

# MEMBANGUN MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN MENGHADAPI TANTANGAN GLOBAL

*Musfirotun Yusuf \**

**Abstract:** Globalization is a condition in which the world experienced the dissemination of information, technology and its use with competition in a variety of activities for all people and nations. Therefore it is an obligation for every Indonesian human being to build quality. Quality management education itself in facing global challenges is not easy, but it will be reversed, if it is carried out jointly by various parties, especially the leadership who commit, has a vision for the future that is credible (credible because of the honesty and commitment to themselves and the institution), had a great effort to realize the vision and its mission, acceptability and accountability (received subordinates and be accountable for its leadership), conceptually skilled (mastering science and technology), social (able to hang out and have an extensive network or networking), and technical (to be more authoritative and is not fooled his subordinates).

**Kata kunci:** Manajemen mutu pendidikan, Kepemimpinan, Tantangan global

## **Pendahuluan**

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang industri mulia yang mengemban misi ganda yaitu profit dan sosial, maka lembaga pendidikan harus

---

\* *Dosen Jurusan Tarbiyah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Pekalongan*

menempatkan penjaminan mutu sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan atau kegagalannya. Sebab tanpa ada penjaminan mutu, lembaga pendidikan sulit untuk melihat sejauh mana berkualitas atau tidak berkualitasnya lulusan.

Dua hal terpenting yang mempengaruhi kualitas pendidikan adalah kepemimpinan dan mutu manajemen. Kepemimpinan yang efektif dan mutu manajemen, eksistensi lembaga pendidikan akan dapat terselenggara dan berjalan secara maksimal dalam menghadapi persaingan di masa yang akan datang melalui perbaikan secara terus menerus atas jasa, manusia, produk dan lingkungan.

Tulisan yang berkaitan dengan mutu manajemen pendidikan, yang merupakan hasil penelitian Sammon, (1994) dalam Purwanto menjelaskan bahwa efektivitas dan kemajuan lembaga pendidikan di negara-negara modern itu karena dibangun mulai dari sisi kepemimpinan dan penataan kembali manajemennya. Ia meyakini bahwa kedua variabel inilah yang mampu menyulap pendidikan dari yang biasa menjadi luar biasa.

Kepemimpinan dan mutu manajemen merupakan dua aspek yang sulit untuk dibedakan, namun keduanya memiliki relasi yang sangat erat. Kepemimpinan bila tidak dibarengi dengan visi dan misi manajemen yang baik, maka melahirkan tipe pemimpin yang buruk. Begitu pula dengan manajemen, bila tidak didukung oleh pimpinan yang berkualitas yang memahami tentang seluk beluk manajemen, maka tidak akan memunculkan sistem manajemen yang efektif. Bahkan akan meruntuhkan sendi-sendi organisasi kepemimpinannya itu sendiri.

Dengan dasar pemikiran itulah penulis akan mendeskripsikan ulang mengenai penegasan dari berbagai pakar manajemen tentang bagaimana membangun Mutu Manajemen Pendidikan dalam menghadapi tantangan global sebagai masukan kepada para pengelola pendidikan bahwa saat sekarang dan masa yang akan datang mutu/ kualitas merupakan sesuatu yang penting dan harus mendapatkan perhatian secara serius, karena dengan kualitas semuanya bisa bersaing secara bebas.

### **Manajemen Mutu Pendidikan**

Secara umum, mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat.

Selanjutnya mutu atau kualitas, sebenarnya telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Akan tetapi sampai sekarang baik di dunia industri barang atau industri jasa, belum ada definisi yang sama tentang kualitas. Goetsch dan Davis (Lesley Mauro dan Malcolm (2002: 6), mengibaratkan bahwa kualitas itu seperti istilah pornografi, yaitu sulit didefinisikan tetapi fenomenanya atau tanda-tandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata.

Selanjutnya menurut Goetsch dan David (2000: 47) menyebutkan definisi kualitas yang diterima secara umum menyangkut elemen-elemen berikut:

1. mempertemukan harapan pelanggan (*customer*).
2. menyangkut aspek produk, servis, orang, proses dan lingkungan.
3. kriteria yang selalu berkembang yang berarti bahwa sebuah produk sekarang berkualitas, tetapi di lain waktu mungkin tidak lagi berkualitas.

Jadi kualitas merupakan sesuatu yang dinamis yang selalu diasosiasikan dengan produk, servis, orang, proses dan lingkungan.

