



Vol. 03 No. 01 (2024) : 673-689

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>

STRATEGI PENGEMABNGAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM BERMUTU YANG BERKELANJUTAN

Suardin Zalukhu

¹ Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: luarbiasadasyat@gmail.com

Abstract

The increasingly advanced development of science and technology (Science, Technology and Arts) requires educational institutions to improve their quality to face the challenges of the times. The main aim of the research you describe is to formulate a strategy for developing quality in educational institutions. In terms of methodology, this research uses a library research approach which involves reviewing relevant journals, books and documents, both print and electronic. The results of this research emphasize the importance of quality development strategies in educational institutions, where quality is defined as fulfillment of specifications/standardization and customer needs. An educational institution is considered quality if it can meet predetermined standards, including input, process, output and outcome, and is able to meet the needs of its customers. The importance of recognizing the characteristics of educational quality at both national and international levels is highlighted, with the emphasis that quality is something that is dynamic and continues to develop, requiring continuous improvement to reach and exceed established standards. The quality development strategies proposed by experts such as Deming, Juran, Crosby, and Ishikawa are considered still relevant and suitable for application in the current era of globalization. This shows that the classical approach to quality development can still be applied effectively in educational institutions to improve performance and customer satisfaction, in line with developments in science and technology.

Keywords: Strategy, Development, Islamic Education Institutions, Quality

Abstrak

Perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni) yang semakin maju menuntut lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitasnya guna menghadapi tantangan zaman. Tujuan utama dari penelitian yang Anda deskripsikan adalah untuk merumuskan strategi pengembangan mutu di lembaga pendidikan. Dalam hal metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan kepustakaan (library research) yang melibatkan penelaahan jurnal, buku, dan dokumen relevan, baik cetak maupun elektronik. Hasil dari penelitian ini menekankan pentingnya strategi pengembangan mutu di lembaga pendidikan, dimana mutu diartikan sebagai pemenuhan terhadap spesifikasi/standarisasi dan kebutuhan pelanggan. Lembaga pendidikan dianggap bermutu jika dapat memenuhi standar yang telah ditentukan, termasuk input, proses, output, dan outcome, serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pentingnya mengenal karakteristik mutu pendidikan baik di tingkat nasional maupun internasional ditonjolkan, dengan penekanan bahwa mutu adalah sesuatu yang dinamis dan terus berkembang, memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai dan melebihi standar yang ditetapkan. Strategi pengembangan mutu yang diusulkan oleh para ahli seperti Deming, Juran, Crosby, dan Ishikawa dianggap masih relevan dan sesuai untuk diaplikasikan dalam era globalisasi saat ini. Ini menunjukkan bahwa pendekatan klasik terhadap pengembangan mutu masih dapat diterapkan secara efektif di lembaga pendidikan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan, sejalan dengan perkembangan IPTEK.

Kata Kunci: Statregi, Pengembangan, Lembaga Pendidikan Islam, Mutu

PENDAHULUAN

Evolusi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), yang ditandai dengan kemajuan yang semakin pesat dan ekspansi global, memberikan pengaruh signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia di era kontemporer, termasuk dalam sektor pendidikan. Peningkatan ini membawa manusia menuju era masyarakat global, masyarakat berbasis teknologi, serta masyarakat informasi yang dinamis dan terbuka terhadap perubahan, menyajikan berbagai tuntutan, tantangan, serta potensi ancaman baru. Sekolah, sebagai komponen kritis dalam sistem pendidikan, tidak dapat menghindari dari berbagai tantangan tersebut. Sehubungan dengan itu, terdapat kebutuhan mendesak bagi manusia untuk berkembang lebih lanjut, khususnya dalam hal pengembangan institusi pendidikan yang berkualitas tinggi. Kualitas menjadi agenda utama, dan peningkatan kualitas menjadi misi krusial mengingat perannya yang fundamental dalam mengangkat kualitas sumber daya manusia (Burhanuddin, 2014).

Mutu dalam pendidikan dapat ditingkatkan melalui peningkatan pada tahapan input, proses, dan output pendidikan. Tahapan input mencakup semua elemen yang diperlukan untuk memulai proses pendidikan. Elemen-elemen ini termasuk sumber daya manusia (seperti kepala sekolah, guru, konselor, staf, dan siswa) dan sumber daya lainnya (misalnya, peralatan, fasilitas, dan dana). Selain itu, input juga melibatkan aspek perangkat lunak seperti struktur organisasi sekolah, regulasi, deskripsi pekerjaan, serta rencana dan program pendidikan. Harapan-harapan, yang diwujudkan dalam visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai oleh sekolah, juga termasuk dalam kategori input. Kesiapan input ini sangat krusial untuk menjamin proses pendidikan yang efektif, mengingat input merupakan syarat dasar untuk pelaksanaan proses tersebut. Oleh karena itu, kualitas dari input dapat dinilai berdasarkan tingkat kesiapan ini. Tingkat kesiapan input yang lebih tinggi menandakan mutu input yang lebih baik (Burhanuddin, 2014).

Dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 4 Ayat 6, disebutkan bahwa pendidikan dilaksanakan dengan menggerakkan semua unsur masyarakat melalui partisipasi dalam penyelenggaraan dan pengawasan mutu layanan pendidikan (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, n.d.). Namun, observasi lapangan menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia sebagai aset potensial masih jauh dari harapan akibat standar pendidikan yang rendah di Indonesia (Heri Widodo, 2016). Penurunan mutu pendidikan tercermin dalam indikator seperti hasil akreditasi yang diselenggarakan oleh Badan Akreditasi Nasional dan Madrasah

(BAN-S/M), yang berfungsi sebagai tolok ukur pencapaian kualitas pendidikan. Selain itu, indikator lain yang mencerminkan mutu pendidikan, seperti hasil ujian nasional, telah diungkapkan secara luas. Berdasarkan data ujian nasional dari tahun 2015 hingga 2019, tercatat adanya penurunan nilai rata-rata ujian nasional baik untuk tingkat Madrasah Tsanawiyah (MTs) maupun Madrasah Aliyah (MA) (Renstra Kementerian Agama tahun 2020-2024) (Susetyo & N. Ummu Athiyah, 2021). Fenomena serupa juga terlihat dalam ranah pendidikan di sekolah umum di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Asrijanty, 2019).

Indikator mutu pendidikan lainnya, yang tercermin dalam hasil PISA yang menjadi standar evaluasi kualitas pendidikan suatu negara, menunjukkan bahwa kemampuan siswa Indonesia dalam matematika, IPA, dan literasi membaca masih rendah (OECD, 2023). Permasalahan kualitas pendidikan juga masih ditemukan di sekolah-sekolah yang belum memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP), seperti kekurangan tenaga pendidik yang tidak memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, kekurangan sarana prasarana yang memadai, keterbatasan anggaran, dan diskriminasi dalam kebijakan pemerintah terhadap sekolah/madrasah swasta dan negeri. Situasi ini menyebabkan bahwa upaya nasional untuk meningkatkan mutu pendidikan guna membentuk masyarakat yang cerdas masih jauh dari pencapaian yang signifikan. Terlebih lagi, dalam masa pandemi COVID-19 saat ini, banyak lembaga pendidikan menghadapi kendala dalam meningkatkan mutu pembelajaran karena berbagai faktor yang mengganggu proses belajar-mengajar, terutama bagi siswa-siswa yang akan menghadapi ujian.

Berbagai fenomena yang telah disebutkan mungkin terjadi karena pendekatan manajemen pendidikan yang lebih menekankan pada peningkatan jumlah daripada peningkatan kualitas (Latifah et al., 2021b). Selain itu, kurangnya perhatian terhadap upaya meningkatkan mutu proses belajar-mengajar dan perbaikan manajemen sekolah dari segi manajerial, kepemimpinan, sumber daya manusia, keuangan, dan kelembagaan. Meskipun mutu pendidikan telah menjadi tujuan bersama bagi para praktisi pendidikan dan telah dilakukan berbagai upaya melalui metode, teknik, pendekatan, strategi, dan kebijakan, namun tetap diperlukan manajemen yang efektif untuk meningkatkan mutu institusi pendidikan agar mampu menghasilkan output yang berkualitas dan dapat bersaing. Dalam konteks ini, muncul pertanyaan mengenai sebenarnya apa yang terjadi dengan mutu pendidikan di sekolah, di mana meskipun telah banyak upaya yang dilakukan, hasilnya belum memberikan dampak yang nyata dan signifikan. Oleh karena itu, untuk

menjawab pertanyaan tersebut, diperlukan analisis komprehensif tentang strategi pengembangan mutu di lembaga pendidikan.

Sejumlah penelitian terdahulu mengungkapkan berbagai strategi pengembangan mutu di lembaga pendidikan Islam. Ainissiyafa (2019) menguraikan bahwa strategi pengembangan tersebut melibatkan penyusunan prinsip pendidikan, visi, misi, dan tujuan pendidikan yang didukung oleh manajemen yang kuat, pengembangan kurikulum yang tepat, serta metode dan pendekatan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum, serta pengaturan arah dan orientasi. Sementara itu, Samsul Hadi (2020) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa model pengembangan mutu di lembaga pendidikan melibatkan strategi evaluasi diri (self assessment), perumusan visi, misi, dan tujuan, serta perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Riyuzen (tahun) dalam penelitiannya tentang strategi pengelolaan lembaga pendidikan Islam menemukan bahwa ada dua strategi, yaitu strategi umum dan strategi khusus. Strategi umum didasarkan pada konsep Sirozi yang mencakup strategi substansif, bottom-up, deregulasi, dan kerja sama. Sementara itu, strategi khusus melibatkan penerapan manajemen pendidikan Islam secara komprehensif dan konsisten melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang dinilai sebagai langkah strategis yang cerdas dan futuristik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian saat ini merupakan kelanjutan dari strategi pengembangan mutu di lembaga pendidikan dengan memperhatikan dinamika perkembangan, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi dalam era globalisasi, kemajuan ilmu pengetahuan, dan teknologi saat ini. Fokus penelitian ini adalah untuk menyikapi tantangan dan problematika yang ada. Pengembangan mutu di lembaga pendidikan saat ini menjadi isu yang sangat krusial yang memerlukan perhatian serius, karena peningkatan dan pengembangan mutu merupakan kunci bagi sebuah lembaga pendidikan untuk mendapatkan pengakuan dan menghadapi persaingan global. Lembaga pendidikan yang berkualitas akan terus eksis dan berkembang melalui inovasi dan kreativitasnya, sehingga mampu mempertahankan standar mutunya. Sebaliknya, lembaga pendidikan yang tidak memperhatikan mutu pendidikannya akan kesulitan bersaing. Oleh karena itu, pengembangan mutu di lembaga pendidikan menjadi suatu aspek yang penting. Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengulas strategi pengembangan mutu sebagai panduan bagi para pemangku kepentingan dan praktisi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan secara optimal guna mencapai tujuan pendidikan nasional.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka, yang merupakan bentuk penelitian yang menggunakan sumber-sumber tertulis sebagai dasar analisisnya (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini memiliki peran penting dalam menetapkan topik penelitian, melakukan kajian terkait dengan topik tersebut, serta mengumpulkan informasi dari berbagai sumber kepustakaan yang relevan seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan tema penelitian. Tujuan dari metode studi pustaka ini adalah untuk mengumpulkan dan menganalisis kembali konsep-konsep penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian, dengan memadukan pemikiran penulis dengan ide-ide yang ditemukan dari literatur yang relevan. Data yang diperoleh melalui studi pustaka menjadi landasan dasar dan instrumen utama bagi pelaksanaan penelitian lebih lanjut.

