

Sistem kualitas dan standar penjaminan kualitas lembaga pendidikan

Annisa Fhaudhila Khairi

Universitas PTIQ Jakarta, Indonesia
annisaalkhairi@gmail.com

Abstract

This article reviews the quality system and standards for ensuring educational quality with the aim of providing a more comprehensive understanding of the mechanisms for evaluating and controlling quality in educational institutions. The educational quality system plays a role in regulating and assessing the implementation of education to ensure that the educational process and outcomes are in line with established standards. Quality assurance standards are used as a reference to ensure the achievement of quality and sustainable educational goals. The research method used is library research, which involves collecting and analyzing various relevant literature sources as the basis for discussion. This article is expected to serve as a scientific reference for researchers, educators, and educational institution managers in understanding the importance of quality systems and quality assurance in enhancing global competitiveness and educational quality.

Keywords: Educational Institutions; Quality Assurance in Education; Quality Systems; Global Standards

Abstrak

Artikel ini mengulas sistem kualitas dan standar penjaminan mutu pendidikan dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme evaluasi dan pengendalian mutu di lembaga pendidikan. Sistem kualitas pendidikan berperan dalam mengatur dan menilai pelaksanaan pendidikan guna memastikan bahwa proses dan hasil pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar penjaminan mutu digunakan sebagai acuan untuk menjamin pencapaian tujuan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka (*library research*), yaitu dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan sebagai dasar pembahasan. Artikel ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi para peneliti, pendidik, dan pengelola lembaga pendidikan dalam memahami pentingnya sistem kualitas dan penjaminan mutu dalam meningkatkan daya saing dan kualitas pendidikan secara global.

Kata Kunci: Lembaga Pendidikan; Penjaminan Mutu Pendidikan; Sistem Kualitas; Standar Global

Pendahuluan

Pendidikan berkualitas dan bermutu terukur dari pencapaian tujuannya. Kualitas pendidikan meningkat seiring dengan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut. Peningkatan kualitas pendidikan menjadi salah satu pilar utama dalam pengembangan sistem pendidikan yang berstandar tinggi di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang cerdas dan mampu bersaing. Untuk mencapai tujuan tersebut, telah ditetapkan Peraturan Pemerintah

Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan. PP ini menyediakan kerangka dasar untuk memastikan keseragaman sistem pendidikan di seluruh negeri, sesuai dengan pasal 1 Nomor 17 UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan pasal 3 PP Nomor 19 Tahun 2005. Standar Nasional Pendidikan berperan sebagai acuan utama dalam penyelenggaraan dan pengawasan kualitas pendidikan di setiap level, guna mencapai sasaran pendidikan nasional yang ditargetkan (Raharjo, 2019).

Memastikan standar pendidikan yang tinggi merupakan langkah krusial dalam memajukan sektor pendidikan di sebuah institusi. Sejak kemerdekaan Indonesia, berbagai inisiatif telah dilaksanakan untuk memperbaiki standar pendidikan, terutama dalam era digital saat ini yang mengharuskan sistem pendidikan yang tidak hanya berkualitas tinggi tapi juga sesuai dengan dinamika zaman. Dalam rangka pendidikan, salah satu fokus utama adalah peningkatan standar pendidikan (Dewantara, 2024).

Berbagai langkah telah ditempuh untuk memajukan standar pendidikan, termasuk pembaharuan kurikulum, penambahan fasilitas dan infrastruktur pendidikan, pengembangan materi pelajaran, serta peningkatan kualitas pengajar. Pendidikan berkualitas harus dapat diakses melalui seluruh tingkatan dan jenis pendidikan yang tersedia dalam sistem saat ini. Ini memastikan bahwa setiap orang bisa mendapatkan pendidikan yang memenuhi kebutuhannya. Selain itu, kemajuan pendidikan juga tercapai melalui kolaborasi antara pemerintah, komunitas, dan keluarga. Keterlibatan semua pihak ini kritis dalam menciptakan suasana pendidikan yang mendukung, yang memfasilitasi realisasi pendidikan yang berkualitas. Melalui usaha kolektif dalam memastikan kualitas pendidikan, diharapkan standar pendidikan di Indonesia akan terus bertambah, menciptakan generasi yang berdaya saing, inovatif, dan siap menghadapi tantangan ke depan (Ali, 2009).

