

BUDAYA MUTU DALAM PELAYANAN PENDIDIKAN

Muhammad Basri

Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 ext. 102 Fax. 0411 - 865588

ABSTRACT

Educational services in schools is part of the community and the public school. Service quality is a product and or services in accordance with established quality standards and customer satisfaction. Quality in education include the quality of input, process, output, and outcome. Input-grade education when it is ready to proceed otherwise. The process of quality education to create an atmosphere where learning is active, innovative, creative, effective, dan fun. Output otherwise qualified if the learning outcomes of academic and non academic students achieving at least equal to the minimum completeness criteria specified. Outcome graduates expressed significantly faster when absorbed in the world of work, fair wages, all parties acknowledge and satisfied with the intelligence, skill, personality. Government's efforts to service and quality of education is the use of School-Based Management (SBM) is accompanied by the determination of output criteria, processes, and educational input at school. Expected Output school student achievement / school both academic and non academic generated meets the specified criteria. (2) process, ie, among others: the effectiveness of teaching and learning process, schools have the teamwork of a compact, intelligent and dynamic, the school has the authority (autonomy), school evaluation and continuous improvement, (3) input, ie, among other : the school has: policies, goals, and quality objectives are clear, available resources, feasible, and highly dedicated.

Keywords: Education Services, The Quality of Education

Pelayanan pendidikan di sekolah adalah bagian dari masyarakat dan sekolah umum. Kualitas layanan adalah produk dan atau jasa sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Kualitas dalam pendidikan termasuk kualitas input, proses, output, dan hasil. Input-kelas pendidikan bila sudah siap untuk melanjutkan sebaliknya. Proses pendidikan yang berkualitas untuk menciptakan suasana di mana pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, menyenangkan Dan. Keluaran dinyatakan memenuhi syarat jika hasil belajar siswa akademik dan non akademik mencapai paling tidak sama dengan kriteria kelengkapan minimal yang ditetapkan. Lulusan Hasil mengungkapkan secara signifikan lebih cepat ketika diserap di dunia kerja, upah yang adil, semua pihak mengakui dan puas dengan, keterampilan kepribadian kecerdasan,. Upaya Pemerintah untuk pelayanan dan kualitas pendidikan adalah penggunaan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) disertai dengan penentuan kriteria output, proses, dan input pendidikan di sekolah. Keluaran sekolah diharapkan prestasi siswa / sekolah dihasilkan akademik baik akademis dan non memenuhi kriteria yang ditentukan. (2) proses, yaitu, antara lain: efektivitas proses belajar mengajar, sekolah memiliki teamwork yang kompak, cerdas dan dinamis, sekolah memiliki kewenangan (otonomi), evaluasi sekolah dan perbaikan terus-menerus, (3) input, yaitu, antara lain: sekolah memiliki: kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang jelas, sumber daya yang tersedia, layak, dan berdedikasi tinggi.

Kata kunci: Pendidikan Layanan, Kualitas Pendidikan

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan dasar atau pelayanan minimum menurut jenisnya adalah: (1) pelayanan kewargaan, (2) pelayanan kesehatan, (3) pelayanan pendidikan, dan (4) pelayanan ekonomi. Dalam bidang pendidikan, upaya pemerintah dalam rangka terciptanya pelayanan pendidikan yang baik diwujudkan dalam aturan hukum antara lain: (1) Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 51 ayat 1 menyatakan pengelolaan satuan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip Manajemen Berbasis Sekolah/Madrasah; (2) Undang-undang No. 25 Tahun 2000 tentang Program Nasional tahun 2000-2004 pada Bab VII tentang Bagian Program Pembangunan Bidang Pendidikan, khususnya sasaran ketiga yaitu terwujudnya manajemen pendidikan yang berbasis pada sekolah dan masyarakat (*school/community based management*); (3) Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 44 Tahun 2002 tentang Pembentukan Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah, (4) Kepmendiknas No.087 tahun 2004 tentang Standar Akreditasi Sekolah, (5) Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan (Diknas, 2007:3-4), (6) Kepmendiknas No.129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan Bab 1 pasal 1 menyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan oleh Daerah.

