

## *Education Quality Monitoring Management*

### **Manajemen Pengawasan Mutu Pendidikan**

**Muhammad Irfan<sup>✉</sup>, Nayyif Sujudi, Vioni Qurrota A'Yunin**

Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an As-Syifa, Subang, Indonesia

✉ [mirfan@stiq.assyifa.ac.id](mailto:mirfan@stiq.assyifa.ac.id)

Received: 16-06-2024

Revised: 10-07-2024

Accepted: 10-07-2024

#### **ABSTRACT**

*Quality management in education is a crucial element in enhancing the quality of education in the era of globalization. This article discusses the basic concepts of Total Quality Management (TQM) in education, as well as the development of cosmopolitan human capital. TQM in education integrates continuous quality improvement with a focus on the needs of internal and external customers, continuous education and training, and employee empowerment. This approach aims to create an education system that is responsive to changes and demands of the times, while ensuring all stakeholders are involved in the quality improvement process. The development of cosmopolitan human capital emphasizes education that prioritizes universal values and appreciation of diversity. This aims to produce individuals who not only have academic and professional competencies but also appreciate differences and collaborate in multicultural environments. By applying TQM concepts and the development of cosmopolitan human capital, educational institutions are expected to enhance the quality of educational services and prepare human resources that are competitive at the global level, thus contributing effectively to the global community.*

**Keywords:** *educational quality, total quality, cosmopolitan, human capital development, management*

#### **ABSTRAK**

Manajemen mutu pendidikan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di era globalisasi. Artikel ini membahas konsep dasar *Total Quality Management (TQM)* dalam pendidikan, serta pengembangan modal manusia kosmopolitan. *TQM* dalam pendidikan mengintegrasikan perbaikan kualitas berkelanjutan dengan fokus pada kebutuhan pelanggan internal dan eksternal, pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, serta



pemberdayaan karyawan. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan sistem pendidikan yang responsif terhadap perubahan dan kebutuhan zaman, sambil memastikan semua pemangku kepentingan terlibat dalam proses peningkatan mutu. Pengembangan modal manusia kosmopolitan menekankan pendidikan yang memprioritaskan nilai-nilai universal dan penghargaan terhadap keberagaman. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan individu yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik dan profesional, tetapi juga mampu menghargai perbedaan dan bekerja sama dalam lingkungan multikultural. Dengan menerapkan konsep-konsep *TQM* dan pengembangan modal manusia kosmopolitan, institusi pendidikan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan mempersiapkan sumber daya manusia yang kompetitif di tingkat global, sehingga dapat berkontribusi secara efektif dalam komunitas global.

**Kata kunci:** manajemen, mutu pendidikan, *total quality*, kosmopolitan, pengembangan modal manusia

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam pembangunan suatu bangsa. Pentingnya pendidikan telah diakui oleh berbagai ahli dan organisasi internasional. Menurut UNESCO, pendidikan adalah hak asasi manusia yang esensial untuk membangun perdamaian, memberantas kemiskinan, dan mendorong pembangunan berkelanjutan.<sup>1</sup> Mutu pendidikan yang baik akan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing di kancah global. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mutu adalah ukuran yang menentukan baik atau buruknya kualitas suatu objek.<sup>2</sup> Manajemen mutu pendidikan adalah suatu cara dalam mengelola lembaga pendidikan yang bersifat komprehensif dan terintegrasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas lembaga pendidikan.<sup>3</sup> Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami dan menerapkan manajemen mutu pendidikan dengan efektif guna meningkatkan kualitas pendidikan di era globalisasi. Selain itu, penelitian ini juga didorong oleh kebutuhan untuk mengembangkan modal

---

<sup>1</sup> "Educational Transforms Live," n.d., <https://www.unesco.org/en/education>.

<sup>2</sup> "Definisi Mutu Menurut KBBI," n.d., <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mutu>.

<sup>3</sup> Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, n.d., [http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/600/2/Manajemen Mutu Pendidikan.pdf](http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/600/2/Manajemen%20Pendidikan.pdf).

manusia yang kompeten secara akademis dan kosmopolitan, sehingga dapat berkontribusi dalam komunitas global yang semakin terintegrasi.