Pentingnya sistem penjaminan mutu dalam pendidikan tidak dapat diremehkan, mengingat perannya yang krusial dalam memastikan institusi pendidikan memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Sistem ini memungkinkan untuk dilakukannya pemantauan dan evaluasi terhadap kualitas proses dan hasil pembelajaran peserta didik. Standar Nasional Pendidikan, yang dirumuskan oleh pemerintah, berfungsi sebagai panduan bagi institusi pendidikan untuk mengupgrade kualitas mereka. Melalui penerapan standar ini secara efektif, diharapkan kualitas pendidikan di Indonesia akan terus mengalami peningkatan dan dapat memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat dengan lebih baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat kualitatif-deskriptif. (Darmalaksana, 2020). Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif-deskriptif, yang menekankan pada penggalan data melalui narasi detail berupa kata-kata dari

wawancara, pengamatan, atau evaluasi dokumen. Fokusnya adalah untuk mengerti kepribadian atau tindakan subjek yang diteliti. Selanjutnya, pendekatan ini mencakup pula evaluasi teoretis dan kajian literatur. Evaluasi teoretis berfungsi sebagai kerangka dalam memahami realitas, data, dan situasi terkait subjek penelitian, dengan tujuan merumuskan uraian yang berbasis argumen. Di sisi lain, kajian literatur dimaksudkan untuk melengkapi sumber-sumber penelitian, guna menghasilkan kesimpulan yang lebih berbobot.

Hasil dan Pembahasan

A. Pengertian sistem kualitas pendidikan

Sistem merupakan konsep yang berasal dari istilah Latin "*systema*" dan Yunani "*system*" yang artinya adalah himpunan bagian atau unsur yang saling berhubungan secara teratur untuk mencapai tujuan bersama, merujuk pada entitas yang terdiri dari elemen-elemen atau unit-unit yang terkoneksi. Tujuan dari koneksi ini adalah untuk mengatur pergerakan materi, energi, atau informasi agar mencapai sasaran yang ditetapkan. Definisi ini, sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menggambarkan sistem sebagai sebuah struktur yang terorganisir yang menggabungkan teori, ideologi, prinsip, dan berbagai komponen lain dengan cara yang teratur untuk membentuk suatu entitas yang koheren.

Arifin Rahman mengatakan bahwa sistem merupakan gabungan dari berbagai pandangan, prinsip-prinsip, dan elemen-elemen lainnya yang saling terhubung dan membentuk sebuah keseluruhan yang terkait erat. Menurut Jogianto, sistem dapat diartikan sebagai sebuah rangkaian kerja yang terdiri dari prosedur-prosedur yang terkait satu sama lain, bergabung untuk melakukan kegiatan khusus atau meraih tujuan yang telah ditetapkan (Jogiyanto, t.t.). Berdasarkan definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "kualitas" didefinisikan sebagai indikator untuk menilai baik atau buruknya sesuatu, merupakan level dari kemampuan atau status. Kualitas, sering juga disebut dengan mutu, merefleksikan keseluruhan ciri suatu produk atau layanan yang menunjukkan sejauh mana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan yang dicari.

Maka kualitas pendidikan ialah kemampuan sistem pendidikan dalam mengelola dan memproses pendidikan secara berkualitas dan efektif untuk meningkatkan nilai tambah agar menghasilkan *output* yang berkualitas. *Output* yang dihasilkan oleh pendidikan yang berkualitas juga harus mampu memenuhi kebutuhan para pemegang kepentingan (Rupaedi, Sauri, & Hanafiah, 2021). Hubungan antara proses pendidikan yang berkualitas dengan hasil atau *output* yang diharapkan dari pendidikan itu sendiri. Menurutnya, kualitas atau mutu pendidikan dapat diukur dari seberapa baik proses pendidikan tersebut berlangsung dan seberapa sesuai hasil yang telah dirumuskan oleh suatu sekolah dengan target yang akan dicapai setiap tahun (Rusman, 2009).