Prinsipnya bahwa komitmen yang harus dibangun dalam setiap diri kualitas adalah pemahaman bahwa:

1. Kualitas merupakan kunci ke arah program yang berhasil. Kurang perhatian terhadap kualitas akan mengakibatkan kegagalan dalam jangka panjang.
2. Perbaikan-perbaikan kualitas menuntut komitmen manajemen sepenuhnya untuk dapat berhasil.
3. Perbaikan kualitas adalah kerja keras. Tidak ada jalan pintas atau perbaikan cepat. Menuntut perbaikan budaya bagi organisasi secara keseluruhan.
4. Perbaikan kualitas menuntut banyak pelatihan.
5. Perbaikan kualitas menuntut keterlibatan semua karyawan secara aktif dan komitmen mutlak dari semua manajemen.

Konsep kualitas dalam pengelolaan lembaga pendidikan seharusnya benar-benar tanggap dan konsisten terhadap kualitas, baik kualitas manajemen yang dilihat dari proses maupun kualitas kegiatan-kegiatan pendidikan dan produk pelayanan jasa pendidikan.

Manajemen mutu pendidikan dapat dinyatakan sebagai karakteristik yang harus dipelihara secara kontinu guna memenuhi kebutuhan dan kemauan pelanggan atau masyarakat.

Tujuan dari manajemen mutu pendidikan adalah:

1. Untuk memelihara dan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan (*sustainable*) yang dijalankan secara sistemik untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders*. Pencapaian ini membutuhkan sebuah manajemen yang efektif agar tujuan tersebut tidak mengecewakan bagi para pelanggan atau masyarakat. Karena itu lembaga pendidikan harus mengambil peran aktif mewujudkan keinginan *stakeholders*.
2. Memperoleh masukan agar konsep manajemen ini dapat diimplementasikan dengan mudah dan sesuai dengan kondisi lingkungan Indonesia yang memiliki keragaman kultur, sosial ekonomi masyarakat dan kompleksitas geografis.
3. Menggalang kesadaran bahwa peningkatan mutu manajemen merupakan tanggung jawab semua komponen masyarakat, dengan fokus peningkatan mutu yang berkelanjutan pada tataran lembaga pendidikan.

Membangun manajemen mutu pendidikan harus menjadi agenda dan kerja nyata untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan visi dan misi baru.

Di lingkungan lembaga pendidikan, konsep manajemen mutu pendidikan secara sederhana dapat dilihat dari perolehan angka hasil ujian atau bagaimana alumni lembaga pendidikan tersebut dapat mengaplikasikan perolehan ilmu pengetahuannya dalam kehidupan sehari-hari dalam masyarakat. Atau dengan kata lain mereka dapat dipercaya menggambarkan derajat perubahan tingkah laku atau penguasaan kemampuannya meliputi ranah *kognitif*, *afektif*, dan *psikomotorik*..

Strategi Dasar untuk mencapai manajemen mutu pendidikan adalah:

1. Mengidentifikasi kekurangan dan masalah yang ada di lembaga.
2. Mengadopsi filosofis mutu.
3. Secara terus-menerus melakukan usaha-usaha perbaikan mutu.
4. Melibatkan semua orang yang bersangkutan dengan pendidikan.

Adapun ciri-ciri mutu pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Memiliki masukan siswa dengan potensi yang sesuai dengan tuntutan kurikulum.
2. Dapat menyediakan layanan pembelajaran yang bermutu.
3. Memiliki fasilitas sekolah yang menunjang efektivitas dan efisiensi kegiatan belajar mengajar.

4. Memiliki kemampuan menciptakan budaya sekolah yang kondusif sebagai refleksi dari kinerja kepemimpinan profesional.

### **Kepemimpinan yang Efektif**

Organisasi haruslah memiliki seorang pemimpin tertinggi di lingkungan organisasinya yang disebut *LEADER*. Di lingkungan sekolah atau Perguruan Tinggi disebut kepala Sekolah atau *Headmaster*. Sukses atau gagalnya suatu lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh kehandalan pimpinannya. Dengan demikian suatu lembaga pendidikan harus memiliki pemimpin yang kuat.