Proses penelitian dimulai dengan tahapan identifikasi dan pencarian informasi yang relevan terkait dengan tema strategi pengembangan mutu di lembaga pendidikan. Selanjutnya, hasil temuan dianalisis dan dikembangkan menjadi temuan baru yang terkait dengan strategi pengembangan mutu di lembaga pendidikan (Sidiq & Choiri, 2019). Dalam konteks ini, peneliti tidak perlu melakukan penelitian langsung di lapangan, melainkan cukup dengan mengakses dan menganalisis sumber data yang relevan, seperti jurnal, tesis, disertasi, buku, dan dokumen lainnya. Penelitian ini bersifat kualitatif, yang menekankan pada analisis, penemuan, dan penyampaian data yang telah dikumpulkan. Oleh karena itu, analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan

Dalam berbagai literatur akademis, definisi mutu memiliki makna yang beragam. Menurut Edward Sallis, mutu atau quality merupakan konsep yang ambigu dan kontradiktif karena dapat diinterpretasikan sebagai konsep absolut maupun relatif. Sebagai konsep absolut, mutu dipahami sebagai dasar penilaian terhadap kebaikan, kecantikan, dan kebenaran yang menetapkan standar tertinggi yang tidak dapat dilampaui (Sidiq & Choiri, 2019). Dengan pandangan ini, pendidikan yang bermutu dianggap elit karena hanya sedikit institusi pendidikan yang mampu memberikan pengalaman pendidikan dengan mutu yang sangat tinggi, sementara yang lainnya tidak dapat mencapainya. Namun,

sebagai konsep relatif, mutu dipandang bukan sebagai atribut statis dari produk atau layanan, melainkan sesuatu yang ditentukan oleh konteks produk atau layanan tersebut). Mutu dianggap sebagai hasil dari interaksi antara produk atau layanan dengan konteksnya, sehingga bersifat subjektif dan dinamis. Dalam konsep relatif ini, mutu merupakan proses yang mengarah pada dua aspek utama, yaitu memenuhi spesifikasi atau standar tertentu (*fitness for purpose or use*) dan memenuhi kebutuhan pelanggan (Latifah et al., 2021b).

Dari kedua konsep mutu tersebut, penulis cenderung lebih memilih konsep mutu relatif karena terdapat aspek pengukuran untuk mencapai spesifikasi tertentu dan memenuhi harapan pelanggan (Efrina & Warisno, 2021). Pertama, standar produk dan jasa mencakup kesesuaian dengan spesifikasi, tujuan, dan manfaat, serta tanpa cacat (*zero defects*) dan selalu berkualitas sejak awal. Kedua, standar pengguna melibatkan kepuasan pengguna, memenuhi kebutuhan pengguna, dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Pandangan ini sejalan dengan konsep yang dinyatakan oleh Crosby, yang menyatakan bahwa mutu adalah kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditentukan dan disyaratkan (Crosby, 1986). Dalam konteks lembaga pendidikan, suatu madrasah dianggap berkualitas jika telah memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dari segi input, proses, output, maupun outcome, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Input pendidikan dianggap berkualitas jika siap untuk menjalani proses pendidikan. Proses pendidikan dianggap berkualitas jika mampu menciptakan lingkungan yang memfasilitasi pembelajaran aktif, kreatif, dan menyenangkan. Output pendidikan dianggap berkualitas jika hasil belajar akademik dan non-akademik siswa tinggi. Outcome pendidikan dianggap berkualitas jika lulusan dapat dengan cepat terserap di dunia kerja, mendapatkan gaji yang layak, dan diakui oleh semua pihak, serta memberikan kepuasan. Oleh karena itu, mutu pendidikan harus memiliki standar yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan, tidak hanya untuk saat ini, tetapi juga untuk masa depan (Hasan et al., 2022).

Dalam pandangan Ishikawa, mutu diartikan sebagai sesuatu yang mengandung makna derajat keunggulan dari produk, barang, maupun jasa. Dalam konteks pendidikan, mutu yang berorientasi pada barang dan jasa memiliki makna yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung, namun dapat dirasakan. Ini berarti ada ukuran tertentu di mana dimensi mutu tersebut dapat dilihat atau tidak terlihat, tetapi secara tidak langsung memberikan kepuasan kepada pengguna layanan pendidikan. Edward Deming, di sisi lain, mendefinisikan mutu sebagai derajat prediktif dari keseragaman dan keterandalan dengan biaya rendah, yang sesuai dengan pasar (Deming, 1986).

