

**PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI
SMAN I NAGAWUTUNG KABUPATEN LEMBATA NTT**



Oleh:

SESARIUS BUBUN

4509021049

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS "45"
MAKASSAR
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI SMAN I NAGAWUTUNG KABUPATEN LEMBATA NTT

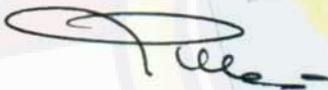
Sesarius Bubun

4509021049

Skripsi Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. Hj. Juharni, M.Si.



Arief Wicaksono, S.Ip., MA.

Diketahui Oleh;

Dekan FISIP. Universitas "45"

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi



Dra. Hj. Juharni, M.Si.



Drs. H. Misbahuddin Achmad, MS.

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Jum'at, Tanggal Tiga Belas Bulan Dua Belas Tahun Dua Ribu Tiga Belas Skripsi dengan Judul **"Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMAN 1 Nagawutung Kabupaten Lembata NTT"**

N a m a : **Sesarius Bubun**
Nomor Stambuk : **4509021049**
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45".

Pengawas Umum;


Dra. Hj. Juharni, M.Si.
Dekan FISIP. Universitas "45"

Panitia Ujian;


Drs. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

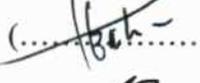
Ketua

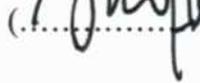

Drs. H. Misbahuddin Achmad, MS.

Sekretaris

Tim Penguji;

1. Dra. Hj. Juharni, M.Si.
2. Drs. Syamsul Bahri, M.Si.
3. Drs. A.M Rusdi Maidin, SH., M.Si.
4. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si.


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Perlindungan-nya yang tiada bertepi dan berujung kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan ini penulis sampaikan bahwa,skripsi sebagai karya ilmiah,yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara,Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 45 Makassar.dalam penyusunan ini,penulis menyadari betul bahwa penulisan suatu karya ilmiah bukanlah hal yang mudah,oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan,sehingga penulis sangat mengharapkan masukan,saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kemampuan diri yang tentunya tidak terlepas dari kesulitan, tantangan, rintangan serta hambatan, sehingga apa yang penulis kerjakan masih jauh dari kesempurnaan. Namun atas pertolongan ,tuntunan, karunia Tuhan dan dukungan, bantuan dari berbagai pihak dan juga do'a dari ayahanda dan ibunda maka segalanya dapat teratasi.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikn banyak terima kasih kepada :

1. Bapak prof. Dr. abd Rahman SH. MH selaku rektor Universitas “45” Makassar
2. Ibu Dra. Juharni. M.Si selaku Dekan Fisip dan sebagai pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan serta arahan yang bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Arief Wicaksono, Sip.,MA sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan serta arahan yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Drs. H. Misbahuddin Achmad, MS, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara
5. Seluruh dosen pengajar FISIPOL, terkhusus pada jurusan Administrasi Negara.
6. Para staf FISIPOL, yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi.
7. Keluarga saya yang tercinta (Bapa & Mama, Kakak ber-dua Sekeluarga dan Adik Christian Within) dan juga keluarga besar WITHIN yang saya banggakan.
8. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAN)
9. Buat teman – teman KKN di kabupaten Barru Kel. Bojo Baru: Dian, Agit, Ulfa, Nila, Uni, Paulina, Darlia dll yang tidak sempatku sebutkan namanya satu persatu.
10. Keluarga besar SMAN I Nagawutung (Khusus-nya adik – adik yang menjadi responden untuk pengisian angket penelitian)
11. Sahabat-sahabat saya yang senantiasa menemani baik dalam suka maupun duka, membantu, serta memberi dorongan (khusus-nya untuk Keluarga besar KMK Univ. 45 Makassar, Keluarga besar HIMANAGA Lembata – Makassar dan Teman – teman dari Lamaholot MetalHead Syndicate. Special Thanks for : Roviq Da’Silva, Shaltho Salvador, Alvian Thobil, Re- nto Thobil, Ackil de’Lahoya, Join Bll, No man Limanth, Achan Cobain dan yang lain-nya yang tidak sempat

dituliskan namanya, thanks for you all guys, because of you I can finish this thesis without you I'm never be like this, once again thanks so f***king much.

12. Buat teman-teman angkatan REPOSISI 09 thanks atas motivasinya serta hubungan kekeluargaan yang solid selama kuliah bersama sampai sekarang, dan semoga hubungan kekeluargaan diantara kita semua selama ini., abadi untuk selamanya, amien.

Dan semua pihak-pihak yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil, dan dukungan motivasi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Makassar, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

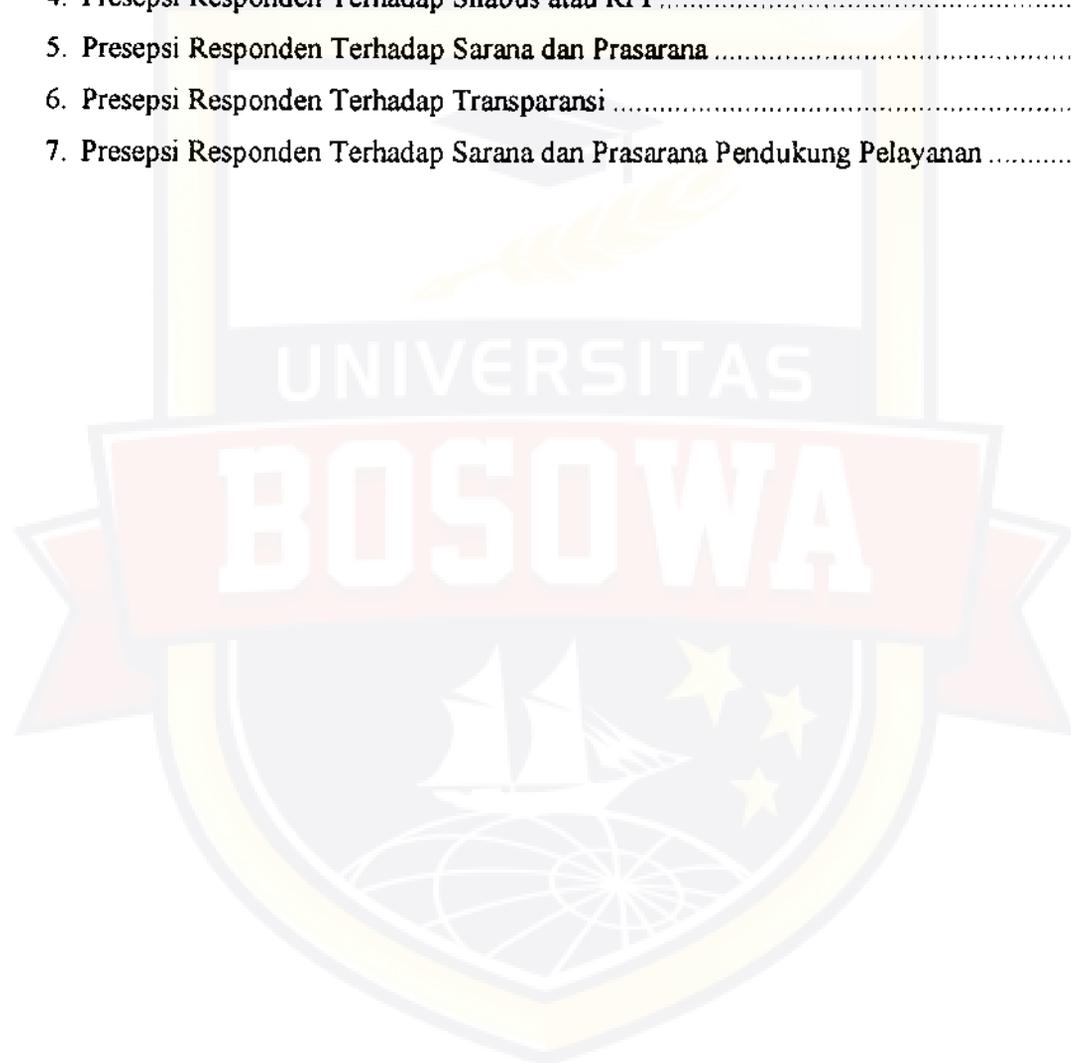
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Kerangka Konseptual	5
E. Metodologi Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian	11
1. Pengertian Manajemen	11
2. Pengertian Mutu	13
B. Konsep Mutu	15
C. Tujuan Penjaminan Kualitas atau Mutu	18
D. Konsep Manajemen Mutu Terpadu	22
E. Tinjauan Teoritis Tentang Manajemen Pendidikan	27
1. Konsep Manajemen Pendidikan	27
2. Pengertian Manajemen Pendidikan	31
3. Prinsip Manajemen Pendidikan	33
4. Fungsi Manajemen Pendidikan	43
5. Tujuan Manajemen Pendidikan	45
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kecamatan	47

B. Sejarah Singkat SMAN I Nagawutung	49
C. Visi Dan Misi SMAN I Nagawutung.....	49
D. Struktur Organisasi SMAN I Nagawutung.....	51
E. Daftar Nama Guru SMAN I Nagawutung.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Penerapan Proses Belajar Mengajar Di SMAN I Nagawutung.....	56
a) Kontrak Belajar Mengajar.....	56
b) Ketepatan Waktu	60
c) Penyusunan Silabus.....	62
B. Sarana dan Prasarana Pendukung	64
C. Pencapaian kualitas	66
1. Transparansi	67
2. Sarana dan prasarana pendukung pross pelayanan.....	70
BAB V PENUTUP	
1. Kesimpulan	72
2. Saran.....	73
DAFTAR KEPUSTAKAAN	74



DAFTAR TABEL

1. Daftar Nama Guru – Guru SMAN I Nagawutung.....	53
2. Presepsi Responden Terhadap Kontrak Belajar Mengajar.....	57
3. Presepsi Responden Terhadap Ketepatan Waktu.....	60
4. Presepsi Responden Terhadap Silabus atau RPP.....	62
5. Presepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana.....	64
6. Presepsi Responden Terhadap Transparansi.....	68
7. Presepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan hal yang paling urgen dan dijamin oleh UUD 1945 BAB XIII pasal 31 ayat 1- 5 tentang "Pendidikan" dan pada alinea ke 3 pada pembukaan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945, yang mana Negara wajib mencerdaskan kehidupan rakyatnya sehingga dalam hal ini Penerapan Manajemen Mutu di suatu institusi sangat bergantung 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 dibina oleh orang-orangnya berkualitas (Guru dan perangkat yang mendukung), maka dapat diharapkan Sekolah itu juga akan berkualitas.. Tetapi sebaliknya, bila orang-orang yang terlibat (bekerja) di Sekolah itu tidak berkualitas, tentu saja sulit diharapkan kualitas pendidikan dari Sekolah tersebut. Yang menjadi masalah adalah, dapatkah Kualitas individu 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 Sekolah bermaksud meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakan, maka institusi itu perlu menanamkan pengertian yang mendalam tentang manajemen mutu dan mutu kinerja pada semua orang yang bekerja di dalamnya.

Berdasarkan bukti- bukti yang ataantik, yang di temukan oleh penulis di lapangan, menunjukan bahwa, di dalam proses pelayanan administrasi sering di temukan kelemahan- kelemahan . di antaranya di dalam proses pengurusan surat- surat yang 'di butuhkan oleh siswa/i , membutuhkan waktu yang lama, sedangkan di dalam proses manajemen administrasi yang baik hanya membutuhkan waktu sekitar 5-10 menit. Namun di dalam proses pengelolahan nya sering memakan waktu sekitaran 1-2 hari. Di samping itu juga sering di temukan perbedaan pelayanan yang diperuntukan bagi kalangan- kalangan tertentu, misalnya kedekatan emosional antara pemberi layanan dengan siswa/i yang bersangkutan. Apabila di tinjau dari sisi kepuasan maka, sebagian orang diuntungkan dan sebagian orang di rugikan.

Dengan memperhatikan bukti – bukti sementara yang penulis temukan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada SMAN 1 Nagawutung Kab. Lembata NTT.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Penulis menyadari bagaimana luas dan kompleksnya masalah yang melingkupi pembuatan/penulisan ini, sehingga penulis merasa perlu untuk memberikan batasan-batasan yang menjadi fokus perhatian dalam penulisan ini. Sebagai harapan agar tulisan ini lebih terarah serta tidak terjadi kesimpangsiuran dalam pembahasannya.

Adapun fokus perhatian dalam penulisan ini yaitu tentang Penarapan manajemen mutu pada SMAN I Nagawutung. Penarapan manajemen mutu pendidikan pada SMAN I Nagawutung yang di maksud adalah bagaimana proses pengelolaan dan bentuk penanganan..juga partisipasi Guru,pegawai dan Siswa/i terhadap mutu pendikan dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan latarbelakang di atas maka dapat di rumuskan beberapa poin masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses belajar mengajar yang baik di SMAN I Nagawutung?
2. Bagaimana keadaan sarana dan prasarana pendukung ?
3. Bagaimana hasil pencapaian kualitas pada SMAN I Nagawutung?



