

PELAKSANAAN TOTAL MANAJEMEN MUTU TERPADU SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PEMBELAJARAN

Maniar Naharti
SDN 010 Bengkulu Utara
maniarnaharti010@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan total manajemen mutu terpadu dalam upaya meningkatkan kualitas pembelajaran di SDN 010 Bengkulu Utara. Penelitian ini merupakan penelitian tindakan sekolah (*School Action Research*), karena penelitian dilakukan untuk memecahkan masalah proses pembelajaran di sekolah. Penelitian ini akan dilaksanakan di SDN 010 Bengkulu Utara Propinsi Bengkulu. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2019. Subjek penelitian adalah seluruh dewan guru, karyawan dan siswa kelas I sampai 6 pada SDN 010 Bengkulu Utara. Hasil penelitian adalah Pelaksanaan total manajemen mutu terpadu dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di SDN 010 Bengkulu Utara, hal ini terlihat peningkatan akhir kualitas pembelajaran pada program perencanaan sebesar 90%, pelaksanaan 95,85%, evaluasi 87,5%, pemantauan 93,75% dan kinerja guru meningkat 87,5%. Simpulan, Manajemen total mutu terpadu merupakan kegiatan yang saling terkait antar komponen yang satu dengan yang lain sehingga membentuk jaring-jaring fungsi terutama dalam pembelajaran di kelas, dan terbukti meningkatkan kualitas pembelajaran

Kata Kunci : Pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu, Kualitas Pembelajaran,
Peningkatan Hasil Belajar

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of total integrated quality management in an effort to improve the quality of learning at SDN 010 Bengkulu Utara. This research is a school action research (School Action Research), because the research was conducted to solve the problem of the learning process in schools. This research will be conducted at SDN 010 North Bengkulu, Bengkulu Province. The research was conducted from January to March 2019. The research subjects were the entire board of teachers, employees and students from grades I to 6 at SDN 010 Bengkulu Utara. The results of the research are the implementation of total integrated quality management can improve the quality of learning at SDN 010 Bengkulu Utara, this can be seen from the final increase in the quality of learning in the planning program by 90%, implementation 95.85%, evaluation 87.5%, monitoring 93.75% and teacher performance increased 87.5%. Conclusion, Integrated total quality management is an activity that is interrelated between components with one another to form a network of functions, especially in classroom learning, and is proven to improve the quality of learning.

Keywords: Implementation of Integrated Quality Management, Quality of Learning,
Improvement of Learning Outcomes

PENDAHULUAN

Salah satu cita-cita nasional yang harus diperjuangkan oleh bangsa Indonesia adalah menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Salah satunya adalah melalui pendidikan yang bercita-citakan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Karena pendidikan merupakan sebuah rangkaian proses pemberdayaan manusia menuju kedewasaan, baik secara akal, mental maupun moral, untuk menjalankan fungsi kemanusiaan yang diemban sebagai seorang hamba di depan sang khaliq-Nya, dan sebagai khalifah pada semesta (Ahmad Tafsir, 2004). Karenanya, fungsi utama pendidikan adalah mempersiapkan peserta didik (generasi penerus) dengan kemampuan dan keahlian (*skill*) yang diperlukan agar memiliki kemampuan dan kesiapan untuk terjun ke tengah masyarakat (lingkungan). Dengan kata lain pendidikan bukan hanya membentuk manusia yang cerdas otaknya dan trampil dalam melaksanakan tugas, namun lebih daripada itu oleh karena itu pendidikan bukanlah hanya sekedar “*transfer of knowledge*” atau “*transfer of training*” tetapi juga mentransfer nilai-nilai moral dan nilai-nilai kemanusiaan yang bersifat universal.

Total quality management/ manajemen mutu terpadu merupakan konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi di semua sektor kehidupan. TQM telah banyak di adopsi kedalam berbagai bidang terutama pada dunia bisnis dan ekonomi. Tetapi TQM bukan saja terpaku hanya untuk aspek bisnis dan ekonomi saja, nilai-nilai yang ada dalam manajemen mutu terpadu dapat diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan yaitu di sekolah. Untuk itu, penulis mengangkat artikel yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) di Sekolah”.

Pada dasarnya TQM dalam dunia pendidikan menurut frankin P. schargel (1994) dalam buku Syafarudin (2002) dikatakan bahwa *Total quality management education is process wich involves focusing on meeting and exceeding customer expectations, continous impruvment, sharing responsibilities with employess, and reducasing scraf and rework*. Artinya bahwa mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang meilibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab, dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali.

