus dilakukan secara menyeluruh ke seluruh bagian sekolah mulai dari kepala sekolah, tenaga pendidik dan kependidikan. Wakil Manajemen Mutu mengungkapkan dalam kutipan wawancara bahwa perencanaan sistem manajemen mutu harus memenuhi persyaratan sesuai klausul mutu, dan kebijakan mutu dikomunikasikan dan dipahami seluruh anggota sekolah serta ditinjau agar terus-menerus sesuai. Implementasi sistem manajemen mutu terpadu tidak hanya berorientasi pada pelayanan pelanggan melainkan bagaimana semua warga sekolah berusaha melaksanakan komitmen terhadap program kerja pada masing-masing sasaran mutu. Dari segi karyawan di sekolah yang telah menerapkan sistem manajemen mutu terpadu harus menampilkan perilaku sebagai berikut selalu menulis apa yang dikerjakan dan mengerjakan apa yang ditulis. Selalu mencatat apa yang dikerjakan dan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan, prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Sebagai bentuk realisasinya berupa pertanggungjawaban dari masing-masing unit kerja terkait administrasi yang dilaksanakan lebih terarah, efisien dan sistematis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu tenaga pendidik di SMP Negeri 1 Aesa mengungkap :

Bahwa semua unsur pimpinan mulai dari pimpinan puncak sampai pimpinan pada unit terkecil harus menyadari dengan baik bahwa jabatan yang dimiliki merupakan amanah yang harus dilaksanakan melalui pertanggungjawaban personel untuk memberikan kontribusi yang terbaik dalam implementasi sistem manajemen mutu terpadu.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam sistem penerapan manajemen mutu terpadu meliputi :

- a. Kurang maksimalnya personil sekolah mengetahui tentang jalurjalannya sistem manajemen mutu terpadu secara keseluruhan dalam sekolah, mereka hanya melaksanakan belum sepenuhnya mengerti apa itu sistem manajemen mutu terpadu.
- b. Belum maksimalnya tugas, tanggungjawab dalam mengerjakan dokumentasi secara tepat waktu dan masih kurangnya tingkat ketepatan waktu dengan kegiatan yang telah terlaksana. Atau molornya dokumentasi padahal kegiatan telah terlaksana. Mendokumentasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar mutu terpadu. Bahwa organisasi harus merekam semua kegiatan untuk memberikan bukti kesesuaian persyaratan sistem manajemen mutu secara efektif.

2. Analisis Data

Dari data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa sistem manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan di SMP Negeri 1 Aesesa telah diterapkan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari data siswa yang mengalami peningkatan setiap tahunnya sejak SMP Negeri 1 Aesesa berdiri, arus lulusan, serta prestasi yang diraih. Selain itu, dapat dilihat pula data yang penulis dapat melalui wawancara dan angket tenaga pendidik dan kependidikan yang penulis peroleh, mereka berpendapat bahwa SMP Negeri 1 Aesesa selalu berusaha dalam

meningkatkan mutu pendidikan dan melakukan perbaikan secara terus menerus.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, SMP Negeri 1 Aesesa memiliki komitmen yang kuat, hal ini terbukti dengan visi, misi dan tujuan sekolah. Selain itu, menurut data yang diperoleh penulis, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, SMP Negeri 1 Aesesa selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada setiap siswa, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan oleh peserta didik dalam rangka menunjang proses pembelajaran saat ini, dimana teknologi dalam pendidikan semakin maju, mengadakan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional, hal ini terlihat dari kedisiplinan guru dalam menjalankan proses pendidikan, serta memberikan sistem pembelajaran yang menyenangkan bagi siswa. SMP Negeri 1 Aesesa rutin mengadakan pemberdayaan guru dan karyawan dengan melakukan pelatihan baik internal (dalam sekolah) maupun eksternal (diluar sekolah) dalam rangka meningkatkan kinerja dan kompetensi guru sebagai tenaga pendidik dan kependidikan, sehingga kekurangan yang ada pada setiap guru dan staf dapat diperbaiki/dievaluasi untuk mencapai hasil yang maksimal.