Tadjudin Tadjudin (2013) dalam artikelnya di *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* menekankan pentingnya fungsi pengawasan dalam manajemen pendidikan, yang diperlukan untuk mengevaluasi pencapaian tujuan pendidikan dan memimpin refleksi serta tindakan korektif jika tujuan belum tercapai.<sup>4</sup> Artikel di *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* (2020) membahas sinergi antara sistem penjaminan mutu internal dan eksternal di perguruan tinggi, menyoroti pentingnya kolaborasi untuk memastikan kualitas pendidikan yang optimal<sup>5</sup>. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan efektif adalah komponen krusial dalam manajemen mutu pendidikan, memastikan pencapaian tujuan pendidikan dan pemenuhan standar kualitas.

Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan di semua aspek organisasi, termasuk di bidang pendidikan. Menurut Slamet (1995), *TQM* adalah prosedur dimana setiap orang dalam organisasi berusaha keras secara terus-menerus untuk memperbaiki jalan menuju sukses. *TQM* tidak hanya merupakan seperangkat aturan, tetapi juga proses-proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja.<sup>6</sup>

Hadari Nawawi (2005) menambahkan bahwa *TQM* adalah manajemen fungsional yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas agar hasilnya sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam konteks pendidikan, *TQM* berarti semua elemen dalam lembaga pendidikan bekerja sama untuk meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh.<sup>7</sup>

Di era globalisasi ini, penting juga untuk memperhatikan pengembangan modal manusia yang kosmopolitan. Pengembangan ini menekankan pentingnya pendidikan yang tidak hanya fokus pada pencapaian akademis, tetapi juga pada pembentukan individu yang memiliki visi global dan menghargai keberagaman. Martha Nussbaum (1997) menggambarkan pendidikan kosmopolitan sebagai proses yang mengajarkan tentang dunia di luar batas-batas politik maupun

---

<sup>4</sup> Tadjudin Tadjudin, "Pengawasan Dalam Manajemen Pendidikan," *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2013), <https://doi.org/10.21274/taalum.2013.1.2.195-204>.

<sup>5</sup> Muhammad Fadhli, "Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi," *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2020): 53–65, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1148>.

<sup>6</sup> Syarifudin DKK, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan* (medan: Umsu Press, 2023).

<sup>7</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik* (Yogyakarta: Gadjah Mada Pers, 2005).

batasan-batasan lainnya, sehingga individu merasa sebagai bagian dari "warga dunia".<sup>8</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana TQM (*Total Quality Management*) dan pengembangan modal manusia kosmopolitan dapat diterapkan secara efektif dalam sistem pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan dan mempersiapkan siswa untuk bersaing di era globalisasi. Dengan menerapkan TQM dan mengembangkan modal manusia kosmopolitan, institusi Pendidikan institusi pendidikan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pendidikan secara holistik dan mempersiapkan sumber daya manusia yang kompetitif di tingkat global. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi konsep-konsep ini dan mengidentifikasi implikasinya dalam praktik pendidikan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *library research* untuk mengeksplorasi Manajemen Pengawasan Mutu Pendidikan, terutama Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan, Model Dasar Manajemen Terpadu Mutu Pendidikan, dan Model Pengembangan Human Capital Kosmopolitan. Peneliti akan menganalisis artikel ilmiah, buku teks, jurnal akademis, dan dokumen resmi untuk memahami konsep-konsep ini dalam praktik pendidikan. Analisis data akan merangkum temuan kunci dan mengidentifikasi pola umum serta implikasi praktisnya untuk meningkatkan mutu pendidikan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan**

Istilah manajemen memiliki berbagai makna, tergantung pada bagaimana orang menafsirkannya. Menurut Moefti Wiriadihardja (1987), manajemen adalah mengarahkan/memimpin sesuatu daya usaha melalui perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya manusia dan bahan ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah dintutakan sebelumnya.<sup>9</sup> Syafaruddin (2005) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses pengaturan

---

<sup>8</sup> Muhadi Sugiono, "Pengembangan Human Capital Dan Pendidikan Kosmopolitan," ... *Human Capital: Perspektif Nasional, Regional Dan ...*, 2012, 1–8, [https://www.academia.edu/download/5908701/Muhadi\\_Sugiono\\_-\\_Final\\_Paper.pdf](https://www.academia.edu/download/5908701/Muhadi_Sugiono_-_Final_Paper.pdf).