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas diperlukan manajemen pendidikan yang dapat memobilisasi segala sumber daya pendidikan. *Total Quality Managemen in Education* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah.

Total quality management diartikan sebagai manajemen kualitas secara total yang merupakan suatu pendekatan yang sistematis, praktis dan strategis bagi penyelenggaraan pendidikan yang mengutamakan kepuasan pelanggan (Sallis, 2008). Pengertian ini tidak menekankan suatu komponen dalam sistem pendidikan, tetapi menyangkut seluruh komponen penyelenggaraan pendidikan yaitu *input, proses dan output*. Dan semua perangkat yang mendukungnya. Dan menurut Tenner dan De Toro dalam (Ibrahim Bafadal, 2006) bahwa *total quality management* merupakan proses peningkatan mutu secara utuh, dan bila prosesnya dilakukan secara mandiri maka manajemen mutu terpadu terdiri dari tiga tahap peningkatan mutu secara kontinu (*three steps to continuous improvement*), yaitu *Pertama* perhatian penuh kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; *Kedua* pembinaan proses; *Ketiga* keterlibatan secara total.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat TQM juga diterjemahkan sebagai pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk, dan pelayanan suatu organisasi.

Manajemen mutu terpadu merupakan salah satu ikhtiar agar dapat meningkatkan mutu sekolah dengan melalui perbaikan terus menerus berkesinambungan atas kualitas produk, jasa manusia, proses dan lingkungan organisasi (F. Tjiptono & A. Diana, 2001). Kemudian dalam peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang menjadi kebijakan pemerintah, maka banyak sekolah yang memperbaiki mutu, diantara sekolah yang ikut perbaikan mutu pendidikan adalah SD Negeri 10 Bengkulu Utara.

SD Negeri 010 Bengkulu Utara adalah lembaga pendidikan formal yang menyiapkan lulusannya untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat Sekolah Menengah Pertama/MTs. Dalam operasionalnya sudah mengarah kepada model manajemen mutu terpadu, walaupun belum secara sempurna, dikatakan demikian masih banyak hal-hal yang dilakukan oleh SD Negeri 010 Bengkulu Utara yang belum sepenuhnya mengarah kepada penerapan MMT karena keterbatasan-keterbatasan yang ada seperti (1) partisipasi orang tua masih sangat kurang aktif (2) rendahnya *input* dan (3) minimnya SDM yang terlibat dan belum sesuai antara cita-cita, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki. Namun yang menarik adalah dari tahun ke tahun siswa yang mendaftar di SD Negeri 010 Bengkulu Utara ini semakin meningkat walaupun ada sekolah lain yang setingkat yaitu Sekolah Dasar dan Madrasah Ibtidaiyah baik negeri maupun swasta di lingkungan sekolah. SD Negeri 010 Bengkulu Utara dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap para pelanggannya, dan ini sesuai dengan prinsip dari manajemen mutu terpadu. Oleh karena itu menarik untuk diteliti dan dikaji lebih mendalam, agar diperoleh informasi yang komprehensif tentang komponen MMT yang telah terimplementasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan sekolah (*School Action Research*), karena penelitian dilakukan untuk memecahkan masalah proses pembelajaran di sekolah. Penelitian ini menggambarkan bagaimana suatu teknik pembelajaran diterapkan dan bagaimana hasil yang diinginkan dapat dicapai. Penelitian ini mengambil bentuk penelitian tindakan sekolah (PTS) yaitu peningkatan kinerja guru melalui kunjungan kelas dalam rangka mengimplementasikan standar proses, yang terdiri dari 3 siklus dan masing-masing siklus terdiri dari 4 tahap yaitu; a) tahap perencanaan program tindakan; b) pelaksanaan program tindakan; c) pengamatan program, d) refleksi.

