



Peningkatan Mutu Pendidikan Menurut Dr. W. Edward Deming
Improve The Quality Of Education According To Dr. W. Edward Deming

***Aulia Afifa**

*Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia.

ARTIKEL INFO

Diterima
Februari 2024

Dipublikasi
Mei 2024

ABSTRAK

Pada US News dalam survey *The 2020 Best Countries for Education*. Indonesia ada di peringkat 70 dari total 93 Negara yang ikut serta. Hasil survey itu memberikan bukti rendahnya tingkat mutu pendidikan Indonesia. Hal tersebut sudah pasti menjadi PR untuk lembaga pendidikan pada tataran mengeskalasikan kualitasnya. Tujuan dari mutu yang dipaparkan oleh ahli perencanaan mutu yakni Deming, supaya kualitas dari pendidikan menghasilkan *output* terbaik serta menjadi lebih baik. Lulusan yang berkualitas tidak sebatas mempunyai skor yang tinggi, akan tetapi lulusan yang memiliki kualitas mengundang minat dari *stakeholder* guna menjadikan sekolah itu pilihan. Guna melakukan perwujudan, butuh untuk melihat konsep mutu menurut Deming serta relevansinya pada peningkatan mutu pendidikan. Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini ialah penelitian kepustakaan (*library research*). Perspektif mutu Deming menjunjung tinggi kepuasan pelanggan dan pengaplikasiannya pada sekolah. Deming juga membuat 14 poin yang digunakan sebagai acuan yakni ciptakan suatu upaya peningkatan jasa serta produk, pengadopsian falsafah baru, menghindari ketergantungan terhadap inspeksi massa, akhiri praktek menghargai bisnis memakai harga, eskalasikan dalam tataran konstan sistem jasa serta produksi guna memberikan peningkatan produktivitas serta mutu, hilangkan rasa takut agar tiap orang bisa secara efektif bekerja, lembagakan kepemimpinan serta pelatihan kerja, hapuskan slogan, uraikan hambatan antar departemen, hapuskan standar kerja yang menggunakan quota numerik, target dan desakan serta eskalasikan produktifitas dengan tidak memberikan tambahan beban kerja, lembagakan aneka program pendidikan yang meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja, tempatkan setiap orang dalam tim kerja agar dapat melakukan transformasi, hilangkan kendala yang merampas kebanggaan karyawan atas keahliannya. Kata kunci: Peningkatan, Mutu, Pendidikan, Deming.

ABSTRACT

In US News in *The 2020 Best Countries for Education* survey. Indonesia is ranked 70th out of a total of 93 participating countries. The survey results provide evidence of the low level of quality of Indonesian education. This is definitely homework for educational institutions at the level of increasing their quality. The aim of quality as explained by the quality planning expert, namely Deming, is that the quality of education produces the best output and becomes better. Quality graduates are not limited to having high scores, but graduates who have quality attract interest from stakeholders to make the school a choice. In order to make this happen, it is necessary to look at the concept of quality according to Deming and its relevance to improving the quality of education. The type of research used in this research is library research. Deming's quality perspective upholds customer satisfaction and its application to schools. Deming also made 14 points which were used as a reference, namely creating an effort to improve services and products, adopting a new philosophy, avoiding dependence on mass inspections, ending the practice of assessing businesses using prices, escalating at a constant level the service and production system to provide increased productivity and quality, eliminate fear so that everyone can work effectively, institute leadership and job training, eliminate slogans, break down barriers between departments, eliminate work standards that use numerical quotas, targets and demands and increase productivity by not providing additional workload, institute various educational programs which increases morale and improves the quality of work, places everyone in a work team to be able to carry out transformation, removes obstacles that rob employees of pride in their expertise.

Keywords: Improvement, Quality, Education, Deming.

© Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

PENDAHULUAN

Rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia sudah menjadi topic yang tidak asing. Dalam peringkat pendidikan dunia tahun 2018 yang disusun oleh Programme International Student Assessment (PISA) posisi negara Indonesia merupakan posisi yang dibilang tertinggal dari Negara tetangga seperti Malaysia dan Brunei. Dengan hasil yang mengecewakan ini tentulah Negara memberi beban lebih kepada lembaga lembaga pendidikan untuk melaksanakan perbaikan dengan tuntutan yang tidak hanya memperbaiki peringkat kualitas pendidikan Indonesia namun juga mengharapkan kemajuan bangsa kedepannya.

Banyak institusi pendidikan dipaksa untuk bersaing lebih ketat di era globalisasi ini karena kebutuhan sektor pendidikan. Untuk memenuhi tuntutan pasar yang kompetitif ini, pendidikan harus diperluas dan ditingkatkan untuk memenuhi tujuan efektivitas dan efisiensi serta kualitas layanan dan produk. Salah satu komponen yang paling penting adalah kualitas, yang pada dasarnya menggambarkan seberapa baik suatu produk dibandingkan dengan produk lainnya. Setiap organisasi yang memproduksi barang atau jasa berusaha untuk meningkatkan kualitas output mereka. Mutu ialah aspek krusial dari keseluruhan agenda di organisasi serta memberikan peningkatan mutu mungkin merupakan kewajiban yang paling krusial yang dijumpai institusi manapun. akan tetapi banyak orang yang menganggap kualitas merupakan konsep yang membingungkan, rumit untuk ditetapkan serta sulit diukur.

Seiring waktu berjalan, konsep perbaikan mutu mulai dikaji dan diadopsi oleh lembaga pendidikan atau sekolah melihat lembaga pendidikan juga termasuk dalam perusahaan jasa yang dituntut mengeluarkan output terbaik kedepannya bukan hanya sekedar untuk kepuasan pelanggan melainkan output yang berguna bagi masyarakat dan

dipercaya dapat memperbaiki negara pada masa yang akan datang, dan tentunya sesuai prinsip utama mutu (tercapainya kepuasan pelanggan). Jika lembaga pendidikan tersebut mempunyai keluaran terbaik maka konsumen pun akan lebih tertarik memilih lembaga pendidikan yang bermutu daripada yang tidak bermutu. Maka dari itu fokus pembahasan ini adalah mengenai “Peningkatan Mutu Pendidikan Menurut Perspektif Deming”.