C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui Manajemen mutu yang di terapkan di SMAN I Nagawutung.
- b. Untuk mengetahui efektifitas Sumber daya tenaga pemberi pelayanan pembelajaran dalam pengelolaan yang di implementasikan dalam pemberi pelayanan dan pembelajaran di SMAN I Nagawutung
- c. Untuk mengetahui fasilitas yang ada di SMAN I Nagawutung
- d. Untuk mengetahui tujuan penerapan disiplin yang baik di SMAN I Nagawutung

2. Kegunaan Penelitian

- a. Diharapkan menjadi bahan masukan bagi pihak Sekolah yang ada di kabupaten Lembata, khususnya SMAN I Nagawutung agar dapat menjadikan pendidikan yg bermutu..
- b. Mampu menciptakan teknik dan strategi dalam pelaksanaan maupun pelayanan yang nanti akan di programkan ke tingkat selanjutnya.
- c. Memberikan gambaran tentang pentingnya tingkat efektifitas dan objektifitas dalam penarapan manajemen mutu pada SMA.
- d. Sebagai bahan Referensi bagi penelitian selanjutnya.

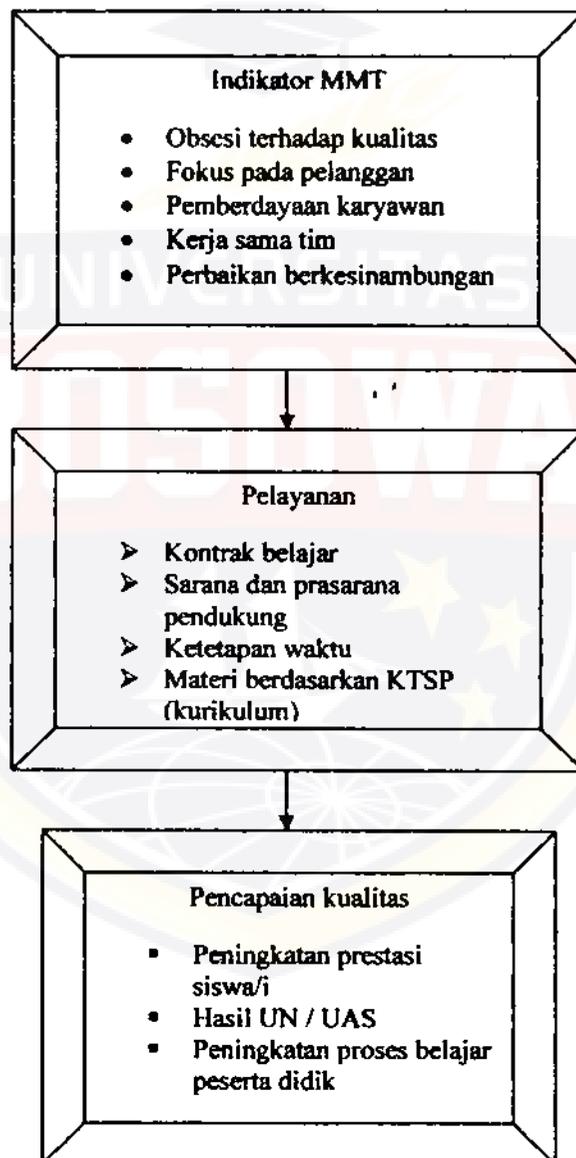


D. Kerangka Konseptual

Pada dasarnya Penetapan manajemen mutu pada SMAN I Nagawutung merupakan salah satu tugas penting dari pihak Dinas kependidikan pada kabupaten Lembata untuk semua sekolah-sekolah yang berada didalam wewenang-nya, dimana dalam pelaksanaannya membutuhkan sebuah kerangka konsep yang sistematis dengan kejelasan manajemen. Dalam hal ini juga dapat kita gambarkan kendala – kendala yang di hadapi sehingga mampu memberikan sumbangsi solusi kongkrit dengan pendasaran kerangka struktural yang melengkapi efektifitas Penetapan manajemen mutu pendidikan pada SMAN I Nagawutung.

Penetapan Manajemen Mutu Terpadu dalam konteks pendidikan dimaksudkan agar tercapai keunggulan proses pembelajaran yang mengutamakan hasil sekaligus memberi peluang tinggi bagi guru dan siswa untuk aktif dan inovatif, dengan pemanfaatan sarana dan prasarana yang memadai.

KERANGKA KONSEPTUAL



E. Metodologi Penelitian

1. Tipe dan Dasar Penelitian

- a. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif berdasarkan pokok permasalahannya, yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas tentang Penetapan manajemen mutu pada SMAN I Nagawutung
- b. Dasar penelitian adalah survey yaitu metode melalui pengumpulan data melalui daftar pertanyaan dari 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 dari kepustakaan (library Study), sedangkan data primer adalah data yang bersumber dari studi lapang (Field Research).

Studi lapang yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data-data yang akurat mengenai objek yang diteliti dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Interview (Wawancara)

Wawancara, sebagai usaha untuk melengkapi suatu data yang diperoleh dari penelitian/observasi maka penulis berusaha untuk mengadakan wawancara kepada responden yang sudah dianggap cakap dan dipercaya kebenarannya.

b. Observasi

Observasi, penulis langsung turun kelapangan/objek penelitian untuk mendapatkan data yang akurat, sehingga mengetahui lebih jelas tujuan yang diteliti.

c. Kuesioner

Untuk memperoleh data ini penulis menggunakan metode kuesioner dengan memberikan daftar pertanyaan dan jawaban yang berkaitan dengan objek penelitian kepada responden .

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Mengingat fokus dari penelitian ini adalah Penetapan manajemen mutu pada SMAN I Nagawutung , maka yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Tenaga pengajar , KTU,dan Siswa/I yang terdaftar kelas X, XI, XII.

b. Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara "*Purposive Sampling*" yaitu memilih responden yang dianggap mampu memberi data sebanyak 25 orang Siswa/i,sebagai sampel sekaligus yang mewakili dan memberi data secara benar dan objektif tentang penerapan manajemen mutu pada SMAN I Nagawutung yaitu menjadikan semua objek penelitian menjadi responden.

1) Informan :

a) Tenaga administrasi terdiri dari;

- Bagian tata usaha

2 orang

- Guru 4 orang

b) Responden

- Siswa/i 25 orang

Jadi jumlah keseluruhan informan adalah 6 orang dan responden sebanyak 25 orang.

4. Teknik Analisis data

Data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif dibantu dengan tabel frekuensi, sesuai jumlah yang dijadikan indikator dalam penelitian ini. Untuk beberapa data tertentu digunakan bantuan data kuantitatif dalam menganalisanya. analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, menguraikan dalam bentuk kata dan kalimat, dan selanjutnya membuat kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai ruanglingkup dan penjelasan proposal ini maka disusun sistematika pembahasan dalam tiga bab sebagai berikut:

- BAB I.** Pendahuluan terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan dan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Metodologi Penelitian, Sistematika Penulisan.
- BAB II.** Tinjauan Pustaka, yang menguraikan Tentang Defenisi dan Konsep, Pelaksanaan, juga pengertian-pengertian.
- BAB III.** Gambaran Umum Lokasi Penelitian yang menguraikan Tentang Kondisi Geografis Kec Nagawutung Kab. Lembata NTT.
- BAB IV.** Pada Bab ini mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan Penerapan Manajemen Mutu Pada SMAN I Nagawutung.
- BAB V.** Pada bab ini mengemukakan penutup, kesimpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian

1. Pengertian Manajemen

Kata *Manajemen* berasal dari bahasa Perancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur. Berikut pengertian menurut para ahli. Menurut John D. Miller manajemen adalah suatu prose pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang-orang yang telah diorganisasikan dalam kelompok-kelompok formal untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Sedangkan Mary Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Adapun pendapat Paul Hays dan Kenneth H. Blanchard memberikan batasan manajemen sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut G.R. Terry: Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata sedangkan menurut Hilman: Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut pandangan Ricky W. Griffin:Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal, menurut Drs. Oey Liang Lee:Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Diantara beragam definisi dapat dijelaskan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan, maka secara umum konsep dasar dari manajemen dapat dikaji melalui beberapa unsure sebagai berikut :

- a) *Manajemen Sebagai ILMU* Suatu bidang Ilmu Pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini bermanfaat bagi kemanusiaan.
- b) *Manajemen Sebagai SENI* Management adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal, demikian pula mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal bagi pimpinan maupun pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaaik mungkin kepada masyarakat.

- c) *Manajemen sebagai PROFESI* Manajemen sebagai Profesi merupakan suatu bidang pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang yang memiliki keahlian dan ketrampilan sebagai kader, pemimpin atau 'manajer' pada suatu organisasi atau perusahaan tertentu.
- d) *Manajemen sebagai PROSES* Management adalah proses yang khas terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian dimana dalam masing2 bidang tersebut digunakan ilmu pengetahuan & keahlian yang diikuti secara berurutan dalam usaha mencapai sasaran & tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengertian Mutu

Menurut Juran dalam M. N. Nasution (2001) Mutu suatu produk adalah kecocokkan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Crosby dalam M. N. Nasution (2001) Menyatakan bahwa mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.

Sementara pandangan Stanley Sutrisno Mutu adalah "kesesuaian antara produk atau jasa yang dihasilkan organisasi dengan persyaratan atau kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan".

Sedangkan Badan Standarisasi Nasional (BSN) (2008) Mengartikan mutu sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan bisa terwujud.

Ada delapan dimensi mutu, seperti yang dinyatakan oleh Garvin dalam M. N. Nasution (2001) bahwa delapan dimensi mutu adalah sebagai berikut:

- 1) Performa (*Performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
- 2) *Features*, merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan dan pengembangannya.
- 3) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.
- 4) Konformansi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- 5) Daya tahan (*durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.
- 6) Kemampuan pelayanan (*Service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.

- 7) Estetika (*aesthetics*), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.

B. Konsep Kualitas / Mutu

Program mutu sebenarnya berasal dari dunia bisnis. Dalam dunia bisnis, baik yang bersifat produksi maupun jasa, program mutu merupakan program utama sebab kelangngan dan kemajuan usaha sangat ditentukan oleh mutu sesuai dengan permintaan dan tuntutan pengguna. Permintaan dan tuntutan pengguna terhadap produk dan jasa layanan terus berubah dan berkembang. Sejalan dengan hal itu, mutu produk dan jasa layanan yang diberikan harus selalu ditingkatkan. Dewasa ini, mutu bukan hanya menjadi masalah dan kepedulian dalam bidang bisnis, melainkan juga dalam bidang-bidang lainnya, seperti permintaan, layanan sosial.

Dalam dunia pendidikan, mutu adalah agenda utama dan senantiasa menjadi tugas yang paling penting. Walaupun demikian, mutu bagi sebagian orang dianggap sebagai sebuah konsep yang penuh dengan teka-teki, membingungkan, dan sulit untuk diukur. Mutu memiliki presepsi yang berbeda-beda, disesuaikan dengan pandangan masing-masing orang. Para pakar

pendidikan pun memiliki pandangan yang berbeda tentang bagaimana cara menciptakan lembaga pendidikan.

Mutu secara umum dapat didefinisikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Arcaro (2007) memaknai mutu sebagai sebuah proses struktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Adapun menurut Edward Sallis (2008), mutu, khususnya dalam konteks Total Quality Management (TQM) adalah merupakan sebuah filosofi yang membantu institusi .

Lebih lanjut Edward menyatakan bahwa mutu dapat dipandang sebagai sebuah konsep yang absolut sekaligus relatif. Mutu dalam percakapan sehari-hari sebageian besar dipahami sebagai sesuatu yang absolut, misalnya restoran yang mahal dan mobil-mobil yang mewah yang mahal. Sebagai suatu konsep yang "absolut", mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik, dan benar, ini merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan. Dalam definisi yang absolut, sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi dan tidak dapat diungguli. Sedangkan mutu yang "relatif" dipandang sebagai sesuatu yang melekat pada sebuah produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks pendidikan mikro (tingkat sekolah) yang dimaksud dengan proses adalah pengambilan keputusan, proses pengelolaan kelembagaan, proses pengelolaan program, proses belajar mengajar, dan proses monitoring dan evaluasi. Sedangkan output pendidikan, adalah merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses/prilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitasnya, efektifitasnya,



produktifitasnya, efisiensinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya serta moral kerjanya.

Menurut *Juran* Kualitas adalah **“kesesuaian untuk penggunaan (fitness for use), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna”**.

lebih jauh *Juran* mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu :

- a) Rancangan (design) :sebagai spesifikasi produk.
- b) Kesesuaian (conformance): yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk actual.
- c) Ketersediaan (availability) : mencakup aspek dapatdipercaya, serta ketahanan. Dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan.
- d) Keamanan (safety) : aman dan tidak membahayakan konsumen.
- e) Guna praktis (field use): kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan pada penggunaannya oleh konsumen.