Adapun prosedur penelitian tindakan sekolah mengenai implementasi manajemen mutu terpadu sebagai berikut; a) Rancangan /rencana awal, sebelum mengadakan penelitian peneliti menyusun rumusan masalah, tujuan dan membuat rencana tindakan, termasuk di dalamnya instrumen penelitian dan perangkat pembelajaran; b) Tindakan dilakukan setelah rancangan disusun. Tindakan merupakan bagian yang akan dilakukan

dalam Penelitian Tindakan Sekolah dalam penelitian; c) Pengamatan dilakukan waktu guru mengajar di kelas. Data yang dikumpulkan dapat berupa data pengelolaan sekolah/madrasah. Instrumen yang umum dipakai adalah lembar observasi, dan catatan lapangan yang dipakai untuk memperoleh data secara objektif yang tidak dapat terekam melalui lembar observasi, misalnya aktivitas siswa selama pemberian tindakan berlangsung, reaksi mereka, atau petunjuk-petunjuk lain yang dapat dipakai sebagai bahan dalam analisis dan untuk keperluan refleksi; d) Refleksi, peneliti mengkaji melihat dan mempertimbangkan hasil atau dampak dari tindakan yang dilakukan berdasarkan lembar pengamatan yang diisi oleh pengamat.

Penelitian ini akan dilaksanakan di SDN 010 Bengkulu Utara Propinsi Bengkulu. Pemilihan tempat ini di mana penulis bertugas mengabdikan diri di SD tersebut, yang mana selama ini penulis belum begitu baik dalam melaksanakan rancangan program. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2019. Subjek penelitian adalah seluruh dewan guru, karyawan dan siswa kelas I sampai 6 pada SDN 010 Bengkulu Utara.

Rancangan penelitian tindakan dilaksanakan mengikuti pola spiral berdasarkan siklus, di mana hasil kajian melalui refleksi siklus I merupakan dasar untuk tindakan siklus II, hasil kajian melalui refleksi siklus II merupakan dasar untuk tindakan siklus III dan begitu juga seterusnya dengan urutan kegiatan perencanaan-pelaksanaan-observasi dan refleksi.

Tindakan dalam penelitian ini terbagi dalam tiga siklus yang masing-masing siklus dilaksanakan 2 x pertemuan. Indikator keberhasilan yang ditetapkan atau siklus akan dihentikan jika dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Program pembinaan guru meliputi perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan penilaian pembelajaran akan diukur dengan kriteria sebagai berikut : (a) nilai 86-100 = sangat baik, (b) nilai 70-85 = baik, (c) 65 nilai 55-69 = cukup, (d) ≤ 55 = kurang. Siklus akan dihentikan jika nilai rancangan program sudah mencapai baik dengan nilai 70-85. 2) Program pemantauan akan diukur dengan kriteria sebagai berikut : (a) nilai 86-100 = sangat baik, (b) nilai 70-85 = baik, (c) nilai 55-69 = cukup, (d) ≤ 55 = kurang. Siklus akan dihentikan jika nilai rancangan program sudah mencapai baik dengan nilai 70-85. 3) Penilaian kinerja guru dalam pembuatan RPP, diukur dengan format IPKG rentang nilai (1-100) dengan interpretasi sebagai berikut : (a) nilai 86-100 = sangat baik, (b)

nilai 70-85 = baik, (c) nilai 55-69 = cukup, (d) ≤ 55 = kurang. Siklus akan dihentikan jika nilai rancangan program sudah mencapai baik dengan nilai 70-85.

Definisi operasional diukur dengan menggunakan kriteria penilaian. Setiap komponen dinilai dengan skala 1-4. Rumus menentukan nilai akhir adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Akhir} = \frac{\text{skor penilaian}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%.$$

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kunjungan kelas, yaitu; a) Sebelum melakukan penelitian peneliti melakukan wawancara kepada guru kelas I sampai dengan VI yang akan dikunjungi untuk mendapatkan data atau informasi yang diinginkan peneliti; b) Melakukan observasi untuk mengumpulkan data dan mengetahui kompetensi guru dalam menyusun rancangan program dengan lengkap; c) Melakukan diskusi antara peneliti dengan guru.

HASIL PENELITIAN

Program Perencanaan Pembelajaran

Mengingat perencanaan pembelajaran merupakan komponen penting bagi keberhasilan belajar siswa, maka pada unit ini akan kita bahas perencanaan pembelajaran. Sasaran akhir perencanaan adalah untuk memudahkan siswa belajar. Perencanaan pembelajaran mencakup semua variabel yang mempengaruhi belajar. Inti perencanaan pembelajaran adalah menetapkan metode pembelajaran yang optimal bagi pencapaian tujuan. perencanaan pembelajaran dapat diartikan sebagai suatu kombinasi yang tersusun secara sistematis, yang meliputi unsur-unsur manusiawi, material, fasilitas, perlengkapan, dan prosedur yang saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan pembelajaran. Manusia yang terlibat dalam sistem pengajaran terdiri atas: siswa, guru, dan tenaga lainnya.