<sup>9</sup> Moefti Wiriadihardja, *Dimensi Kepemimpinan Dalam Manajemen* (Jakarta: Balai Pustaka, 1987).

dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.<sup>10</sup>

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh sekelompok individu dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Menurut Pyzdek, Thomas, dan Keller (2010), Mutu d diartikan sebagai tingkat atau derajat keunggulan. *American Society for Quality (ASQ)* mendefinisikan mutu sebagai istilah subjektif yang berbeda bagi setiap orang. *Thomas dan Keller (2010)* menyatakan bahwa mutu dapat dilihat dari dua perspektif: konsumen dan produsen. Dari sudut pandang konsumen, mutu adalah seberapa baik produk (barang atau jasa) sesuai dengan penggunaannya (*Quality of Design*). *Fitness for Use* menggambarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut menjalankan fungsi utamanya. *Quality of Design* mencakup perancangan sifat-sifat mutu ke dalam produk (barang atau jasa), yang sangat terkait dengan dimensi waktu.<sup>11</sup>

Menurut *Thomas dan Keller (2010)*, mutu dapat dilihat dari dua perspektif: konsumen dan produsen. Dari sudut pandang konsumen, mutu adalah ketepatan penggunaan produk (barang atau jasa) atau *Quality of Design*. *Fitness for Use* mengukur seberapa baik produk atau jasa menjalankan fungsi utamanya, dan *Quality of Design* mencakup perancangan sifat-sifat mutu ke dalam produk, yang sangat terkait dengan dimensi waktu. Sedangkan dari sudut pandang produsen, mutu adalah tingkat kesesuaian atau *conformance*, yaitu sejauh mana produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan desain atau rancangan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

Menurut Slamet (1995) Manajemen Mutu Terpadu (MMT) adalah suatu prosedur dimana setiap orang berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses. MMT bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja. MMT juga menselaraskan usaha-usaha orang banyak sebaik mungkin sehingga orang-orang tersebut menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan.

Beberapa definisi tentang Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam pendidikan menurut para ahli adalah:

1. Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) Pendidikan menurut *Edward Sallis* adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat

---

<sup>10</sup> Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2005).

<sup>11</sup> Tatang Ibrahim A.Rusdina, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen* (Yrama Widya: Bandung, 2021).

<sup>12</sup> Thomas. Pyzdek, *The Six Sigma Handbook (Alib Bahasa Lusy Wijaya)* (Jakarta: Salemba, 2022).

memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan paran pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

2. Manajemen Mutu Terpadu menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (1995) ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan.<sup>13</sup>
3. Hadari Nawari (2005)<sup>14</sup> menambahkan, bahwa manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi–fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas. Sejalan dengan pernyataan diatas menurut Mohammad Ali (2007), bahwa sasaran yang dituju dari manajemen mutu adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan mutu kerja agar menghasilkan produk yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan<sup>15</sup>.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan manajemen mutu adalah metode pengelolaan organisasi yang komprehensif dan terintegrasi, yang bertujuan untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan dan terus meningkatkan setiap aspek aktivitas organisasi

### **Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu (TQM)**

Berdasarkan definisi-definisi tentang *TQM* seperti di atas, *Goetsch* dan *Davis* (Slamet, 1999), mengungkapkan sepuluh unsur utama (karakteristik) *total quality management*, sebagai berikut:

1. Fokus pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar

---

<sup>13</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* Edward Sallis, 2009.

<sup>14</sup> Hadari Nawari, *Manajemen Strategik*.

<sup>15</sup> Mohammad Ali, *Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung: Pedagogiana, 2007).

dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

## 2. Obsesi terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.

## 3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

## 4. Komitmen jangka Panjang

TQM merupakan paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

## 5. Kerja sama Team (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

## 6. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang sudah ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

## 7. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar, yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

## 8. Kebebasan yang Terkendali

Dalam *TQM*, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan "rasa memiliki" dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

a. Kesatuan Tujuan

Agar *TQM* dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Namun hal ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

b. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan *TQM*. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti.

c. Prinsip dan Unsur Pokok dalam *TQM*

Total quality management merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell, ada empat prinsip utama dalam *TQM*, yaitu:<sup>16</sup>

1) Kepuasan Pelanggan

Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin besar pula kepuasan pelanggan.

2) Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang berkelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena

---

<sup>16</sup> Tunggal. A.W, *Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pengantar* (Jakarta: Penerbit Rineka, 1993).

itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi *kesempatan* untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

### 3) Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan didasarkan pada data, dengan mengacu pada konsep prioritas (*prioritization*) dan variasi (*variation*), dan bukan sekedar pada perasaan (*feeling*).

### 4) Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di *sini* adalah siklus *PDCA* (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

## d. Elemen pendukung dalam TQM

### 1) Kepemimpinan

Ada tibelas hal yang perlu dimiliki oleh seorang pimpinan dalam manajemen mutu terpadu yaitu:<sup>17</sup>

- a) Pimpinan mendasarkan keputusan pada data, bukan hanya pendapat saja.
- b) Pimpinan merupakan pelatih, dan fasilitator bagi setiap individu/bawahan.
- c) Pimpinan harus secara aktif terlibat dalam pemecahan masalah yang
- d) dihadapi oleh bawahan.
- e) Pimpinan harus bisa membangun komitmen, yang menjamin bahwa setiap
- f) orang memahami misi, visi, nilai dan target perusahaan yang jelas.
- g) Pimpinan dapat membangun dan memelihara kepercayaan
- h) Pimpinan harus paham betul untuk mengucapkan terima kasih kepada bawahan yang berhasil/berjasa
- i) Aktif mengadakan kaderisasi melalui pendidikan dan pelatihan yang terprogram
- j) Berorientasi selalu pada pelanggan internal/eksternal
- k) Pendai menilai situasi dan kemampuan orang lain secara tepat
- l) Dapat menciptakan suasana kerja yang sangat menyenangkan
- m) Mau mendengar dan menyadari kesalahan
- n) Selalu berusaha memperbaiki system dan banyak berimprovisasi
- o) Bersedia belajar kapan saja dan di mana saja

### 2) Pendidikan dan Pelatihan Struktur *Pendukung*

---

<sup>17</sup> M. N. 2010 Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu :Total Quality Management* (Jakarta Timur: Ghalia Indonesia, n.d.).

- a) komunikasi
- b) Ganjaran dan Pengakuan
- c) Pengukuran

### **Model Dasar Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Dan Model Pengembangan Human Capital Cosmopolitan**

#### 1. Model Dasar Manajemen Terpadu Mutu Pendidikan

##### a. Mengenal konsep MMT dalam dunia pendidikan

*Edward Sallis* (1993) menegaskan bahwa manajemen mutu terpadu adalah suatu falsafah perbaikan berkelanjutan yang dapat menyediakan lembaga pendidikan apapun dengan seperangkat alat praktis untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan masa datang.<sup>18</sup> Penting untuk dipahami bahwa MMT juga berkaitan dengan "Jaminan Mutu" atau "*qualify assurance*" dalam rangka "kendali Mutu" atau "*quality control*". Jaminan mutu diartikan sebagai suatu cara mendapatkan hasil yang "bebas dari cacat dan salah". *Philip Crosby* menyebutnya sebagai "kerusakan nihil" atau "*Zero Defects*". Dengan demikian itu MMT menciptakan suatu budaya mutu yang tujuan setiap anggota staf adalah menggembirakan para pemakai. Karena itu pula MMT memerlukan adanya perubahan sikap dan metode kerja.

##### b. Wawasan Penentuan strategi penerapan MMT di Sekolah

Memperhatikan kembali bahwa MMT menyangkut perubahan budaya atau kebiasaan kerja, dapat ditentukan pula kalau strategi penerapannya pun bertolak dari wawasan strategi suatu perubahan sosial. Karena itu pula dalam *hubungan* ini layak kiranya jika strategi yang dikembangkan mengacu kepada suatu teori perubahan. Teori umum yang sering dibicarakan dalam bahasan mengenai perubahan ialah teori "medan kekuatan" dan *Kurt Lewin* (*Stoner, 1986*) atau dikenal *Force-field Theory*. Penjelasan teori *Lewin* tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut. Bahwa pada satu kondisi tertentu terdapat dua kekuatan (*forces*) yang berlawanan. Pada satu sisi terdapat kekuatan yang mendorong terjadinya perubahan atau disebut *driving force*. Sedang di sisi lain terdapat kekuatan penolakan yang mempertahankan keberadaan atau status quo yang disebut *restraining force*.