Pasal 3 ayat 2 menyatakan: Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sekolah Menengah Pertama (SMP)/Madrasah Tsanawiyah (MTs) terdiri atas: (a) 90 persen anak dalam kelompok usia 13-15 tahun bersekolah di SMP/MTs, (b) anak putus sekolah (APS) tidak melebihi satu persen dari jumlah siswa yang bersekolah, (c) 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan secara nasional, (d) 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya, (e)

90 persen dari jumlah guru SMP/MTs yang diperlukan terpenuhi, (f) 90 persen memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional, (g) 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran, (h) jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30-40 siswa, (i) 90 persen dari siswa yang mengikuti ujian sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai "nilai memuaskan" dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I dan II, (j) 70 persen dari lulusan SMP/MTs melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan (Diknas, 2005:10).

Di beberapa negara, upaya pelayanan pendidikan diwujudkan dengan penetapan batasan wajib belajar terhadap warganya. Bersumber dari *Unesco Statistical Yearbook*, RRC menetapkan umur 7-15 tahun, Korea Selatan sama dengan Jepang masing-masing 6-15 tahun, dan Amerika Serikat 6-16 tahun, dan Indonesia wajib belajar warganya umur 7-15 tahun (Wijaya, 1999:4).

The Worldalmanac and Book of Fact 2000 melaporkan hasil pelayanan pendidikan berdasarkan persentase penduduk yang mampu baca tulis pada beberapa negara-negara: Indonesia mencapai angka 84 persen, RRC 82 persen, Korea Selatan 98 persen, Jepang 100 persen, dan Amerika Serikat 97 persen (Wijaya,1999:4). Muhtifah (tanpa tahun) mengemukakan bahwa hasil pelayanan pendidikan *Human Development Index* (Indeks Pengembangan Manusia), prestasi siswa anak Indonesia hanya mampu menguasai 30 persen dari materi bacaan dan sulit sekali menjawab soal-soal berbentuk uraian yang memerlukan penalaran. Studi *International Association of Educational Achievement*, tahun 1992 menyatakan bahwa keterampilan membaca siswa kelas IV SD di Indonesia hanya 51,7, sementara siswa SD di Hongkong mencapai 75,5, Singapura; 74,0, Thailand; 65,1, dan Filipina 52,6.

The Third International Mathematic and Science Study-Repeat-TIMSS-R, tahun 1999 menemukan prestasi siswa SLTP kelas 2 di Indonesia diantara 38 negara peserta, Indonesia berada pada urutan ke-32 untuk IPA dan ke-34 untuk Matematika. Balitbang tahun

2003 menunjukkan data ubahwa dari 146.052 SD di Indonesia ternyata hanya ada delapan yang mendapat pengakuan dunia dalam kategori *The Primary Years Program (PYP)*. Dari 20.918 SMP di Indonesia hanya ada delapan SMP yang mendapat pengakuan dunia dalam kategori *The Middle Years Program (MYP)*, dari 8.036 SMA hanya tujuh sekolah yang mendapat pengakuan dunia dalam kategori *The Diploma Program* (Basuki, 2010).

Salah satu yang diharapkan diterima oleh masyarakat dari sekolah adalah mutu pendidikan yang baik sebagai bukti hasil pelayanan. Dalam hal tersebut, Jalal dan Supriadi (2001:88) menyatakan bahwa terdapat tiga aspek yang dapat memberikan jaminan mutu pendidikan yaitu: kompetensi, akreditasi, dan akuntabilitas.