Tokoh lain yang mengembangkan Manajemen kualitas adalah Edward Deming. Menurut Deming meskipun kualitas mencakup kesesuaian atribut produk dengan tuntutan konsumen, namun kualitas harus lebih dari itu. Menurut *Deming* terdapat empatbelas poin penting yang dapat membawa/membantu manager mencapai perbaikan dalam kualitas yaitu :

- a) Menciptakan kepastian tujuan perbaikan produk dan jasa
- b) Mengadopsi filosofi baru dimana cacat tidak bisa diterima
- c) Berhenti tergantung pada inspeksi missal

- d) Berhenti melaksanakan bisnis atas dasar harga saja
- e) Tetap dan continue memperbaiki system produksi dan jasa
- f) Melembagakan metode pelatihan kerja modern
- g) Melembagakan kepemimpinan
- h) Menghilangkan rintangan antar departemen
- i) Hilangkan ketakutan
- j) Hilangkan/kurangi tujuan-tujuan jumlah pada pekerja
- k) Hilangkan manajemen berdasarkan sasaran
- l) Hilangkan rintangan yang merendahkan pekerja jam-jaman
- m) Melembagakan program pendidikan dan pelatihan yang cermat
- n) Menciptakan struktur dalam manajemen puncak yang dapat melaksanakan transformasi seperti dalam poin-poin di atas.

Dengan memperhatikan pendapat dua tokoh kualitas di atas, nampak bahwa mereka menawarkan beberapa pandangan yang penting dalam bidang kualitas, pada intinya dapat difahami bahwa semua yang berkaitan dengan manajemen kualitas atau perbaikan kualitas yang diperlukan adalah penerapan pengetahuan dalam upaya meningkatkan/mengembangkan kualitas produk atau jasa secara berkesinambungan.

C. Tujuan Penjaminan Kualitas / mutu

Tujuan utama TQM adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi. TQM sebagai suatu prosedur untuk mencapai kesuksesan, dinilai berhasil manakala mutu dari suatu pekerjaan meningkat lebih baik kualitasnya dari sebelumnya, produktivitasnya tinggi yang ditunjukkan

dengan hasil kerja berupa produk/jasa lebih banyak jumlahnya dari sebelumnya, dan lebih efisien yang bisa diartikan lebih murah biaya produksinya atau input lebih kecil dari pada outputnya. Ada lima unsur utama dalam penerapan TQM, yaitu:

- a) Berfokus pada pelanggan
- b) Perbaikan pada proses secara sistematis
- c) Pemikiran jangka panjang
- d) Pengembangan sumberdaya manusia
- e) Komitmen pada mutu

Manajemen mutu terpadu (TQM) berfokus pada pelanggan. Pelanggan adalah sosok yang dilayani. Perhatian dipusatkan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Untuk ini setiap yang akan melaksanakan TQM harus mengetahui ciri-ciri pelanggan-pelanggannya, dan karena itu maka harus mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut agar bisa memuaskannya. Produk / jasa yang dibuat atau diberikan haruslah bertumpu pada pelanggan.

Perbaikan pada proses secara sistematis, menunjuk pada kondisi dimana setiap kegiatan hendaknya direncanakan dengan baik, dilaksanakan secara cermat, dan hasilnya dievaluasi dibandingkan dengan standar mutu yang ditentukan sebelumnya. Selain itu, bahwa setiap prosedur kerja yang sedang dilaksanakan juga perlu ditinjau apakah telah mendatangkan hasil yang diharapkan. Bila tidak, maka prosedur itu perlu diubah dan diganti dengan yang lebih baik dan sesuai. Jadi disini, harus ada keterbukaan dan kesediaan

berubah dan menggantikan hal yang lama dengan hal yang baru jika memang diperlukan. Ini berlaku bagi multilevel, baik dari tingkat pimpinan sampai dengan staf terbawah. Pemikiran jangka panjang menunjuk pada visi dan misi lembaga. Visi dan misi lembaga harus dirumuskan dan dicapai bersama oleh segenap unsur dalam lembaga, kemana arah lembaga akan tertuju untuk jangka panjang. Suatu kegiatan staf atau siapapun dalam lembaga tersebut harus dapat ditelusuri mampu menyumbang apa dan seberapa kepada pencapaian visi dan misi lembaga. Disinilah maka, untuk menerapkan TQM dipersyaratkan adanya pimpinan yang memiliki visi jangka panjang, berkemampuan kerja keras, tekun dan tabah mengemban misi, disiplin, dan memiliki sikap kepada pelayanan yang baik misalnya: kepedulian terhadap staf, sopan dan berbudi, sabar, bijaksana, bersahabat dan bersedia membantu sesama dalam lembaga tersebut.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) menjadi kata kunci dalam penerapan TQM. Semua anggota atau bagian dari lembaga tersebut harus berusaha menguasai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Dalam lembaga harus terjadi suasana saling belajar, segala sumber belajar dimanfaatkan untuk meningkatkan kompetensi masing-masing staf. Bagaikan suatu bangunan, lemahnya SDM dalam bagian tertentu dalam lembaga akan mengganggu pencapaian visi dan misi, sehingga harus diperbaiki/ditingkatkan.

Unsur lainnya adalah komitmen pada mutu. Semua kegiatan lembaga harus diorientasikan pada pencapaian mutu. Harus ada kesadaran dan keyakinan bagi seluruh anggota atau bagian dalam lembaga akan perlunya mutu kinerja

masing-masing, dan karenanya harus ada tekad dan rasa keterikatan yang kuat untuk menjada dan meningkatkan mutu kerja masing – masing yang menyokong mutu lembaga. Dengan adanya komitmen pada mutu, akan mampu menggerakkan usaha-usaha yang terus menerus untuk meningkatkan mutu, sehingga tidak akan menyerah pada kendala-kendala dan kesulitan-kesulitan yang menghadang diperjalanan menerapkan TQM dalam rangka peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Tujuan kegiatan penjaminan mutu bermanfaat, baik bagi pihak internal maupun eksternal organisasi. Menurut Yorke (1997), tujuan penjaminan (*Assurance*) terhadap kualitas tersebut antara lain sebagai berikut:

- a) Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.
- b) Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya
- c) Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila mungkin, membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.
- d) Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki.

Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan kualitas (*quality assurance*) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing. Penjaminan kualitas merupakan bagian yang menyatu dalam membentuk kualitas produk dan jasa

suatu organisasi atau perusahaan. Mekanisme penjaminan kualitas yang digunakan juga harus dapat menghentikan perubahan bila dinilai perubahan tersebut menuju ke arah penurunan atau kemunduran.

D. Konsep Manajemen Mutu Terpadu

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 peranan penting dalam suksesnya pelaksanaan implementasi manajemen mutu terpadu (TQM) di sekolah. Konsep sekolah bermutu (unggul) perlu ada dalam konsep setiap kepala sekolah. Kepala Sekolah perlu memahami TQM 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. Apa hakikat dari keberadaan sekolah yang diharapkan masyarakat? Bagaimana membuat sekolah menjadi efektif agar harapan pelanggan pendidikan tercapai? Jawabannya yaitu dengan cara mengimplementasi manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) di sekolah.

Total quality management/ manajemen mutu terpadu merupakan konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi di semua sektor kehidupan. TQM telah banyak di adopsi kedalam berbagai bidang terutama pada dunia bisnis dan ekonomi. Tetapi TQM bukan saja terpaku hanya untuk



aspek bisnis dan ekonomi saja, nilai-nilai yang ada dalam manajemen mutu terpadu dapat diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan yaitu di sekolah.

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 peranan penting dalam suksesnya pelaksanaan implementasi manajemen mutu terpadu (TQM) di sekolah. Konsep sekolah bermutu (unggul) perlu ada dalam konsep setiap kepala sekolah. Kepala Sekolah perlu memahami TQM 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. Apa hakikat dari keberadaan sekolah yang diharapkan masyarakat? Bagaimana membuat sekolah menjadi efektif agar harapan pelanggan pendidikan tercapai? Jawabannya yaitu dengan cara mengimplementasi manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) di sekolah.

Total quality management/ manajemen mutu terpadu merupakan konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi di semua sektor kehidupan. TQM telah banyak di adopsi kedalam berbagai bidang terutama pada dunia bisnis dan ekonomi. Tetapi TQM bukan saja terpaku hanya untuk aspek bisnis dan ekonomi saja, nilai-nilai yang ada dalam manajemen mutu terpadu dapat diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan yaitu di sekolah.



Untuk itu, penulis mengangkat artikel yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) di Sekolah”. Kata *Manajemen* berasal dari bahasa Perancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur. Berikut pengertian menurut para ahli.

Menurut Nasution (2001) Total Quality Management adalah perpaduan semua fungsi ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, team work, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan.

Menurut Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) yang mengatakan bahwa “ TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi”.

Adapun pendapat Gaspersz (2005) Menyatakan bahwa : Manajemen mutu terpadu merupakan pendekatan Manajemen sistematik yang berorientasi pada organisasi, pelanggan dan pasar melalui kombinasi menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas produktifitas. Sementara pandangan Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) Menyatakan pula bahwa “ Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Jadi secara umum dapat dikatakan bahwa TQM adalah sistem terstruktur dengan serangkaian alat, teknik, dan filosofi yang didesain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap konsumen, melibatkan

partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara total dan terus-menerus.

Elemen pendukung dalam TQM

1. Kepemimpinan

Terdapat 13 hal yang perlu dimiliki oleh seorang pimpinan dalam manajemen mutu terpadu yaitu :

- a) Pimpinan mendasarkan keputusan pada data, bukan hanya pendapat saja.
- b) Pimpinan merupakan pelatih, dan fasilitator bagi setiap individu/bawahan.
- c) Pimpinan harus secara aktif terlibat dalam pemecahan masalah yang dihadapi oleh bawahan.
- d) Pimpinan harus bisa membangun komitmen, yang menjamin bahwa setiap orang memahami misi, visi, nilai dan target perusahaan yang jelas.
- e) Pimpinan dapat membangun dan memelihara kepercayaan
- f) Pimpinan harus paham betul untuk mengucapkan terima kasih kepada bawahan yang berhasil/berjasa
- g) Aktif mengadakan kaderisasi melalui pendidikan dan pelatihan yang terprogram
- h) Berorientasi selalu pada pelanggan internal/eksternal
- i) Pandai menilai situasi dan kemampuan orang lain secara tepat
- j) Dapat menciptakan suasana kerja yang sangat menyenangkan
- k) Mau mendengar dan menyadari kesalahan

l) Selalu berusaha memperbaiki system dan banyak berimprovisasi

m) Bersedia belajar kapan saja dan di mana saja

2. Pendidikan dan Pelatihan

Kemampuan mendidik dan melatih semua karyawan, memberikan baik informasi yang mereka butuhkan untuk menjamin perbaikan mutu dan memecahkan persoalan. Pelatihan inti ini memastikan bahwa suatu bahasa dan suatu set alat yang sama akan diperbaiki di seluruh organisasi.

3. Struktur Pendukung

Manajer senior mungkin memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu melaksanakan 'strategi pencapaian mutu. Dukungan semacam ini mungkin diperoleh dari luar, tetapi akan lebih baik kalau diperoleh dari dalam organisasi itu sendiri.

4. Komunikasi

Komunikasi dalam suatu lingkungan mutu mungkin perlu ditempuh dengan cara berbeda-beda agar dapat berkomunikasi kepada seluruh karyawan mengenai suatu komitmen yang sungguh-sungguh untuk melakukan perubahan dalam usaha peningkatan mutu. Secara ideal manajer harus bertemu pribadi dengan para karyawan untuk menyampaikan informasi, memberikan pengarahan, dan menjawab pertanyaan dari setiap karyawan.

5. Ganjaran dan pengakuan

Tim individu yang berhasil menerapkan proses mutu harus diakui dan mungkin diberi ganjaran, sehingga karyawan lainnya sebagai anggota organisasi

akan mengetahui apa yang diharapkan. Jadi pada dasarnya karyawan yang berhasil mencapai mutu tertentu harus diakui dan diberi ganjaran agar dapat menjadi panutan/ccontoh bagi karyawan lainnya.

6. Pengukuran

Penggunaan data hasil pengukuran menjadi sangat penting di dalam menetapkan proses manajemen mutu. Jelaskan, pendapat harus diganti dengan data dan setiap orang harus diberitahu bahwa yang penting bukan yang dipikirkan akan tetapi yang diketahuinya berdasarkan data. Pengumpulan data pelanggan memberikan suatu tujuan dan penilaian kinerja yang realistis serta sangat berguna di dalam memotivasi setiap orang/karyawan untuk mengetahui persoalan yang sebenarnya.

E. Tinjauan Teoritis Tentang Konsep Manajemen Pendidikan

1) Konsep Manajemen Pendidikan

Komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pendidikan agaknya dapat dibilang serius. Di saat kondisi bangsa yang masih menghadapi krisis multidimensional seperti sekarang ini, konsistensi pemerintah tetap berupaya untuk melakukan pembenahan (improvisasi) terhadap sistem pendidikan nasional. Salah satu upaya itu adalah pemerintah memberikan peluang selebar-lebarnya bagi institusi sekolah untuk mengembangkan sikap otonomnya dan memperkokoh basis manajemennya.