W. Edward Deming mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap permintaan pelanggan atau pasar. Perusahaan yang berkualitas ialah perusahaan yang menguasai sebagian besar pasar karena barangnya memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan mereka. Pelanggan yang puas dengan penawaran perusahaan akan tetap menggunakannya dan membeli barang dan jasanya. Menurut Philip B Crosby, Mutu ialah *conformance to requirement*, yakni sejalan terhadap hal yang distandarkan ataupun disyaratkan. Sebuah produk mempunyai mutu jikalau selaras terhadap kriteria ataupun standar mutu yang sudah dilakukan penentuan terhadapnya, standarisasi mutu itu mencakup produk jadi, proses produksi serta bahan baku.

Dalam konteks pendidikan menurut Rusman (2009) pengertian mutu, merujuk terhadap hasil pendidikan serta proses pendidikan. Pada proses pendidikan yang bermutu terdapat input, semisal nya guru, staff, kurikulum, bahan ajar (psikomotorif, afektif serta kognitif) sarana prasarana, metodologi serta sumber daya lainnya. Sementara Mutu pada tataran resultan pendidikan merujuk terhadap prestasi kebaikan yang dicapai oleh sekolah untuk tiap-tiap periode tertentu.

Proses dan hasil pendidikan termasuk dalam cakupan kualitas pendidikan. Kualitas pendidikan dipengaruhi oleh sejumlah faktor selama proses pendidikan berlangsung, termasuk lingkungan, staf, pendanaan, infrastruktur, bahan ajar, dan banyak lagi. Sekolah yang berada di daerah kumuh dan

sekolah yang berada di daerah elit, misalnya, mungkin saja menerima jumlah calon siswa yang sama, tetapi proses pendidikannya berbeda karena faktor-faktor seperti kualifikasi guru, kelengkapan dan ketepatan sarana dan prasarana, lingkungan belajar yang berbeda, dan tingkat efisiensi dalam manajemen. Akibatnya, proses pendidikan di daerah elit lebih unggul karena faktor-faktor tersebut. Keunggulan pada proses pendidikan pasti akan menghasilkan diversifikasi pada hasilnya.

Sejak Orde Baru hingga era Reformasi, negara telah menempatkan peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia dalam agenda tahunannya. Belum ada pertumbuhan yang nyata, dan bahkan ada periode penurunan meskipun berbagai upaya telah dilakukan, termasuk program pelatihan, meningkatkan sistem kepemimpinan dan manajemen, meningkatkan materi pembelajaran, meningkatkan sarana dan prasarana, dan sebagainya. Oleh karena itu, para pendidik melakukan pengkajian berbagai metode yang bisa dilaksanakan guna mengeskalasikan pendidikan Indonesia dalam tataran yang signifikan.

Eskalasi dari mutu pendidikan hakikatnya dimulai melalui agenda yang diimplementasikan bagi satuan pendidikan, sedari jenjang pendidikan dasar (SMP serta SD) sampai pada pendidikan menengah (SMK serta SMA). Direktur Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Dirjen GTK Kemendikbud), Supriano memaparkan, terdapat empat variabel yang wajib mendapatkan perhatian pada usaha mengeskalasikan mutu dari pendidikan yakni:

- a. Kebijakan. mencakup ujian serta kurikulum nasional. Hal tersebut masuk kedalam kebijakan rekrutmen serta distribusi guru.
- b. Kepemimpinan kepala sekolah. Transparansi keuangan, leadership kepala sekolah, relasi ekosistem terlaksana di sekolah antara kepala sekolah dan juga

guru, guru dan orang tua, ataupun dengan siswa serta keseluruhan yang terdapat pada satuan pendidikan, wajib berjalan ekosistemnya. kepala sekolah yang mempunyai novasi serta kreativitas yang bagus, dapat menciptakan sekolah yang diketuainya juga menjadi bagus.

- c. Infrastruktur. infrastruktur dan fasilitas laboratorium, ruang kelas, serta teknologi informasi dan komunikasi. Semuanya berdampak pada peningkatan standar pendidikan, terutama dalam kaitannya dengan masyarakat global. Selain dari buku pelajaran dan guru, siswa juga bisa mempelajarinya lewat media sosial.

- d. Proses pembelajaran. Proses pembelajaran yang penuh kreativitas, yang berinovasi serta menyenangkan bisa memberikan dorongan bagi anak-anak terbangun motivasi di dirinya. Akan tetapi, proses pembelajaran pun memiliki ketergantungan terhadap kemampuan guru, kecakapan guru serta potensi guru. Proses pembelajaran yang memberikan dorongan kreativitas pun memberikan dorongan guna melakukan pemenuhan empat kompetensi yang wajib dipunyai generasi bangsa pada tataran berhadapan dengan tantangan di abad 21. Empat kompetensi yang umumnya disingkat dengan 4C itu mencakup *Collaboration* (kemampuan bekerja sama dengan baik), *critical thinking* (berpikir kritis), *creativity* (kreativitas) serta *communication* (berkomunikasi).

Untuk mencapai mutu pada sekolah, maka dibutuhkanlah sistem manajemen mutu TQM (*Total Quality Management*) ataupun manajemen mutu terpadu yang diterjemahkan menjadi sebuah metode guna memberikan peningkatan performa dalam tataran kontinyu (*countinous performance improvement*) untuk tiap-tiap proses ataupun level operasi, pada masing-masing area fungsional dari sebuah organisasi, melalui penggunaan keseluruhan modal yang tersedia serta sumber daya

manusia (Gaspersz, 2002). Banyak definisi yang memberikan penjelasan terkait Total Quality Manajemen, dalam konteks sederhana TQM ialah pendekatan manajemen yang orientasinya jangka panjang dengan maksud mendapatkan kepuasan dari pelanggan (Gaspersz, 2002).