B. PELAYANAN PENDIDIKAN SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK

Sinambela (2008:5) memberikan definisi pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 berbunyi: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Layanan pendidikan di sekolah sebagai layanan publik dinyatakan dalam pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang selengkapnyanya berbunyi: ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

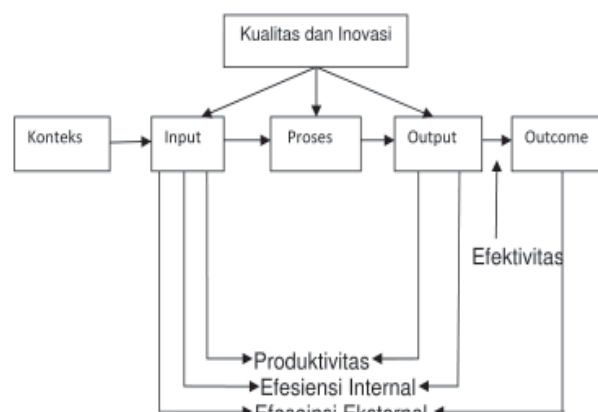
Tuntutan masyarakat adalah layanan yang berkualitas atau layanan yang bermutu. Usman, (2008:479) menyatakan bahwa mutu

adalah produk dan atau jasa yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan. Mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input*, *proses*, *output*, dan *outcome*. *Input* pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. *Proses* pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Efektif, Menyenangkan, dan Bermakna). *Output* dinyatakan bermutu jika hasil belajar akademik dan non akademik siswa yang tinggi. *Outcome* dinyatakan bermakna apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatan lulusan dan merasa puas.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) menggunakan ukuran kualitas pelayanan dengan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Responsiveness* atau resposivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Layanan pendidikan di sekolah sebagai sistem (Depdiknas, 2007:9) seperti dalam gambar 1.

Gambar 1.
Sekolah sebagai Sistem (Dikutip dari Depdiknas, 2007:9)



Gambar 1 mengilustrasikan bahwa kinerja sekolah dapat diukur dari dimensi-dimensi kualitas, produktivitas, efektivitas, baik internal maupun eksternal. Kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat. Dalam konteks pendidikan, kualitas yang dimaksud meliputi *input*, proses, dan *output*. Khusus untuk kualitas *output* sekolah dapat dikategorikan menjadi akademik (misal: Nilai Ujian Nasional), dan non-akademik (misal: olah raga dan kesenian). Kualitas *output* sekolah dipengaruhi oleh tingkat kesiapan *input* dan proses persekolahan.

Produktivitas adalah perbandingan antara *output* sekolah dibanding *input* sekolah. Baik *output* maupun *input* sekolah adalah dalam bentuk kuantitas. Kuantitas *input* sekolah, misalnya jumlah guru, modal sekolah, bahan, dan energi. Kuantitas *output* sekolah, misalnya jumlah siswa yang lulus sekolah setiap tahunnya. Contoh produktivitas misalnya, jika tahun ini sekolah lebih banyak meluluskan siswanya dari pada tahun lalu dengan *input* yang sama (jumlah guru, fasilitas, dsb.), maka dapat dikatakan bahwa tahun ini sekolah tersebut lebih produktif dari pada tahun sebelumnya.

Efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Dalam bentuk persamaan, sama dengan hasil nyata dibagi hasil yang diharapkan. Misalnya, NUN idealnya 60, namun NUN yang diperoleh siswa hanya 45, maka efektivitasnya adalah $45:60=75$ persen.

Efisiensi dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu efisiensi internal dan efisiensi eksternal. Efisiensi internal menunjuk kepada hubungan antara *output* sekolah (pencapaian prestasi belajar) dan *input* (sumberdaya) yang digunakan untuk memproses/menghasilkan *output* sekolah.

Efisiensi eksternal adalah hubungan antara biaya yang digunakan untuk menghasilkan tamatan dan keuntungan kumulatif (individual, sosial, ekonomik, dan non-ekonomik) yang diperoleh setelah pada kurun waktu yang lama di luar sekolah.

C. PELAYANAN PENDIDIKAN

Di sekolah-sekolah sejak tahun 1999 telah diujicobakan perbaikan manajemen yaitu perubahan dari manajemen dari berbasis pusat menuju manajemen berbasis sekolah (MBS). UU No.20 tahun 2003 tentang Sisdiknas, pasal 51 ayat 1 menyatakan pengelolaan satuan pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip manajemen berbasis sekolah.