Pada siklus I pengamatan perencanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru dengan skor 21 prosentase keberhasilan program 52,5%. Melalui pelaksanaan peningkatan mutu pembelajaran melalui manajemen mutu terpadu yang dilakukan oleh kepala sekolah bersama team work di sekolah tersebut pada siklus II meningkat menjadi skor 30 dengan prosentase 75%. Pada siklus II skor meningkat menjadi 36 dengan prosentase 90%. Skor maksimal program perencanaan pembelajaran skor maksimal sebesar 40 dan prosentase 100%.

Program Pelaksanaan Pembelajaran

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari RPP. Pelaksanaan pembelajaran meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Setelah melakukan kegiatan perencanaan pembelajaran, untuk melaksanakan perencanaan tersebut terdapat tahapan dalam pelaksanaan pembelajaran, yaitu kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, dan kegiatan penutup

Program pelaksanaan pembelajaran meliputi kegiatan pembelajaran di kelas yang dilakukan guru mulai dari kegiatan awal hingga evaluasi. Pada siklus I skor sebesar 75 dengan besar prosentase 62,5%. Setelah dilakukan pembenahan melalui manajemen mutu terpadu meningkat pada siklus II dengan skor 90 besar prosentase 75%. Siklus III sebesar skor 115 pada prosentase 95,83%. Program pelaksanaan pembelajaran skor maksimal 120 dengan prosentase maksimal 100%

Program Penilaian Pembelajaran

Penilaian proses dilaksanakan saat proses pembelajaran berlangsung. Penilaian proses merupakan penilaian yang menitik beratkan sasaran Penilaian pada tingkat efektivitas kegiatan belajar mengajar dalam rangka pencapaian tujuan pengajaran. Penilaian proses belajar mengajar menyangkut penilaian terhadap guru, kegiatan siswa, pola interaksi guru-siswa dan keterlaksanaan proses belajar mengajar.

Pembenahan program penilaian pembelajaran melalui manajemen mutu terpadu dari siklus I ke siklus selanjutnya mengalami peningkatan. Pada siklus I skor yang diperoleh sebesar 22 dengan prosentase 55%. Pada siklus II terjadi peningkatan sebesar 28 dengan prosentase 70%. Siklus III skor perolehan sebesar 35 dengan prosentase 87,5. Skor maksimal 40 untuk program penilaian pembelajaran.

Program Pemantauan

Pemantauan proses pembelajaran dilakukan oleh Kepala Sekolah dengan cara melihat dokumen-dokumen yang dimiliki guru seperti perangkat pembelajaran, jurnal mengajar guru, daftar hadir siswa, jurnal kelas, dan sebagainya. Selain memeriksa dokumen, Kepala Sekolah juga bisa memantau proses pembelajaran melalui wawancara terhadap guru dan siswa. Selain pemantauan, Kepala Sekolah juga harus mengetahui

keterlaksanaan rencana pembelajaran melalui supervisi. Kepala Sekolah melaksanakan supervisi terhadap proses pembelajaran paling tidak satu semester sekali. Apabila dalam pelaksanaannya Kepala Sekolah tidak mempunyai kesempatan yang cukup untuk supervisi, Kepala Sekolah dapat mendelegasikan kewenangan supervisinya kepada para guru senior. Namun perlu diingat bahwa guru senior yang ditunjuk untuk melakukan supervisi harus mendapatkan Surat Keputusan atau Surat Pendelegasian dari Kepala Sekolah sebagai Tim Supervisi.

Peningkatan terhadap program pemantauan yang dilakukan oleh kepala sekolah dengan membentuk team work peningkatan mutu pembelajaran memiliki skor maksimal 32. Pada siklus I manajemen mutu terpadu terhadap program pemantauan diperoleh skor 16 dengan besar prosentase 50%. Pada siklus II mengalami peningkatan dengan skor 20 prosentase sebesar 62,4%. Pada siklus III memperoleh peningkatan skor sebesar 30 dengan prosentase 93,75%.