Kepemimpinan yang kuat dalam arti harfiah, adalah kepemimpinan yang tangguh, ulet dan tahan banting. KUAT berarti juga kepemimpinan yang kredibel (dapat dipercaya karena kejujuran dan komitmennya terhadap diri sendiri dan lembaga), Usaha keras untuk mewujudkan visi dan misinya, akseptabilitas dan akuntabel (diterima bawahannya dan dapat memper-tanggungjawabkan kepemimpinannya), terampil secara konseptual (menguasai iptek), sosial (mampu bergaul dan memiliki jaringan kerja yang luas atau *networking*), dan teknikal (agar lebih berwibawa dan tidak dikelabui bawahannya).

Kepemimpinan yang kuat juga kepemimpinan yang mampu menyejahterakan bawahannya, bukan menyengsarakannya, mampu memberdayakan bawahannya, bukan memperdayakannya, pandai merasakan perasaan bawahannya, bukan merasa pandai atau selalu menggurui bawahannya.

Kepemimpinan yang kuat menurut John C. Maxwell (2001: 64) adalah pemimpin yang memiliki *vision* (visi) yang jelas, baik dalam arti sebenarnya maupun dalam arti singkatan. *Vision* berarti mimpi mengenai masa depannya yang menantang untuk diwujudkan. Pemimpin harus memiliki *vision* (visi), *inspiration* (memberi ilham), *strategy orientation* (orientasi jangka panjang), *integrity* (integritas), *organizational sophisticated* (memahami dan berorganisasi dengan canggih) dan *nuturing* (memelihara keseimbangan dan keharmonisan antara tujuan individu warga sekolah serta memelihara bawahannya agar betah bekerja sama dengannya).

Sebagai imbas dari persaingan pendidikan yang ada, kini sekolah atau Perguruan Tinggi harus memiliki visi dan misi yang realistis dan transparan. Visi dan Misi yang dibangun harus menegaskan adanya tujuan, filosofis dan nilai-nilai pendidikan yang merupakan referensi penting dalam membuat

keputusan, menentukan strategi, kebijakan dan implementasinya. Bahkan institusi pendidikan diharuskan memiliki sumbangsih riil bagi kemajuan masyarakat.

Penelitian tentang pemimpin efektif dan tidak efektif menunjukkan bahwa pemimpin yang efektif tidak berdasarkan kepada sifat manusia tertentu. Tetapi terletak pada seberapa jauh sifat seorang pemimpin dapat mengatasi keadaan yang dihadapinya. Sifat-sifat yang dimiliki oleh pemimpin yang efektif adalah K-11 yaitu: ketakwaan, kejujuran, kecerdasan, keikhlasan, kesedehanaan, keluasan pandangan, komitmen, keahlian, keterbukaan, keluasan hubungan sosial, kedewasaan dan keadilan.

Selanjutnya, Yukl (1994: 207) menyatakan bahwa terdapat persyaratan untuk menjadi seorang pemimpin adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kecerdasan yang cukup.
2. Memiliki kemampuan berbicara.
3. Memiliki kepercayaan diri.
4. Memiliki insiatif.
5. Memiliki motivasi berprestasi.
6. Memiliki ambisi.

Pendidikan sebagai sebuah organisasi juga butuh kerjasama yang kompak, kebersamaan dan komitmen. Seorang pemimpin juga harus dapat menjadi teladan bagi bawahannya. Dengan adanya kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, maka kepemimpinan dan manajemen memiliki peran startegis. Mengatur benda hidup jauh lebih sulit dibanding dengan benda mati. Disinilah letak pentingnya seorang pemimpin menggunakan manajemen yang sesuai nafas dan kepentingan orang banyak.

Berkaitan dengan komitmen, Boone dan Johnson dalam Husaini Usman (2006: 262-263) dalam penelitiannya terhadap 801 orang manajer pria dan wanita menemukan (5) lima kunci komitmen:

1. Komitmen terhadap organisasi

Seorang pemimpin membangun organisasi, mendukung manajemen yang lebih tinggi dan beroperasi dengan nilai-nilai dasar organisasi. Selain itu juga untuk meningkatkan komitmen dengan cara membangun organisasi, setia kepada atasan -bawahan, bekerja dengan nilai-nilai dasar yang dianut dalam organisasi.