Danim, S (2007:34) menyatakan bahwa Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) sebagai suatu proses kerja komunitas sekolah dengan cara menerapkan kaidah-kaidah otonomi, akuntabilitas, partisipasi, dan sustainabilitas untuk mencapai tujuan pendidikan dan pengajaran yang bermutu. Depdiknas, (2007:11-12) mengemukakan pola baru manajemen pendidikan masa depan yang lebih bernuansa otonomi dan yang lebih demokratis, seperti dalam tabel 1. Tabel 1 mengungkapkan bahwa manajemen pola baru, memposisikan sekolah sebagai suatu lembaga yang otonom, fleksibel, dan partisipatif.

Pelayanan pendidikan di era desentralistik dan otonomi pendidikan Jalal dan Supriadi (2001:76) menyatakan bahwa dua istilah yang sering dipertukarkan pemakaiannya yaitu desentralisasi dan otonomi. Desentralisasi berangkat dari otoritas pusat yang diserahkan ke daerah, sedangkan otonomi berangkat dari pengakuan atas otoritas daerah.

Tabel 1.
Dimensi-dimensi perubahan pola manajemen pendidikan

POLA LAMA	MENUJU	POLA BARU
Subordinasi	➔	Otonomi
Pengambilan keputusan terpusat		Pengambilan keputusan partisipatif
Ruang gerak kaku		Ruang gerak luwes
Pendekatan birokratik		Pendekatan profesional
Sentralistik		Desentralistik
Diatur		Motivasi diri
Overregulasi		Deregulasi
Mengontrol		Memengaruhi
Mengarahkan		Memfasilitasi
Menghindari resiko		Mengelola resiko
Gunakan uang semuanya		Gunakan uang seefisien mungkin
Individual yang cerdas		Teamwork yang cerdas
Informasi terribadi		Informasi terbagi
Pendelegasian		Pemberdayaan
Organisasi hierarkis	Organisasi datar	

Dikutip dari *Manajemen Berbasis Sekolah* (Depdiknas, 2005:7).

Masalah-masalah yang berkaitan dengan pendidikan dalam era desentralistik yang lebih menarik adalah kesimpulan bersama antara *Regional Education Development and Improvement Project* melalui laporan pertama tahun 1999, *Japan International Cooperation Agency (JICA)*, Badan Penelitian dan Pengembangan (BALITBANG) Depdiknas, *International Development Center of Japan (IDCJ)* menyatakan ada delapan masalah yang menjadi tugas Depdiknas, yaitu: (1) demokratisasi pendidikan; kesempatan yang sama dalam mengakses pendidikan masih belum sepenuhnya tercapai, (2) rendahnya relevansi pendidikan, (3) rendahnya akuntabilitas, (4) rendahnya profesionalisme dalam praktik pendidikan dan manajemen, (5) kurang efisien dan efektivitas dalam alokasi anggaran dan manajemen, (6) adanya keseragaman, (7) desentralisasi manajemen pendidikan belum tercapai, dan (8) debirokratisasi manajemen pendidikan belum terlaksana (Syafaruddin, 2010:5-6).

Chapman (1990:18) menyatakan bahwa implikasi dalam desentralisasi pendidikan adalah: (1) desentralisasi melahirkan banyak inisiatif berkenaan dengan respon pemerintah terhadap kompleksitas masalah pendidikan, (2) meningkatnya minat terhadap perubahan kurikulum nasional dengan mengajukan standar. Daerah harus memberikan kontribusi terhadap perbaikan kurikulum dalam rangka perbaikan bangsa, (3) dorongan untuk melaksanakan persamaan atau pemerataan dalam pendidikan dengan berbagai kemudahan mengakses sekolah bagi semua anak, atau sekolah untuk semua, (4) berusaha mewujudkan efektivitas sekolah dan peningkatan mutu sekolah menjadi idealisme desentralisasi pendidikan, (5) peningkatan otonomi bagi guru dalam memperkecil kontrol birokrasi pendidikan sehingga profesi kependidikan semakin meningkat kualitasnya, (6) peningkatan minat dan perhatian daerah terhadap pelaksanaan dan pandangan mutu pendidikan, (7) mendorong organisasi sekolah yang unggul, otonomi sampai ke sekolah, membangun tim kerja dan akuntabilitas.

Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional sebagaimana pasal 51 ayat (1) yang menyatakan

pengelolaan satuan pendidikan anak usia dini, 'pendidikan dasar, dan pendidikan menengah dilaksanakan berdasarkan pelayanan minimal dengan prinsip manajemen berbasis sekolah'. Depdiknas (2007:6-10) menyatakan beberapa tantangan yang harus ditangani oleh pemerintah dan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan, terutama pada tiga bidang yaitu: (1) di bidang akses (kesempatan memperoleh pendidikan); (2) bidang mutu, relevansi, dan daya saing pendidikan meliputi: mutu sebagian sekolah masih rendah, prestasi non akademik masih belum memuaskan, angka mengulang kelas masih cukup tinggi, proses pembelajaran masih kurang optimal, dan fasilitas pembelajaran belum memadai; (3) bidang tata kelola, akuntabilitas, dan pencitraan publik kelemahan-kelemahannya meliputi: koordinasi dan sinkronisasi program masih belum berjalan dengan baik, kualitas pelaksanaan program belum optimal, pelaksanaan monitoring dan evaluasi belum optimal, prinsip-prinsip pengelolaan pendidikan yang berpihak pada rakyat belum dilaksanakan secara optimal, manajemen dan informasi yang lemah, masih banyak sekolah, Kabupaten/Kota, dan Provinsi, yang belum memiliki Renstra pengembangan pendidikan, kapasitas Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota kurang memadai, dan implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) belum memadai.

Sekadar perbandingan upaya pelayanan pendidikan di beberapa Negara, misalnya Amerika, Jerman, Austria, Singapura, Jepang, Malaysia, dan Australia, Srirahmadhena (2010) menyatakan bahwa Amerika Serikat telah berhasil menyediakan pendidikan gratis selama 12 tahun dan biaya pendidikan relatif murah pada tingkat perguruan tinggi. Satriawan (2008) menyatakan bahwa Jerman dan Austria mendanai seluruh sistem pendidikannya sampai di perguruan tinggi. Di Jerman wajib belajar 9-10 tahun, dengan sistem pendidikannya terkenal sebagai yang terbaik di dunia.

Di Jepang anak usia sekolah, 99 persen terdaftar di sekolah, siswa yang telah menyelesaikan studinya di SD dapat langsung ke SMP karena SD-SMP termasuk kelompok '*gimukyouiku*' atau *Compulsory Education* atau program wajib belajar dengan menggratiskan (Adeluna,

tanpa tahun). Fanany (2007) menyatakan bahwa wajib sekolah di Australia hingga 10 tahun. Orang tua siswa dapat dipenjara kalau anaknya tidak disekolahkan. Sistem pendidikan di Australia tidak diatur secara sentral dari pusat, tetapi desentralisasi dan sangat otonom.

D. BUDAYA MUTU

Salusu (2008:454-455) menyatakan bahwa terdapat beberapa istilah yang digunakan berkaitan dengan mutu, khususnya jika berkaitan dengan manajemen, diantaranya Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM) yang juga dikenal dengan istilah *Total Quality Control* atau Pengendalian Mutu Terpadu. Salusu menjelaskan bahwa MMT adalah salah satu konsep manajemen yang mula-mula dikembangkan oleh W. Edwards Deming, seorang ahli fisika Amerika yang kemudian, dikenal sebagai *bapak manajemen kualitas*.

Etwar (2011) mengemukakan 5 definisi mutu menurut tokohnya masing-masing: (1) Philip B. Crosby, mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan atau keunggulan yang dipublikasikannya, seperti jam tahan air, sepatu yang awet, atau dokter yang ahli. Pendekannya adalah *top-down*; (2) W. Edwards Deming, mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus, seperti penerapan 'Kaizen' di Toyota dan 'gugus kendali mutu' pada Telkom.