Menurut *Aachmad Sanusi* (1990), memandang dimensi-dimensi mutu pendidikan itu meliputi: mutu hasil belajar, mutu mengajar, dan mutu bahan

---

<sup>18</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* Edward Sallis.

kajian dan pelajaran. Dan atau dapat pula ditambah dengan mutu fasilitas pendukung mengajar-belajar<sup>19</sup>

c. Pokok-pokok pikiran berkenaan dengan bahasan mengenai model dasar strategi penerapan manajemen mutu terpadu:

Menurut Husaini Usman (2009) dalam bukunya *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, mengatakan bahwa mutu memiliki 13 karakteristik seperti berikut<sup>20</sup>.

- 1) Kinerja (*performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah. Misalnya: kinerja guru dalam mengajar baik, memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap. Pelayanan administratif dan edukatif sekolah baik yang ditandai hasil belajar tinggi, lulusannya banyak, putus sekolah sedikit, dan yang lulus tepat waktu banyak. Akibat kinerja yang baik maka sekolah tersebut menjadi sekolah favorit.
- 2) Waktu wajar (*timeliness*): selesai dengan waktu yang wajar. Misalnya: memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu. Waktu ulangan tepat. Batas waktu pemberian pekerjaan rumah wajar. Waktu untuk guru naik pangkat wajar.
- 3) Handal (*reliability*): usia pelayanan prima bertahan lama. Misalnya: pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dari tahun ke tahun. Sebagai sekolah favorit bertahan dari tahun ke tahun. Sekolah menjadi juara tertentu bertahan dari tahun ke tahun. Guru jarang sakit. Kerja keras guru bertahan dari tahun ke tahun.
- 4) Daya tahan (*durability*): tahan banting. Misalnya: meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan, tidak tutup. Siswa dan guru tidak putus asa dan selalu sehat
- 5) Indah (*aesthetics*). Misalnya: eksterior dan interior sekolah ditata menarik. Taman ditanami bunga dan terpelihara dengan baik. Guru-guru membuat media pendidikan yang menarik. Warga sekolah berpenampilan rapi.
- 6) Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya: warga sekolah saling.

---

<sup>19</sup> Achmad Sanusi, *Beberapa Dimensi Mutu Pendidikan* (Bandung: FPS IKIP Btmdung, 1990).

<sup>20</sup> Husaini Usman, *Manajemen, Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001).

menghormati, baik warga intern maupun ektern sekolah, demokratis, dan menghargai profesionalisme.

- 7) Mudah penggunaannya (*easy of use*). Sarana dan prasarana dipakai. Misalnya: aturan-aturan sekolah mudah diterapkan. Buku-buku perpustakaan mudah dipinjam dan dikembalikan tepat waktu. Penjelasan guru di kelas mudah dimengerti siswa. Contoh soal mudah dipahami. Demonstrasi praktik mudah diterapkan siswa.
- 8) Bentuk khusus (*feature*): keunggulan tertentu. Misalnya: sekolah ada yang unggul dengan hampir semua lulusannya diterima di universitas bermutu. Unggul dengan bahasa Inggrisnya. Unggul dengan penguasaan teknologi informasinya (komputerisasi). Ada yang unggul dengan karya ilmiah kesenian atau olahraga.
- 9) Standar tertentu (*conformance to specification*): memenuhi standar tertentu. Misalnya: sekolah sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), sekolah sudah memenuhi standar minimal ujian nasional atau sekolah sudah memenuhi ISO 9001:2000 atau sekolah sudah memenuhi *TOEFL* dengan skor 650.
- 10) Konsistensi (*Consistency*): kejagan, konstan, atau stabil. Misalnya: Mutu sekolah dari dahulu sampai sekarang tidak menurun seperti harus mengatrol nilai siswa-siswanya. Warga sekolah konsisten antara perkataan dengan perbuatan. Apabila berkata tidak berbohong, apabila berjanji ditepati, dan apabila dipercaya tidak mengkhianati.
- 11) Seragam (*uniformity*): tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya: sekolah menyeragamkan pakaian sekolah dan pakaian dinas. Sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu atau pilih kasih.
- 12) Mampu melayani (*serviceability*): mampu memberikan pelayanan prima. Misalnya: sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Sekolah mampu memberikan pelayanan primanya kepada pelanggan sekolah sehingga semua pelanggan merasa puas.
- 13) Ketepatan (*Accruracy*): ketepatan dalam pelayanan. Misalnya: Sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sekolah, guru-guru tidak salah dalam menilai siswa- siswanya. Semua warga sekolah bekerja dengan teliti. Jam Belajar di sekolah berlangsung tepat waktu