Berdasarkan data yang diperoleh, kepala sekolah sebagai manajer telah melakukan tugasnya dengan baik, memberikan intruksi dan prosedur yang jelas pada tugas yang diberikan kepada guru dan staf, komunikasi antar kepala sekolah dengan guru dan staf berjalan baik, melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, serta memiliki komitmen yang kuat dalam perbaikan mutu yang berkelanjutan.

Dari semua data yang penulis peroleh dari SMP Negeri 1 Aesesa dalam meningkatkan mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan dapat terlihat bahwa

SMP Negeri 1 Aesesa mampu meraih prestasi-prestasi, baik akademik maupun non akademik dari tingkat daerah dan nasional. Hal ini pula menandakan proses pendidikan dan pembelajaran yang diberikan guru dapat sampai kepada siswa dengan baik. Selain itu, siswa juga dapat melanjutkan pendidikan pada SMA favorit di Indonesia.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Manajemen mutu terpadu merupakan proses perbaikan secara terus menerus atau berkesinambungan yang dilakukan oleh sekolah dalam rangka mencapai sekolah yang bermutu.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan, seperti pengadaan sarana dan prasarana yang memadai, pemeliharaan gedung yang baik, guru yang mempunyai kompetensi dan loyalitas yang tinggi, prestasi yang baik, lingkungan belajar yang kondusif, kekuatan kepemimpinan dan sebagainya.

Berdasarkan Hasil Penelitian, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1.SMP Negeri 1 Aesesa memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan. Komitmen ini dapat terlihat dari visi, misi dan tujuan sekolah yang dicanangkan sejak awal, yakni berorientasi pada sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Pelayanan akademik yang diberikan SMP Negeri 1 Aesesa cukup baik, walaupun terdapat kekurangan pada sumber daya manusia yang ada, khususnya tata usaha. Namun SMP Negeri 1 Aesesa selalu berusaha dalam meningkatkan mutu pendidikan dan melakukan perbaikan secara terus menerus melalui pendidikan, pelatihan, pengawasan, serta pengarahan kepada guru dan staf.

2.Dalam menjalankan pendidikan, SMP Negeri 1 Aesesa berusaha untuk memenuhi kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa dan masyarakat sebagai

pengguna jasa pendidikan), dengan mengadakan sarana dan prasarana yang baik, tenaga pendidik dan kependidikan yang berkompeten, serta sistem pembelajaran yang menyenangkan bagi siswa.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan berkenaan dengan sistem penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan adalah sebagai berikut :

1. Sekolah tetap berkomitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan yang dijalankan dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan agar hasil yang diperoleh lebih baik.
2. Hendaknya terus berupaya dalam mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi guru dan staf serta pengawasan dan pengarahan kepala sekolah terhadap kinerja bawahannya dalam rangka mencapai hasil yang berkualitas.
3. Hendaknya terus berupaya mempertahankan apa yang jadi kekuatan dan kelebihan sekolah selama ini.
4. Hendaknya sekolah memperhatikan siswa yang berprestasi yang kurang beruntung, sehingga siswa tersebut dapat melanjutkan pendidikannya pada perguruan tinggi, agar arus lulusan sekolah yang ada dapat meningkat dalam segi kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rachman Saleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa. Visi, misi, aksi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Arcaro, Jeromes A, *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj. Yosol Irinatara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999.
- Azwar, Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajaran, 2004.
- Choir, Abu, *Pengembangan Mutu Pendidikan ; Analisis Inpiut, Proses, Output dan Outcome Pendidikan*, Makalah Disampaikan Pada Perkuliahan Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, 2004.
- Echols, John M dan Shadily, Hassan, *An English-Indonesian Dictionary, Cet. XXV*, Jakarta: PT Gramedia, 2003.
- Fathurrohman, Muhammad, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, Yogyakarta : TERAS, 2012.
- Fattah, Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Hanik, Umi, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan*, Semarang : Rasail Media Group, 2011.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Fak. Psikologi UGM, 1986.
- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, JAKARTA : Pusat Bahasa, 2008.
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 1990.

- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Rineka Cipta, 2007.
- Mokoginta, H. E. L. 2010. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi*. Bahan Seminar Internasional, ISSN 1907-2066. APTEKINDO.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Mutowi, Ibrahim Ishmat dan Hasan, Amin Ahad, *Al-Ushul al Idariyah li al Tarbiyah*, Ar-Riyad: Dar al Syuruq, 1996.
- Nasution, *Metode Naturalistik Kualitatif cet III*, Bandung: Tarsito, 2003.
- Pirdata, Made, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Melton Putra, 1998.
- Sallish, Edward, *Total Quality Management In Education*, cet. IX, Yogyakarta : IRCiSoD, 2010.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Sudarwan, Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2002.
- Suhartono, Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999,.
- Sutjipta, I Nyoman, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Universitas Udayana, Diktat.
- Terry, George, *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, Tahun 2003.
- Usman, Nurdin, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2002
- Yusuf, Musfirotun, *Manajemen Pendidikan Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Andi Offset,2005.
- Zayin, Nur, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*, Yogyakarta.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

KUESIONER PENELITIAN

SISTEM PENARAPAN MANAJEMEN MUTUTERPADU PADA PENGELOLA PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 1 AESESA KEC AESESA KAB NAGEKEO NUSA TENGGARA TIMUR

A. Identitas Narasumber Wawancara

1. Nama :
2. Umur :
3. Pendidikan :
4. Agama :

B. Sistem Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada Pengelolaan Pendidikan

Petunjuk :

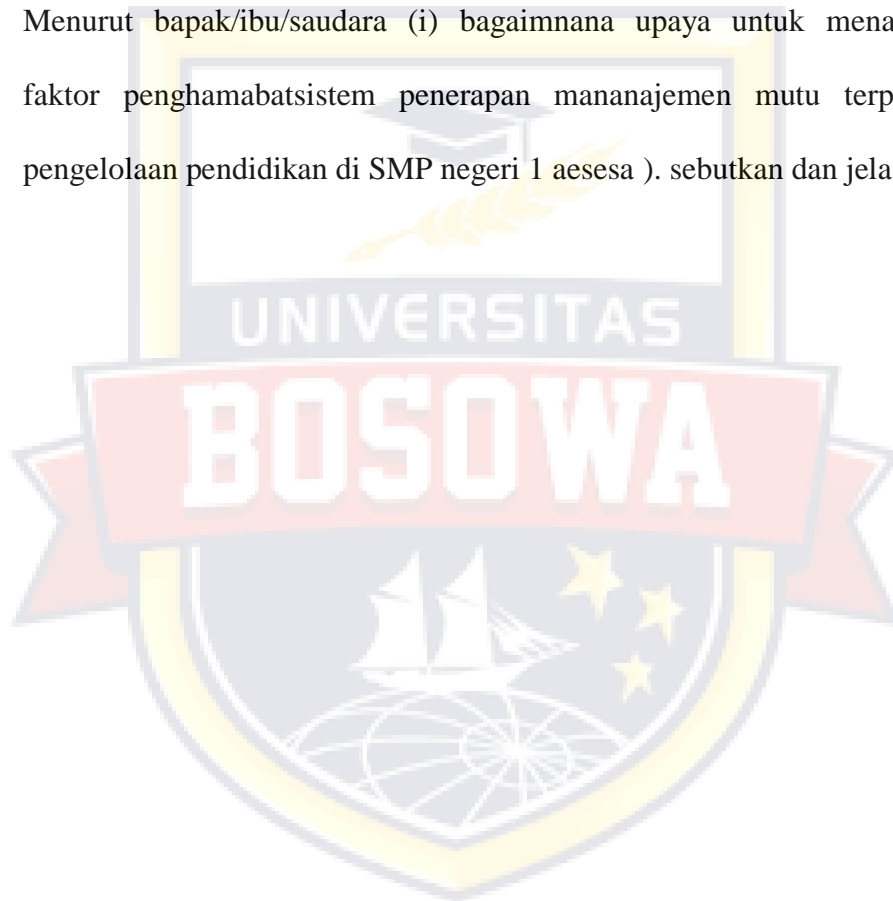
1. Berilah tanda (v) pada kolom jawaban yang menurut pendapat Bapak/ibu/Saudara(i) paling sesuai!
2. Bacalah pernyataan dengan baik sebelum menjawab!