Menurut Mulyasa (2006), kualitas pendidikan diukur melalui tiga komponen utama: *input*, proses, dan *output*. Untuk menentukan kualitas *input* pendidikan, evaluasi dilakukan setelah semua persiapan siap untuk diolah. Proses pendidikan yang efektif diwujudkan melalui pembelajaran yang mengedepankan keaktifan, inovasi, kreativitas, dan kesenangan dikenal dengan singkatan PAIKEM. Sementara itu, tingkat kualitas *output* pendidikan diukur dari keberhasilan siswa dalam mencapai prestasi yang tinggi, tidak hanya di tingkat akademis tetapi juga di bidang-bidang non-akademis (Raharjo, 2019).

Kerangka kerja dalam sistem kualitas pendidikan dirancang untuk mengelola, menilai, dan memastikan kualitas pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan sesuai dengan standar yang diharapkan. Hal ini bertujuan agar tujuan pembelajaran yang berkualitas dapat tercapai. Sistem ini mencakup berbagai aspek, seperti kebijakan, prosedur, praktik, dan sumber daya yang dirancang khusus untuk meningkatkan dan menjaga mutu pendidikan. Di dalamnya juga terdapat mekanisme evaluasi dan pemantauan yang memungkinkan lembaga atau sistem pendidikan untuk terus memperbaiki diri dan berupaya mencapai standar yang lebih tinggi.

B. Standar penjaminan kualitas lembaga pendidikan yang berlaku secara global

Penjaminan mutu atau kualitas, dikenal sebagai *Quality Assurance*, merupakan suatu metode yang digunakan untuk melakukan pengawasan, penilaian, atau analisis kualitas. Pendekatan ini menitikberatkan pada pencapaian kepercayaan melalui pemenuhan kriteria atau standar dasar terkait dengan *input*, proses yang dilakukan, serta *outcome* atau hasil yang diperoleh. Penjaminan mutu adalah mengatur kegiatan dan sumber daya pendidikan yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan (Maghfiroh, 2018).

Standar penjaminan mutu pendidikan adalah kumpulan parameter yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi dan memastikan kualitas pendidikan di suatu institusi atau program studi. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pembelajaran yang dilakukan telah memenuhi kriteria yang ditentukan, sehingga menghasilkan lulusan berkualitas yang dapat mengatasi berbagai tantangan dalam kehidupan mereka.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 menjabarkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah merupakan sebuah mekanisme yang dirancang secara terstruktur, integratif, dan berkesinambungan. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa semua kegiatan penyelenggaraan pendidikan telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Sementara itu, dalam konteks pendidikan tinggi, Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 mengartikan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dengan cara yang mirip, di mana sama-sama

menekankan pada pentingnya proses pendidikan yang mencapai standar yang ditetapkan untuk menjamin kualitas pendidikan.

Brown menjelaskan bahwa mutu dapat dijamin melalui beberapa pendekatan:

1. Kontrol Kualitas (*Quality Control*)

Merupakan langkah awal dalam menetapkan tujuan dan target yang ingin dicapai, serta membutuhkan standar untuk menilai apakah pencapaian tersebut telah tercapai.

2. Jaminan Kualitas (*Quality Assurance*)

Bagian dari proses jaminan mutu yang memastikan pencapaian tujuan secara konsisten dan dapat diandalkan melalui sistem atau prosedur yang telah ditetapkan, dan juga dilakukan pemeriksaan berkala.

3. Peningkatan Mutu dan Transformasi (*Quality Improvement and Transformation*)

Upaya untuk meningkatkan mutu merupakan langkah lanjutan dan logis dari setiap aspek, dengan fokus pada perbaikan kesalahan atau pengurangan kesenjangan dalam pencapaian tujuan (Purwanto, 2020).

Sehingga, bisa disimpulkan penjaminan kualitas pendidikan adalah sebuah proses yang disusun secara sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang dijalankan oleh institusi pendidikan, pemerintah, masyarakat, serta *stakeholder* terkait. Hal ini bertujuan untuk menjamin setiap langkah dalam proses pendidikan telah mencapai standar kualitas yang diperlukan.