Sampai saat ini, permasalahan umum yang menjadi kendala utama bagi penyelenggaraan sekolah adalah persoalan manajemen. Sehingga persoalan ini termasuk bagian dari masalah yang peka dan rawan. Karena itu, muncullah sebuah

pemikiran ke arah pengelolaan pendidikan yang memberikan keluasan kepada sekolah untuk mengatur dan melaksanakan berbagai kebijakan secara luas. Jadi, manajemen itu sangat dibutuhkan dalam upaya mengembangkan suatu lembaga pendidikan ke arah yang lebih baik. Manajemen merupakan kebutuhan yang penting dalam pendidikan yaitu untuk memudahkan pencapaian tujuan manusia dalam organisasi, serta mengelola berbagai sumber daya organisasi, seperti sarana dan prasarana, waktu, SDM, metode dan lainnya secara efektif, inovatif, kreatif, solutif dan efisien.

Suatu pandangan yang bersifat umum dari pada pandangan-pandangan Di sini menyatakan bahwa manajemen ialah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan menjadi system total untuk menyelesaikan suatu tujuan

Sumber disini adalah segala sesuatu yang mencakup orang-orang, alat-alat, media bahan-bahan, uang dan sarana. Semuanya di arahkan dan dikoordinasi agar terpusat dalam rangka menyelesaikan tujuan.

Mengarahkan orang-orang agar melaksanakan aktivitas-aktivitas tertentu untuk mencapai, bearti membuat orang-orang itu mengatur sarana, bahan, alat, dan biaya serta dengan metode tertentu melakukan aktivitas mereka masing-masing. Kalau orang-orang ini bekerja sama dengan atasannya yang mengarahkan dirinya maka mereka semua bearti mengintegrasikan sumber-sumber. Dalam praktek individu yang bertugas mengarahkan orang-orang itu tidak hanya memimpin, menghimbau dengan bicara saja, tetapi juga ikut memikirkan strategi atau kebijakan mengatur

material. Dengan demikian kedua pendapat itu pada hakikatnya sama, hanya tekanannya yang berbeda.

Dalam pendidikan manajemen itu dapat di artikan sebagai aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Dipilih management sebagai aktivitas, bukan sebagai individu, agar konsisten dengan istilah administrasi dengan administrator sebagai pelaksananya dan supervisi dengan supervisor sebagai pelaksananya, kepala sekolah misalnya bisa berperan sebagai administrator dalam mengemban misi atasan, sebagai manager dalam memadukan sumber-sumber pendidikan, dan sebagai supervisor dalam membina guru-guru pada proses belajar mengajar.

Pada uraian di atas sudah di sebutkan bahwa kepala-kepala sekolah dapat berperan sebagai administrator, manager, dan supervisor. Ini bearti organisasi sekolah melaksanakan administrasi, management dan supervisi. Begitu pula halnya dengan organisasi-organisasi lain pada hakikat nya melaksanakan ketiga aktivitas tersebut. Keluarga misalnya adalah organisasi yang melaksanakan administrasi yaitu suatu aktivitas yang mengupayakan kesejahteraan keluarga.

Pendidikan merupakan suatu dimensi pembangunan. Proses pendidikan terkait dengan proses pembangunan. Sedangkan pembangunan diarahkan dan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan pembangunan di bidang ekonomi, yang saling menunjang satu dengan yang lainnya dalam upaya mencapai tujuan pembangunan nasional.

Proses pendidikan berkenaan dengan semua upaya untuk mengembangkan mutu sumber daya manusia, sedangkan manusia yang bermutu itu pada hakikatnya telah dijabarkan dan dirumuskan secara jelas dalam rumusan tujuan pendidikan dan tujuan pendidikan itu sendiri searah dengan tujuan pembangunan secara keseluruhan.

Untuk memahami konsep pendidikan secara umum, maka dapat diajukan berbagai pertanyaan sebagai berikut.

- i. **Apa:** Apa yang dimaksud dengan “pendidikan”? pertanyaan ini menuntut jawaban mengenai definisi pendidikan.
- ii. **Mengapa:** Pertanyaan tentang apa tujuan pendidikan yang hendak dicapai? Jawaban atas pertanyaan ini adalah rumusan berbagai aspek tujuan pendidikan yang telah dirumuskan dalam tujuan pendidikan nasional.
- iii. **Untuk apa:** Pertanyaan ini berkenaan dengan siapa yang menjadi sasaran pendidikan? Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah pemahaman mengenai tenaga kependidikan.
- iv. **Bagaimana:** Pertanyaan ini berkenaan dengan cara dan prosedur yang ditempuh dalam proses pendidikan. Jawaban atas pertanyaan ini adalah pemahaman tentang konsep kurikulum, pembelajaran dan belajar.

2) Pengertian Manajemen Pendidikan

Batasan manajemen pendidikan dapat diambil berdasarkan 3 pendekatan. Pendekatan pertama menganggap manajemen pendidikan sebagai cabang ilmu manajemen, sehingga batasannya adalah seni dan ilmu mengelola sumber daya pendidikan 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.

Adapun secara proses, manajemen pendidikan didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Bila dikaji dengan pendekatan struktur atau tugasnya, maka manajemen pendidikan diartikan sebagai manajemen peserta didik, kurikulum, tenaga pendidik, dan kependidikan, keuangan, fasilitas, hubungan lembaga dengan masyarakat, pengorganisasian, ketatalaksanaan, dan supervise pendidikan

Manajemen pendidikan bisa di artikan sebagai suatu proses yang mengandung fungsi-fungsi yang harus dijalankan dalam penyelenggaraan pendidikan sehingga pendidikan itu dapat berjalan secara efektif dan efisien menghasilkan peserta didik yang mempunyai pengetahuan, kepribadian dan keterampilan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Secara sederhana manajemen pendidikan adalah suatu lapangan dari studi dan praktik yang terkait dengan organisasi pendidikan. Manajemen pendidikan

merupakan proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan mendayagunakan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif. Mengadaptasi pengertian manajemen dari para ahli dapat dikemukakan bahwa manajemen pendidikan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha pendidikan agar mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Secara khusus dalam konteks pendidikan, Djam'an Satori memberikan pengertian manajemen pendidikan dengan menggunakan istilah administrasi pendidikan yang diartikan sebagai "keseluruhan proses kerja sama dengan memanfaatkan semua sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien".

Sedangkan Hadari Nawawi mengemukakan bahwa "Administrasi pendidikan sebagai rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis yang diselenggarakan di lingkungan tertentu terutama berupa lembaga pendidikan formal", dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama dengan memanfaatkan semua sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

. Secara esensial dapat ditarik benang merah tentang pengertian manajemen pendidikan:

- a) Manajemen pendidikan merupakan suatu kegiatan
- b) Manajemen pendidikan memanfaatkan berbagai sumber daya
- c) Manajemen pendidikan berupaya untuk mencapai tujuan tertentu

3) Prinsip Manajemen Pendidikan

Untuk menjamin keberhasilan maka manajemen haruslah dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen. Prinsip-prinsip manajemen adalah dasar-dasar dan nilai yang menjadi inti dari keberhasilan sebuah manajemen. Menurut Henry Fayol, prinsip-prinsip dalam manajemen sebaiknya bersifat lentur artinya bahwa perlu dipertimbangkan sesuai dengan kondisi khusus dan situasi yang berubah-ubah. Prinsip – prinsip umum manajemen menurut Henry Fayol terdiri dari:

1. Pembagian kerja (*Division of work*)

Dalam pembagian kerja perlu diperhatikan penempatan orang-orang yang sesuai dengan keahlian, pengalaman, kondisi fisik dan mental. Tujuan pembagian kerja adalah agar diperoleh hasil kerja yang terbaik. Pembagian kerja dapat membantu pemusatan tujuan dan merupakan alat terbaik untuk memanfaatkan individu-individu dan kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.

Oleh karena itu, dalam penempatan personil dalam organisasi atau karyawan dalam lembaga/perusahaan harus menggunakan prinsip *the right man in the right place*. Pembagian kerja harus rasional dan objektif, bukan emosional dan subyektif yang didasarkan atas dasar *like and dislike* (senang dan tidak senang).



Dengan adanya prinsip orang yang tepat ditempat yang tepat (*the right man in the right place*) akan memberikan jaminan terhadap kestabilan, kelancaran dan efisiensi kerja. Pembagian kerja yang baik merupakan kunci bagi penyelenggaraan kerja. kecerobohan dalam pembagian kerja akan berpengaruh kurang baik dan mungkin menimbulkan kegagalan dalam penyelenggaraan pekerjaan. Oleh karena itu, seorang manajer yang berpengalaman akan menempatkan pembagian kerja sebagai prinsip utama yang akan menjadi titik tolak bagi prinsip-prinsip lainnya.

2. Pemberian Wewenang dan Tanggung Jawab (*Authority and responsibility*)

Setiap personil atau karyawan yang ditempatkan pada posisi pembagian tugasnya, harus dilengkapi dengan wewenang untuk melakukan pekerjaan dan setiap wewenang yang melekat diikuti dengan pertanggungjawaban. Wewenang adalah hak memberikan perintah dan kekuasaan meminta kepatuhan dari yang diperintah. Sedangkan Tanggungjawab adalah tugas dan fungsi-fungsi atau kewajiban yang harus dilakukan oleh seorang petugas.

Wewenang dan tanggung jawab harus seimbang. Setiap pekerjaan harus dapat memberikan pertanggungjawaban yang sesuai dengan wewenang. Oleh karena itu, makin kecil wewenang makin kecil pula pertanggungjawaban demikian pula sebaliknya.

Tanggung jawab terbesar terletak pada manajer puncak. Kegagalan suatu usaha bukan terletak pada karyawan, tetapi terletak pada puncak pimpinannya. Karena yang mempunyai wewenang terbesar adalah manajer puncak. Oleh karena itu, apabila manajer puncak tidak mempunyai keahlian dan kepemimpinan, maka wewenang yang ada padanya merupakan bumerang. Setiap orang yang telah diserahi tugas dalam bidang pekerjaan tertentu dengan sendirinya memiliki wewenang untuk membantu memperlancar tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Wewenang tersebut harus disertai tanggungjawab terhadap atasan atau terhadap tujuan yang hendak dicapai. Antara wewenang dan tanggungjawab harus seimbang.

3. Memiliki Disiplin (*Discipline*)

Disiplin merupakan perasaan taat dan patuh terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Disiplin ini berhubungan erat dengan wewenang. Apabila wewenang tidak berjalan dengan semestinya, maka disiplin akan hilang. Oleh karena ini, pemegang wewenang harus dapat menanamkan disiplin terhadap dirinya sendiri sehingga mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan sesuai dengan wewenang yang dipegangnya. Tertib atau disiplin akan meningkatkan kualitas kerja, dan peningkatan kualitas kerja akan pula menaikkan mutu hasil kerja. Dalam setiap organisasi, lembaga atau perusahaan akan berhasil seperti yang diinginkan, maka haruslah menciptakan aturan atau tata tertib yang



mapan, dan tata tertib tersebut haruslah dilakukan dengan penuh disiplin oleh seluruh komponen yang ada dalam organisasi, lembaga atau perusahaan tersebut.

4. Adanya Kesatuan Komando atau Perintah (*Unity of command*)

Dalam organisasi atau perusahaan, seorang pemimpin atau manajer harus memberikan perintah kepada bawahannya, harus jelas komando atau perintahnya. Jika dalam organisasi atau perusahaan mempunyai jenjang struktur, perintah dari pimpinan yang paling atas ke pimpinan di bawahnya harus satu bahasa dan satu kesatuan perintah. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi *overlap* atau tumpang tindih pemahaman yang diterima oleh bawahannya. Begitu juga dalam melaksanakan pekerjaan dari atasannya, personil atau karyawan harus memperhatikan prinsip kesatuan perintah sehingga pelaksanaan kerja dapat dijalankan dengan baik. Karyawan harus tahu kepada siapa ia harus bertanggung jawab sesuai dengan wewenang yang diperolehnya. Untuk setiap tindakan bagi setiap petugas harus menerima perintah hanya dari seorang atasan saja. Jika perintah datang hanya dari satu sumber maka setiap orang juga akan tahu kepada siapa ia harus bertanggungjawab sesuai wewenang yang telah diberikan kepadanya.

5. Adanya Kesatuan Arahan (*Unity of direction*)

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, personil atau karyawan perlu diarahkan menuju tujuan yang menjadi sarannya. Seorang pemimpin atau manajer harus dapat memberi pengarahannya yang jelas terhadap anak buahnya. Kejelasan komunikasi dalam menyampaikan pesan-pesan juga harus jelas struktur kalimat yang digunakan, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman. Begitu juga dalam memberikan arahan antara pimpinan satu dengan pimpinan yang lain harus ada kesatuan bahasa atau kesatuan arah yang jelas.

Kesatuan pengarahannya bertalian erat dengan pembagian kerja. Kesatuan pengarahannya tergantung pula terhadap kesatuan perintah. Dalam pelaksanaan kerja bisa saja terjadi adanya dua perintah sehingga menimbulkan arah yang berlawanan. Oleh karena itu, perlu alur yang jelas dari mana karyawan mendapat wewenang untuk melaksanakan pekerjaan dan kepada siapa ia harus mengetahui batas wewenang dan tanggung jawabnya agar tidak terjadi kesalahan. Pelaksanaan kesatuan pengarahannya tidak dapat terlepas dari pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab, disiplin, serta kesatuan perintah.

6. Mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan sendiri

Setiap komponen organisasi, lembaga atau perusahaan baik pimpinan atau personil/karyawan harus mengabdikan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi atau perusahaan. Hal semacam itu merupakan

suatu syarat yang sangat penting agar setiap kegiatan berjalan dengan lancar sehingga tujuan yang direncanakan dapat tercapai dengan baik.

Jika setiap unsur organisasi atau perusahaan, baik pimpinan atau karyawan dapat mengabdikan kepentingan pribadinya untuk kepentingan organisasi, maka kesuksesan membangun organisasi atau perusahaan dapat diwujudkan dengan mudah. Adanya kesadaran bahwa kepentingan pribadi sebenarnya tergantung kepada berhasil-tidaknya kepentingan organisasi, itulah sebenarnya wujud prinsip yang harus dibangun. Prinsip pengabdian kepentingan pribadi kepada kepentingan organisasi dapat terwujud, apabila setiap pimpinan dan karyawan merasa senang dalam bekerja sehingga memiliki disiplin yang tinggi.

7. Adanya Pemberian Kesejahteraan atau gaji pegawai

Imbalan kerja, upah ataupun gaji, bagi setiap personil organisasi, lembaga atau perusahaan, merupakan kompensasi yang menentukan terwujudnya kelancaran dalam bekerja. Karyawan atau staf yang memiliki perasaan cemas, tertekan dan kekurangan dalam kebutuhan hidup sehari-harinya akan sulit berkonsentrasi terhadap tugas dan kewajibannya sehingga dapat mengakibatkan ketidaksempurnaan dalam bekerja.

Oleh karena itu, dalam prinsip pemberian kesejahteraan, imbalan atau penggajian harus dipikirkan agar karyawan dapat bekerja dengan rasa senang, tenang dan nyaman. Sistem penggajian harus diperhitungkan agar

menimbulkan kedisiplinan dan kegairahan kerja sehingga karyawan berkompetisi untuk membuat prestasi yang lebih besar. Prinsip *more pay for more prestige* (upaya lebih untuk prestasi lebih), dan prinsip upah sama untuk prestasi yang sama perlu diterapkan sebab apabila ada perbedaan akan menimbulkan kelesuan dalam bekerja dan mungkin akan menimbulkan tindakan tidak disiplin. Prinsip keadilan dan pemberian sesuai pekerjaan juga harus dikomunikasikan terlebih dahulu, sehingga tidak menimbulkan kecemburuan sosial dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

8. Adanya Pemusatan Wewenang (*Centralization*)

Pemusatan wewenang akan menimbulkan pemusatan tanggung jawab dalam suatu kegiatan. Tanggung jawab terakhir terletak pada orang yang memegang wewenang tertinggi atau manajer puncak. Pemusatan bukan berarti adanya kekuasaan untuk menggunakan wewenang, melainkan untuk menghindari kesimpangsiuran wewenang dan tanggung jawab. Pemusatan wewenang ini juga tidak menghilangkan asas pelimpahan wewenang (*delegation of authority*).

9. Adanya Hirarki (Tingkatan)

Pembagian kerja menimbulkan adanya atasan dan bawahan. Bila pembagian kerja ini mencakup area yang cukup luas akan menimbulkan hirarki. Hirarki diukur dari wewenang terbesar yang berada pada manajer

puncak dan seterusnya berurutan ke bawah. Dengan adanya hirarki ini, maka setiap karyawan akan mengetahui kepada siapa ia harus bertanggung jawab dan dari siapa ia mendapat perintah.

10. Adanya Keadilan dan Kejujuran

Keadilan dan kejujuran merupakan salah satu syarat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Keadilan dan kejujuran terkait dengan moral karyawan dan tidak dapat dipisahkan. Keadilan dan kejujuran harus ditegakkan mulai dari pimpinan karena pimpinan memiliki wewenang yang paling besar. Manajer yang adil dan jujur akan menggunakan wewenangnya dengan sebaik-baiknya untuk melakukan keadilan dan kejujuran pada bawahannya. Keadilan dituntut misalnya dalam penempatan tenaga kerja yang harus benar-benar dipertimbangkan berdasarkan pendidikan, pengalaman dan keahlian seseorang. Kecuali itu keadilan juga dituntut dalam pembagian upah, sesuai berat ringannya pekerjaan dan tanggungjawab seseorang. Kejujuran dituntut agar masing-masing orang bekerja untuk kepentingan bersama bukan mendahulukan kepentingan pribadi.

11. Adanya Stabilitas kondisi karyawan

Dalam setiap kegiatan kestabilan karyawan harus dijaga sebaik-baiknya agar segala pekerjaan berjalan dengan lancar. Kestabilan karyawan terwujud karena adanya disiplin kerja yang baik dan adanya

ketertiban dalam kegiatan. Manusia sebagai makhluk sosial yang berbudaya memiliki keinginan, perasaan dan pikiran. Apabila keinginannya tidak terpenuhi, perasaan tertekan dan pikiran yang kacau akan menimbulkan goncangan dalam bekerja.

12. Adanya Prakarsa (Inisiatif)

Prakarsa timbul dari dalam diri seseorang yang menggunakan daya pikir. Prakarsa menimbulkan kehendak untuk mewujudkan suatu yang berguna bagi penyelesaian pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Jadi dalam prakarsa terhimpun kehendak, perasaan, pikiran, keahlian dan pengalaman seseorang. Oleh karena itu, setiap prakarsa yang datang dari karyawan harus dihargai. Prakarsa (inisiatif) mengandung arti menghargai orang lain, karena itu hakikatnya manusia butuh penghargaan. Setiap penolakan terhadap prakarsa karyawan merupakan salah satu langkah untuk menolak gairah kerja. Oleh karena itu, seorang manajer yang bijak akan menerima dengan senang hati prakarsa-prakarsa yang dilahirkan karyawannya.

13. Semangat kesatuan dan semangat korps

Setiap karyawan harus memiliki rasa kesatuan, yaitu rasa senasib sepenanggungan sehingga menimbulkan semangat kerja sama yang baik. Semangat kesatuan akan lahir apabila setiap karyawan mempunyai kesadaran bahwa setiap karyawan berarti bagi karyawan lain dan karyawan lain sangat dibutuhkan oleh dirinya. Manajer yang memiliki

kepemimpinan akan mampu melahirkan semangat kesatuan (*esprit de corp*), sedangkan manajer yang suka memaksa dengan cara-cara yang kasar akan melahirkan *friction de corp* (perpecahan dalam korp) dan membawa bencana.

Douglas (1963: 13-17) merumuskan prinsip-prinsip manajemen pendidikan sebagai berikut:

- a) Memprioritaskan tujuan di atas kepentingan pribadi dan kepentingan mekanisme kerja.
- b) Mengkoordinasikan wewenang dan tanggung jawab.
- c) Memberikan tanggung jawab pada personil sekolah hendaknya sesuai dengan sifat-sifat dan kemampuannya.
- d) Mengenal secara baik faktor-faktor psikologis manusia.
- e) Relativitas nilai-nilai.

Prinsip di atas memiliki esensi bahwa manajemen dalam ilmu dan praktiknya harus memperhatikan tujuan, orang-orang, tugas-tugas, dan nilai-nilai. Hal ini hampir selaras dengan apa yang dikemukakan Fattah (1996: 33) yang mengklasifikasikan prinsip manajemen ke dalam tiga ranah yaitu:

- a) Prinsip manajemen berdasarkan sasaran: bahwa tujuan adalah sangat esensial bagi organisasi.
- b) Prinsip manajemen berdasarkan orang; adalah suatu aktivitas manajemen yang diarahkan pada pengembangan sumber daya manusia.
- c) Prinsip manajemen berdasarkan informasi; adalah aktivitas manajemen yang membutuhkan data dan informasi secara cepat, lengkap dan akurat.

4) Fungsi Manajemen Pendidikan

Manajemen pendidikan mempunyai fungsi yang terpadu dengan proses pendidikan khususnya dengan pengelolaan proses pembelajaran. Dalam hubungan ini, terdapat beberapa fungsi manajemen pendidikan. Berkenaan dengan fungsi-fungsi manajemen ini, H. Siagian (1977) mengungkapkan pandangan dari beberapa ahli, sebagai berikut:

Menurut G.R. Terry terdapat empat fungsi manajemen, yaitu :

1. Planning (perencanaan)
2. Organizing (pengorganisasian)
3. Actuating (pelaksanaan)
4. Controlling (pengawasan)

Henry Fayol terdapat lima fungsi manajemen, meliputi :

1. Planning (perencanaan)
2. Organizing (pengorganisasian)
3. Commanding (pengaturan)
4. Coordinating (pengkoordinasian)
5. Controlling (pengawasan)

Harold Koontz dan Cyril O' Donnel mengemukakan lima fungsi manajemen, mencakup:

1. Planning (perencanaan)
2. Organizing (pengorganisasian)
3. Staffing (penentuan staf)
4. Directing (pengarahan)
5. Controlling (pengawasan)

L. Gullick mengemukakan tujuh fungsi manajemen, yaitu:

1. Planning (perencanaan)
2. Organizing (pengorganisasian)
3. Staffing (penentuan staf)
4. Directing (pengarahan)
5. Coordinating (pengkoordinasian)
6. Reporting (pelaporan)
7. Budgeting (penganggaran)

Fungsi-fungsi manajemen ini berjalan saling berinteraksi dan saling kait mengkait antara satu dengan lainnya, sehingga menghasilkan apa yang disebut dengan proses manajemen. Dengan demikian, proses manajemen sebenarnya merupakan proses interaksi antara berbagai fungsi manajemen.

Dalam perspektif persekolahan, agar tujuan pendidikan di sekolah dapat tercapai secara efektif dan efisien, maka proses manajemen pendidikan memiliki peranan yang amat vital. Karena bagaimana pun sekolah merupakan suatu sistem yang di dalamnya melibatkan berbagai komponen dan sejumlah kegiatan yang perlu dikelola secara baik dan tertib. Sekolah tanpa didukung proses manajemen yang baik, boleh jadi hanya akan menghasilkan kesemrawutan lajunya organisasi, yang pada gilirannya tujuan pendidikan pun tidak akan pernah tercapai secara semestinya.

Dengan demikian, setiap kegiatan pendidikan di sekolah harus memiliki perencanaan yang jelas dan realistik, pengorganisasian yang efektif dan efisien,

pengerahan dan pemotivasian seluruh personil sekolah untuk selalu dapat meningkatkan kualitas kinerjanya, dan pengawasan secara berkelanjutan.

5) Tujuan Manajemen Pendidikan

Tujuan utama adalah untuk mengembangkan prosedur kebijakan sekolah, memecahkan masalah-masalah umum, memanfaatkan semua potensi individu yang tergabung dalam tim tersebut. Sehingga sekolah selain dapat mencetak orang yang cerdas serta emosional tinggi, juga dapat mempersiapkan tenaga-tenaga pembangunan. Oleh karena itu perlu diketahui pandangan filosofis tentang hakekat sekolah dan masyarakat dalam kehidupan kita. Sekolah adalah bagian yang integral dari masyarakat, ia bukan merupakan lembaga yang terpisah dari masyarakat, hak hidup dan kelangsungan hidup' sekolah bergantung pada masyarakat, sekolah adalah lembaga sosial yang berfungsi untuk melayani anggota2 masyarakat dalam bidang pendidikan, kemajuan sekolah dan masyarakat saling berkolerasi, keduanya saling membutuhkan, Masyarakat adalah pemilik sekolah, sekolah ada karena masyarakat memerlukannya

Tujuan manajemen perencanaan pendidikan adalah:

- a) Mengetahui permasalahan dalam rangka percepatan penuntasan Wajib 9 tahun
- b) Menyusun rencana dan merumuskan tujuan
- c) Mengidentifikasi kelemahan, kekuatan, peluang dan ancaman dalam perencanaan
- d) Sebagai acuan dalam penetapan anggaran pendidikan

- e) Sebagai alat pengendalian dalam pelaksanaan pembangunan pendidikan khususnya dalam percepatan Wajar 9 tahun

Dilakukan manajemen agar pelaksanaan suatu usaha terencana secara sistematis dan dapat dievaluasi secara benar, akurat dan lengkap sehingga mencapai tujuan secara produktif, berkualitas, efektif dan efisien.

- 1) Produktivitas adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh (output) dengan jumlah sumber yang dipergunakan (input). Produktivitas dapat dinyatakan secara kuantitas maupun kualitas.
- 2) Kualitas menunjukkan kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (products) dan/atau jasa (services) tertentu berdasarkan pertimbangan objektif atas bobot dan/atau kinerjanya (Pfeffer and Coote, 1991).
- 3) Efektivitas adalah ukuran keberhasilan tujuan organisasi.
- 4) Efisiensi berkaitan dengan cara yaitu membuat sesuatu dengan betul (doing things right) sementara efektivitas adalah menyangkut tujuan (doing the right things) .