Berdasarkan definisi ini, Deming kemudian menguraikan mutu berdasarkan konteks, persepsi pelanggan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan (Latifah et al., 2021a). Dalam konteks sekolah, pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang mampu menghasilkan output, baik dalam bentuk layanan maupun lulusan, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan para penggunanya.

Joseph M. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian penggunaan, sebagaimana yang dinilai oleh pengguna (Juran, 1989). Feigenbaum menyatakan mutu sebagai kepuasan pelanggan yang penuh (Feigenbaum, 1991). Plato dan Aristoteles, dalam pandangan Juran, mengartikan mutu sebagai "kualitas yang pada awalnya digunakan untuk menyatakan hakikat sesuatu" (Juran & Godfrey, 1998). Mutu juga sering dikaitkan dengan kepuasan pelanggan dan upaya perbaikan berkelanjutan, yang dikenal dengan istilah Q-MATCH (Quality = Meets Agreed Terms and Changes) (I. Machali & Hidayat, 2016).

Dengan demikian, dalam bidang pendidikan, sesuatu disebut bermutu jika sesuai dengan standar (sesuai dengan standar), sesuai dengan kebutuhan pengguna (sesuai dengan penggunaan) baik dari internal maupun eksternal, sesuai dengan perkembangan kebutuhan yang muncul (sesuai dengan kebutuhan tersembunyi), dan sesuai dengan tuntutan lingkungan global (sesuai dengan tuntutan lingkungan global), karena preferensi dan harapan pelanggan selalu berubah sehingga mutu produk juga harus disesuaikan, terutama di era globalisasi saat ini.

Menurut Spanbauer, mutu adalah tentang input, proses, output, dan dampaknya. Mutu input dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, kondisi baik atau tidaknya sumber daya manusia, seperti pemimpin perguruan tinggi, asisten laboratorium, staf akademik, dan mahasiswa. Kedua, kriteria input yang dapat diatur atau tidak diatur dari hal-hal seperti buku, kurikulum, infrastruktur, fasilitas perguruan tinggi, dan lain-lain. Ketiga, kriteria input yang dapat diatur atau tidak diatur dari perangkat lunak, seperti regulasi, struktur organisasi, dan deskripsi pekerjaan. Keempat, mutu input dari minat dan kebutuhan perguruan tinggi, seperti visi, motivasi, ketekunan, dan aspirasi perguruan tinggi (Spanbauer, 1989). Mutu pendidikan akan tercapai jika tidak hanya mampu menciptakan keunggulan secara akademik, tetapi juga dikelola secara terintegrasi sehingga mampu menghasilkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (Darmaji et al., 2019).

Tampubolon menambahkan bahwa dari kerangka mutu output, dapat dilihat dari nilai-nilai hidup yang dianut, moralitas, dukungan untuk maju, dan sebagainya yang diperoleh anak selama proses pendidikan (Tampubolon, 2001).

Lembaga pendidikan perlu melakukan upaya identifikasi yang lebih komprehensif terhadap atribut mutu pendidikannya sehingga pelanggan dapat memahaminya dengan jelas dan mempertimbangkannya sebagai produk jasa yang memiliki keunggulan kompetitif yang tinggi dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan zaman. Dengan demikian, suatu lembaga pendidikan dikatakan berkualitas jika mampu menghasilkan individu yang utuh dengan kepribadian terintegrasi yang mampu menggabungkan iman, ilmu, dan amal (Arifa, 2020).

Pengembangan Karakteristik Lembaga Pendidikan yang Bermutu

Mutu pendidikan merangkum keseluruhan proses pendidikan, termasuk input, proses, output, dan outcome pendidikan. Untuk mencapai input, proses, output, dan outcome yang berkualitas, manajemen yang baik perlu diterapkan dengan benar untuk meningkatkan efisiensi program dan mutu pendidikan secara keseluruhan. Manajemen peningkatan mutu di sekolah memiliki karakteristik tertentu yang harus dipahami oleh sekolah agar dapat diterapkan dengan efektif. Karakteristik mutu juga dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis strategis organisasi (Maison et al., 2022).

Menurut Garvin, ada delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk, yaitu: a) performa, b) fitur, c) keandalan, d) kesesuaian, e) daya tahan, f) kemudahan pelayanan, g) estetika, dan h) (kualitas yang dirasakan) (M.N. Nasution, 2000). Tjiptono dan Diana menambahkan karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi mutu jasa, termasuk ketanggapan, jaminan, dan empati (Tjiptono & Diana, 2003). Usman melengkapi ciri mutu dengan aspek-aspek seperti kecepatan, interaksi personal, moral dan profesionalisme, kemudahan penggunaan, standar spesifikasi, dan konsistensi (Usman, 2014). Juran, seorang pakar mutu, mengidentifikasi parameter atau indikator mutu, termasuk ketersediaan, keandalan, kemampuan pemeliharaan, dan kemampuan produksi (Juran, 1995). Juran percaya bahwa lebih dari 80% masalah mutu disebabkan oleh manajemen, sedangkan kurang dari 20% disebabkan oleh pekerja.