Untuk mencapai target yang telah ditentukan, institusi pendidikan membutuhkan sistem yang terorganisir dan impartial dalam memvalidasi pencapaian target tersebut. Menurut Chung, konsistensi dalam kualitas menjadi kunci dari sistem jaminan kualitas dalam lembaga pendidikan, dan ini dapat direalisasikan dengan mengeliminasi kesalahan. Tindakan preventif perlu diterapkan untuk meminimalisir risiko kesalahan dalam komunikasi dan pengelolaan. Pendekatan ini menjadi fondasi dari sistem jaminan kualitas di tempat pendidikan, yang memungkinkan evaluasi yang lebih akurat terhadap kinerja individu di dalamnya, yang secara langsung ataupun tidak langsung mempengaruhi kualitas *output*. Setiap individu di organisasi, mulai dari pengelola hingga staf, memiliki peran dalam peningkatan kualitas ini (Purwanto, 2020).

Hill dan McShane (2008) menekankan bahwa dalam standar kualitas bagi lembaga pendidikan, aspek vital yang ditekankan adalah kestabilan hasil. Maka dapat dimengerti bahwa hasil dianggap stabil apabila seseorang secara teratur dapat menyelesaikan tugas yang ditetapkan dengan efisien dan tanpa kekeliruan. Dalam dunia pendidikan, semua orang setuju bahwa sistem penjaminan kualitas eksternal yang memadai dan memiliki standar dan kualitas yang cukup diperlukan. Menurut Paper, ada beberapa komponen sistem penjaminan kualitas pendidikan, di antaranya sebagai berikut:

1. Sistem pengawasan mutu merupakan mekanisme internal dalam institusi pendidikan yang dirancang untuk menjaga dan meningkatkan kualitas sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
2. Audit mutu merupakan pengawasan dari pihak luar yang dilakukan untuk memverifikasi keefektifan sistem pengawasan kualitas sekolah. Ini adalah metode evaluasi untuk memastikan bahwa sistem dan kerangka kerja di sebuah institusi pendidikan memenuhi tujuan utamanya.
3. Validasi merupakan proses di mana sebuah lembaga validasi memberikan persetujuan terhadap suatu kursus untuk pengakuan gelar dan kualifikasi lain.
4. Akreditasi adalah proses di mana institusi pendidikan mendapatkan pengakuan setelah memenuhi kriteria tertentu, menunjukkan bahwa mereka bertanggung jawab secara mandiri untuk mengesahkan program mereka sesuai dengan standar kualitas yang diakui.
5. Penilaian mutu, juga dikenal sebagai penilaian mutu, adalah tinjauan dan penilaian dari sumber eksternal tentang kualitas instruksi dan pembelajaran di institusi pendidikan.

Menurut pendapat lain, lima standar sistem penjaminan mutu di lembaga pendidikan adalah sebagai berikut (Mardiah, 2023):

1. Susunan Organisasi (Susunan Organisasi). Organisasi mencakup jaringan pemasok dan pelanggan yang kompleks. Berbagai pihak terkait ini biasanya termasuk masyarakat, lembaga pendidikan, kementerian, guru, siswa, dan lain-lain dalam konteks lembaga publik atau pendidikan.
2. Memastikan *output* dan layanan yang berkualitas, yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, merupakan tujuan utama dan dianggap kritis bagi keberlanjutan dan ekspansi lembaga pendidikan.
3. Lembaga pendidikan perlu terus berkomitmen untuk meningkatkan baik standar internal maupun eksternal dalam *output* dan layanan mereka.
4. Karyawan yang bekerja dalam tim di lembaga pendidikan, kelompok-kelompok ini berfungsi sebagai alat penting untuk perencanaan dan pemecahan masalah.
5. Membangun kepercayaan dan keterbukaan di setiap lapisan organisasi merupakan fondasi esensial untuk mencapai kesuksesan.