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan

1. Kondisi Geografis Dan Batasan Administrasi Kecamatan

Wilayah Kec. Nagawutung dengan ibukota Loang, Kabupaten

Lembata NTT memiliki batas – batas Geografis sebagai berikut :

Utara : berbatasan dengan Selat Boleng

Selatan : berbatasan dengan laut Sawu

Timur : berbatasan dengan Kec. Nubatukan

Barat : berbatasan dengan selat Lamakera

2. Luas Wilayah

Luas Wilayah Kec. Nagawutung : 216,41 KM², dengan jumlah desa sebanyak 18 (Delapan belas) desa definitif.

3. Topografis

Wilayah Kec. Nagawutung secara umum beriklim tropis dengan keadaan topografis sebagai berikut :

a) Flora dan Fauna

1) Flora

Ditumbuhi beragam kayu-kayuan, dan hutan heterogen

Sebagian kecil terdapat padang rumput dan semak

belukar

2) Fauna : Sapi, Kambing, Babi, Rusa dan binatang hutan lain-nya

b) Dataran tinggi

Terbentang dari sebelah barat ke arah timur, dataran tinggi Kec. Nagawutung dimanfaatkan untuk pemukiman penduduk (6 desa) disamping untuk lahan pertanian dan perkebunan.

c) Dataran rendah

Terbentang dari sebelah utara dan selatan, pesisir pantai. Di manfaatkan untuk pemukiman penduduk (12 desa) disamping untuk lahan pertanian dan perkebunan.

d) Potensi wilayah Kec. nagawutung

1) Potensi laut

Budidaya rumput laut (desa Wuakerong, Duawutun, Babokerong, Pasir Putih, Lolong, Tewaowutung, dan Penikenek), beragam jenis ikan, kerang dll.

2) Potensi darat

Material galiian golongan C (Tanah wure desa Bolibean, Waima desa Wuakerong, Tewaowutung, Babokerong, Mingar, Ileboli dan Belabaja)

3) Hasil hutan

Asam, Kemiri, Rotan, Bambu, Ubi-ubian dll.

4) Pertanian

Padi, Jagung, Kacang-kacangan, Ubi-ubian dll.

5) Peternakan

Sapi, Kambing, Ayam, Bebek dll

c) Demografis

Jumlah penduduk Kec. Nagawutung : 8.848 jiwa, terdiri dari:

Laki-laki : 4.190 jiwa

Perempuan : 4.658 jiwa

Jumlah KK : 2.482 jiwa

4. Sejarah Singkat SMAN I Nagawutung

Berdasarkan surat keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor : 0313 / 0 / 1993, tentang pembukaan dan penegrian sekolah tahun 1992/1993, maka 'di proponsi Nusa Tenggara Timur (NTT) mendapat empat buah sekolah menengah atas (USB). Dari keempat SMAN tersebut salah satunya di Kec. Nagawutung (yang pada waktu itu masih bergabung dengan kabupaten flores Timur).

5. Visi ,Misi Dan Tujuan SMAN I Nagawutung

Visi, Misi dan Tujuan dari Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) I Nagawutung adalah sebagai berikut :

Visi : Unggul dalam prestasi dengan berakar pada nilai- nilai pancasila dan budaya Lamaholot yang dilandasi dengan iman dan taqwa.

Misi :

1. Meningkatkan pembinaan iman dan taqwa

2. Efisiensi dan efektifitas dalam proses pembelajaran baik inta kurikuler maupun ekstra kurikuler
3. Menjadikan disiplin sebagai budaya bagi warga sekolah
4. Menumbuhkan minat baca
5. Meningkatkan kemampuan berbahasa inggris
6. Melestarikan seni budaya lamaholot lewat kegiatan kepariwisataan

Tujuan :

1. Menghasilkan lulusan yang mampu bersaing
2. Tercapainya nilai Ujian Nasional (UN) mata pelajaran sesuai yang ditetapkan.
3. Terlibatnya seluruh komponen sekolah secara aktif dalam pengelolaan sekolah
4. Penerapan sistem komputerisasi dalam administrasi dan terciptanya administrasi sekolah yang standar
5. Memberdayakan peran serta masyarakat dan komite sekollah dalam pengembangan sekolah
6. Teciptanya lingkungan sekolah yang bersih, indah dan rindang

6. Struktur Organisasi SMAN I Nagawutung

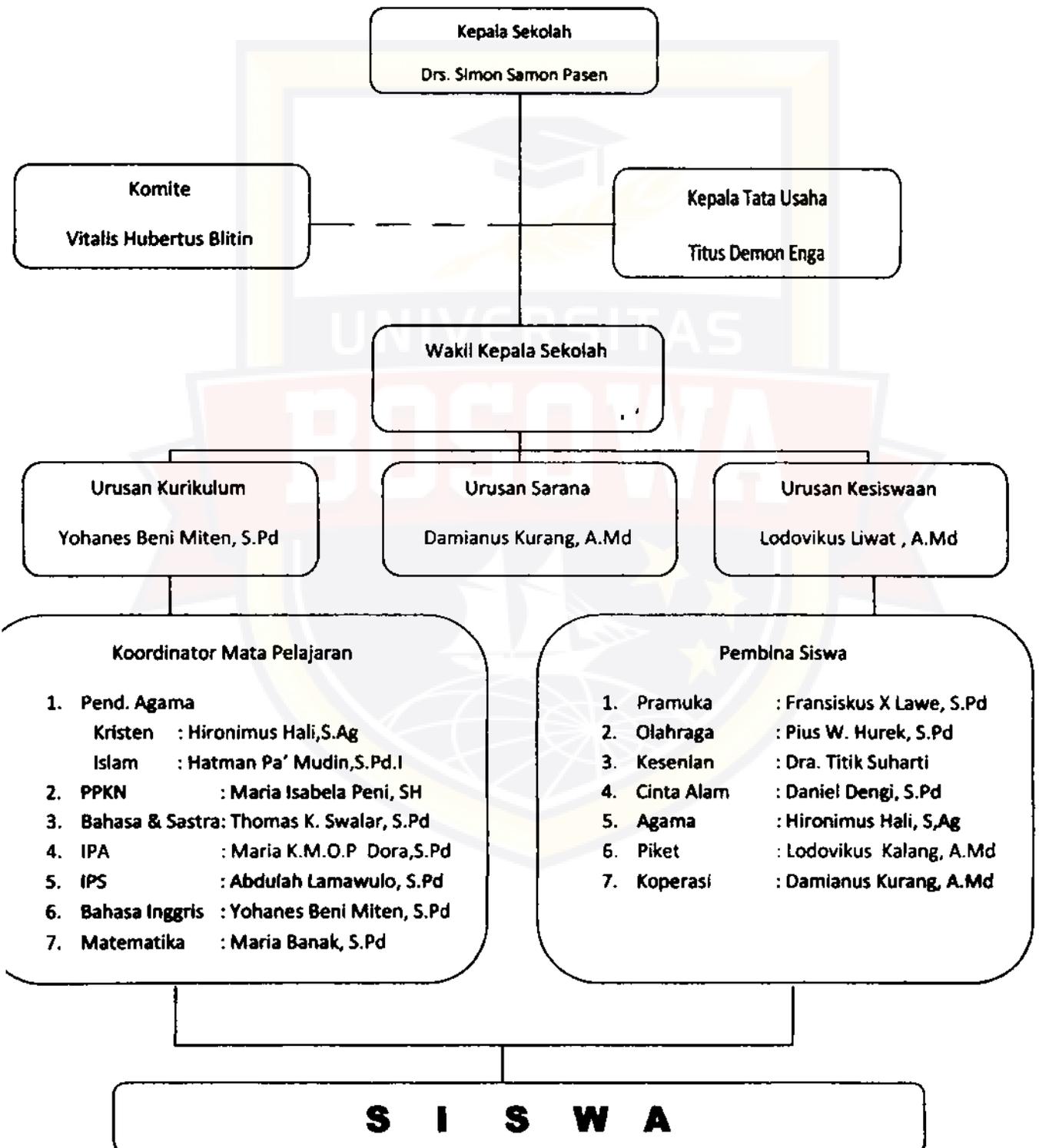
Dalam rangka usaha untuk meningkatkan kelancaran penyelenggaraan kegiatan suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah secara berdaya guna dan berhasil guna, maka mutlak diperlukan suatu struktur organisasi dan tata kerja manajemen pimpinan suatu organisasi., karena dengan adanya struktur organisasi dan tata kerja akan nampak hubungan – hubungan diantara bidang kerja dan hubungan orang – orang, kedudukan wewenang dan tanggung jawab dalam kerjasama tersebut.

Dengan demikian untuk mewujudkan suatu tugas, wewenang serta tanggung jawab organisasi perlu diletakan suatu struktur tata hubungan kerja dan ditunjang oleh peralatan atau sarana' kerja yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Terselenggaranya struktur hubungan kerja didalam organisasi swasta adalah untuk menciptakan kertetiban pelaksanaan tugas, untuk itu perlu adanya pembagian tugas dan cara kerja, hubungan dan fungsi, siapa- siapa yang bertanggung jawab demikian juga pemanfaatan sumber- sumber dana daya yang tersedia. Untuk itu didalam penelenggaraan manajemen yang telah menjadi titik perhatian pada sumber-sumber yang tersedia yang diberi tugas dan tanggung jawab dibidannya masing- masing dan dilaksanakan secara tertib .

Struktur organisasi SMAN I Nagawutung:

STRUKTUR ORGANISASI SMAN I Nagawutung



Berikut penulis memberikan gambaran tentang perangkat Guru dan Tata usaha dapat di lihat pada table berikut ini:

Tabel 1
Daftar Nama Guru-Guru SMAN I Nagawutung

NO	NAMA	JABATAN
1	Drs. Simon Samon Pasen	Kep.Sek
2	Damianus Kurang, A.Md	Guru
3	Yohanes Beni Miten, S.Pd	Guru
4	Maria Banak, S.Pd	Guru
5	Daniel Dengi, S.Pd	Guru
6	Maria K.M.O.P. Dora, S.Si	Guru
7	Fransiskus X. Lawe, S.Pd	Guru
8	Abdullah Lamawulo; S.Pd	Guru
9	Thomas K. Swalar, S.Pd	Guru
10	Dra. Titik Suharti	Guru
11	Marselinus P. Purlolon, S.Pd	Guru
12	Hironimus Hali, S.Ag	Guru
13	Hatman Pa'Mudin, S.Pd.I	Guru
14	Lodovikus Liwat, A.Md	Guru
15	Pius Wayong Hurek, S.Pd	Guru
16	Monika Margareta S. Tallu, S.Pd	Guru
17	Maria Isabela Peni, SH	GTT
18	Titus Demon Enga	P.TU
19	Apolonia Ose	P.TU
20	Maria Magdalena Tuto Bedan, SE	P.TU
21	Titus Modestus	P.TU
22	Yustinus Geo	P.TU
23	Erman Purab, A.Md	P.TU

24	Eka Julia, S.Pd	SM – 3T
25	Khairul Anwar, S.Pd	SM – 3T
26	Alberta R. Ohe Kobun, S.Pd	GTT

Sumber : *Data sekunder SMAN I Nagawidung 2012*



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sekolah menengah atas (disingkat SMA *Senior High School*), adalah jenjang pendidikan menengah pada pendidikan formal di Indonesia setelah lulus Sekolah Menengah Pertama (atau sederajat). Sekolah menengah atas ditempuh dalam waktu 3 tahun, mulai dari kelas 10 sampai kelas 12. SMA diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Sejak diberlakukannya otonomi daerah pada tahun 2001, pengelolaan SMA negeri di Indonesia yang sebelumnya berada di bawah Departemen Pendidikan Nasional, kini menjadi tanggung jawab pemerintah daerah kabupaten/kota. Sedangkan Departemen Pendidikan Nasional hanya berperan sebagai regulator dalam bidang standar nasional pendidikan. Secara struktural, SMA negeri merupakan unit pelaksana teknis dinas pendidikan kabupaten/kota.

Penerapan prinsip kemampuan dalam penelitian ini dapat diukur berdasarkan beberapa variabel yaitu proses belajar mengajar, ketetapan waktu, penyusunan silabus atau RPP, sarana dan prasarana pendukung, transparansi, kesamaan hak dan kepastian waktu. Indikator proses belajar mengajar dan manajemen pelayanan adalah, pelaksanaan kurikulum, manajemen pembelajaran dan manajemen pelayanan, yang mana ketiga unsur ini dianggap penting, perencanaan proses pembelajaran meliputi penyusunan silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi,

tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metode pembelajaran, kegiatan pembelajaran, penilaian hasil belajar, sumber belajar dan sarana pendukung aktifitas belajar mengajar .