## 2. Model Pengembangan Human Capital Cosmopolitan

*Paloma Picasso* menyebutkan bahwa “dunia menjadi semakin kosmpolitan dan kita semua mempengaruhi satu sama lain” (*Swara Ditunggal, 8 Mei 2014*).

Kata kosmopolitan, berasal dari bahasa Yunani, kosmopolites (warga dunia). Inti dari pandangan ini adalah gagasan bahwa manusia terlepas dari afiliasi sebuah komunitas tunggal Pendidikan berbasis kosmopolitan tampak pada system pengajaran di mana pemikiran bahwa; semua yang ada adalah sama, hampir tidak ada perbedaan. Jadi positifnya adalah, kelompok minoritas punya hak yang sama.

Dalam pengertian lain, *kosmopolitanisme* merujuk pada suatu paham atau gagasan bahwa semua manusia, tanpa memandang latar belakangnya adalah anggota dari sebuah komunitas (Kalidjernih, 20094). Kosmopolitanisme mengarahkan kepada suatu kehidupan yang “tanpabatas” (borderless) yang erat kaitannya dengan globalisasi sehingga dianggap sebagai ideologi yang menganggap semua kelompok etnis manusia milik sebuah komunitas tunggal berdasarkan pada moralitas bersama.<sup>21</sup>

Sejalan dengan pernyataan diatas *Stan Van Hoff* mengungkapkan yang dimaksud sebagai kosmopolitanisme adalah pandangan yang melihat bahwa kedudukan semua orang dan setiap orang di seluruh dunia adalah sama. Dengan demikian, terdapat tiga elemen penting yang harus ada dalam sesuatu yang disebut sebagai posisi kosmopolitan, yaitu: perhatian utama diberikan kepada individu (bukan keluarga, suku, etnis, budaya, dan sebagainya), setiap individu diperlakukan sama tanpa memandang sub-kelompok, jenis kelamin, kelompok agama, dan lain-lain, serta perhatian utama ini ditujukan kepada semua orang, bukan hanya kepada sesama warga negara atau saudara seiman.<sup>22</sup>

*Human capital* adalah konsepsi yang berusaha untuk mengkaitkan peran manusia dengan proses ekonomi, sebagai bagian dari upaya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dasar seperti 'apa yang mendorong pertumbuhan ekonomi?' atau 'mengapa dan bagaimana sebuah bangsa mampu menghasilkan kekayaan dan kemakmuran.

Seperti halnya konsep *human capital* yang dominan memberikan peran yang sangat penting kepada pendidikan, konsep *human capital* yang kosmopolitan juga menekankan perlunya pendidikan (Nussbaum 1997; Aloni 2002). Tetapi, pendidikan dalam kaitannya dengan pengembangan human capital yang kosmopolitan dimaknai secara lebih luas daripada pendidikan formal semata. Kesadaran akan perbedaan dan pentingnya menghargai perbedaan seringkali berkembang tidak di ruang kelas, melainkan melalui pengalaman personal dalam

---

<sup>21</sup> Lili Halimah, “Pengembangan Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan Perspektif Kosmopolitanisme,” *Jurnal Citizenship: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan* 1, no. 1 (2018): 31, <https://doi.org/10.12928/citizenship.v1i1.9749>.