Di tingkat nasional, kualitas pendidikan di Indonesia diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 57 tahun 2021, yang mendefinisikan Standar Nasional Pendidikan (SNP) mencakup delapan area utama (Fiandi & Esmiarni, 2023):

1. Standar kompetensi lulusan, merujuk pada persyaratan mengenai kualitas dan kemampuan yang perlu dimiliki oleh para lulusan, termasuk dalam hal sikap, keterampilan, dan pengetahuan. Prioritas diberikan pada pembentukan sikap yang baik, diikuti oleh pemahaman teoretis dan kemampuan praktis.
2. Standar isi, merupakan pedoman yang menentukan kurikulum dan capaian pembelajaran yang diperlukan agar siswa memenuhi standar kompetensi lulusan yang telah ditetapkan untuk jenjang pendidikan tertentu. Ini memandu guru

dalam merancang dan melaksanakan proses pembelajaran sesuai dengan materi ajar yang ditentukan serta kompetensi yang harus dicapai.

3. Standar proses, merupakan kriteria yang berfokus pada cara pelaksanaan pembelajaran di lembaga pendidikan guna memenuhi kriteria kelulusan yang telah ditetapkan. Standar ini mengharuskan guru untuk memiliki kemahiran dalam mengelola dan menyampaikan berbagai materi pembelajaran agar siswa dapat memahami dan menguasai materi tersebut dengan baik.
4. Standar bagi para pendidik dan tenaga kependidikan, menekankan pada syarat kualifikasi yang harus dipenuhi. Untuk menjadi seorang guru, misalnya, individu tersebut harus menyelesaikan pendidikan minimal strata satu (S1) atau memegang sertifikasi dalam area keahliannya.
5. Standar fasilitas dan infrastruktur, mengacu pada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh institusi pendidikan dalam menyediakan fasilitas yang mendukung pelaksanaan program pendidikan.
6. Standar pengelolaan merujuk, pada pedoman yang mengatur bagaimana kegiatan pendidikan harus direncanakan, dilaksanakan, dan dimonitor pada level lembaga, daerah, atau negara agar pendidikan diselenggarakan secara efisien dan efektif.
7. Standar pembiayaan, menetapkan rincian dan jumlah dana operasional tahunan yang diperlukan oleh sebuah lembaga pendidikan
8. Standard penilaian pendidikan, mencakup pedoman terkait cara, proses, dan alat evaluasi terhadap pencapaian belajar siswa.

Standar penjaminan kualitas lembaga pendidikan yang berlaku secara internasional untuk manajemen mutu diterbitkan oleh Organisasi Internasional untuk Standarisasi atau ISO (*International Organization for Standardization*). Standar ini memberikan kerangka kerja bagi organisasi untuk memastikan memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepentingan lainnya serta memenuhi persyaratan hukum dan peraturan terkait produk dan jasa. Usman menjelaskan bawah ISO merupakan badan standarisasi Internasional yang mengurus standar barang dan jasa yang beranggotakan negara-negara seluruh dunia. Tujuan ISO ialah menjamin kesesuaian dari suatu pelaksanaan produksi dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu yang akan dirinci oleh pelanggan atau organisasi (Mardiah, 2023).

Terdapat beberapa standar internasional yang banyak diakui dan diterapkan dalam penjaminan kualitas lembaga pendidikan salah satunya adalah ISO 9001:2000 (*International Organization for Standardization*). ISO 9001:2000 disusun berlandaskan delapan prinsip manajemen kualitas. Prinsip-prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen senior sebagai suatu kerangka kerja (*framework*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kerja. Prinsip-prinsip ini diturunkan dari pengalaman kolektif dan pengetahuan dari ahli-ahli internasional yang berpartisipasi dalam komite teknik ISO/TC 176, yang bertanggungjawab untuk mengembangkan dan mempertahankan standar-standar ISO 9000. Delapan prinsip

manajemen kualitas itu didefinisikan dalam ISO 9000: 2000 (*Quality Management Systems-Fundamentals and Vocabulary*) itu adalah:

1. Fokus Pelanggan

Kehidupan Badan Usaha tergantung pada pelanggannya. Badan Usaha harus memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Badan Usaha harus merencanakan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencoba untuk melebihi harapan kebutuhan saat ini dan yang akan datang