2. **Komitmen terhadap diri sendiri**  
Komitmen terhadap diri sendiri difokuskan kepada tiga aktivitas khusus yaitu dengan menunjukkan otonomi, membangun diri sendiri sebagai pemimpin dan menerima kritik yang membangun. Selain itu kepribadian. Pemimpin yang sempurna tampak sebagai seorang yang mengkom-binasikan kekuatan dengan perasaan rendah hati akan memberikan kesan positif pada diri seorang pemimpin.
3. **Komitmen terhadap konsumen**  
Yang paling penting dan utama dalam komitmen manajemen adalah perhatian terhadap konsumen. Pemimpin yang baik akan berusaha memberikan servis yang bermanfaat terhadap konsumen. Cara yang dipergunakan antara lain dengan komunikasi yang jelas, memberlakukan konsumen sebagai prioritas, dan mencegah komentar yang merusak tentang orang-orang yang menggunakan produk atau pelayanan kelompok kerja mereka.
4. **Komitmen terhadap orang lain**  
Fokus komitmen yang keempat ini adalah kerja tim dan keanggotaan pribadi. Pemimpin yang sempurna menunjukkan sebuah dedikasi terhadap orang-orang yang bekerja untuk mereka. Hal ini menunjukkan bahwa menggunakan gaya yang tepat bagi seorang pemimpin adalah untuk menolong agar orang-orang sukses dalam tugasnya. Tiga aktivitas penting adalah memperlihatkan kepedulian positif dan penghargaan, memberikan umpan balik yang membangun dan mendorong ide-ide inovatif.
5. **Komitmen terhadap tugas**  
Komitmen ini dikonsentrasikan kepada tugas-tugas yang harus dikerjakan. Pemimpin yang sukses memberikan arti dan relevansi untuk menunjukkan tugas pada orang-orang. Mereka menyediakan fokus dan arah serta jaminan sukses dalam menyelesaikan tugas. Daya tahan dari Pemimpin yang sempurna ditunjukkan melalui penampilan tinggi dan terus-menerus dari pengaturan unit organisasi. Komitmen ini dicapai dengan mengambil fokus yang tepat, membuatnya sederhana, menjadikan tindakan sebagai orientasi dan membuat penting sebuah tugas.

Selain komitmen yang tersebut di atas, Garpersz Vincents (1997: 203-204) menyatakan bahwa pada dasarnya terdapat 8 (delapan) kunci tugas pimpinan untuk melaksanakan komitmen perbaikan kualitas secara terus-menerus yaitu:

1. Menetapkan suatu dewan kualitas.
2. Menetapkan kebijaksanaan kualitas.
3. Menetapkan dan menyebarluaskan sasaran kualitas.
4. Memberikan dan menyiapkan sumber-sumber daya.
5. Memberikan dan menyiapkan pendidikan dan pelatihan yang berorientasi pada pemecahan masalah kualitas.
6. Menetapkan tim perbaikan yang bertanggungjawab pada manajemen puncak untuk menyelesaikan masalah-masalah kronis.
7. Merangsang perbaikan kualitas terus-menerus.
8. Memberikan pengalaman dan penghargaan atas prestasi dalam perbaikan kualitas secara terus-menerus.

Seorang pemimpin harus menjadi teladan bagi bawahannya dan memiliki sepuluh (10) komitmen sebagai berikut :

Penciptaan kultur organisasi modern dalam pendidikan sangat penting dilakukan. Kultur organisasi modern akan membentuk orang pada disiplin yang tinggi, membentuk karakter dan sikap yang bertanggung jawab pada pekerjaannya dan memiliki jiwa pengabdian bagi kepentingan khalayak umum. Jika hal ini diterapkan dalam dunia pendidikan, perubahan kualitas yang baik akan segera tampak dari sebelumnya.

Kultur organisasi yang efektif bagi lembaga pendidikan memerlukan kolaborasi dan kooperasi antar komunitas, baik intern maupun ekstern.

Kolaborasi dan kooperasi yang intensif hanya dapat tercapai manakala tumbuh dari *style* manajemen dan pola kepemimpinan yang efektif.

### **Tantangan Global**

Pendidikan memiliki keterkaitan erat dengan globalisasi. Pendidikan tidak mungkin menisbikan proses globalisasi yang akan mewujudkan masyarakat global. Dalam menuju era globalisasi, Indonesia harus melakukan reformasi dalam proses pendidikan dengan tekanan menciptakan sistem pendidikan yang lebih komprehensif dan fleksibel, sehingga para lulusan dapat berfungsi secara efektif dalam kehidupan masyarakat global. Untuk itu pendidikan harus dirancang sebaik-baiknya yang memungkinkan para peserta didik mengembangkan potensi yang dimiliki secara alami dan kreatif dalam suasana penuh kebebasan, kebersamaan dan tanggung jawab. Di samping itu,

pendidikan harus menghasilkan lulusan yang dapat memahami masyarakatnya dengan segala faktor yang dapat mendukung mencapai sukses ataupun penghalang yang menyebabkan kegagalan dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan adalah mengembangkan pendidikan yang berwawasan global.