Pendekatannya adalah *bottom-up*. Deming juga tokoh yang menelurkan prinsip *Total Quality Management* yang dipakai di seluruh dunia hingga sekarang; (3) Joseph M. Juran, mutu adalah kesesuaian dengan penggunaan, seperti sepatu yang dirancang untuk olahraga atau sepatu kulit yang dirancang untuk ke kantor atau ke pesta. Orientasi Juran adalah penentuan harapan pelanggan; (4) Ishikawa, mutu berarti kepuasan pelanggan; (5) ISO 9000:2000, mutu adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan.

Arcaro (2007:8-10) menyatakan bahwa Joseph M. Juran juga diakui sebagai salah seorang *bapak mutu*. Juran menyebut mutu sebagai *tepat untuk dipakai*, dan menurutnya

bahwa *tepat untuk dipakai*, ditentukan oleh pemakai bukan oleh pemberi layanan. Dasar misi mutu sebuah sekolah adalah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna, seperti siswa dan masyarakat. Pandangan Juran tentang mutu adalah: (1) meraih mutu merupakan proses yang tidak mengenal akhir, (2) perbaikan mutu merupakan proses berkesinambungan, bukan program sekali jalan, (3) mutu memerlukan kepemimpinan dari anggota dewan sekolah dan administrator, (4) pelatihan massal merupakan prasyarat.

Upaya pemerintah terhadap mutu pendidikan di sekolah diantaranya penetapan kriteria output, proses, dan input pendidikan di sekolah dalam menggunakan MBS. Secara garis besarnya kriteria MBS tersebut meliputi: (1) *output*; output sekolah yang diharapkan adalah prestasi sekolah yang dihasilkan oleh proses pembelajaran dan manajemen sekolah. Output sekolah diklasifikasikan menjadi dua yaitu prestasi akademik (*academic achievement*) dan prestasi non-akademik (*non-academic achievement*), (2) *proses*; karakteristik proses adalah: (a) proses belajar mengajar yang efektivitasnya tinggi, (b) kepemimpinan sekolah yang kuat, (c) lingkungan sekolah yang aman dan tertib; (d) pengelolaan tenaga kependidikan yang efektif, (e) sekolah memiliki budaya mutu, (f) sekolah memiliki *team-work* yang kompak, cerdas, dan dinamis, (g) sekolah memiliki kewenangan (kemandirian), (h) partisipasi yang tinggi dari warga sekolah dan masyarakat, (i) sekolah memiliki keterbukaan (transparansi) manajemen, (j) sekolah memiliki kemauan untuk berubah (psikologis dan pisik), (k) sekolah melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, (l) sekolah responsif dan antisipatif terhadap kebutuhan, (m) memiliki komunikasi yang baik, (n) sekolah memiliki akuntabilitas, (o) manajemen lingkungan hidup sekolah bagus, (p) sekolah memiliki kemampuan menjaga *sustaina-bilitas*, (3) *input*; *input* pendidikan karakteristiknya adalah: (a) memiliki kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang jelas, (b) sumberdaya tersedia dan siap, (c) staf yang kompeten dan berdedikasi tinggi, (d) memiliki harapan prestasi yang tinggi, (e) fokus pada pelanggan (khususnya

siswa), dan (f) input manajemen, misalnya perincian tugas yang jelas (Depdiknas, 2008).

E. PENUTUP

Kualitas pelayanan pendidikan di sekolah adalah sejauhmana sekolah dapat menunjukkan ketersediaan, kelengkapan, kelayakan sarana dan prasarana sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, reliabilitas tenaga pendidik, responsivitas tenaga pendidikan dalam melaksanakan pelayanan, kepastian dalam pelayanan, dan sikap empati dalam pelayanan pendidikan di sekolah. Pelayanan pendidikan dengan manajemen pola baru sejatinya senantiasa memiliki harapan prestasi siswa baik akademik maupun non akademik (olahraga, seni, kepramukaan, keagamaan) dan prestasi sekolah yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Sekolah harus lebih awal untuk memikirkan penerapan ISO (*International Standar Organizations*) sebagai antasipasi menghadapi tantangan global bidang pendidikan masa yang akan datang. Harapan masyarakat dari sekolah diantaranya adalah mutu pendidikan yang baik sebagai hasil pelayanan yang baik, ditandai dengan minimal tiga aspek jaminan mutu pendidikan yaitu, kompetensi, akreditasi, dan akuntabilitas.

Untuk mencapai mutu pendidikan di sekolah, salah satu pilihannya adalah mengacu pada penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau juga dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)* dengan implementasi nyatanya disekolah melalui Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). MBS menuntut ketersediaan dan kesiapan sumber daya manusia (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan) sumberdaya lainnya (uang, peralatan, perlengkapan, bahan, dsb.), kemampuan, kemauan, kerelaan, dan dedikasi yang tinggi. Karakteristik sekolah bermutu dengan penerapan MBS diantaranya: (1) fokus pada kostumer yaitu masyarakat/murid, (2) keterlibatan menyeluruh warga sekolah dalam tugas, (3) pengukuran yang berkesinambungan dan menyeluruh, (4) komitmen terhadap tugas sebagai pengabdian, (5) perbaikan berkelanjutan yang terstandar. Standar yang diharapkan adalah *International Standardization for Organization (ISO)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeluna. Tanpa tahun. Pendidikan di Jepang (Online), (http://japanlunatic.do.am/index/pendidikan_di_jepang/0-926), Diakses (9 Februari 2011)
- Arcaro, J.S. 2010. Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip dan Tata Langkah Penerapan. Terjemahan Yosol Iriantara. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basuki, M. 2010. Mengurai Masalah Pendidikan di Indonesia. (Online), (<http://beritasore.com/2010/05/25/mengurai-masalah-pendidikan-di-Indonesia>) Diakses (30 September 2010)
- Chapman, J.D. 1990. *School-Based-Decision Making and Management*. New York: The Falmer Press.
- Danim, S. 2007. Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Depdiknas Direktorat Pendidikan Lanjutan Pertama Dirjen Dikdasmen. 2005. Pedoman Pendayagunaan Konsultan dalam Pembinaan SMP di Seluruh Indonesia. Jakarta. Dirjen Manajemen Dikdasmen Depdiknas.
- .2007. Manajemen Berbasis Sekolah. Jakarta: Dir. PSMP Dirjen Manajemen Dikdasmen Depdiknas.
- .2008. Informasi Program Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Pertama. Jakarta: Dirjen Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Etwar, Emin. 2011. Tokoh-tokoh Mutu Layanan. (Online), (<http://eminetwar.blogspot.com/2011/04/tokoh-tokoh-mutu-layanan.html>), diakses (16 April 2011)
- Salusu, J. 2008. Pengambilan Keputusan Startegik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit. Jakarta: Grasindo.

- Satriawan, Mirza. 2008. *Sistem Pendidikan dalam Ideologi Sekuler-Kapitalisme: Studi kasus Sistem Pendidikan Amerika*. (Online), (<http://taukhid.wordpress.com/2008/08/22/sistem-pendidikan-dalam-ideologi-sekuler-kapitalisme-studi-kasus-sistem-pendidikan-amerika/>) Diakses (9 Februari 2011)
- Sinambela, P.L. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriramadhena. 2010. *Pendidikan di Amerika Serikat*. (Online), (<http://sriahmadhena.wordpress.com/2010/09/29/pendidikan-di-amerika-serikat/>) Diakses (9 Februari 2011)
- Syafaruddin. 2010. *Kepemimpinan Pendidikan: Akuntabilitas Pimpinan Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*. Jakarta: Quantum Teaching.
- Syafie, Inu Kencana., Jamaluddin Tanjung., Supar dan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003. 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. Jakarta: AM Asa Mandiri.
- Usman, H. 2008. *Manajemen Teori Praktik & Riset Pendidikan*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, I. E. 2010. "Studi Komparatif Pendidikan di Kawasan Asia: RRC, Korea Selatan dan Jepang". *Educare: Jurnal Pendidikan dan Budaya*. (hal. 4-18)
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press, MacMilan Inc.