Dengan diadakanya penelitian dilapangan, maka dari 25 Responden yang di tanyakan melalui angket Responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. PROSES PENERAPAN BELAJAR MENGAJAR YANG BAIK

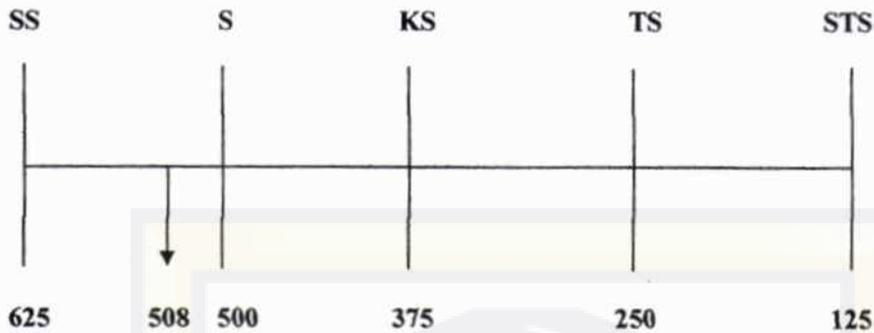
Adapun beberapa faktor yang digunakan peneliti sebagai proses pendukung penerapan belajar mengajar yang baik adalah :

- a. Kontrak Belajar Mengajar
- b. Ketepatan Waktu
- c. Penyusunan Silabus atau RPP

Yang akan dijelaskan secara terperinci melalui hasil penelitian di lapangan sebagai berikut :

a) Kontak belajar Mengajar

Jumlah skor pada penerapan proses belajar mengajar sangat Baik, bila memperoleh skor $25 \times 5 \times 5 = 625$, sedangkan nilai penerapan proses belajar mengajar terburuk adalah $25 \times 1 \times 5 = 125$. Hasil diperoleh responden mencapai skor ini dapat di lihat bahwa secara umum Responden Siswa/I pada SMAN 1 Nagawutung sebagai sala satu aspek tersebut diatas menurut persepsi 25 responden adalah : $508 \times 625 : 100\% = 81\%$ hasilnya secara umum dapat digambarkan sebagai berikut :



Ternyata skor 508 termasuk kategori interval sangat setuju dan setuju tetapi lebih mendekati setuju dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari segi penerapan proses belajar mengajar tersebut diatas adalah setuju .

Faktor yang mempengaruhi penerapan proses belajar mengajar dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 2

PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KONTRAK BELAJAR MENGAJAR

No	Kreteria Tanggapan	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Sangat setuju	12	48
2	Setuju	9	36
3	Kurang setuju	3	12
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju	1	4
Jumlah		25	100

Sumber Hasil olah data September 2013



Berdasarkan tabel 2 tersebut dari 25 Responden dan hasil data 12 orang atau 48 % responden setuju. Jadi kesimpulanya, mayoritas Responden mengatakan sangat setuju, mengadakan Kontrak Belajar Mengajar pada awal perkuliaan.dengan demikian persepsi responden terhadap kontrak Belajar Mengajar adalah :

1. Kategori tanggapan persepsi Responden sangat setuju, responden menjawab 12 orang atau 48 %, frekuensi memang tinggi, karena kesadaran setuju terhadap Kontrak Belajar Mengajar , sudah sangat Tinggi, sehingga responden menyadari bahwa penerapan Kontrak Belajar Mengajar merupakan sala satu pendukung berkulitas tidaknya suatu pendidikan.
2. Kategori tanggapan persepsi responden setuju yang menjawab 9 orang atau 36 %, frekuensinya memang kurang/rendah, sebagian responden beranggapan bahwa Kontrak Belajar mengajar masih rendah, namun mereka menyadari bahwa Kontrak Belajar Mengajar merupakan sala satu kunci keberhasilan Mutu pendidikan.
3. Kategori tanggapan persepsi responden kurang setuju menjawab 3 orang atau 12 %, frekuensinya sangat rendah, karena kesadaran akan akan pentingnya penerapan Kontrak Belajar Mengajar benar – benar belum di pahami.
4. Kategori tanggapan persepsi responden sangat tidak setuju menjawab 1 orang atau 4 %, frekuensinya sangat rendah, karena kesadaran akan akan pentingnya penerapan Kontrak Belajar Mengajar benar – benar belum di pahami.

Hal tersebut diatas diperkuat dengan hasil wawancara sala satu guru di SMAN I Nagawutung. Berikut hasil wawancara Penulis dengan Guru tersebut :

Apakah ada kontrak belajar mengajar antara Setiap Guru mata pelajaran dan Siswa/l yang di sepakati oleh kedua belah pihak, pada proses belajar mengajar pada setiap awal semester ?

Jawaban “Ada , dan berdasarkan :

A. Peraturan sekolah,

- a) 15 menit siswa/I terlambat masuk kedalam ruangan kelas, maka siswa/I yang bersangkutan di larang masuk, kecuali ada penyampaian ke guru mata pelajaran pada jam tersebut”
- b) 20 menit waktu berjalannya kegiatan belajar mengajar dan guru mata pelajaran yang bersangkutan belum berada di dalam ruangan, maka siswa/I bisa menghubungi guru piket pada hari itu agar siswa/I di kelas tersebut dapat menjalankan kegiatan lain yang bermanfaat (membaca buku di perpustakaan dsb), kecuali ada penyampaian ke siswa/I, bahwa guru yang bersangkutan terlambat masuk dan mohon di tunggu.

B. Penilaian :

a. Kehadiran siswa/I	15 %
b. Tugas	30 %
c. Ujian Tengah Semester	20 %
d. Ujian akhir Semester	40 %

- C. Perpindahan Jadwal, harus berdasarkan kesepakatan antara guru dan siswa/I melalui sepengetahuan wakasek kurikulum (pembuat dan pengubah jadwal KBM).

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa Kontrak Belajar mengajar sangat dibutuhkan demi terwujudnya mutu pendidikan di SMAN 1 Nagawutung hal ini dapat dilihat dari besarnya kategori responden yang memberi jawaban pada



angket yang di bagikan peneliti sebagian besar menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga kontrak belajar mengajar merupakan poin terpenting dalam penerapan proses belajar mengajar pada dunia pendidikan terkhusus pada sekola menengah atas.

b) **Ketepatan Waktu**

TABEL 3
PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP KETEPATAN WAKTU

No	Kreteria Tanggapan	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Sangat setuju	17	68
2	Setuju	7	28
3	Kurang setuju	1	4
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
Jumlah		25	100

Sumber Hasil olah data September 2013

Berdasarkan tabel 3 tersebut dari 25 Responden dan hasil data 17 orang atau 68 % responden sangat setuju. Jadi kesimpulanya, mayoritas Responden mengatakan sangat setuju, apabila Proses belajar mengajar harus berjalan berdasarkan waktu atau jadwal yang telah di keluarkan. Dengan demikian persepsi responden terhadap Ketepatan waktu adalah :

1. Kategori tanggapan persepsi Responden sangat setuju, responden menjawab 17 orang atau 68 %, frekuensi memang tinggi, karena kesadaran setuju terhadap Ketepatan Waktu, sudah sangat Tinggi, sehingga responden menyadari bahwa Ketepatan Waktu Mengajar

merupakan salah satu faktor pendukung Mutu Pendidikan yang berkualitas.

2. Kategori tanggapan persepsi responden sangat setuju yang menjawab 7 orang atau 28 %, frekuensinya memang kurang/rendah, sebagian responden beranggapan bahwa ketepatan waktu bukanlah salah satu faktor yang utama., namun mereka menyadari bahwa Ketepatan Waktu merupakan salah satu kunci keberhasilan.
3. Kategori tanggapan persepsi responden kurang setuju menjawab 1 orang atau 4 %, frekuensinya sangat rendah, karena kesadaran akan pentingnya penerapan Kontrak Belajar Mengajar benar – benar belum di pahami.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, Ketepatan waktu merupakan indikator yang menunjang keberhasilan suatu lembaga. Maka dari itu Ketepatan Waktu sangat di butuhkan agar segala aktivitas yang telah di rancang dapat berjalan dengan baik.

c) **Penyusunan Silabus (RPP)**

TABEL 4
PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP SILABUS atau RPP

No	Kreteria Tanggapan	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Sangat setuju	12	48
2	Setuju	13	52
3	Kurang setuju		
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
Jumlah		25	100

Sumber Hasil olah data September 2013

Berdasarkan tabel 4 tersebut dari 25 Responden dan hasil data 13 orang atau 52 % responden setuju. Jadi kesimpulannya, mayoritas Responden mengatakan Setuju, apabila Proses belajar mengajar harus berdasarkan Silabus atau RPP telah di keluarkan. Dengan demikian persepsi responden terhadap Silabus atau RPP adalah :

1. Kategori tanggapan persepsi responden sangat setuju yang menjawab 12 orang 48 %, frekuensinya memang kurang/rendah, sebagian responden beranggapan bahwa materi yang diberikan tidak harus berdasarkan Silabus atau SAP, sehingga pemahaman akan pentingnya Silabus dan RPP masih sangat rendah.
2. Kategori tanggapan persepsi Responden setuju, responden menjawab 13 orang atau 52 %, frekuensi memang tinggi, karena kesadaran akan pentingnya Silabus dan RPP sangat tinggi, dan responden menyadari

bahwa Silabus dan RPP merupakan salah satu faktor pendukung Mutu Pendidikan yang berkualitas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, Silabus dan RPP merupakan faktor yang utama di dalam proses belajar mengajar, dimana RPP memiliki peran penting. Ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu guru di SMAN I Nagawutung.

Apakah Materi yang di berikan oleh Guru yang bersangkutan berdasar Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) ?

Jawaban “Ya selalu berpedoman pada RPP karena dalam RPP berisi pengembangan materi ajar berdasarkan SK dan kompetensi dasar yang telah ditentukan dari Badan Standar Nasional (BSN). Sekolah hanya menyesuaikan materi pembelajaran sesuai dengan keadaan sekolah masing-masing. Dalam hal penyelesaian materi dalam satu semester setiap guru mata pelajaran harus menyampaikan kepada siswa/l materi apa saja yang harus diperoleh dalam satu semester. Dan biasanya sudah langsung diprogramkan dalam RPP pada bagian program semester (prog. semester)”



B. SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG

TABEL 5
PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP
SARANA DAN PRASARANA

No	Kreteria Tanggapan	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Sangat setuju	9	36
2	Setuju	7	28
3	Kurang setuju	9	36
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
Jumlah		25	100

Sumber Hasil olah data September 2013

Berdasarkan tabel 3 tersebut dari 25 Responden dan hasil data 9 orang atau 36 % responden setuju. Jadi kesimpulannya, mayoritas Responden terhadap sarana dan prasarana pembelajaran dan mengatakan bahwa sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap Mutu pendidikan. Dengan demikian persepsi responden terhadap Ketepatan waktu adalah :

1. Kategori tanggapan persepsi Responden sangat setuju, responden menjawab 9 orang atau 36 %, frekuensi memang tinggi, karena kesadaran responden akan Sarana dan Prasarana sudah nampak, sehingga responden dapat memberikan pandangan bahwa sala satu penentu mutu pendidikan adalah sarana dan prasarana.
2. Kategori tanggapan persepsi responden setuju yang menjawab 7 orang atau 28 %, frekuensinya memang kurang/ rendah, sebagian responden beranggapan bahwa sarana dan prasarana pada SMAN I Nagawutung belum mencapai standar yang diinginkan, namun mereka menyadari

bahwa sarana dan prasarana sangat dibutuhkan di dalam proses belajar mengajar.

3. Kategori tanggapan persepsi responden kurang setuju menjawab 9 orang atau 36 %, frekuensinya sangat rendah, karena kesadaran akan pentingnya sarana dan prasarana dalam mendukung peningkatan mutu di dunia pendidikan benar – benar belum di pahami.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, sarana dan prasarana sangat berpengaruh dan memiliki andil di dalam proses belajar mengajar, sehingga mutu pendidikan yang berkualitas dapat terpenuhi. Hal ini dapat di perkuat dari hasil wawancara penulis denga sala satu guru pada SMAN I Nagawutung.

Apakah Sarana Pembelajaran sangat mendukung proses belajar mengajar?

Jawaban “Sudah mendukung,namun fasilitas yang ada di SMAN I Nagawutung belum memadai,tetapi yang lebih utama adalah proses belajar mengajar harus tetap berjalan walaupun fasilitas yang terbatas.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara, oleh beberapa Informan, dapat di simpulkan bahwa, Pada Permendiknas RI No. 41 Tahun 2007, tentang perencanaan proses pembelajaran: penyusunan silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metode pembelajaran, kegiatan pembelajaran, penilaian hasil belajar, sumber belajar dan sarana dan prasarana

sangat berpengaruh. Apabila indikator- indikator tersebut dapat terpenuhi, maka pendidikan yang perkulitas akan tercapai. Namuna ada beberapa hal yang harus di benahi yaitu, fasilitas pendukung perkuliaan, yang mana menurut Informan dan Responden, fasilitas pendukung perkuliaan merupakan sala satu faktor pendukung pendidikan yang bermutu.