Globalisasi dalam (*Teaching Improvement Workshop*) merupakan sesuatu yang:

1. Bersifat penyebarluasan yang pesat disebabkan penggunaan teknologi
2. Bersifat menandakan realita persaingan dalam berbagai aktivitas
3. Tidak memandang bulu, semua negara dan manusia dipandang sama
4. Sedang dampak dari globalisasi adalah global.

Selanjutnya Syaiful Sagala (2004: 100) menjelaskan bahwa pada era global, semua satuan pendidikan di manapun akan dihadapkan pada tantangan global yaitu masa depan yang demikian ketat. Tantangan ini muncul akibat kehidupan yang makin transparan di antara bangsa-bangsa yang ada di dunia ini. Persaingan yang semakin kuat dan deras, dan ketergantungan yang menjerat.

Dilain pihak, ada di antara masyarakat yang tidak lagi percaya pada kekuatan dan kemampuan dirinya sendiri yang mengarah pada krisis kualitas kemandirian manusia. Krisis kepercayaan kepada pemerintah dan rendahnya kualitas kemandirian manusia berimplikasi pada munculnya konflik antara satu pihak dengan pihak lainnya. Persoalannya, bagaimana kesiapan kita menghadapi tantangan global tersebut. Disini diperlukan aturan main dan pemimpin yang dapat mengatasi berbagai persoalan global tersebut. Kesiapan menghadapi tantangan global, antara lain dilakukan dengan langkah-langkah khusus sebagai berikut:

1. Mempertahankan budaya utama (bersih, sehat, disiplin, hormat menghormati, patriotisme dan masa depan yang jelas)
2. Budaya profesi (semangat, motivasi, etos kerja, pengetahuan, teknologi, seni dan etika profesi)
3. Budaya pribadi (*accountability* dan *responsibility*).

Jika langkah-langkah tersebut dapat dilakukan, maka mutu pendidikan yang bersaing dapat menjadi bagian dari transformasi kebudayaan (pemeliharaan, pelestarian, penerusan, dan pengembangan budaya). Strategi

pembangunan pendidikan harus didukung oleh SDM yang handal dan profesional guna memenuhi persyaratan kualitas, seperti dikemukakan Fengerlind dan Saha dalam Syaiful Sagala (1983: 102) bahwa pendidikan berperan penting meningkatkan keterampilan dan kemampuan tenaga kerja. Hal tersebut haruslah didukung oleh karakter SDM sebagai *human capital* dan modernisasi yang memandang bahwa melalui pendidikanlah masyarakat dapat meningkatkan produktivitas yang dapat menopang ekonomi dengan industri modern sebagai tujuan strategis pembangunan.

### Simpulan

Kepemimpinan yang kuat memiliki visi ke depan, memiliki komitmen yang tinggi untuk selalu membangun kualitas di lembaganya. Kualitas merupakan kunci ke arah program yang berhasil. Kurang perhatian terhadap kualitas akan mengakibatkan kegagalan dalam jangka panjang. Globalisasi merupakan era dimana transparansi dan persaingan dalam berbagai aktivitas yang tidak pandang bulu harus dihadapi oleh orang-orang yang memiliki komitmen, bersih, sehat, disiplin, hormat menghormati, patriotisme dan masa depan yang jelas, semangat, motivasi, etos kerja, pengetahuan, teknologi, seni dan etika profesi dan mempertahankan budaya utama yaitu *accountability* dan *responsibility*.

### Daftar Pustaka

- Goetsch dan David. 2002. *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, cet. 3, Jakarta: PT. Gramedia.
- Goetsch dan Davis L, dan Stanley B Davis. 2000. *Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Service*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- <http://info.pendidikankita.bolspot.com/2008/02/tml>.
- Makalah, (Teaching Improvement Workshop), Engineering Education Development Project.
- Maxwell, John C. 2001. *Mengembangkan Kepemimpinan di Sekeliling Anda*, Jakarta: Mitra Media.
- Sagala, Syaiful. 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah dan Masyarakat, (Strategi Memenangkan persaingan Mutu)*, Jakarta: PT Nimas Multima.

- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen, Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Vincent, Gaspersz. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Yukl, Gary. 1994. *Kepemimpinan dalam Organisasi*, alih bahasa Yusuf Udaya, Jakarta: Perhallindo.