Penilaian Kinerja Guru

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Manajemen peningkatan mutu pembelajaran terpadu terhadap penilaian kinerja guru juga mengalami peningkatan yang semakin baik. Pada siklus I skor perolehan sebesar 30 dengan prosentase 62,5%. Pada siklus II meningkat menjadi skor 36 dengan prosentase sebesar 75% dan pada siklus III memperoleh skor 42 dengan besra prosentase 87,5%.

PEMBAHASAN

Manajemen mutu terpadu sebagai konsep manajemen modern adalah berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal sekolah. Sebagai organisasi modern, lembaga pendidikan sekolah, universitas, akademi, institut harus mengetahui dan memahami pentingnya mengupayakan lulusan pendidikan yang bermutu.

Pendidikan harus benar-benar menyadari perlunya untuk mengejar mutu dan mengusahakannya terhadap murid-murid. Ada banyak faktor yang mempengaruhi mutu pendidikan, seperti pemeliharaan gedung, guru-guru, nilai moral tinggi, hasil ujian yang unggul, dukungan orang tua, bisnis dan masyarakat, penerapan teknologi, kekuatan kepemimpinan, pemeliharaan dan perhatian terhadap pelajar, dan pada intinya ialah kurikulum yang tepat sekaligus bermutu tinggi.

Perencanaan pembelajaran hendaknya dipandang sebagai suatu alat yang dapat membantu para guru dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pengajar, serta mencapai tujuan pembelajaran secara lebih efektif dan efisien. Dengan perencanaan yang matang seorang guru akan lebih sistematis dan lebih mudah dalam memantau dan mengontrol pelaksanaan proses pembelajaran dan pencapaian tujuan. Guru yang mengajar tanpa perencanaan pembelajaran yang matang maka sudah dapat dipastikan hasilnya tidak akan memuaskan dan tidak akan dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, perencanaan pembelajaran merupakan langkah pertama yang harus dilakukan oleh guru dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pengelola pembelajaran. Perencanaan pembelajaran dapat membantu guru dalam proses pembelajaran, akan tetapi perencanaan pembelajaran tersebut harus dapat diimplementasikan secara terpadu dan dikombinasikan secara harmonis pula dengan kegiatan lainnya seperti pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pembelajaran.

Pada siklus I pengamatan perencanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru dengan skor 21 prosentase keberhasilan program 52,5%. Melalui pelaksanaan peningkatan mutu pembelajaran melalui manajemen mutu terpadu yang dilakukan oleh kepala sekolah bersama team work di sekolah tersebut pada siklus II meningkat menjadi skor 30 dengan prosentase 75%. Pada siklus II skor meningkat menjadi 36 dengan prosentase 90%. Skor maksimal program perencanaan pembelajaran skor maksimal sebesar 40 dan prosentase 100%.

Fungsi perencanaan pembelajaran adalah sebagai alat untuk membentuk, mempola, membuat model, dan mengkonstruksi proses pembelajaran agar tujuan pembelajaran dapat tercapai secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran akhir perencanaan pembelajaran adalah memudahkan belajar siswa. Bukan untuk mempersulit belajar siswa. Untuk mendapatkan fungsi di atas, perencanaan pembelajaran harus mencakup semua variabel yang mempengaruhi belajar,

walaupun inti perencanaan pembelajaran adalah menetapkan metode pembelajaran yang optimal bagi pencapaian tujuan.

Program pelaksanaan pembelajaran meliputi kegiatan pembelajaran di kelas yang dilakukan guru mulai dari kegiatan awal hingga evaluasi. Pada siklus I skor sebesar 75 dengan besar prosentase 62,5%. Setelah dilakukan pembenahan melalui manajemen mutu terpadu meningkat pada siklus II dengan skor 90 besar prosentase 75%. Siklus III sebesar skor 115 pada prosentase 95,83%. Program pelaksanaan pembelajaran skor maksimal 120.

Pembenahan program penilaian pembelajaran melalui manajemen mutu terpadu dari siklus I ke siklus selanjutnya mengalami peningkatan. Pada siklus I skor yang diperoleh sebesar 22 dengan prosentase 55%. Pada siklus II terjadi peningkatan sebesar 28 dengan prosentase 70%. Siklus III skor perolehan sebesar 35 dengan prosentase 87,5. Skor maksimal 40 untuk program penilaian pembelajaran.