<sup>22</sup> Narwastuyati Mbeo, “Kosmopolitanisme Dalam Teori Proses Pemberadaban (Civilizing Process) Norbert Elias,” *Dekonstruksi* 9, no. 03 (2023): 42–53, <https://doi.org/10.54154/dekonstruksi.v9i03.166>.

interaksi sosial. Oleh karenanya, pengembangan *human capital* yang kosmopolitan harus memberikan ruang yang sangat besar bagi munculnya interaksi sosial yang multikultural.

Tujuan pendidikan bagi pengembangan *human capital* yang kosmopolitan bukanlah semata-mata sebuah proses yang menghasilkan tenaga kerja yang diperlukan dalam sebuah aktivitas ekonomi, yakni individu dengan pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan dalam proses produksi atau individu-individu yang mampu mendorong dan menghasilkan pertumbuhan ekonomi. Pendidikan (dalam arti formal) adalah sebuah proses yang harus juga mampu menghasilkan individu yang memiliki visi kosmopolitan. Pendidikan harus mampu membuka cakrawala dan mind-set yang memungkinkan individu-individu tersebut untuk bukan hanya bisa menerima tetapi juga sangat menghargai perbedaan sebagai sebuah berkah, bukan masalah.

*Martha Nussbaum* (1997), misalnya, menggambarkan pendidikan yang bervisi kosmopolitan sebagai proses yang mengajarkan tentang dunia di luar batas-batas politik maupun batasan-batasan lain yang dimiliki oleh seorang individual dan menjadikan seorang individu dengan sadar merasa sebagai bagian dari 'warga dunia.' Dengan kata lain, pendidikan adalah proses untuk mendidik individu menjadi warga dunia. Tentu saja, pendidikan dengan visi kosmopolitan menuntut perubahan yang sangat signifikan terhadap kurikulum, struktur maupun proses pendidikan yang berlangsung saat ini. Yang paling signifikan dalam artian ini adalah mengubah orientasi pendidikan sebagai proses untuk memupuk nasionalisme dan patriotisme menjadi proses yang sangat condong pada humanisme.

Tidak dapat dipungkiri, reorientasi pendidikan menjadi lebih kosmopolitan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tantangan terhadap upaya reorientasi pendidikan juga tidak kecil. Secara politik, menjadikan pendidikan lebih berorientasi kosmopolitan akan menghadapkan kita kepada kelompok-kelompok yang secara ideologis nasionalis, yang melihat pendidikan sebagai sarana untuk menghasilkan warga negara yang patriotis dan nasionalis. Sebenarnya, tidak terlalu sulit merespon berbagai kritik terhadap pendidikan yang berorientasi pada pengembangan *human capital* yang kosmopolitan tersebut. Secara politik, tidak ada kontradiksi antara gagasan kosmopolitanisme dengan nasionalisme atau setidaknya kosmopolitanisme dan nasionalisme bukanlah dua kutub yang berseberangan dalam sebuah kontinum (Fine 2007).

Artikel "*Exploring Muhammadiyah's Historical Civilizational Dimension of Social Reconstruction in Indonesia: Humanitarian and Cosmopolitan Approaches*" mengilustrasikan bagaimana sistem pendidikan Muhammadiyah, yang dikenal

sebagai "Islam Berkemajuan," bertujuan untuk merekonstruksi tatanan sosial Indonesia menuju masyarakat progresif. Filosofi pendidikan ini, berdasarkan pada ajaran KH. Ahmad Dahlan, menekankan pentingnya pengembangan "kecerdasan Ma'rifat" sebagai landasan etos kosmopolitan dan kemanusiaan. Pendidikan dalam Muhammadiyah tidak hanya berfokus pada aspek keagamaan, tetapi juga mengintegrasikan perkembangan sosial, ekonomi, politik, dan budaya kontemporer.