Mutu pendidikan adalah sesuatu yang dinamis, yang berkembang seiring dengan tuntutan dan kebutuhan hasil pendidikan yang disesuaikan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang secara intrinsik terkait dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas di masa depan (Irawan et al., 2021). Namun, masalah mutu pendidikan masih menjadi isu nasional yang dihadapi oleh negara kita, terutama di tingkat pendidikan

dasar, menengah, dan perguruan tinggi (Mulyasa & Mukhlis, 2006). Masalah tersebut disebabkan oleh penerapan manajemen mutu pendidikan oleh sejumlah lembaga pendidikan yang belum mampu memenuhi standar mutu yang seharusnya dicapai. Hal ini tercermin dari karakteristik atau indikator mutu pendidikan, seperti tingkat penerimaan output dan hasil di dunia kerja, dan lain sebagainya.

Atkinson, dalam Thoyyib, membagi indikator mutu pendidikan menjadi tiga hal: (1) kualitas pendidikan yang dilihat dari hasil akhirnya, (2) kualitas pendidikan yang dilihat dari hasilnya secara langsung, dan (3) kualitas pendidikan yang dilihat dari prosesnya (Thoyyib, 2012). Dari pengertian ini, dapat dipahami bahwa mutu pendidikan terdiri dari tiga aspek. Pertama, mutu pendidikan dapat dinilai dari hasil akhirnya (*ultimate outcome*), yang merupakan esensi dari tujuan pendidikan yang dapat diukur dari perilaku lulusan lembaga pendidikan setelah mereka bergabung dalam masyarakat. Selain itu, mutu pendidikan juga dapat dilihat dari sejauh mana lulusan memenuhi tuntutan masyarakat atau dunia kerja, seperti yang tercermin dalam tujuan pendidikan nasional.

Kedua, untuk mengukur mutu pendidikan, kita dapat mengamati hasil langsung dari proses pendidikan (*immediate outcome*), yang mencakup tingkah laku peserta didik setelah menyelesaikan pendidikan mereka. Ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap, baik yang mudah maupun sulit diukur, serta yang telah diperkirakan sebelumnya maupun tidak. Oleh karena itu, ukuran perilaku peserta didik tidak hanya terbatas pada skor tes tertulis, tetapi juga dapat mencakup berbagai indikator lain.

Ketiga, mutu pendidikan juga dapat dilihat dari proses pendidikan itu sendiri, karena proses pendidikan dianggap memengaruhi hasil akhirnya. Oleh karena itu, ukuran mutu pendidikan harus relevan dengan hasil pendidikan, baik secara teoritis maupun empiris. Seperti yang dikemukakan oleh Crosby, mutu pendidikan yang kompetitif dapat dilihat dari (1) input, (2) proses, dan (3) produk yang diinginkan oleh pemangku kepentingan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu jika mampu memuaskan dan memenuhi sepenuhnya keinginan dan harapan pelanggan (Sonia, 2021). Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Aspek-aspek yang meliputi kinerja, ketersediaan, pengiriman, kehandalan, keterpeliharaan, efektivitas biaya, dan harga, semuanya menjadi pertimbangan (Ibrahim & Rusdiana, 2021).

Untuk menjadi efektif bagi sebuah lembaga pendidikan, peningkatan mutu harus mencakup semua departemen dan aktivitas. Oleh karena itu, kerja sama yang baik antara semua pemangku kepentingan diperlukan untuk mencapai total quality organization, seperti yang diadvokasi oleh pendekatan company-wide quality control (CWQC) yang diprakarsai oleh orang Jepang (Arifa, 2020).

Dalam konteks pengembangan mutu di lembaga pendidikan Islam, terdapat tiga karakteristik sistem mutu yang dikemukakan oleh Sallis dan Tampubolon, yaitu pengawasan mutu (quality control), penjaminan mutu (quality assurance), dan mutu terpadu (total quality) (Sallis, 2012). Secara implementatif, quality control merupakan konsep mutu yang telah ada sejak lama, dan masih banyak lembaga pendidikan yang mengaplikasikannya. Sistem ini berperan dalam mendeteksi dan mengeliminasi komponen atau produk yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kedua, quality assurance secara praktis berbeda dengan quality control. Quality assurance bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan sejak awal proses produksi. Dengan demikian, quality assurance dirancang untuk memastikan bahwa proses produksi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Penjaminan mutu ini berupaya memproduksi produk tanpa cacat atau kesalahan, sebagaimana diungkapkan oleh Crosby bahwa menciptakan produk tanpa cacat (zero defects) (Crosby, 1986). Dengan demikian, quality assurance mengacu pada konsistensi dalam memenuhi spesifikasi atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal (right time every time), termasuk dalam konteks lembaga pendidikan.

Manajemen mutu terpadu (total quality management/TQM) merupakan perkembangan dari konsep quality assurance. TQM bertujuan untuk menciptakan budaya mutu yang mendorong semua pihak terlibat untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks mutu terpadu, yang diilhami oleh pemikiran Peters dan Waterman seperti yang dijelaskan oleh Sallis bahwa "pelanggan adalah raja" (customer is the king) (Maison et al., 2022). Dalam konteks pendidikan, konsep ini disesuaikan dengan perubahan harapan dan preferensi pelanggan dengan cara merancang produk dan layanan pendidikan agar memenuhi dan memuaskan kebutuhan mereka. Ini berarti bahwa standar dan prosedur mutu di lembaga pendidikan selalu berubah sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan. Oleh karena itu, menjaga hubungan baik dengan para pelanggan pendidikan menjadi sangat penting dan merupakan suatu keharusan bagi lembaga pendidikan yang ingin bertahan, sukses, dan memiliki keunggulan bersaing di era globalisasi saat ini.