C. PENCAPAIAN KUALTAS

Sala satu pendukung peningkatan kualitas adalah manajemen pelayanan, di mama manajemen pelayanan merupakan faktor pendukung sebuah aktifitas. Hampir semua Instansi pemerintah maupun swasta, Sekolah-sekolah negri maupun swasta, manajemen pelayanan sangat di butuhkan. Dua poin penting yang mana penulis jadikan indikator didalam menjawab rumusan masalah. Adapun indikator yang dimaksudkan penulis adalah :

Asas pelayanan publik:

- a. Tranparansi : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Kesamaan Hak : tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Adapun indikator-nya adalah :

Prinsip pelayanan publik :

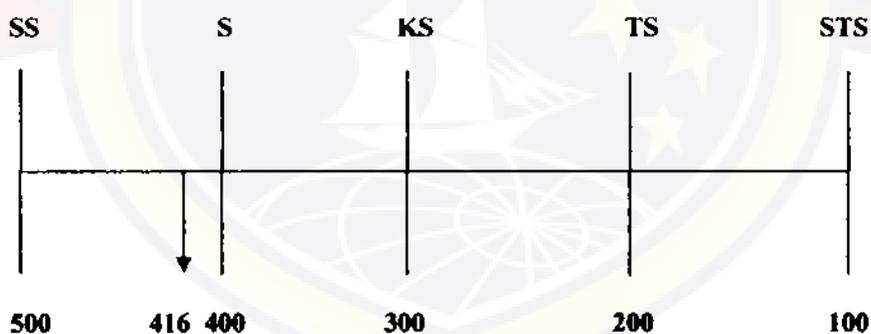
- a. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- b. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematik).

1) Transparansi

Dari 25 responden yang ditanyakan melalui angket dapat di jelaskan sebagai berikut : jumlah skor yang ideal artinya responden mengatakan Setuju, bila memperoleh skor $25 \times 5 \times 4 = 500$, sedangkan nilai persentase responden yang sangat tidak setuju adalah $25 \times 1 \times 4 = 100$. Hasil yang di peroleh dari responden mencapai skor 416.

Dari jumlah skor ini, dapat dilihat bahwa perferapan manajemen pelayanan menurut persepsi 25 responden adalah : $416 \times 500 : 100\% = 83 \%$, secara umum dapat di gambarkan sebagai berikut :



Ternyata skor 1015 termasuk kategori antara intervas sangat setuju dan setuju, tetapi lebih mendekati pada interval sangat Setuju Setuju. Dengan demikian bahwa dari segi penerapan Pelayanan, responden lebih cenderung pada interval setuju.

Faktor pendukung setujunya penerapan pelayanan, dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 6
PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP TRANPARANSI

No	Kreteria Tanggapan	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Sangat setuju	13	52
2	Setuju	10	40
3	Kurang setuju	2	8
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
Jumlah		25	100

Sumber Hasil olah data September 2013

Berdasarkan tabel 6 diatas dari 25 responden 13 orang atau 52 % menjawab sangat setuju. Jadi kesimpulan mayoritas responden menyatakan sangat setuju, maka persepsi responden terhadap penerapan pelayanan adalah :

1. Kategori tanggapan responden setuju, menjawab 13 orang atau 52 %, frekuensinya sangat tinggi, sehingga responden mengatakan sangat setuju apabila penerepan tranparansi harus dijalankan demi kemajuan pendidikan di SMAN I Nagawutung
2. Kategori tanggapan persepsi responden sangat setuju, responden menjawab 10 orang atau 40 % frekuensinya kurang rendah , responden beranggapan bahwa transparansi yang diterapkan disekolah masih rendah namun mereka menyadari bahwa Transparansi sangat diburuhkan dan memiliki peran yang sangat penting pada pelayanan publik demi kemajuan pendidikan.

3. Kategori tanggapan persepsi responden kurang setuju menjawab 2 orang atau 8 %, frekuensinya sangat rendah, karena kesadaran akan pentingnya penerapan transparansi benar – benar belum di pahami.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju apabilah Tranparansi di terapkan di SMAN I Nagawutung. Karena menurut Kep MENPAN No 63 Tahun 2006 mengatakan bahwa keterbukaan sangat di buruhkan di instansi manapun, sehingga semua pihak yang membutuhkan informasi dapat diakses dengan mudah. Hal ini dapat di perkuat dari hasil wawancara penulis denga sala satu guru pada SMAN I Nagawutung.

Sejauh mana proses pelayanan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sudah di laksanakan di SMAN I Nagawutung ?

Jawabannya “Penerapan secara intensif dan efektif sejak tahun 2009, namun MMT sebenarnya sudah dilaksanakan sejak tahun 2006, dan setiap tahun selalu diadakan refisi sesuai kurikulum dan perkembangan atau kemajuan sekolah. Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebelum diterapkan untuk semua warga sekolah, terlebih dahulu disepakati dewan guru dan staf tata usaha kemudian didiskusikan bersama dengan komite sekolah melalui rapat lengkap anggota komite.

1) Sarana dan Prasarana Pendukung Proses Pelayanan

Tabel 7
PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

No	Kreteria Tanggapan	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Sangat setuju	17	68
2	Setuju	8	32
3	Kurang setuju		
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
Jumlah		25	100

Sumber Hasil olah data September 2013

Berdasarkan tabel 6 diatas dari 25 responden atau 76 % menjawab Sangat Setuju. Jadi kesimpulan mayoritas responden menyatakan sangat setuju, maka persepsi responden terhadap Ketepatan waktu adalah :

1. Kategori tanggapan persepsi responden sangat setuju, responden menjawab 17 orang atau 68 % frekuensinya sangat Tinggi. Ini dikarenakan responden menyadari bahwa salah satu unsur utama didalam pelayanan adalah sarana dan prasarana.
2. Kategori tanggapan responden setuju, menjawab 8 orang atau 32 %, frekuensinya rendah / kurang, ini dikarenakan, responden belum mengerti tentang bagaimana proses pelayanan yang baik, tanpa didukung oleh fasilitas- fasilitas pendukung.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, kelengkapan sarana dan prasarana yang di tuangkan dalam Kep. MENPAN No 63 Tahun 2003, sangat berperan aktif didalam proses pelayanan. Apabila unsur ini tidak dapat dipenuhi, maka proses pelayanan akan memakan waktu yang cukup lama. Ini dapat di

perkuat dengan hasil wawancara penulis Bersama Wakil Kepala Sekolah bagian Sarana dan Prasarana, yang terjadi pada tanggal Hari/ tanggal :Rabu, 28 Agustus 2013, Pukul : 11:30 WITA.

Apakah pemberian sarana dan prasarana dilakukan secara rutin dalam tiap tahun anggaran (dari dinas terkait) ?

“Pemberian bantuan untuk sarana dan prasarana dari dinas terkait jarang dialokasikan, pemberian bantuan berupa pembuatan gedung-gedung seperti ruang belajar mengajar, Lab (fisika dan kimia) dan perputakaan didapat dari dana alokasi khusus (DAK), itupan diusahakan melalui proposal ke propinsi.”

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan gambaran secara umum bahwa,apabila UU Permendiknas RI No. 41 Tahun 2007 Keputusan MENPAN No 25 Tahun 2004 dan Keputusan MENPAN No 63 tahun 2003 di laksanakan dengan baik, dengan memperhatikan Asas Proses belajar Mengajar, asas pelayanan publik serta penyelenggaraan pelayanan publik, maka hasil yang di hasilkan oleh SMAN I Nagawutung sangat berkualitas. Maka penulis dapat memberikan kesimpulan sederhana, bahwa di dalam pelaksanaan proses belajar mengajar yang diterapkan pada SMAN I Nagawutung, sudah berjalan dengan sangat baik, namun ada beberapa unsur yang semestinya dibenahi diantaranya fasilitas – fasilitas pendukung kegiatan belajar mengajar masih sangat minim. Dan begitu juga pada penerapan pelayanan, yang mana sala satu penghambat utama adalah fasilitas – fasilitas pendukung pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Manajemen pendidikan merupakan suatu proses dan sistem kerja yang berkala, sehingga manajemen pendidikan mutlak dilaksanakan secara terus-menerus dan menurut adanya perbaikan, serta penyempurnaan dalam setiap realisasinya.

Demi mewujudkan pendidikan yang efektif, efisien, serta berkualitas diperlukan adanya perencanaan yang harmonis dan terarah. Salah satu faktor yang menyebabkan banyaknya pengangguran terpelajar, serta kurang berhasilnya penyelenggaraan pendidikan di Indonesia adalah kualitas manajemen yang tidak maksimal. Padahal, untuk dapat mempertahankan kualitas manajemen pendidikan, sedikitnya harus memiliki dua elemen penting, yakni sistem dan kualitas pendidik. Oleh sebab itu, manajemen pendidikan merupakan hal vital dalam penyelenggaraan pendidikan sekaligus memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan pendidikan, meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pendidikan. Agar pendidikan dapat berjalan efektif, efisien, dan menghasilkan output yang berkualitas, manajemen pendidikan pun harus tertata dengan baik.

Berdasarkan pada pembahasan hasil penelitian di bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan indikator ~ indikator yang di muat dalam UU memiliki peran yang sangat penting, dimana kontrak belajar mengajar, ketepatan waktu penyusunan Silabus serta sarana dan prasarana harus di perhatikan karena unsur- unsur yang terkandung diatas memiliki peran penting didalam peningkatan Manajemen Mutu.

2. Apabila penerapan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan harapan semua pihak, maka hasil yang didapat juga akan memuaskan segala pihak, sehingga cita-cita serta visi dan misi SMAN I Nagawutung akan terjawab.

B. SARAN

Dengan memperhatikan jawaban-jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang di berikan dan teori-teori para ahli maka dapat ditarik beberapa saran yang perlu diperhatikan agar penerapan Manajemen Mutu Terpadu dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang di inginkan, sebagai berikut

1. Minimnya fasilitas pendukung perkuliaan, sehingga menjadi salah faktor penghambat proses belajar mengajar, maka dari itu perlunya penambahan- penambahan fasilitas-fasilitas terkait sehingga proses belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik, nyaman dan tenteram.
2. Sering terjadinya pelayanan yang berbeda pada setiap siswa/i yang datang untuk mengurus surat – surat yang berkaitan dengan sekolah pada pihak TU, namun faktor ini terjadi atas beberapa faktor penghambatan di antaranya minimnya Fasilitas pendukung pelayanan, maka dari itu demi terlaksananya harapan – harapan seluruh komponen terkait, maka dianggap perlu pengadaan fasilitas- fasilitas pendukung pelayanan.
3. Ketepatan waktu didalam Proses Belajar mengajar merupakan unsur yang sangat penting, di mana ketepatan waktu proses belajar mengajar sudah harus berjalan pada jadwal yang ditetapkan oleh pihak kurikulum.

DAFTAR PUSTAKA

- Cortada, J. W. (1996), *TQM For Information System Management*. New York; Mc Graw-Hill, Inc.
- Covey, S. R. (1994), *7 Kebiasaan Manusia Yang Sangat Efektif*, Jakarta; PT. Binabaru Aksara (Terjemahan).
- Engkoswara, H. dan Komariah, Aan, (2011), *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- George, S. and A. Weimerskirch (1994), *Total Quality Management*, New York; John Wiley & Sonc., Inc.
- Gibson, J. L., et. al. (1991), *Organization: Behavior, Structure, Process*, 1st ed. Homewood. IL: Richards D. Irwin. Inc.
- Goesch, D. L., and S. Davis (1994), *Intruction To Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood, Cliffs, N. J., : Prentice Hall International.,Inc.
- Hamalik, Oemar, (2006), *Manajemen Pengembangan Kurikulum*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hardjosoedarmo. S. (1999), *Total Quality Management*, Yogyakarta, Andi.
- Muhammad, F. (1991), "Meningkatkan dan Mengembangkan Manajemen Mutu", *Manajemen* No. 78, pp. 54-55, 71.
- M. N Nasution (2004), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Mamo dan Supriyatno, Triyo, (2008), *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung: PT. Refika Aditama.

- Pawitra, T. (1993), *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik.*, Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya, Volume 1, No.1.pp.1-9.
- (1994), "*Patok Duga (Benchmarking): Kiat Belajar dari yang Terbaik*", *Manajemen & Usahawan Indonesia*, No. 1 (Januari), Th. XXIII, pp. 11-15.
- Reksohadiprojo, S. dan T. H. Handoko (1991), *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur, dan Perilaku*, edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Rungeary, A. (1994), "*Benchmarking dan Penerapannya di IBM*. *Manajemen & Usahawan Indonesia*, No. 12 (Desember), Th. XXI.pp. 45-48.
- Robbin and Coulter, (2007), *Manajemen* (edisi kedelapan), Jakarta: PT Indeks.
- Sutojo. H. (1994), "*Tantangan dan Peluang Bisnis Dalam Era Globalisasi dan Deregulasi: Perkembangan Konsep-Konsep Manajemen Modern*", *Manajemen Dan Usahawan Indonesia*, No. 10 (Oktober), Th. XXIII, pp.9-14.
- S. Shoimatul Ula (2013), *Buku Pintar Teori – Teori Manajemen Pendidikan Efektif*, Jogjakarta : Berlian
- Tony Bush dan Mariane Coleman. (2012), *Manajemen Mutu Kepemimpinan Pendidikan*, Jogjakarta : IRCiSoD
- Tunggal. A. W. (1993), *Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pengantar*: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2000), *Total Quality Manajemen*, Edisi Ketiga, Yogyakarta, Andi.
- UU Permendiknas RI No. 41 Tahun 2007, *perencanaan proses pembelajaran*, penerbit permata pers, Jakarta 2010

Internet :

<http://nayukpuspita-ap.blogspot.com/2011/01/penerapan-fungsi-manajemen-dalam.html>, accessed 16 Februari 2012