Melalui inisiatif pendidikan dan sosialnya, Muhammadiyah berupaya untuk menanamkan nilai-nilai kosmopolitan dan kemanusiaan dalam individu, mempersiapkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam menghadapi tantangan global. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya menghasilkan individu yang memiliki pemahaman yang luas terhadap kewarganegaraan global, tetapi juga berkontribusi pada perubahan sosial yang progresif di Indonesia. Hal ini mencerminkan model pengembangan human capital cosmopolitan yang mendorong pemberdayaan masyarakat dan promosi nilai-nilai universal kemanusiaan, relevan dalam konteks global saat ini yang semakin terhubung secara sosial dan budaya.<sup>23</sup>

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan mengenai Manajemen Pengawasan Mutu Pendidikan adalah bahwa penerapan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management/TQM*) sangat penting dalam memastikan standar kualitas pendidikan yang tinggi dan berkelanjutan. *TQM* dalam pendidikan melibatkan seluruh elemen institusi, dari guru hingga manajemen, untuk mencapai perbaikan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan (siswa dan orang tua). Selain itu, Model Pengembangan *Human Capital Cosmopolitan* menekankan pada peningkatan kualitas tenaga pendidik dan peserta didik melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi global, termasuk kemampuan teknis, akademis, soft skills, dan adaptasi terhadap perubahan global. Dengan mengintegrasikan manajemen mutu terpadu dan pengembangan human capital cosmopolitan, institusi pendidikan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi dan siap menghadapi tantangan global.

## REFERENSI

---

<sup>23</sup> Azaki Khoirudin, Zakiyuddin Baidhawiy, and Mohd Roslan Mohd Nor, "Social Reconstruction in Indonesia : Humanitarian And," *Journal of Al-Tamaddun* 15, no. 1 (2020): 183–97.

- A.Rusdina, Tatang Ibrahim. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen*. Yrama Widya: Bandung, 2021.
- Achmad Sanusi. *Beberapa Dimensi Mutu Pendidikan*. Bandung: FPS IKIP Btmdung, 1990.
- Ali, Mohammad. *Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Pedagogiana, 2007.
- “Definisi Mutu Menurut KKBI,” n.d. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mutu>.
- “Educational Tranforms Live,” n.d. <https://www.unesco.org/en/education>.
- Edward Sallis. *Total Quality Management in Education Edward Sallis*, 2009.
- Fadhli, Muhammad. “Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Ekstenal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi.” *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2020): 53–65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1148>.
- Hadari Nawawi. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers, 2005.
- Halimah, Lili. “Pengembangan Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan Perspektif Kosmopolitanisme.” *Jurnal Citizenship: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan* 1, no. 1 (2018): 31. <https://doi.org/10.12928/citizenship.v1i1.9749>.
- Hanun Asrohah. *Manajemen Mutu Pendidikan*, n.d. [http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/600/2/Manajemen Mutu Pendidikan.pdf](http://repository.uinsa.ac.id/id/eprint/600/2/Manajemen_Mutu_Pendidikan.pdf).
- Husaini Usman. *Manajemen, Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Khoirudin, Azaki, Zakiyuddin Baidhaway, and Mohd Roslan Mohd Nor. “Social Reconstruction in Indonesia : Humanitarian And.” *Journal of Al-Tamaddun* 15, no. 1 (2020): 183–97.
- Mbeo, Narwastuyati. “Kosmopolitanisme Dalam Teori Proses Pemberadaban (Civilizing Process) Norbert Elias.” *Dekonstruksi* 9, no. 03 (2023): 42–53. <https://doi.org/10.54154/dekonstruksi.v9i03.166>.
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu :Total Quality Management*. Jakarta Timur: Ghalia Indonesia, n.d.
- Pyzdek, Thomas. *The Six Sigma Handbook (Alib Bahasa Lusy Wijaya)*. Jakarta: Salemba, 2022.
- Sugiono, Muhadi. “Pengembangan Human Capital Dan Pendidikan Kosmopolitan.” ... *Human Capital: Perspektif Nasional, Regional Dan ...*, 2012, 1–8. [https://www.academia.edu/download/5908701/Muhadi\\_Sugiono\\_-\\_Final\\_Paper.pdf](https://www.academia.edu/download/5908701/Muhadi_Sugiono_-_Final_Paper.pdf).
- Syafaruddin. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press, 2005.

- Syarifudin DKK. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. medan: Umsu Press, 2023.
- Tadjudin, Tadjudin. “Pengawasan Dalam Manajemen Pendidikan.” *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2013).  
<https://doi.org/10.21274/taalum.2013.1.2.195-204>.
- Tunggal. A.W. *Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Rineka, 1993.
- Wiriadihardja, Moefiti. *Dimensi Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Balai Pustaka, 1987.