Pada ajaran TQM, lembaga pendidikan (sekolah) wajib memosisikan siswa menjadi “klien” ataupun pada peristilahan perusahaan menjadi “stakeholders” yang paling besar, dengan demikian suara dari siswa wajib diikuti pada tiap-tiap pengambilan keputusan yang strategis dari langkah yang diambil organisasi sekolah. Ketiadaan suasana yang demokratis manajemen tidak dapat mengimplementasikan TQM, yang ada ialah kualitas dari pendidikan hanya dominan didapatkan dari entitas-entitas tertentu yang acapkali mempunyai kepentingan yang berlawanan ataupun kontradiktif terhadap hakikat dari Pendidikan (Adnan Sandy Setiawan: 2000).

Implementasi TQM bermakna juga terdapatnya kebebasan dalam hal berpendapat. Kebebasan berpendapat akan melakukan penciptaan iklim yang dialogis antara guru serta siswa, antara kepala sekolah dan juga siswa, antara kepala sekolah serta guru, secara sederhana ialah keterbukaan serta kebebasan berpendapat antara keseluruhan warga sekolah. Pentransferan ilmu tidak lagi sifatnya komunikasi satu arah, akan tetapi komunikasi dua arah. Ini memiliki korelasi terhadap budaya akademis. Disamping kebebasan berpendapat juga wajib terdapat adanya kebebasan informasi. Wajib ada informasi secara jelas terkait arah dari organisasi sekolah, baik untuk konteks nasional ataupun dalam cakupan internal organisasinya. Pada tataran internal, manajemen wajib memberikan penyediaan informasi paling luas untuk warga sekolah Tak terkecuali pada aspek arah organisasi ialah keadaan finansial serta agenda-agendanya. Sederhananya, TQM ialah sistem manajemen yang efisiensi menjadi junjungan utamanya.

Sistem manajemen ini amat meminimalisir tahapan birokrasi. Birokratisasi sistem sekolah dapat menjadi hambatan atas potensi kemungkinan berkembangnya sekolah tersebut. Melalui observasi penulis ada beberapa buah karya yang mengacu pada relevansi tema yang dipilih diantaranya:

1. Jurnal dari Therea Kristiyanti. Tahun 2005 dengan judul Peningkatan Mutu Pendidikan Terpadu Cara Deming, yang merangkum pembahasan tentang keberhasilan TQM Pendidikan dengan cara 14 prinsip mutu Deming.
2. Jurnal dari Marita Lailia Rahman dengan judul Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby, yang merangkum pembahasan teori ahli mutu yang lain yaitu Philip. B. Crosby terhadap perkembangan mutu pendidikan

Dari kedua penelitian dengan adanya tambahan dari penelitian lain maka penulis memutuskan untuk membuat penelitian dengan pendekatan yang berbeda yaitu dengan tema relevansi keseluruhan perspektif Deming terhadap peningkatan mutu pendidikan. Dengan mendeskripsikan mulai sedari berbagai hal yang meningkatkan mutu hingga hal hal yang menggagalkan mutu melalui perspektif Deming.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini ialah jenis penelitian kepustakaan (library research). Berdasarkan perspektif Nawawi dan Martini (1994: 222) studi kepustakaan ialah satu diantara berbagai penelitian terapan yang memakai metode historis. Berdasarkan pandangan Nawawi dan Martini, penelitian studi kepustakaan dijalankan melalui mempelajari beraneka karya ilmiah, semisal buku, majalah, ensiklopedia, jurnal, surat kabar serta lainnya. Melalui bermacam-macam karya ilmiah tersebut, diberdayakan guna melakukan pemecahan sebuah persoalan

yang ada di masa sekarang pada lingkungan tertentu, seperti maksud dari penelitian terapan yakni penyelesaian persoalan yang nyata pada kehidupan.

Adapun metode yang bisa dipakai pada penelitian kepustakaan, antara lain: Pencarian kata kunci; Pencarian subyek; Mencari artikel ilmiah serta buku terkini; Pencarian kutipan pada berbagai sumber ilmiah; Pencarian lewat bibliografi yang dilakukan penerbitannya (tak terkecuali set catatan kaki pada dokumen subjek yang memiliki relevansi); Melakukan pencarian lewat sumber individu (baik lewat email, kontak verbal serta lain-lainnya) serta penjelajahan sistematis, khususnya sumber teks lengkap yang dilakukan pengaturannya pada pengklasifikasian subjek yang bisa diprediksi.

Penelitian ini sifatnya kualitatif, penelitian kualitatif dilandaskan terhadap perspektif kontekstualisme serta organisme kejadian (event) dan analisis kualitatif serta konteksnya wajib dipaparkan pada suatu predikat yang merujuk terhadap ukuran kualitas serta pernyataan keadaan. Dipaparkan pula pada buku lainnya bahwasanya perhatiannya lebih banyak diberikan bagi pembentukan teori substantif berlandaskan terhadap berbagai konsepsi yang muncul dari data empiris. Bermakna bahwasanya pada penelitian ini tidak langsung terjun ke objek penelitian lapangannya akan tetapi melakukan pencarian suatu teori guna memasikan teori peningkatan mutu serta relevansinya dari pandangan perspektif Deming.

Dalam penelitian ini, tercantum juga pula berbagai daftar buku referensi yang sudah dilaksanakan berbagai peneliti terdahulu menjadi dasar ataupun landasan pemakaian teorinya dengan demikian pada penulisan skripsi ini memakai beberapa cara diantaranya yakni:

a. Metode Penghimpunan Data Guna mendapatkan data yang selaras terhadap topik persoalan itu penulis memakai

penelitian kepustakaan (*library research*), yakni metode guna mendapatkan data dari berbagai buku yang memiliki relevansi terhadap persoalan-persoalan tersebut. Yaitu buku-buku yang memiliki korelasi terhadap teori-teori mutu menurut Edward Deming dan beberapa ahli lainnya, serta melibatkan teori-teori peningkatan mutu pendidikan.

b. Metode Analisa Data Metode analisis ialah langkah yang digunakan guna memperoleh ilmu pengetahuan ilmiah lewat perincian atas obyek yang dilakukan penelitian terhadapnya, ataupun metode penanganan atas sebuah obyek ilmiah tersendiri melalui jalan memilah milah antara definisi yang satu dan juga definisi yang lainnya, guna sebatas mendapatkan kejelasan terkait halnya. Pasca data-data sukses dihimpun penulis, tahapan selanjutnya ialah analisis data. Pada tahap ini peneliti memakai beberapa cara yang diasumsikan penulis representatif guna melakukan penyelesaian atas pembahasan penelitian ini, yakni:

a. Deduktif

Penalaran deduktif dimulai dengan fakta-fakta yang luas dan berlanjut ke kesimpulan yang spesifik. Apa yang dianggap benar untuk semua peristiwa dalam suatu kelas atau jenis juga benar untuk semua peristiwa yang termasuk dalam kelas atau jenis tersebut. Ini adalah prinsip deduksi. Secara alamiah dan logis, kebenaran yang terkandung dalam kelas tersebut juga berlaku untuk peristiwa tertentu jika dapat ditunjukkan bahwa suatu peristiwa adalah anggota dari kelas peristiwa yang diterima sebagai benar.

b. Induktif

Yakni melakukan penarikan kesimpulan dari situasi spesifik ke situasi universal atau dari pemahaman spesifik ke konsep abstrak. Deduksi membawa kita menjauh dari informasi umum, dan kita ingin mengevaluasi kejadian khusus dari pengetahuan umum tersebut.

c. Interpretatif

Menerjemahkan makna perspektif Deming ke dalam makna normatif. mempunyai nilai yang buruk ataupun baik. Nilai tersebut dilandaskan terhadap norma obyektif ataupun hukum di masyarakat.

d. Komparatif

Mengomparasikan beberapa teori mutu serta prinsip prinsipnya yang ada untuk diterapkan dalam proses belajar mengajar.

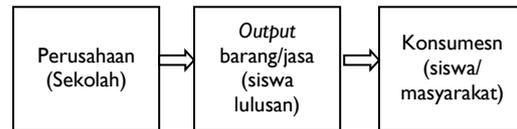
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep Deming

William Edwards Deming adalah seorang ahli statistik, profesor, penulis, dosen, dan konsultan Amerika Serikat yang hidup dari 14 Oktober 1900 hingga 20 Desember 1993 Masehi. Meskipun kontribusinya di Jepang mungkin yang membuatnya paling terkenal, Deming secara umum dikenal karena telah meningkatkan produktivitas di AS selama Perang Dingin. Dia mulai melatih manajemen puncak pada tahun 1950 tentang cara menggunakan metode statistik di antara teknik-teknik lain untuk meningkatkan desain dan layanan, kualitas produk, pengujian, dan penjualan (yang terakhir melalui pasar internasional).

Deming memiliki peran besar dalam kedudukan Jepang selanjutnya sebagai negara yang dikenal dengan ekonomi yang kuat dan inovasi produk berkualitas tinggi. Edward Deming, yang dianggap sebagai pahlawan nasional di Jepang, dikenal luas sebagai Bapak Kualitas karena kemajuannya yang signifikan dalam sektor manajemen kualitas. Kualitas, menurut W. Edward Deming, adalah kesesuaian dengan permintaan konsumen atau pasar. Perusahaan yang berkualitas adalah perusahaan yang menguasai sebagian besar pasar karena produknya memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan mereka. Pelanggan yang puas dengan penawaran perusahaan akan tetap bertahan dan membeli

barang dan jasanya. Deskripsi deming terhadap arti mutu itu sendiri sama dengan arti mutu pada ranah pendidikan yang mana sekolah ialah perusahaan sementara barang ataupun outputnya ialah lingkungan masyarakat serta siswa lulusan ialah konsumen itu sendiri.



Uraian tersebut menyimpulkan bahwa sebuah sekolah dianggap berkualitas tinggi jika menawarkan pendidikan dan lingkungan belajar yang terbaik untuk menghasilkan lulusan terbaik yang dapat membawa kebahagiaan bagi masyarakat. Istilah TQM tidak selalu diperlukan ketika menerapkan teori W. Edward Deming. Beberapa perusahaan menggunakan nama pilihan mereka sendiri untuk menerapkan filosofi TQM. Total Quality Control, Total Quality Service, Quality First, dan sebagainya adalah nama-nama yang diberikan oleh beberapa perusahaan. Namun, semua label ini benar-benar mengacu pada proses peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Philip Crosby ialah satu diantara banyak orang yang tidak bisa kita remehkan disaat membahas kualitas; berdasarkan perspektif, sistem membuang terlalu banyak uang ketika mencoba meningkatkan kualitas. Kegagalan, kesalahan, pemborosan, dan penundaan dalam bertindak bukanlah perilaku yang berkualitas. Oleh karena itu, sebuah sistem dengan slogan "Zero Defect" diperlukan untuk mengatasinya. gagasan yang menarik untuk menerapkan bentuk peningkatan kualitas ini dalam bidang pendidikan. Selain itu, Crosby menegaskan bahwa "kualitas itu gratis," yang berarti bahwa jika peningkatan kualitas yang berkelanjutan diterapkan dari awal hingga akhir, kemungkinan kegagalan akan berkurang dan biaya yang terkait akan menjadi biaya sistemik yang melekat pada proses itu sendiri. Biaya kualitas adalah sama. Karena pendekatan Zero Defect

memastikan bahwa siswa dapat mencapai dan mencapai potensi penuh mereka, maka pendekatan ini sangat menarik untuk diterapkan di kelas. Hal ini dapat dilakukan sejak mereka pertama kali masuk sekolah hingga akhir perjalanan akademis mereka. Sekolah memberikan layanan berkualitas tinggi kepada siswa sesuai dengan apa yang seharusnya mereka terima sebagai klien.

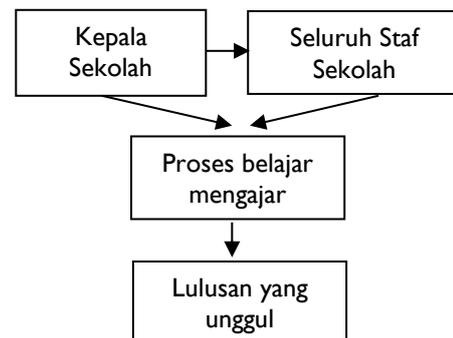
Pandangan dunia yang berorientasi pada institusi digantikan dengan pandangan dunia yang berorientasi pada pelanggan. Hal ini menyiratkan bahwa kebijaksanaan konvensional yang memberikan pernyataan bahwasanya kualitas ialah layanan yang memuaskan pada tataran pendidikan tetapi bertransformasi menjadi suatu hal yang tidak berlaku ataupun sama sekali memiliki diversifikasi. Seperti contoh dengan guru menghukum murid dengan kekerasan, mungkin hal itu akan memberi kepuasan pada guru tersebut namun tidak pada murid sebagai customer. Melalui model pendekatan customer driven sejenis ini sekolah secara mandiri akan berupaya menahan diri dari berbagai tindakan yang tidak memiliki mutu serta bisa menghancurkan kepercayaan dari pelanggan terhadap sekolah. Melalui model perbaikan mutu yang secara kontinyu sedari awal sampai akhir pada satu sisi akan memberikan keuntungan sekolah guna memberikan peningkatan *Competitive Advantage*. Maknanya disaat sekolah bisa memberikan kepuasan pada pelanggan dengan demikian secara sendirinya pelanggan ada di kontrol kita. Mutu ataupun kualitas yang baik akan membuka probabilitas kita bisa melakukan penjualan produk jasa yang harganya lebih tinggi dengan tidak perlu khawatir pelanggan akan beralih ke kompetitor.

Berdasarkan perspektif W. Edward Deming persoalan mutu ada di problematika manajemen yang pada konteks ini mutu dihadapkan dengan lembaga pendidikan wajib

melakukan pengukuran dari berbagai hal yang memiliki korelasi terhadap manajemen. Terdapat 14 poin W Edward Deming tentang manajemen mutu dan seruan terhadap manajemen untuk merubah pendekatannya, yaitu: 1. Tetapkan tujuan yang terukur untuk meningkatkan penawaran Anda. Selain membantu siswa menjadi lulusan yang cerdas, sekolah juga harus membantu mereka memilih tujuan karier yang jelas sehingga mereka dapat menjadi anggota masyarakat yang berharga. 2. Mengambil pandangan baru. Untuk memberikan pendidikan yang terbaik bagi para siswa, sekolah harus menerapkan sistem pembelajaran yang baru. Sekolah harus dapat mendengar masukan dari para muridnya; sekolah tidak boleh dianggap memiliki kekuasaan eksklusif. 3. Hindari kebergantungan dari inspeksi massa guna menggapai mutu. Terdapatnya evaluasi yang dilaksanakan sekolah secara kontinyu, sekolah bukan sebatas menjalankan evaluasi diakhir ketika pasca dilaksanakannya ujian akhir akan tetapi evaluasi pula ketika proses pembelajaran tengah berlangsung. Selaras terhadap problematika evaluasi, persoalan rekrutmen pada tataran melakukan penentuan pimpinan kependidikan, beberapa prosedur "Fit and proper test" dapat dilaksanakan pada pengambilan keputusan: a. Melaksanakan "hearing" didepan tim, dengan menyampaikan misi, visi serta program jikalau terpilih sebagai pimpinan kelak. b. Memberikan jawaban pertanyaan tertulis serta lisan yang sudah didesain sedemikian rupa. Adapun pertanyaan yang dilakukan pengajuannya bisa terkait moralitas, keahlian, profesionalisme, integritas serta intelektualitas. c. Kewajiban melakukan pengumuman harta kekayaan dari para calon Kepala Sekolah sebelum yang bersangkutan mendapatkan jabatan yang diberikan kepercayaan terhadapnya. Kebohongan terhadap kekayaan ini bisa menyebabkan pemecatan (*impeachment*). d. Wajib memiliki pemahaman sistem manajemen yang efisien

serta efektif atas lembaga yang akan diketuainya. Tak terkecuali pada kesejahteraan, rekrutment karyawan, eskalasi kualitas kinerja serta hasil. e. Memaparkan persoalan pribadi, semisal apakah calon tersebut pernah bercerai. Persoalan bagaimana terkait anak. Mengapa hingga berujung pada perceraian. Selanjutnya berkenaan tentang problematika kebebasan dari ancaman, intimidasi, tekanan ataupun teror. f. Tim seleksi melaksanakan investigasi serta melakukan pelacakan keseluruhan kevalidan informasi yang dipaparkan tertulis ataupun lisan. Jikalau calon-calon itu tidak bisa melakukan pemberian jawaban dengan memuaskan, ataupun pasca melaksanakan investigasi nyatanya ada berbagai kebohongan, sudah tentu entitas terkait tidak bisa menjadi pimpinan. 4. Akhiri praktik pemberian harga kepada perusahaan. Masih banyak sekolah di Indonesia, terutama di daerah-daerah kecil dan terpencil yang berusaha menampung sebanyak mungkin siswa. Orang tua terpaksa memilih sekolah-sekolah ini, mungkin karena tidak adanya pilihan lain. Namun, ada juga faktor lain, seperti keyakinan bahwa menerima siswa dalam jumlah besar dapat membantu sekolah menghemat biaya dan biaya yang masuk juga dapat bermanfaat untuk pengembangan sekolah. Namun, sekolah juga perlu mempertimbangkan fakta bahwa dengan bertambahnya jumlah murid, rasio guru dan murid akan meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak pada proses belajar-mengajar dan, pada akhirnya, pada kualitas pendidikan yang diberikan oleh sekolah. 5. Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas, lakukan perbaikan berkelanjutan pada sistem produksi dan layanan. Pemikiran ulang dan pemikiran strategis dari sekolah dan guru diperlukan untuk memastikan proses belajar mengajar yang baik. Sistem produksi di sekolah adalah sistem pembelajaran, dan guru memberikan layanan. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan membentuk siswa menjadi siswa yang unggul.

6. Menempatkan pelatihan kerja dalam lingkungan formal. Siswa saat ini hampir secara universal mahir dalam menggunakan teknologi, tetapi masih banyak guru yang kurang memiliki pengetahuan ini. Oleh karena itu, program pelatihan kerja harus dilaksanakan untuk memastikan bahwa semua personel sekolah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang sama, sehingga dapat memfasilitasi kegiatan belajar mengajar yang nyaman. 7. Lembagakan kepemimpinan, Menurut terminologi Marifield dan Hamzah, kepemimpinan dalam bahasa Inggris disebut leadership. Untuk mencapai tujuan bersama, upaya kolektif seseorang atau kelompok harus dimotivasi, dimobilisasi, diarahkan, dan dikoordinasikan. Inilah esensi dari kepemimpinan. Sementara itu, kepala, komandan, ketua, dan sebagainya adalah contoh individu atau kelompok yang membentuk seorang pemimpin.



Dari skema diatas dijelaskan kepala sekolah sebagai pemimpin yang megarahkan, mengkoordinasi dan memobilisasi pengikutnya yang merupakan seluruh staff sekolah mempengaruhi proses belajar mengajar yang juga nantinya akan mempengaruhi mutu pendidikan yaitu output berupa lulusan yang unggul dan diterima di masyarakat. Maka dari itu kepemimpinan diperlukan suatu organisasi ataupun kelompok guna bisa menggapai tujuan bersama seperti rumusan kepemimpinan sebagai berikut:

$$L = F (l, f, s)$$

Keterangan :

F = Function/Fungsi

L = Leadership/Kepemimpinan

f = Follower/pengikut atau yang ia pimpin

l = Leaders/Pemimpin

s = Situation/Situasi

Dalam konteks umum, hakikatnya ada delapan kunci tugas pimpinan guna mengimplementasikan komitmen perbaikan dari kualitas secara kontinyu, yakni:

- a. Melakukan penetapan sebuah dewan kualitas
- b. Melakukan penetapan kebijaksanaan kualitas
- c. Melakukan penetapan dan menyebarluaskan sasaran kualitas
- d. Menyiapkan serta melakukan pemberian berbagai sumber daya
- e. Menyiapkan serta melakukan pemberian pelatihan serta pendidikan yang orientasinya terhadap pemecahan persoalan kualitas
- f. Melakukan penetapan tim perbaikan kualitas yang memiliki tanggung jawab terhadap manajemen puncak guna melakukan penyelesaian beragam problematika kualitas kronis
- g. Memberikan rangsangan perbaikan kualitas kontinyu
- h. Melakukan pemberian apresiasi serta pengakuan atas prestasi pada perbaikan kualitas kontinyu.

Di sisi lain, untuk kalangan bawahan/pengikut/follower seperti karyawan, guru serta lain-lain, wajib memberikan perhatian terhadap ketentuan dibawah ini:

- 1) Memberikan dukungan berbagai agenda pimpinan yang benar serta baik
- 2) Mempunyai keperluan berprestasi
- 3) Klarifikasi kontribusi, wewenang serta kapabilitas
- 4) Mempunyai organisasi kerja
- 5) Kapabilitas bekerja sama
- 6) kuantitas ataupun kecukupan sumber daya

- 7) Mempunyai koordinasi eksternal. Ditambahkan bahwasanya, guna menjalankan fungsi serta tugas kepemimpinan, dengan demikian kepala sekolah wajib mengendalikan serta memperhatikan Variabel situasi, yakni seperangkat kondisi ataupun keadaan yang wajib diciptakan serta dikelola dengan kondusif.

Situasi ini diantaranya yakni; keadaan bawahan, kekuatan posisi, kapabilitas serta tugas teknologi, keadaan lingkungan lembaga, struktur organisasi, ketergantungan eksternal, fisik dan non fisik, rasa demokratis serta aman, kekuatan sosial politik, yang dipimpin dan situasi, keseluruhan proses interaksi kepemimpinan antara pemimpin, Loyalitas pelanggan, ditujukan untuk mencapai variabel hasil akhir yaitu Kepuasan pelanggan, profitabilitas. serta kepuasan keseluruhan *stakeholders* serta personil lembaga.

- 8) Hilangkan rasa takut agar setiap orang dapat melakukan yang terbaik. Komunitas sekolah secara keseluruhan harus saling mendukung satu sama lain untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Siswa harus bertanya kepada guru, anggota staf harus melaporkan masalah kepada administrasi, dan karyawan harus menyuarakan pendapat mereka. Kinerja yang maksimal akan dihasilkan dari tindakan-tindakan yang dilakukan tanpa rasa takut.

- 9) Jelaskan batasan-batasan departemen. Seperti halnya jika departemen penjualan perusahaan mengalami kesulitan, maka proses peningkatan kualitas produk akan terhambat. Demikian pula, di sekolah, jika departemen kurikulum atau kesiswaan mengalami kesulitan, proses peningkatan kualitas pendidikan akan terhambat. Hal ini dikarenakan peningkatan kualitas membutuhkan kolaborasi dari semua karyawan dari berbagai departemen.

- 10) Singkirkan tujuan, tuntutan, dan slogan untuk meningkatkan hasil tanpa menambah beban kerja. Jika sebuah sekolah mengadopsi slogan "sekolah bersih tanpa sampah", namun tidak ada cara yang dilakukan untuk mengimplementasikan slogan tersebut atau pertanggungjawaban yang terbatas, maka slogan tersebut tidak ada artinya dan tidak ada pengaruhnya dalam meningkatkan standar pengajaran. Dengan cara yang sama, tuntutan dan target hanya akan menghambat dan bukannya meningkatkan kualitas pendidikan jika sekolah ingin mengadopsi standar internasional namun tidak memiliki pelatihan dan pengalaman yang dibutuhkan. Serupa halnya dengan target serta desakan, jikalau sekolah ingin mengimplementasikan standarisasi internasional akan tetapi kurangnya pengetahuan serta skill staff sekolah dengan demikian target serta desakan itu hanyalah menjadi hambatan eskalasi mutu pendidikan.
- 11) Menghilangkan standar tenaga kerja berdasarkan kuota jumlah. Tidak mungkin untuk mengukur kualitas hanya dengan berfokus pada output dari proses. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, ketika lembaga pendidikan hanya berfokus pada pencapaian tujuan kuantitatif, kualitas pengajaran umumnya akan menurun.
- 12) Hilangkan batasan-batasan yang menyebabkan para pekerja kehilangan kebanggaan dalam pekerjaan mereka. Baik pendidik maupun peserta didik harus bangga dengan pekerjaan mereka. Guru dan siswa yang bangga dengan diri mereka akan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tanggung jawab mereka dan menjaga standar kualitas. Namun, Deming bersikukuh menolak sistem evaluasi yang kompetitif karena, jika pendidik atau peserta didik hanya mementingkan mendapatkan nilai yang tinggi, maka akan timbul persaingan yang akan merusak upaya peningkatan kualitas melalui kerja sama tim.
- 13) Melembagakan berbagai inisiatif instruksional yang dapat meningkatkan semangat kerja dan meningkatkan hasil. Karena memiliki guru yang antusias dan berpengetahuan luas akan meningkatkan kualitas pendidikan, sekolah harus menyediakan kurikulum yang menarik yang akan menarik minat dan antusiasme para pengajarnya.
- 14) Untuk bertransformasi, libatkan semua orang dalam tim kerja. Untuk menciptakan budaya kualitas yang lebih tinggi, transformasi adalah tugas penting bagi para manajer secara keseluruhan.
- Menurut Deming dalam Sallis (2012:103). Para manajer wajib memiliki pemahaman penyebab ada kegagalan mutu dikarenakan tiap-tiap memberikan penyelesaian permasalahannya butuh pemahaman atas penyebab penyebabnya. Serta analisa atas kegagalan mutu ialah satu diantara berbagai resultan terpenting pada konsepsi teori Deming. Berdasarkan perspektifnya penyebab dari kegagalan mutu dibedakan kedalam dua kelompok yaitu:
- a) Bentuk umum, bentuk kegagalan ini berasal dari ruang lingkup internal itu sendiri, dan masalah ini hanya bisa ditangani oleh system beserta prosedur instansi itu sendiri.
 - b) Bentuk khusus, bentuk ini ialah sebab sebab lainnya yang bersumber dari manapun selain sistem internalnya, sekalipun penyebabnya sifatnya eksternal akan tetapi berbagai variabel permasalahan ini kelak akan mempengaruhi sistem internal.
- Sebab sebab khusus kegagalan acapkalai disebabkan dari aturan ataupun prosedur yang tidak ditaati atau tidak diikuti (Sallis 2012:103). Sekalipun kegagalan itu mungkin disebabkan pula dari kesalahpahaman ataupun kegagalan komunikasi. Dalam sekolah biasanya sebab sebab ini terjadi saat guru atau staff belum mempunyai pengetahuan dan keterampilan

yang mumpuni. Atau kurangnya motivasi guru dan staff dalam melakukan pekerjaannya sehingga mempengaruhi proses belajar mengajar dan nantinya menjadi penyebab menurun hingga kegagalannya mutu.

Meskipun permasalahan tersebut bukan termasuk permasalahan internal dan dapat ditangani dan diselesaikan oleh staf itu sendiri, namun akan lebih baik manajemen yang turun tangan untuk membatasi adanya kegagalan yang lebih parah seperti deskripsi Deming yaitu masalah eksternal nantinya akan menjadi variabel kecil masalah internal dan mempengaruhi sistem manajemen lebih jauh jika pihak manajemen tidak segera menyelesaikannya.

Seperti contoh permasalahan guru atau staff sekolah yang kurang skill atau motivasi. Masalah tidak akan selesai jika pihak manajemen sekolah hanya menegur mereka untuk bekerja lebih baik. Namun sebaliknya manajemen turun tangan menyelesaikan permasalahan misalnya dengan cara membuat konseling terhadap guru dan staff yang kurang motivasi, atau membuat pelatihan atau seminar untuk para guru dan staff dengan guna meningkatkan skill dan pengetahuan mereka, dan apabila penanggulangan tersebut sudah dilakukan maka kedepannya manajemen sumberdaya memilih tenaga kerja dengan menekankan kriteria pengetahuan dan keterampilan yang baik, maka dengan cara itu barulah masalah eksternal kegagalan mutu terselesaikan.

KESIMPULAN

1) Kualitas pendidikan sangat diperlukan untuk menciptakan sumber daya manusia yang mampu bersaing serta unggul di ketatnya era globalisasi ini. Seiring dengan tekanan tersebut, lembaga pendidikan mulai memperbaiki diri dengan mengadopsi sistem manajemen mutu yang digunakan oleh perusahaan dengan pemikiran bahwa perusahaan dan lembaga

- pendidikan mempunyai input dan output yang sama hanya saja berbeda bentuknya.
- 2) Meskipun banyak ahli seperti Deming yang menjabarkan Kesesuaian dengan permintaan pelanggan atau pasar adalah kualitas. Perusahaan yang berkualitas adalah perusahaan yang menguasai sebagian besar pasar karena barangnya memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan mereka. Pelanggan yang puas dengan penawaran perusahaan akan tetap menggunakannya dan membeli barang dan jasanya. Crosby Kesesuaian dengan persyaratan, atau melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang diamanatkan atau distandarkan, adalah apa yang mendefinisikan kualitas. Jika suatu produk memenuhi standar atau kriteria kualitas yang telah ditetapkan yang mencakup bahan baku, metode produksi, dan barang jadi- produk tersebut dianggap berkualitas tinggi. Jujuran Jhosep Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan produk untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk ditentukan oleh lima faktor utama: (1) kekuatan teknologi; (2) kekuatan psikologis atau cita rasa atau status; (3) keandalan waktu; (4) jaminan kontrak; dan (5) etika, atau kesopanan. Terlepas dari kenyataan bahwa kualitas memiliki banyak arti yang berbeda, kualitas pada akhirnya ditentukan oleh seberapa puas konsumen terhadap suatu barang atau jasa.
- 3) Perspektif mutu Deming menjunjung tinggi kepuasan pelanggan dan pengaplikasiannya pada sekolah Deming juga membuat 14 poin yang digunakan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pendidikan yaitu (a) Ciptakan sebuah usaha peningkatan produk dan jasa dengan tujuan agar bisa kompetitif dan tetap berjalan serta menyediakan lowongan pekerjaan, (b) Adopsi falsafah baru, (c)

- Hindari ketergantungan inspeksi massa untuk mencapai mutu, (d) Akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga, (e) Tingkatkan dengan secara konstan sistem produksi dan jasa untuk meningkatkan mutu dan produktivitas, (f) Lembagakan pelatihan kerja, (g) Lembagakan kepemimpinan, (h) Hilangkan rasa takut agar setiap orang dapat bekerja secara efektif, (i) Uraikan kendala-kendala antar departemen, (j) Hapuskan slogan, desakan dan target serta tingkatkan produktifitas tanpa menambah beban kerja, (k) Hapuskan standar kerja yang menggunakan quota numerik, (l) Hilangkan kendala-kendala yang merampas kebanggaan karyawan atas keahliannya, (m) Lembagakan aneka program pendidikan yang meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja, (n) Tempatkan setiap orang dalam tim kerja agar dapat melakukan transformasi.
- 4) Teori deming terakhir yaitu penyebab kegagalan mutu. (a) sebab Umum terdiri dari desain kurikulum yang lemah, bangunan yang tidak memenuhi syarat, lingkungan kerja yang buruk, sistem dan prosedur yang tidak sesuai, jadwal kerja yang serampangan, sumber daya yang kurang, dan pengembangan staf yang tidak memadai. (b) sebab Khusus yaitu kurangnya pengetahuan dan keterampilan anggota, kurangnya motivasi, kegagalan komunikasi, atau masalah yang berkaitan dengan perlengkapan-perengkapan.
 - 5) Dari semua perspektif dan teori Deming dibantu dengan teori ahli mutu yang lain sangat berguna penerapannya dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. meskipun semua teori tersebut pada awalnya hanyalah dibuat untuk manajemen perusahaan namun keputusan lembaga pendidikan mengadopsi teori dan perspektif ini kedalam lingkup pendidikan merupakan keputusan yang benar, melihat isi dari perspektif tersebut berkaitan secara logis dengan sistem manajemen pendidikan serta peningkatan mutunya.
 - 6) Permasalahan pendidikan di Indonesia tidak hanya berpusat pada ilmu keguruan saja, namun juga adanya kontribusi ilmu pendidikan lain seperti salah satunya ilmu ekonomi yang berkaitan dengan ekonomi pembangunan, akuntansi serta manajemen didalamnya.
 - 7) Dengan perspektif Deming yang berupa “penyelidikan apa yang diinginkan pelanggan”, dunia pendidikan pun mulai mengadopsi falsafahnya beberapa dekade kebelakang. Dilihat saat zaman reformasi peningkatan mutu pendidikan mulai terlihat jelas peningkatnya dilihat dari masyarakat Indonesia mulai menjunjung tinggi demokrasi serta menjunjung kemauan dan hak atas pribadi masing masing. Namun karena kurangnya literatur yang cukup untuk menjelaskan falsafah tersebut dan belum adanya kepastian proses penerapannya maka pergerakan tersebut lambat laun menghilang dan peningkatan mutu pendidikan di Indonesia bisa dibilang stagnan jika melihat jarak dan perubahan pada zaman reformasi hingga saat ini.
 - 8) Penerapan konsep ini dalam mutu pendidikan tidaklah mudah karena dalam perealisasinya perlu komitmen dikarenakan terjadinya perubahan kultur mutu yang bukan hanya dengan komitmen palsu, namun merupakan perjalanan, proses serta bagaimana cara berfikir di lembaga pendidikan, dengan bertolak ukur pada tujuan untuk perbaikan secara terus menerus di sekolah agar melaksanakan pelayanan terbaik bagi pelanggan.
 - 9) Standarisasi dari berbagai perlakuan bermutu sangat dibutuhkan untuk proses evaluasi kerja sama tim agar dapat di

jalankan oleh semua stake holder yang ada di sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2005). Manajemen penelitian. (Cet. Ke 5). Rineka Cipta.
- Asy'ari, Zahrudin & Fauziah. (2017). Implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Ekonomika Depok Jawa Barat. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2):2015-233. <https://doi.org/10.30738/mmp.v5i1.11453>.
- Fadhi (2017). Peningkatan mutu pendidikan, *TADBIR : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 1(2):215. 10.29240/jsmp.v1i2.295.
- Fardean Iqbal Mohammad (24 Juni 2015), Implementasi Teori Deming dalam dunia pendidikan. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/cak.iqbal.fardian/551a0a6ba33311f81db65970/implementasi-teori-w-edward-deming-dalam-dunia-pendidikan>
- Hadis & Nurhayati. (2010). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Penerbit AlfaBeta.
- Krisyanti Therea. (2005). Peningkatan mutu pendidikan terpadu cara Deming. *Jurnal Pendidikan Penabur*. No.04/ Th.IV.
- Margono. (2000). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Cet. Ke 2). Rineka Cipta.
- Mellawen, zannah, F., & Elhawwa, T. . (2024). Studentsâ€™ and Teachersâ€™ Perception on the Development of Local Wisdom Module to Increase Student Learning Outcome. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 10(2), 516–521. <https://doi.org/10.29303/jppipa.v10i2.5063>
- Mulyadi. (2010). *Kepemimpinan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya mutu*. UIN Maliki Press.
- Murjani, D., & Zannah, F. (2023). Identifikasi Kesulitan Peserta Didik Kelas V SDN 5 Palangkaraya Melalui Kegiatan Pembelajaran Secara Luring Di Masa Covid-19: Identification of Difficulties Of Class V Students in Palangkaraya 5 State Elementary School Through Online Learning Activities in the Covid-19. *Pedagogik: Jurnal Pendidikan*, 18(2), 164–169. <https://doi.org/10.33084/pedagogik.v18i2.5482>
- Nurkhaliza, G. N., Zannah, F. ., & Elhawwa, T. (2023). Analysis of Interactive Multimedia Needs for Mathematics Subjects at Madrasah Ibtidaiyah Al-Hunafa Palangka Raya. *Tunas: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 9(1), 10–14. <https://doi.org/10.33084/tunas.v9i1.6203>
- Rusman. (2009). *Manajemen kurikulum*. Rajawali Press.
- Sallis. (2012). *Total Quality Management in Education*. (Cet. 16). Routledge.