Peningkatan terhadap program pemantauan yang dilakukan oleh kepala sekolah dengan membentuk team work peningkatan mutu pembelajaran memiliki skor maksimal 32. Pada siklus I manajemen mutu terpadu terhadap program pemantauan diperoleh skor 16 dengan besar prosentase 50%. Pada siklus II mengalami peningkatan dengan skor 20 prosentase sebesar 62,4%. Pada siklus III memperoleh peningkatan skor sebesar 30 dengan prosentase 93,75%.

Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan merupakan bentuk pengendalian mutu yang disempurnakan. Filosofi dari manajemen mutu terpadu ini adalah terciptanya budaya kerja dari seluruh personel yang terlibat dalam pengadaan dan penyajian jasa pendidikan yang dijiwai oleh motivasi dan sikap untuk memenuhi dan memuaskan harapan pelanggan (peserta didik).

Dalam rangka memenuhi harapan pelanggan pendidikan ini, pengelola sekolah secara bertahap dan terus menerus memperbaiki kualitas lulusannya dengan didukung oleh kurikulum yang bermutu serta kepemimpinan yang kuat dari pihak pimpinan serta pembagian tanggungjawab untuk mencapai mutu.

Manajemen peningkatan mutu pembelajaran terpadu terhadap penilaian kinerja guru juga mengalami peningkatan yang semakin baik. Pada siklus I skor perolehan sebesar 30 dengan prosentase 62,5%. Pada siklus II meningkat menjadi skor 36 dengan

prosentase sebesar 75% dan pada siklus III memperoleh skor 42 dengan besra prosentase 87,5%

Sekolah yang efektif selalu responsif dan adaptif terhadap perkembangan lingkungan yang kompleks. Hal penting yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah masalah layanan pembelajaran. Layanan pembelajaran diarahkan pada penyampaian materi pelajaran. Guru harus betul-betul penyampaian materi. Karena hal ini menimbulkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari siswa atau kewibawaan guru. Sebagai seorang pendidik yang profesional, guru hendaknya dapat menjadi teladan bagi masyarakat luas, lebih khusus bagi para anak didiknya.

Manajemen pembelajaran yang baik menentukan baik buruknya pembelajaran, bagaimana seorang guru menggunakan metode yang tepat, penyediaan alat belajar yang cukup, dan suasana kelas yang kondusif saat proses belajar mengajar. Itu semua sangat mempengaruhi keberhasilan dalam belajar. Pembelajaran pada dasarnya merupakan upaya untuk mengarahkan anak didik ke dalam proses belajar sehingga mereka dapat memperoleh tujuan belajar yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Jadi, dari semua uraian diatas manajemen pembelajaran yang baik menentukan baik buruknya pembelajaran, bagaimana seorang guru menggunakan metode yang tepat, penyediaan alat belajar yang cukup, dan suasana kelas yang kondusif saat proses belajar mengajar. Itu semua sangat mempengaruhi keberhasilan dalam belajar. Pembelajaran pada dasarnya merupakan upaya untuk mengarahkan anak didik ke dalam proses belajar sehingga mereka dapat memperoleh tujuan belajar yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Mutu tidak hanya bermakna sebagai kesesuaian dengan spesifikasi tertentu saja, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan eksternal sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah dan masyarakat termasuk komite sekolah. Pelanggan internal sekolah adalah siswa, guru, dan staf tata usaha.

Kemudian dalam rangka menjaga mutu sekolah, maka setiap personel dipandang memiliki potensi, sebagai aset organisasi, karena itu setiap orang diperlakukan dengan baik diberikan kesempatan untuk berprestasi, berkarier, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa, Pelaksanaan total manajemen mutu terpadu dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di SDN 010 Bengkulu Utara, hal ini terlihat peningkatan akhir kualitas pembelajaran pada program perencanaan sebesar 90%, pelaksanaan 95,85%, evaluasi 87,5%, pemantauan 93,75% dan kinerja guru meningkat 87,5% serta manajemen total mutu terpadu merupakan kegiatan yang saling terjadi keterkaitan antar komponen yang satu dengan yang lain sehingga membentuk jaring-jaring fungsi terutama dalam pembelajaran di kelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tafsir. (2004). *Ilmu Pendidikan Dalam Perspektif Islam*. Bandung: Remaja Rosda Karya DEPDIBUD. 2005.
- Franklin, F. G. (1991). *Fisiologi Tanaman Budidaya. Terjemahan Sri Andani*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia (UII Press).
- Syafarudin.(2002). *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Jakarta : Grasindo
- Edward Sallis. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta:IRCiSoD
- Tjiptono A & Diana. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.