Hensler dan Brunell mengidentifikasi empat karakteristik utama dalam manajemen mutu, yakni kepuasan pelanggan, serta penghargaan terhadap semua individu di madrasah yang dianggap memiliki potensi yang berharga sebagai aset organisasi. Oleh karena itu, setiap individu diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk berkembang, berkarier, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Selanjutnya, manajemen berdasarkan fakta, yang berarti setiap keputusan didasarkan pada data nyata, bukan sekadar perasaan atau ingatan semata. Dan yang terakhir, perbaikan terus menerus, dengan menerapkan konsep siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act). Hal ini sejalan dengan pandangan Sallis dan Ishikawa, yang menyatakan bahwa mencapai mutu memerlukan lima karakteristik utama, yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, pendidikan dipandang sebagai sistem, dan perbaikan berkelanjutan (Hartati & Hasan, 2023).

Karakteristik Mutu Berstandar Nasional dan Berstandar Internasional

Mutu dalam konteks pendidikan merujuk pada pemenuhan standar pendidikan yang ditetapkan melalui proses pendidikan untuk mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan. Standar pendidikan yang dimaksud adalah Standar Nasional Pendidikan (SNP), yang bertujuan untuk mendorong pengelola, penyelenggara, dan satuan pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. SNP juga berperan sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pendidikan nasional (Penelitian et al., 2022).

SNP mengandung kriteria minimal untuk berbagai komponen pendidikan, yang memungkinkan setiap jenjang dan jalur pendidikan untuk mengembangkan pendidikan secara optimal sesuai dengan programnya. SNP digunakan sebagai landasan untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan guna mencapai mutu pendidikan yang diharapkan. Dengan demikian, SNP memastikan mutu pendidikan nasional dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk karakter serta peradaban bangsa yang berkualitas.

Ruang lingkup SNP mencakup delapan hal, yaitu: 1) standar isi; 2) standar proses; 3) standar kompetensi lulusan; 4) standar pendidikan dan tenaga kependidikan; 5) standar sarana dan prasarana; 6) standar pengelolaan; 7) standar pembiayaan; dan 8) standar penilaian pendidikan. Ini semua menjadi landasan bagi lembaga pendidikan dalam upaya memastikan kualitas dan mutu pendidikan yang diselenggarakan (Darmaji et al., 2019).

Perbaikan sistem manajemen mutu dapat dilakukan dengan mempertimbangkan ketujuh area yang menjadi kriteria Baldrige Award, yang mencakup (Sriwidadi, 2001):

1. Leadership (Kepemimpinan): Memastikan bahwa pimpinan lembaga pendidikan memberikan arah yang jelas, komitmen, dan dukungan untuk mencapai tujuan mutu pendidikan. Hal ini dapat mencakup pembentukan visi, budaya organisasi yang mendukung inovasi, dan pengembangan kepemimpinan yang efektif di semua tingkatan.
2. Information and Analysis (Informasi dan Analisis): Memastikan bahwa lembaga pendidikan memiliki sistem yang efektif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan data dan informasi yang relevan untuk mengambil keputusan yang tepat. Ini termasuk evaluasi terhadap proses pendidikan, kinerja siswa, kepuasan pelanggan, dan tren dalam pendidikan.
3. Strategic Quality Planning (Perencanaan Strategis Mutu): Mengembangkan rencana strategis yang terintegrasi untuk meningkatkan mutu pendidikan, dengan menetapkan tujuan, strategi, dan tindakan yang terukur dan terarah. Hal ini mencakup pengidentifikasian kebutuhan dan harapan pelanggan, serta pengembangan strategi untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi tersebut.
4. Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia): Membangun dan memelihara sumber daya manusia yang berkualitas, termasuk staf pengajar, staf administrasi, dan semua anggota organisasi pendidikan. Ini mencakup pengembangan karyawan, pengelolaan kinerja, motivasi, dan pengakuan atas kontribusi mereka terhadap mutu pendidikan.
5. Quality Assurance of Products and Services (Jaminan Mutu Produk dan Layanan): Memastikan bahwa proses pendidikan dan layanan pendukungnya berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pemantauan, evaluasi, dan perbaikan terus-menerus terhadap proses-proses tersebut untuk memastikan konsistensi dan keunggulan.
6. Quality Results (Hasil Mutu): Mengevaluasi hasil mutu pendidikan, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik, untuk menentukan sejauh mana lembaga pendidikan telah mencapai tujuan dan standar mutu yang telah ditetapkan. Ini mencakup pencapaian siswa, tingkat kelulusan, pengembangan keterampilan, dan dampak pendidikan terhadap masyarakat.
7. Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan): Mengukur dan memahami kepuasan pelanggan, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat umum, terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Ini melibatkan pengumpulan

umpan balik, analisis kebutuhan pelanggan, dan upaya untuk terus meningkatkan kepuasan mereka.

Dengan memperhatikan ketujuh area tersebut, lembaga pendidikan dapat melakukan perbaikan sistem manajemen mutu dengan cara yang terintegrasi dan berkelanjutan, sehingga dapat mencapai dan mempertahankan mutu pendidikan yang tinggi sesuai dengan standar internasional.

Strategi Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan

Tantangan dalam penerapan manajemen mutu memang tidak bisa dihindari, terutama di era globalisasi saat ini. Deming telah mengidentifikasi tujuh penyakit mematikan yang dapat menghambat keberhasilan penerapan manajemen mutu, tetapi beberapa di antaranya tidak relevan dalam konteks pendidikan. Dari lima penyakit yang relevan, dapat dihindari dengan memperhatikan anjuran yang dirumuskan oleh Deming dalam konsep 14 poin penting (Efrina & Warisno, 2021):

1. Menciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa: Organisasi pendidikan harus memiliki visi jangka panjang dan berinovasi untuk memastikan keberlanjutan dan kompetitivitas mereka. Ini juga berarti menciptakan lingkungan yang memungkinkan peningkatan berkelanjutan dalam kualitas layanan pendidikan.
2. Adopsi falsafah baru: Organisasi pendidikan harus siap untuk mengadopsi perubahan dan meninggalkan praktik lama yang tidak efektif. Ini mencakup memperkenalkan budaya inovasi dan pembaruan yang mendorong peningkatan mutu secara terus menerus.
3. Menghindari ketergantungan pada inspeksi untuk mencapai mutu: Lebih baik mencegah kesalahan daripada mengandalkan inspeksi untuk mendeteksinya. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu fokus pada pencegahan kesalahan dan perbaikan proses
4. Mengakhiri praktek menghargai bisnis dengan harga: Harga tidak akan memiliki arti jika produk atau layanan tidak memenuhi standar mutu yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus menempatkan mutu sebagai prioritas utama dan memastikan bahwa layanan pendidikan yang mereka berikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
5. Meningkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa: Manajemen harus terus mengarahkan upaya untuk meningkatkan mutu dan produktivitas, sehingga biaya dapat diturunkan secara berkelanjutan. Hal ini

membutuhkan komitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam proses dan sistem yang ada.

6. Melembagakan pelatihan kerja: Pelatihan merupakan alat yang penting untuk meningkatkan mutu karena dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, karyawan akan lebih mampu berkontribusi dalam upaya peningkatan mutu.
7. Melembagakan kepemimpinan: Manajemen harus memimpin dengan memberikan arahan dan dukungan yang diperlukan untuk mencapai peningkatan mutu. Ini melibatkan perubahan paradigma dari manajemen tradisional yang hanya fokus pada hasil, menuju kepemimpinan yang mendorong peningkatan proses.
8. Menghilangkan rasa takut: Lingkungan kerja yang menekankan rasa takut akan menghambat kreativitas dan inovasi. Deming percaya bahwa setiap orang harus merasa aman untuk melakukan pekerjaan mereka tanpa takut akan hukuman atau kritik.
9. Menguraikan kendala-kendala dalam antar departemen: Kolaborasi antar departemen sangat penting untuk mencapai tujuan mutu. Manajemen harus memastikan bahwa ada komunikasi yang baik dan kerjasama antar departemen.
10. Menghapuskan slogan, desakan, dan target produktivitas: Slogan dan target produktivitas yang tidak realistis hanya akan menambah tekanan pada karyawan dan menghambat pencapaian mutu. Sebaiknya, fokusnya adalah pada upaya peningkatan mutu yang berkelanjutan.
11. Menghapuskan standar kerja yang menggunakan quota numerik: Mengukur mutu dengan hanya menggunakan angka dan kuota numerik dapat menyebabkan penurunan mutu karena karyawan mungkin akan berusaha memenuhi target tanpa memperhatikan kualitas.
12. Menghilangkan kendala yang merampas kebanggaan karyawan atas keahliannya: Sistem penilaian yang tidak adil atau kompetitif dapat merusak semangat kerja dan kerjasama tim. Manajemen harus menciptakan lingkungan yang mendukung dan membangkitkan kebanggaan karyawan atas kontribusinya.
13. Melembagakan program pendidikan yang meningkatkan semangat dan kualitas kerja: Program pendidikan yang dirancang untuk meningkatkan semangat dan kualitas kerja karyawan merupakan investasi penting dalam mencapai mutu yang lebih baik.
14. Melibatkan setiap orang dalam tim kerja untuk melakukan transformasi: Budaya mutu harus menjadi tanggung jawab bersama semua anggota tim. Manajemen harus memastikan bahwa setiap orang terlibat dalam upaya

menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Konsep Deming yang menitikberatkan pada kepuasan pelanggan sangat relevan dalam konteks pendidikan, di mana peserta didik dan masyarakat menjadi fokus utama. Selain itu, prinsip *keizen* atau perbaikan berkelanjutan juga penting dalam memastikan peningkatan mutu secara berkesinambungan.

Implementasi *keizen* melibatkan semua pihak, termasuk manajer, karyawan, dan pihak lainnya dalam organisasi pendidikan. Hal ini menekankan pentingnya berpikir sistematis terhadap seluruh proses pendidikan dan menghilangkan kebiasaan menyalahkan, namun lebih fokus pada pembelajaran dari kesalahan yang terjadi di lapangan.

Beberapa strategi dalam implementasi *keizen*, seperti konsep 3 M (Muda, Mura, Muri) yang menekankan pada eliminasi pemborosan dan penciptaan lingkungan kerja yang efisien, gerakan 5 S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke) yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola dan efisiensi ruang kerja, serta konsep PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang merupakan siklus perbaikan berkelanjutan yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan (Darmaji et al., 2019).

Dengan menerapkan konsep *keizen* dan strateginya, lembaga pendidikan dapat terus berupaya meningkatkan mutu pendidikan secara progresif dan berkelanjutan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik dan masyarakat dalam era persaingan global.

KESIMPULAN

Mutu dalam lembaga pendidikan Islam merupakan tanggung jawab bersama yang harus dijalankan dengan komitmen. Dengan adanya karakteristik mutu, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi madrasah yang bermutu dan merancang strategi pengembangan yang tepat untuk mencapai standar mutu yang diharapkan. Penerapan strategi mutu secara komitmen, sistematis, terencana, dan berkelanjutan akan membantu lembaga pendidikan Islam memenangkan persaingan kompetitif dan berkembang dengan pesat.

Pentingnya adopsi standar penyelenggaraan pendidikan tidak dapat diabaikan, serta dukungan faktor-faktor seperti kepemimpinan dan manajemen yang baik, budaya mutu yang kuat, kualifikasi dan kompetensi guru yang tinggi, serta standar penilaian holistik yang memenuhi kebutuhan siswa menjadi

krusial dalam mewujudkan mutu pendidikan yang diinginkan. Sebaliknya, ketiadaan faktor-faktor ini dapat menghambat tercapainya mutu yang optimal.

Dengan mengidentifikasi karakteristik mutu dan mengimplementasikan strategi pengembangan mutu yang tepat, lembaga pendidikan dapat memastikan kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Kepuasan pelanggan ini akan membawa dampak positif berupa loyalitas pelanggan dalam jangka panjang, yang pada gilirannya akan meningkatkan reputasi dan keberlanjutan lembaga pendidikan Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifa, B. N. (2020). PELAKSANAAN MANAJEMEN REKRUTMEN TENAGA PENDIDIK DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI MADRASAH ALIYAH AL-MUKHLISIN. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 5(2), 167–176. <https://doi.org/10.15575/ISEMA.V5I2.5740>
- Burhanuddin, H. (2014). Rekonstruksi Sistem Pembelajaran. *Muaddib*, 04(02), 71–92.
- Darmaji, D., Supriyanto, A., & Timan, A. (2019). SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN MUTU LULUSAN. *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, 3(3), 130–136. <https://doi.org/10.17977/UM025V3I32019P130>
- Efrina, L., & Warisno, A. (2021). Meningkatkan Mutu Melalui Implementasi Manajemen Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadiin. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 3(2), 214–219. <https://doi.org/10.31004/JPDK.V3I2.7776>
- Hartati, S., & Hasan, M. (2023). MANAJEMEN STRATEGI MENGGUNAKAN TQM DAN SWOT DALAM MENGANALISIS MAJU MUNDURNYA SEBUAH ORGANISASI. *An Najah (Jurnal Pendidikan Islam Dan Sosial Keagamaan)*, 2(2), 14–23. <https://journal.nabest.id/index.php/annajah/article/view/31>
- Hasan, M., Warisno, A., Harahap, N., Hidayati Murtafiah, N., & Agama Islam An Nur Lampung, I. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di SMP IT Wahdatul Ummah Kota Metro. *An Naba*, 5(2), 34–54. <https://doi.org/10.51614/ANNABA.V5I2.156>
- Irawan, T., Hasan, M., & Fernadi, Feri, M. (2021). Supervisi Akademik Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Madrasah Tsanawiyah Hidayatul Mubtadi'in Jati Agung Tahun Pelajaran 2020/2021. *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman*, 7(2), 47–67.
- Latifah, A., Warisno, A., & Hidayah, N. (2021a). Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan Di Ma Nurul Islam Jati

- Agung. *Jurnal Mubtadiin*, 7(2), 107–108.
- Latifah, A., Warisno, A., & Hidayah, N. (2021b). KEPEMIMPINAN KEPALA MADRASAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LULUSAN DI MA NURUL ISLAM JATI AGUNG. *JURNAL MUBTADIIN*, 7(02), 70–81. <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/mubtadiin/article/view/99>
- Maison, Khair, D., & Murtafiah, N. H. (2022). MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2 SEMENDAWAI SUKU IIKABUPATEN OKU TIMUR PROVINSI SUMATERA SELATAN. *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman*, 8(1), 1–16.
- Mulyasa, E., & Mukhlis. (2006). *Menjadi kepala sekolah profesional*. Remaja Rosda Karya. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=552405>
- OECD. (2023). *PISA 2022 Results (Volume I)*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/53f23881-en>
- Penelitian, J., Pendidikan, P., Tohar, M., Sma, P., Tengah, K. L., & Ntb, P. (2022). Analisis Peta Mutu Pendidikan SMA Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2020. *Jurnal Paedagogy*, 9(2), 228–240. <https://doi.org/10.33394/JP.V9I2.4971>
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *The Winners*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.21512/TW.V2I2.3817>
- Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN. In *Bandung:Alfabeta*.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003. (n.d.). Sistem Pendidikan Nasional. *Pemerintah Republik Ndongesia*. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>