2. Kepemimpinan

Pemimpin memiliki peran yang sangat berarti dalam menetapkan suatu kebijakan dan tujuan mutu perusahaan untuk memberikan arahan dan target dalam suatu perusahaan

3. Keterlibatan Personil

Harus mampu melibatkan seluruh personilnya untuk meningkatkan kepedulian terhadap pencapaian kualitas dan kepuasan pelanggan

4. Pendekatan Proses

Badan usaha harus bisa membentuk keadaan yang ingin dicapai lebih efisien jika kegiatan dan sumber daya yang terkait diatur sebagai satu kesatuan proses

5. Pendekatan sistem terhadap manajemen

Mengidentifikasi, memahami, dan mengelola proses yang saling berkaitan sebagai sistem yang akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya

6. Peningkatan terus menerus

Peningkatan terus menerus hasil kerja organisasi secara menyeluruh harus menjadi tujuan tetap dari organisasi sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi

7. Pendekatan faktual dalam mengambil keputusan

Keputusan yang diambil harus ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu

8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

Badan Usaha perlu menciptakan lingkungan usaha yang saling menguntungkan antara badan usaha dan penyediaannya. Hubungan antara pelanggan dan pemasok sangat bergantung pada kerja sama yang saling menguntungkan, yang dapat menghasilkan manfaat bagi semua pihak.

C. Implementasi standar kualitas lembaga pendidikan secara global di Indonesia

Implementasi merujuk pada proses menerapkan atau menggunakan alat dalam pekerjaan, eksekusi tugas hingga terwujudnya hasil konkret, dan realisasi penerapan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan implementasi metode kuantitatif dan pengetahuan humanistik untuk meningkatkan kualitas bahan dan

layanan yang digunakan oleh sebuah organisasi. Ini melibatkan perbaikan semua proses inti dalam organisasi dan usaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna produk dan layanan saat ini serta di masa mendatang (Hardjosoedarmo, 2004).

Total Quality Management (TQM) berfokus pada keterlibatan semua anggota organisasi untuk secara terus-menerus memperbaiki dan mengontrol proses kerja demi memenuhi dan melebihi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh organisasi. *Total Quality Management* (TQM) adalah strategi manajemen yang mengintegrasikan seluruh elemen dalam organisasi untuk meningkatkan kualitas produk dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam lingkup pendidikan, TQM menekankan pada pencapaian kepuasan bagi semua pelanggan, termasuk internal (misalnya, pemimpin sekolah, guru, staf pendukung, dan pengurus institusi pendidikan) serta pelanggan eksternal (seperti masyarakat luas, entitas pemerintahan, dan sektor industri). Oleh karena itu, lembaga pendidikan dianggap berkualitas jika mampu memberikan kepuasan kepada kedua kelompok pelanggan tersebut melalui layanan yang diberikan.

Beberapa aspek utama yang harus diperhatikan dalam menerapkan TQM di bidang pendidikan adalah:

1. Prinsip perbaikan berkelanjutan merujuk pada keyakinan bahwa pengelolaan pendidikan harus senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan agar semua aspek penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ide ini juga mencerminkan pentingnya lembaga pendidikan untuk terus memperbarui proses mereka guna menyesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan.
2. Menentukan Standar Mutu, teori menetapkan standar kualitas digunakan untuk menentukan standar mutu bagi setiap elemen yang berpartisipasi dalam proses produksi atau perkembangan siswa yang telah menyelesaikan pendidikan di institusi tersebut. Standar ini mencakup kemampuan dasar belajar yang terkait dengan tingkat pendidikan, struktur kurikulum, dan proses evaluasi.
3. Perubahan Kultural Pemimpin, kepemimpinan perubahan budaya mengharuskan lembaga pendidikan untuk secara efektif mengkomunikasikan kepada karyawan bahwa keberadaan dan peningkatan mutu pembelajaran adalah hal yang sangat krusial.
4. Perubahan Organisasi, perubahan dalam organisasi dapat diterapkan di lingkungan sekolah dengan mengubah struktur manajemen menjadi berbasis sekolah. Pada model konvensional, pengambilan keputusan biasanya dari pihak atas ke bawah, tetapi dalam struktur yang baru ini, prosesnya bisa dari bawah ke atas.
5. Menjaga hubungan dengan pelanggan Institusi pendidikan harus menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, orang tua murid, dan pihak lainnya.