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Selalu	Sering	Kadang-kadang	Tidak Perlah
1	2	3	4	5	6
1	Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Perencanaan Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah				
2	Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Penetapan Visi, Misi serta Tujuan Sekolah				
3	Kepemilikan terhadap Visi, Misi dan Tujuan yang Sama				
4	Keterlibatan Tenaga Pendidik dan Kependidikan dalam Penyusunan Program-program Pendidikan				
5	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Sudah Sangat Baik dan Sesuai dengan Kebutuhan				
6	Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas Pembelajaran Sudah Memadai dan Tepat				
7	Pengadaan Pendidikan dan Pelatihan Guru dan Staf				
8	Pengadaan Pemberdayaan Guru dan Staf dalam Rangka Mutu Pendidikan				

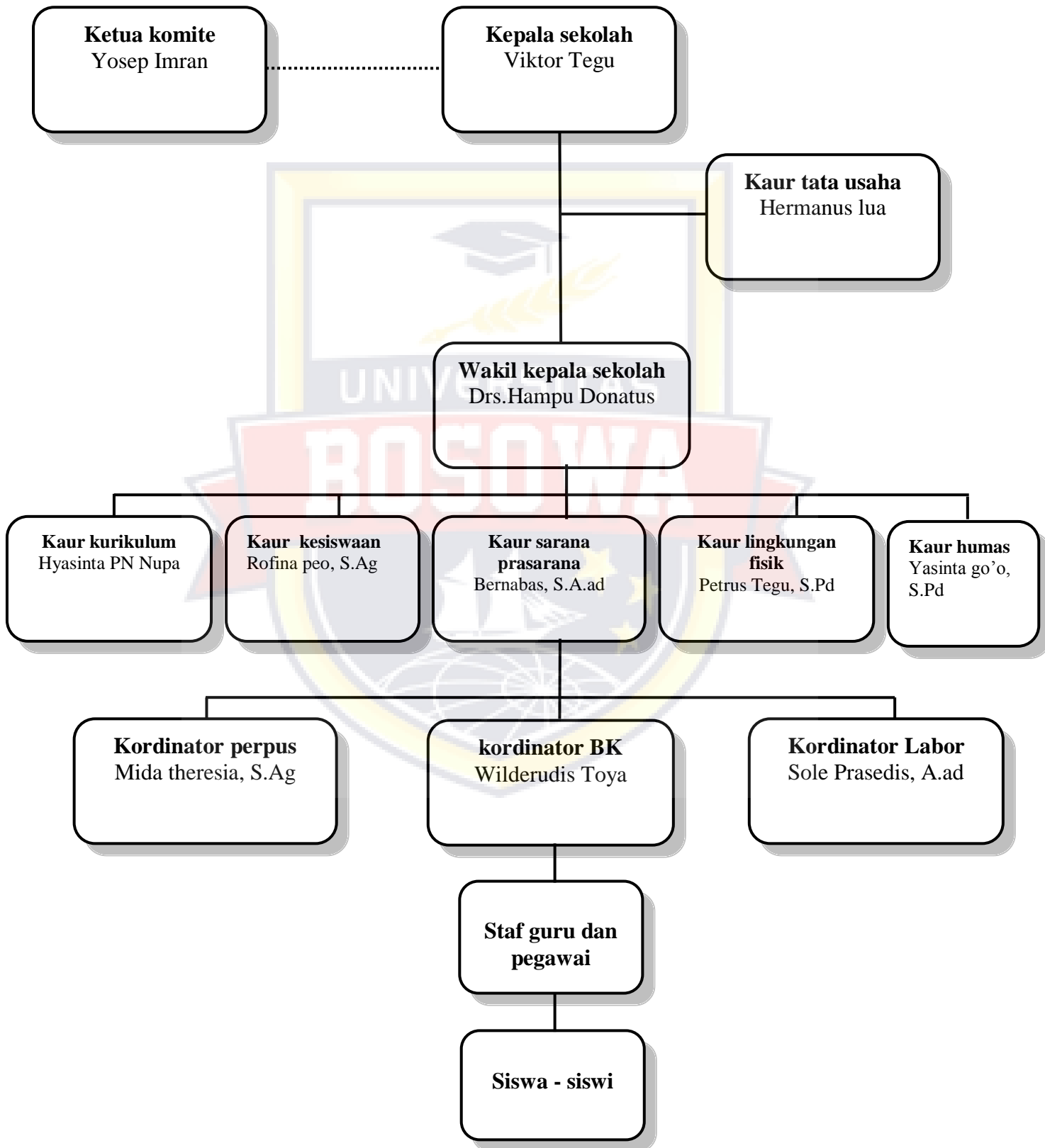
1	2	3	4	5	6
9	Sistem Pembelajaran Disesuaikan dengan Kebutuhan dan Keadaan Siswa				
10	Sekolah Dapat Mengatasi Setiap Hambatan dalam Proses Pembelajaran				
11	Kepala Sekolah Memberikan Intruksi dan Prosedur yang Jelas dalam Melaksanakan Tugas				
12	Seluruh Elemen Sekolah Bertanggungjawab terhadap Pengembangan dan Peningkatan Mutu				
13	Seluruh Elemen Sekolah Mendapatkan Mutu Sekolah Sebagai Prioritas di Sekolah				
14	Memanfaatkan Fungsi-fungsi Manajemen dengan Baik dalam Melaksanakan Manajemen Sekolah				
15	Sekolah Melaksanakan Manajemen dengan Baik				
16	Sekolah Berorientasi pada Mutu dalam Setiap Kegiatan pendidikan				
17	Sekolah Memberikan Pelayanan yang Baik Bagi Siswa Maupun Masyarakat				
18	Seluruh Komite Sekolah Berperan Aktif dalam Pengembangan Program-program Pendidikan				
19	Masyarakat Berpartisipasi dalam Pengembangan Program-program Pendidikan				
20	Menyetujui Ide-ide Perbaikan Kualitas yang Disarankan oleh Seluruh Pegawai				
21	Kepala Sekolah Memotivasi Guru dan Staf dalam Bekerja				
22	Kepala sekolah Mendukung dan Menghargai Pemikiran Kreatif Guru dan Staf dalam Perbaikan Kualitas				
23	Komunikasi antara Kepala Sekolah, Guru dan Karyawan Berjalan Efektif				
24	Sekolah Mengevaluasi dan Memonitor Setiap Program dengan Baik				
25	Sekolah Mengadakan Evaluasi Kinerja Kerja Guru dan karyawan Setiap tahun				
26	Kepala Sekolah Memiliki Komitmen yang Kuat Untuk Melakukan Evaluasi dan Tinjau Ulang				
27	Prestasi-prestasi yang Diperoleh Sekolah Dapat Diraih dengan Baik				
28	Sekolah Dapat memenuhi Kebutuhan Masyarakat Sebagai Pengguna Jasa Pendidikan				
29	Sekolah Memperoleh Lulusan yang Diterima di SMA Favorit				
30	Sekolah Dapat Mencapai Visi, Misi dan Tujuan Sekolah dengan Baik				

C. Faktor-faktor Penghambat Sistem Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada Pengelolaan Pendidikan

1. Menurut bapak/ibu/saudara (i) apa saja yang menjadi penghambat sistem penerapan manajemen mutu terpadu pada pengelolaan pendidikan di SMP negeri 1 aesa). sebutkan dan jelaskan . . . !
2. Menurut bapak/ibu/saudara (i) bagaimana upaya untuk menanggulangi faktor penghambatsistem penerapan manajemen mutu terpadu pada pengelolaan pendidikan di SMP negeri 1 aesa). sebutkan dan jelaskan . . . !



Lampiran 2. Struktur Organisasi SMP Negeri 1 Aesesa

Bagan 1

Lampiran 3. Keadaan Guru dan Staf SMP Negeri 1 Aesesa

No	Nama	JK	Jabatan	Jurusan	Pend.
1	Viktor Tegu, S Pd Pkn	L	Guru/Kepsek	PKN	S 1
2	Drs Hampu Donatus	L	Guru/Wakasek	Geografi	S 1
3	Pese Agripina	P	Guru	Bindo	D2
4	Theresia Wea	P	Guru	Matematika	PGSD
5	Sole Presedis S Pd	P	Guru	Biologi	S 1
6	Mida Tresia S. Ag	P	Guru	Kateketik	S 1
7	Th. Ben Songkares S. Pd	P	Guru	Matematika	S 1
8	Hyasinta P. N Nupa, S Pd	P	Guru	Bindo	S 1
9	Anastasia Sina, S. Ag	P	Guru	Kateketik	S 1
10	Walderudis Tonga	P	Guru	BP/BK	D3
11	Veronika Bigha,S Pd	P	Guru	Biologi	S 1
12	Yasinta Go'o S.Pd	P	Guru	Geografi	S 1
13	Marselina Tawa Wona S.Pd	P	Guru	B Ingris	S 1
14	Petrus Tegu S Pd	L	Guru	B Ingris	S 1
15	Aloysia Coo Lea,S Pd	P	Guru	Fisika	S 1
16	Bernabas Sa, A.Md	L	Guru	Matematika	D3
17	Bernabas Kaka,S Pd	L	Guru	B Ingris	S 1
18	Bonefasia Sina. SE	P	Guru	Ekonomi	S 1
18	Yohana Bha. S Pd	P	Guru	Matematika	S1
20	Oskarius Lexin Ame.S pd	L	Guru	Orkes	S1
21	Rufina Peo.S ag	P	Guru	Kateketik	S1
22	Ma'sum Pua Saba.S Pd	L	Guru	PAI	S1
23	Christina Azi Wona, S.Pd	P	Guru	B Indonesia	S1
24	Maria Lidvina Ripe.S Pd	P	Guru	Penjaskes	S1
25	Maria E. Tunga Meo S.Pd	P	Guru	Fisika	S1
26	Maryeti Suri, S Pd	P	Guru	MIPA	S1
27	Reyneldis Azi Elu S. Ag	P	Guru	Fisika	S1
28	Melkior Gae	L	Guru	Matematika	PGSD
29	Hermanus Lua	L	Kaur TU		SMA
30	Domitilia Herlina Dhenga	P	Guru	Tataniaga	SMEA
31	Sisilia Klementina Dhone	P	Guru	B Indonesia	SMA
32	Archelaus Laki S pd	L	Guru	B Indonesia	S 1
33	Margaretha M.Enga,S pd	P	Guru	Fisika	S 1
34	Angelina Sidu,S pd	P	Guru	Sejarah	S 1
35	Yasinta Ule S pd	P	Guru	BP/BK	S 1
36	Maria Dolorosa Antonia Irena, A.Md	P	Guru	Akuntansi	S1
37	Maria Yunita Logo	P	Guru	B Indonesia	S 1
38	Ansgarius Soro	L	Guru	IPS	S1
39	Robertus Teki	L	Peg. Perpus		SMA
40	Robertus Haryanto	L	Peg. Perpus		SMK
41	Petrus bebo	L	Security		SD

Sumber : data Arsif SMP Negeri 1 Aesesa, 2016

Lampiran 4. Keadaan Siswa SMP Negeri 1 Aesesa

Jumlah Siswa Berdasarkan Kelas dan Jenis Kelamin

No	Kelas	Jenis Kelamin	
		L	P
1	Kelas VII	93	78
2	Kelas VIII	87	69
3	Kelas IX	69	64
Jumlah		249	211
Total (Jumlah L dan P)		460	

Sumber : data Arsif SMP Negeri 1 Aesesa, 2016

Jumlah Siswa Berdasarkan Kelas Agama

No	Kelas	Kelas		
		VII	VIII	IX
1	Islam	3	3	3
2	Kristen Katolik	164	153	128
3	Kristen Protestan	4	-	2
4	Hindu	-	-	-
5	Budha	-	-	-
4		171	156	133
Jumlah		249		211
Total (Jumlah L dan P)		460		

Sumber : data Arsif SMP Negeri 1 Aesesa, 2016