Institusi pendidikan juga harus membangun hubungan yang positif dengan pelanggan-pelanggannya (Sallis, 2012).

Efektivitas manajemen suatu sekolah sangat tergantung pada kesiapan dan kemampuan setiap individu untuk menjalankan tanggung jawabnya dalam bidangnya masing-masing. Terkadang, kesulitan dalam manajemen tidak disebabkan oleh kesalahan dalam pelaksanaan, melainkan karena ketidaksiapan anggota untuk memenuhi perannya. terjadi karena kesalahan implementasi; sebaliknya, mereka terjadi karena bagian pendidikan yang tidak siap untuk melakukan tugasnya dengan baik. Karena itu, kepala sekolah harus melakukan evaluasi terhadap kesiapan setiap elemen, mulai dari staf, guru, siswa, kurikulum, hingga sistem yang saling terkait, agar manajemen mutu secara keseluruhan dan terpadu dapat dilaksanakan dengan baik.

Kesimpulan

Sistem penjaminan kualitas dalam pendidikan merupakan struktur yang dirancang untuk memantau dan memastikan bahwa tingkat pendidikan yang disampaikan oleh sistem pendidikan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk mencapai hasil pendidikan yang diinginkan. Tujuan penerapan standar kualitas pendidikan ini adalah untuk menjamin bahwa kegiatan belajar dan mengajar dilaksanakan sesuai dengan kriteria yang telah didefinisikan, demi menghasilkan lulusan yang memiliki kualitas unggul. Standar penjaminan kualitas lembaga pendidikan yang berlaku secara nasional seperti SNP, sedangkan yang diakui secara Internasional dalam pendidikan salah satunya seperti ISO 9001:2000 (*International Organization for Standardization*) yang mengatur tentang kualitas dalam lembaga pendidikan. *Total Quality Management*, atau TQM, merepresentasikan pemanfaatan teknik-teknik kuantitatif serta pemahaman tentang psikologi manusia untuk memperbaiki kualitas material dan layanan yang diperlukan oleh suatu organisasi.

Daftar Pustaka

- Ali, M. (2009). *Pendidikan untuk pembangunan nasional: Menuju bangsa Indonesia yang mandiri dan berdaya saing tinggi*. Grasindo.
- Darmalaksana, W. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan*. PrePrint Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Dewantara, H. (2024). *Membangun Masa Depan Pendidikan: Inovasi dan Tantangan dalam Sertifikasi Guru di Indonesia*. Jakarta: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Fiandi, A., & Esmiarni, Z. (2023). Implementasi Standar Mutu dan Sasaran Mutu Pada Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan teknologi Pembelajaran*, 4(1), 34. doi: 10.37859/eduteach.v4i1.4431
- Hardjosoedarmo, S. (2004). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hill, C. W. L., & McShane, S. L. (2008). *Principles of management*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Jogiyanto, H. M. (t.t.). *Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi.
- Maghfiroh, L. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Total

- Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta. *Ta'lim: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1(1), 19–39. doi: 10.52166/talim.v1i1.623
- Mardiah, .Dkk. (2023). Manajemen Penjaminan Mutu Pendidikan, dalam “Jurnal Pendidikan Tambusai.” No.3, 7. doi: 10.31004/jptam.v7i3.11652
- Mulyasa, E. (2006). *Kurikulum Berbasis kompetensi konsep, karakteristik, dan implementasi*.
- Purwanto. (2020). *Administrasi pendidikan (teori dan praktik di lembaga pendidikan*. Yogyakarta: Intishar Publishing.
- Raharjo, S. P. (2019). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan, Badan Penelitian dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Rupaedi, A., Sauri, S., & Hanafiah, H. (2021). Implementation of Standards of Education Management in Improving the Quality of Graduates of Nahdatul Ulama (NU) SMA Students in Indramayu Regency. *Journal of Islamicate Studies*, 4(1), 29–44.
- Rusman, R. (2009). *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education-Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCisoD.