

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI SD STKIP MUHAMMADIYAH
BANGKA BELITUNG**

DIAH RINA MIFTAKHI, IFUL RAHMAWATI MEGA

Prodi PGSD, STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung
Jalan K.H. Ahmad Dahlan Pangkalanbaru Bangka Tengah
email: *diahrina.willyriandi@gmail.com, furamega@gmail.com*

Abstract. This research aims to describe the implementation of integrated management components these include about school service quality, human empowerment in teaching, school environment, and learning process. This study used qualitative naturalistic approach. The data collecting was done by observation, interview, and documentation. The subjects of this study were headmaster, teachers, staffs, and students. The data validation used triangulation, time study additional, and deep observation. The data analysis used *Miles and Huberman* interactive model analysis through data collecting activity, data reduction, data presentation, and resulting conclusion. The results of this research show that: (a) The service quality to the students of SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung has a good service standard. It sees from physical service, include classroom, place for TPA, and Sport arena. Meanwhile, unphysical service include intracurricular learning service, extracurricular, and religion learning. (b) The human empowerment quality in education process indicates a good teacher. This indication shows the teachers have a good competence qualification as a teacher, it is 90% of undergraduate program, teaching as their experties and to increase the professionalism, the teachers of STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung participate the education training. (c) The environment service in SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung has a good condition. It shows from the place of the school that far from noisy, classroom, and sport arena. The social environment, is the good relationship between the headmaster, teachers, staffs, and students, like have a greeting when they meet each other. (d) The teaching and learning process quality that is done by the teacher of SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung is good. It can be showed from the realization of the teaching activity through (1) Preparation on planning the teaching and learning process, there is a Lesson Planning on each subjects (2) The implementation of teaching and learning process, include the strategy and method that they used in delivering the materials, and (3) The learning evaluation, include test and assignment, while the next action to the follow up of the evaluation they take the remedial or make up test for the students who fail in the competence of standard and get enrichment for the students who pass the competence.

Keywords: integrated quality management, service quality

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi komponen manajemen mutu terpadu yang terdiri dari kualitas layanan yang diberikan sekolah, sumber daya manusia dalam mengajar, lingkungan sekolah, dan proses pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif naturalistik. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subyek penelitian ini antara lain kepala sekolah, guru, pegawai, dan siswa. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi, perpanjangan waktu penelitian dan ketekunan pengamatan. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) Mutu layanan terhadap siswa di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sudah memenuhi standar layanan yang baik. Hal ini dilihat dari layanan fisik berupa: ruang belajar, pendopo untuk kegiatan TPA dan lapangan olahraga. Sedangkan layanan non fisik berupa layanan pembelajaran dalam bidang intrakurikuler, ekstrakurikuler, dan pembelajaran keagamaan; (b) Mutu sumber daya manusia dalam proses pendidikan menunjukkan sumber daya guru yang baik. Hal ini terealisasi dengan para guru yang memenuhi standar kompetensi sebagai seorang pendidik, yaitu 90% pendidik berkualifikasi S1, mengajar sesuai keahliannya dan untuk meningkatkan profesionalisme guru SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung mengikutsertakan para guru dalam pelatihan tentang pendidikan. (c) Mutu lingkungan yang ada di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sudah baik. Ini terlihat dari letak sekolah yang jauh dari keramaian, ruang kelas, dan lapangan olahraga. Lingkungan sosial, yaitu dengan terjalinnya hubungan yang baik antara kepala sekolah, guru, karyawan dan siswa seperti mengucapkan salam saat bertemu. (d) Mutu proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari realisasi bentuk kegiatan melalui (1) perencanaan pembelajaran, berupa adanya RPP setiap mata pelajaran (2) pelaksanaan pembelajaran, yang meliputi strategi dan metode yang digunakan guru dalam menyampaikan materi pembelajaran, dan (3) evaluasi pembelajaran yang meliputi tes dan tugas, sedangkan tindak lanjut yang dilakukan berupa remedial bagi siswa yang belum mencapai ketuntasan belajar dan pengayaan bagi siswa yang telah mencapai ketuntasan belajar.

Kata kunci: manajemen mutu terpadu, kualitas layanan

PENDAHULUAN

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan konsep yang mengutamakan kualitas/mutu, tidak hanya diterapkan dalam dunia bisnis atau industri, tetapi akhir-akhir ini juga telah diterapkan dalam dunia pendidikan. Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu keinginan untuk selalu mencoba mengerjakan sesuatu dengan baik sejak awal sehingga

ketika dari awal lembaga pendidikan mempersiapkan segala sesuatunya dengan baik maka pendidikan di sekolah tersebut akan lebih berkualitas. Upaya untuk menghasilkan keluaran pendidikan secara optimal dapat dilaksanakan dengan cara menerapkan konsep manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan. Penerapan konsep manajemen mutu terpadu

merupakan alat untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

Implementasi manajemen mutu terpadu akan dapat dilaksanakan dengan baik apabila kita sudah memahami beberapa karakteristik yang harus kita cermati secara bersama-sama dengan semua tim yang ada di sekolah, hal ini perlu dilakukan supaya apa yang menjadi tujuan dalam melakukan implementasi manajemen mutu terpadu tersebut dapat tercapai. Seperti yang disampaikan oleh (Nawawi, 2005: 128), mengemukakan tentang karakteristik manajemen mutu terpadu sebagai berikut : (1) Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, (2) Memiliki opsi yang tinggi terhadap kualitas, (3) Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, (4) Memiliki komitmen jangka panjang, (5) Membutuhkan kerjasama tim, (6) Memperbaiki proses secara kesinambungan, (7) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, (8) Memberikan kebebasan yang terkendali, (9) Memiliki kesatuan yang terkendali, (10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Pelaksanaan konsep manajemen mutu terpadu selalu menekankan dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi tentang perbaikan terus-menerus dan berkesinambungan (*continuous improvement*), dan kedua, berhubungan dengan alat-alat dan "*force field analysis*" (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai produk sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan. (Sallis, 1993: 35),

mengatakan bahwa dalam konsep manajemen mutu terpadu terkandung upaya-upaya: *pertama*, mengendalikan proses yang berlangsung di lembaga pendidikan baik kurikuler, maupun administrasi; *kedua*, peningkatan mutu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan; *ketiga*, peningkatan mutu harus memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di lembaga pendidikan tersebut; *keempat*, peningkatan mutu memiliki tujuan yang menyatakan bahwa sekolah dapat memberikan kepuasan (*satisfaction*) kepada peserta didik, orangtua dan masyarakat.

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2007: 6) *Total Quality Management* merupakan tehnik manajemen yang memfokuskan pada upaya peningkatan mutu pada seluruh aspek organisasi pendidikan secara terus menerus, sehingga menghasilkan kualitas pendidikan yang memenuhi standar dan memuaskan pelanggan. Sekolah Dasar merupakan masa peletakan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi sehingga menjadi SDM yang berkualitas. Tidak hanya pada pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, pendidikan SD juga perlu dikelola dengan baik sehingga terjadi peningkatan mutu pendidikan.

Proses pendidikan dikatakan bermutu apabila di dalamnya terkandung berbagai *input* seperti bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik), metodologi, sarana sekolah, dukungan administrasi dan sumber daya lain serta terciptanya suasana yang kondusif. Sedangkan mutu dalam konteks hasil pendidikan

mengacu pada prestasi yang dicapai sekolah pada kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai sekolah pada kurun waktu tertentu. Prestasi yang dicapai bisa berupa hasil akademis dan non akademis (olah raga, seni atau keterampilan) bahkan prestasi sekolah dapat juga berupa kondisi yang tidak dapat dipegang seperti suasana disiplin, keakraban, kekeluargaan, saling menghormati, dan suasana kebersihan lingkungan sekolah. (Suryobroto, 2004: 210).

Perkembangan suatu lembaga jelas sangat dipengaruhi atau bahkan ditentukan oleh kualitas (personal, moral, sosial dan profesional) sumber daya manusianya yaitu kualitas dan kemampuan seorang guru dalam mengajar. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan pada BAB VI Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan pasal 28 ayat 1-3 adalah:

- (1) Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
- (2) Kualifikasi akademik yang dimaksud dengan ayat (1) adalah tingkat pendidikan yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik dibuktikan dengan ijazah dan/atau sertifikat keahlian yang relevan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah meliputi: a) kompetensi pedagogik; b) kompetensi

kepribadian; c) kompetensi profesional; dan d) kompetensi sosial.

Manajemen mutu terpadu di sekolah dipahami sebagai “unit layanan jasa”, yakni layanan pembelajaran. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dan yang diterimanya. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh pelanggan atas keunggulan suatu layanan yang diberikan pihak sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dikembangkan dengan pendekatan kualitatif naturalistik. Sugiyono (2015: 1) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Subyek dan obyek penelitian ini secara *purposive* dimaksudkan untuk mendapatkan deskripsi keseluruhan bentuk yang ada di lapangan supaya mendapat informasi optimal mengenai unsur-unsur yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk mendapatkan generalisasi. Maka sumber informasi dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam (1) jaringan sumber informasi kunci yang terdiri dari Kepala sekolah

SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung dan (2) jaringan informasi pendukung yaitu guru, pegawai dan siswa sebagai penerima jasa dan pelanggan primer SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung. Teknik dan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode Triangulasi, perpanjangan keikutsertaan dan ketekunan pengamatan. Teknik analisis data dalam penelitian ini aspek proses lebih ditekankan daripada hanya sekedar hasil, dan dengan berpedoman kepada, analisis data akhir dilakukan dengan langkah-langkah yang berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Miles dan Huberman, 1994: 10).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

Implementasi manajemen mutu terpadu dalam lembaga pendidikan terjadi apabila seluruh komponen pendidikan dikelola dengan menggunakan konsep dan prinsip-prinsip manajemen dengan benar sehingga semua menghasilkan komponen pendidikan yang bermutu. Bush & Coleman (2000: 4) memberikan pendapat tentang manajemen pendidikan sebagai berikut: "*Education management is a field of study and practice concerned with the operation of educational organizations*". Dari pendapat Bush, dapat diartikan bahwa manajemen pendidikan adalah suatu bidang studi atau praktek yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi pendidikan.

Manajemen mutu terpadu adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendidikan manajemen mutu terpadu membahas komponen tentang peningkatan kreativitas guru dalam mengajar serta peningkatan kualitas layanan sekolah. Peran manajemen peningkatan mutu adalah sebagai media yang memberikan keleluasaan kepada lembaga pendidikan untuk mendorong partisipasi secara langsung organisasinya (guru, siswa, pimpinan, karyawan) dan masyarakat (orang tua siswa, tokoh masyarakat, ilmuan, pengusaha dan sebagainya) untuk meningkatkan mutu lembaganya berdasarkan kebijakan yang telah ditentukan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan dapat terlaksana dengan baik bila dimulai dengan upaya pelaksanaan manajemen dengan baik dan selanjutnya dilakukan peningkatan dan pengembangan mutu secara berkesinambungan (*continuous improvement*). Manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah merupakan alternatif baru dalam pengelolaan pendidikan yang lebih menekankan kepada kemandirian dan kreatifitas sekolah (Akhyar, 2014: 41).

Misi utama dari sebuah institusi yang menerapkan manajemen mutu terpadu adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan para pelanggannya, agar dapat mengetahui keinginan para pelanggannya maka sekolah dituntut

untuk dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Menurut Gaspersz (2006: 2) manajemen mutu terpadu adalah suatu cara meningkatkan kinerja secara terus menerus (*continously performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia yang ada dan modal yang tersedia. Mutu dapat dijamin dengan cara memastikan bahwa setiap individu memiliki bidang yang diperlukannya untuk menjalankan pekerjaan yang tepat. Dengan perangkat yang tepat, para pekerja akan membuat produk atau jasa yang secara konsisten sesuai dengan harapan pelanggan. (Hairiyah, 2015: 102)

Untuk mengetahui apakah layanan sekolah, sumber daya manusia dalam mengajar, lingkungan sekolah, dan proses pembelajaran di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan dapat dilihat pada pembahasan hasil penelitian terhadap komponen mutu pendidikan yang sudah dilaksanakan di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung.

Mutu layanan SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung

Keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan (Rahmi, 2015: 3). Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan dapat dilihat dari peran serta aktifnya dalam menyumbangkan pikiran maupun

dana tanpa adanya paksaan dari pengelola lembaga pendidikan tersebut (Samsirin, 2015: 147).

Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi layanan terhadap siswa yang ada di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sudah sesuai dengan standar layanan yang baik. Ini terlihat dari bentuk layanan yang ada yaitu layanan fisik yang berupa:

- a. Layanan informasi untuk siswa dari pihak luar melalui pesan telepon; layanan keperluan makan siang dan makanan kecil melalui catering yang dikoordinir dari pihak sekolah.
- b. Layanan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran yang tersedia di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung, seperti ruang kelas dan pendopo sekolah yang digunakan untuk aktivitas anak-anak belajar didalam kelas dan diluar kelas.
- c. Layanan bantuan kesehatan dengan adanya ruang kesehatan dan obat bagi siswa yang sakit atau kecelakaan dalam dinas sekolah.
- d. Layanan di bidang kreatifitas dan aktivitas adalah tersedianya peralatan yang memadai seperti peralatan untuk kegiatan Hisbul Waton, olahraga dan kesenian.
- e. Layanan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan ibadah adalah dengan adanya masjid di lingkungan SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung. Sedangkan untuk jenis layanan yang berupa non fisik di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung meliputi :
 - a. Kegiatan pembelajaran intrakurikuler. Siswa

- mendapatkan informasi, ilmu pengetahuan teori maupun praktek keterampilan dan teknologi dalam proses belajar mengajar di kelas maupun di luar kelas dari para guru bidang studi yang mengampu.
- b. Kegiatan pembelajaran ekstrakurikuler. Kegiatan ini dimaksudkan untuk membina siswa yang mempunyai bakat minat dan hobi pada bidang tertentu tetapi tidak termuat dalam kegiatan intrakurikuler. Ekstrakurikuler yang ada dan diminati siswa SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung adalah: (1) kegiatan kepanduan/hisbul waton, (2) kegiatan pencak silat (3) kegiatan baca tulis Al-Qur'an.
 - c. Layanan di bidang akademik yang mempunyai tujuan untuk dapat meningkatkan prestasi hasil belajar siswa. Adapun bentuk layanannya adalah diadakannya les tambahan setelah siswa pulang dari sekolah.
 - d. Layanan dalam bidang keagamaan dilakukan dengan membiasakan siswa untuk belajar iqro' (kegiatan TPA) setiap hari sebelum pelajaran di mulai. Selain itu seluruh siswa, guru, kepala sekolah dan karyawan melakukan sholat dhuha, sholat dzuhur, sholat ashar yang dilakukan secara berjamaah di masjid setiap hari.
 - e. Layanan siswa yang bermasalah, misalnya terdapat siswa yang mengalami kesulitan pembelajaran maupun masalah sosial lainnya dilakukan dengan memberikan layanan Bimbingan dan Konseling yang dilakukan dengan melibatkan seorang Psikolog di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung. Membantu siswa yang kesulitan pembiayaan sekolah melalui bantuan pemerintah daerah dan komite sekolah.
 - f. Layanan untuk orangtua siswa. Apabila ada pihak orangtua siswa yang mengalami kesulitan dalam memberikan bimbingan dan pendampingan serta pengasuhan terhadap anak-anaknya di rumah, maka pihak sekolah memfasilitasi konsultasi orangtua siswa dengan Psikolog.
- Meskipun sudah baik dalam memberikan layanan, tetapi SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung tetap mempunyai keterbatasan-keterbatasan dalam memberikan layanan kepada siswa. Siswa SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung masih kurang ketersediaan buku pegangan siswa, bahkan buku-buku pelajaran tersebut masih sedikit jumlahnya serta minat membaca siswa yang juga masih kurang.
- Layanan fisik dan non fisik yang baik dan memadai tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia yang mampu mengelolanya dengan profesional, sehingga untuk dapat memberikan layanan yang baik maka SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung juga dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya tidak hanya berhenti pada layanan fisik dan non fisik, akan tetapi SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung juga memberikan layanan berupa tersedianya sumber daya manusia baik guru, kepala sekolah dan karyawan yang berkualitas dalam memberikan layanan terbaik untuk siswa.

Sumber Daya Manusia SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung

Sekolah merupakan tempat utama dalam memperbaiki kualitas dan persiapan awal untuk menghadapi kompetisi yang ada pada zaman sekarang ini, yaitu dengan cara menciptakan manajemen sekolah yang baik dan berkualitas, karena manajemen sekolah adalah tempat untuk menciptakan kualitas dan keunggulan. Manajemen sekolah akan terlaksana jika didukung dengan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan, integrasi dan kemauan yang tinggi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai pendekatan strategik untuk mengelola aset paling berharga milik organisasi orang-orang yang bekerja di dalam organisasi, baik secara individual maupun kolektif dalam memberikan sumbangan untuk mencapai sasaran.

Sedangkan dalam konteks implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah, sumber daya manusia merupakan pelanggan *internal* yang menentukan mutu lulusan (produk akhir) dan organisasi. Oleh karena itu berhasil atau tidaknya implementasi manajemen mutu di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sangat ditentukan oleh faktor SDM yang terlibat di sekolah tersebut seperti pendidik dan tenaga kependidikan. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan terkait dengan banyak faktor diantaranya *input* dan prosesnya. *Input* tersebut dapat berupa kebijakan-kebijakan, sumber daya manusia, dan program kerja yang dimiliki. Kebijakan yang dimaksud dapat berupa visi dan misi sekolah, serta aturan-aturan sekolah. Ketersediaan sumber daya manusia

yang memadai akan membantu pelaksanaan kegiatan belajar mengajar yang baik. (Husna, 2014: 30).

Adanya sarana dan prasarana, kurikulum, lingkungan yang kondusif tidak akan berarti apa-apa tanpa didukung oleh faktor sumber daya manusia (SDM) yang mengelolanya. Untuk itu dukungan faktor sumber daya guru menjadi penentu keberhasilan proses pendidikan. Bagaimana unsur guru dikelola, menjadi persoalan penting sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam pencapaian tujuan sekolah yang tertuang di dalam visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah pada tanggal 23 November 2017 SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung proses rekrutmen sumber daya manusia di SD STKIP Muhammadiyah dilakukan berdasarkan pada perkembangan kelembagaan seperti jumlah siswa dan jumlah kelas. Secara formal, SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung menentukan beberapa kualifikasi umum yang harus dimiliki oleh calon guru, sebagai dasar dalam proses seleksi. Kualifikasi umum yang dipersyaratkan adalah: calon guru harus berkualifikasi lulusan sarjana, calon guru harus memiliki budi pekerti atau akhlak yang baik, calon guru harus memiliki kualifikasi khusus yang telah ditentukan, seperti guru harus bisa membaca Al-Qur'an.

Sumber daya manusia yang ada di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung secara umum sudah dapat dikatakan telah mencapai tingkat profesional, dikatakan demikian karena secara kualifikasi dan kompetensi yang mereka miliki sudah memenuhi standar yang telah

ditetapkan dalam Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah serta teori-teori tentang sumber daya manusia. Ini terbukti dengan adanya 90% sumber daya manusianya berkualifikasi S1 dan mengajar sesuai dengan keahlian mereka.

Menurut kepala sekolah SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung mempunyai maksud sebagai upaya memperluas atau mewujudkan potensi-potensi, yang akan membawa suatu keadaan secara bertingkat kepada suatu keadaan yang lebih lengkap, lebih besar, atau lebih baik.

Sedangkan upaya pengembangan yang dilakukan oleh SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung meliputi pengembangan profesionalitas guru melalui peningkatan kemampuan bagi guru mata pelajaran dengan cara mengikutsertakan guru dalam penataran/pelatihan/seminar yang berkaitan dengan pendidikan, diklat penyusunan kurikulum, diklat penyusunan administrasi pembelajaran, karena pelatihan atau pengembangan memberikan arti yang sangat penting sebagai sarana untuk mengajarkan kepada para guru keterampilan dasar yang mereka butuhkan sesuai dengan pekerjaan mereka. Dengan demikian lembaga yang ada di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan kualitas guru sesuai tugas yang harus dilaksanakan serta bermanfaat untuk menumbuhkan motivasi kerja yang

tinggi. Sementara program pengembangan dimaksudkan untuk mengembangkan keterampilan untuk pekerjaan masa depan guru, baik guru yang baru maupun yang sudah lama harus mempunyai keterampilan yang diharapkan dapat berguna sesuai dengan tugas mengajar sesuai bidang masing-masing.

Mutu Lingkungan dan Sumber Daya Fisik di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung

Lingkungan sekolah yang ada di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung dapat dikatakan berada dalam lingkungan yang strategis untuk sebuah lembaga pendidikan. Dikatakan demikian karena lokasi SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung jauh dari keramaian (kebisingan) karena jauh dari jalan raya. Lingkungan sekolah juga memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan dalam kegiatan proses belajar mengajar dan keadaan ruang kelas yang mendukung bersih dan terasa nyaman sehingga suasana tersebut sangat mendukung bagi keberlangsungan proses pembelajaran.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan beberapa peserta didik, bahwa kenyamanan dalam ruang kelas sudah baik karena semua ruang kelas ada ventilasi udara yang bagus kemudian ruang kelas yang bersih, nyaman serta menggunakan AC. Selain itu di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sudah ada petugas yang setiap hari akan membersihkan semua ruangan, baik ruang kelas maupun ruang guru, sehingga peserta didik dapat belajar dengan tenang dan nyaman. Sedangkan dari siswa di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung juga

dibentuk petugas piket di setiap kelas yang akan bertanggung jawab terhadap kebersihan kelasnya masing-masing.

Hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan dengan pihak sekolah yaitu dengan kepala sekolah tentang sumber daya fisik yang dimiliki sebagai penunjang proses belajar mengajar di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

- a. Ruang belajar
Ruang belajar di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung memiliki ukuran 7 X 9 dan setiap ruangan dilengkapi dengan ventilasi udara yang cukup, AC, meja, kursi, papan tulis *white board*, meja kursi guru dan keadaan kelas yang bersih dan nyaman.
- b. Pendopo Sekolah
Pendopo sekolah yang ada di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung berada di depan sekolah. Pendopo ini biasa digunakan untuk proses pembelajaran di luar kelas, misalnya untuk TPA serta belajar membaca Iqro' yang dilakukan setiap hari sebelum proses belajar mengajar dilakukan setiap hari. Selain itu pendopo sekolah juga digunakan untuk belajar kesenian, misalnya kegiatan melukis.
- c. Halaman Sekolah
SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung memiliki halaman sekolah yang sangat luas sehingga peserta didik dapat melakukan kegiatan senam bersama, upacara bendera, dan kegiatan pencak silat secara bersama sama di halaman sekolah. Dengan memiliki halaman sekolah yang luas

membuat peserta didik bebas untuk bermain.

- d. Masjid
Gedung SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung juga berdekatan dengan masjid yang berada tidak jauh dari lingkungan sekolah. Keberadaan masjid yang masih berada dekat dengan lingkungan sekolah dapat di manfaatkan sekolah untuk melakukan sholat dhuha, sholat dhuhur, dan sholat ashar secara berjamaah dengan semua warga sekolah (siswa, guru, kepala sekolah, karyawan) setiap hari.

Sedangkan bila dilihat dari lingkungan sosialnya bahwa sosialisasi warga SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung secara *intern* sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari proses belajar mengajar setiap hari di setiap mata pelajaran, baik dengan kepala sekolah, guru, maupun karyawan dengan siswa ataupun diantara sesama siswa semuanya berjalan baik dan tercipta suasana yang sangat harmonis, hal ini merupakan sesuatu yang perlu dikembangkan yang merupakan salah satu cerminan dari keberhasilan implementasi manajemen mutu terpadu (MMT). Lebih dari itu lingkungan sosial lain yang mendukung adalah suasana keagamaan yang diterapkan dalam komunikasi misalnya berjabat tangan, sapaan yang hangat, suasana kekeluargaan, dan tidak ada jarak antara kepala sekolah dengan para pendidik dan karyawan serta dengan para peserta didik terbina komunikasi yang akrab.

Suasana kekeluargaan dan hubungan yang baik juga dapat dilihat pada saat semua peserta didik makan siang secara bersama-sama dengan

didampingi oleh setiap guru kelas masing-masing. Peserta didik dilatih untuk membiasakan diri berdoa sebelum dan sesudah makan, membersihkan tempat makan serta sisa makanan mereka masing-masing. Selain itu peserta didik juga diberikan kesempatan untuk berbagi makanan dengan teman-temannya. Hal ini dilakukan untuk melatih dan menumbuhkan kepada peserta didik memiliki rasa kepedulian, toleransi dan simpati terhadap teman-temannya.

Mutu Proses Pembelajaran di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung

Pembelajaran adalah proses atau cara menjadikan orang atau makhluk hidup belajar. Sedangkan belajar adalah modifikasi atau memperteguh kelakuan melalui pengalaman. Ada juga yang mengemukakan bahwa pembelajaran adalah proses pengelolaan lingkungan seseorang yang dengan sengaja dilakukan sehingga memungkinkan dia belajar untuk melakukan atau mempertunjukkan tingkah laku tertentu pula. Sedangkan belajar adalah suatu proses yang menyebabkan perubahan tingkah laku yang bukan disebabkan oleh proses pertumbuhan yang bersifat fisik, sikap dan lain-lain. Jadi pembelajaran adalah proses yang disengaja yang menyebabkan peserta didik belajar pada suatu lingkungan belajar untuk melakukan kegiatan pada situasi tertentu.

Selanjutnya dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diketahui bahwa implementasi MMT pada proses pembelajaran di SD STKIP

Muhammadiyah Bangka Belitung dilakukan melalui hal-hal berikut:

a. Perencanaan Pembelajaran

Pembelajaran adalah upaya untuk membelajarkan peserta didik atau dengan bahasa lain upaya untuk melayani peserta didik agar potensinya berkembang sesuai dengan tugas perkembangan psikologi, intelektual dan jasmaninya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru, ada kesamaan pendapat di antara masing-masing guru mengenai kegiatan mereka dalam membuat perencanaan pembelajaran atau yang disebut RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran). Mereka menyatakan bahwa bentuk perencanaan pengajaran dengan konsep kurikulum sama halnya dengan perencanaan konsep kurikulum pelajaran yang lain, diantaranya menyusun kegiatan perencanaan pengajaran secara sistematis dan mengidentifikasi konsep-konsep yang akan dibahas, serta memilih kegiatan pembelajaran yang sesuai. Akan tetapi dalam kenyataannya, walaupun masing-masing guru memiliki pendapat yang sama tentang perencanaan pengajaran, namun dalam realisasinya ada beberapa guru yang berbeda. Hal itu tampak dari variasi bentuk perencanaan persiapan guru mengajar. Mayoritas guru menyusun kegiatan secara sistematis berupa rencana program pembelajaran (RPP) namun ada pula sebagian kecil dari guru yang hanya membuat berbentuk ringkasan materi saja. Persiapan mengajar bukan hanya mempersiapkan materi pelajaran yang akan disajikan, tetapi juga merumuskan perencanaan kegiatan yang akan dilaksanakan dalam proses belajar mengajar.

Merujuk pada pendapat para guru tentang bentuk perencanaan pembelajaran yang direalisasikannya diperkuat dengan hasil pengamatan dan dokumentasi, pada umumnya sudah sesuai dengan konsep pencanaan pembelajaran yang baik. Hal ini nampak bahwa setiap guru telah memiliki dokumen administrasi pembelajaran yang terdiri dari: pengesahan dokumen pelajaran oleh kepala sekolah, analisis hari efektif dan jam pelajaran efektif, analisis tema pelajaran, program tahunan, program semester, silabus, RPP (rencana program pembelajaran), jurnal kegiatan pembelajaran, daftar hadir siswa, blanko daftar nilai dan analisis hasil evaluasi dan tindak lanjut, blanko daftar nilai akhir semester, kisi-kisi penulisan soal, kunci jawaban, dan pedoman penilaian.

Memperhatikan usaha para guru dalam membuat perencanaan pembelajaran dengan baik, ini membuktikan bahwa para guru di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sadar bahwa dengan konsep pembelajaran yang baik, menuntut guru untuk melakukan perencanaan dan persiapan pengajaran yang baik berupa rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) dan menyadari bahwa membuat persiapan mengajar merupakan salah satu tugas dan tanggung jawabnya. Mereka percaya bahwa dengan persiapan mengajar yang baik maka proses belajar mengajar akan dapat berjalan dengan baik dan lancar, serta tingkat keberhasilan proses belajar mengajar dapat diketahui melalui evaluasi yang dilakukan oleh masing-masing guru.

b. Pelaksanaan Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu istilah yang mengilustrasikan proses

komunikasi dua arah antara guru dan siswa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi di kelas dan wawancara dengan para guru diketahui bahwa pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung adalah:

1) Kegiatan pendahuluan atau persiapan.

Dalam langkah ini guru melaksanakan kegiatan-kegiatan seperti menjelaskan ringkasan bahan-bahan yang telah disampaikan peserta didik pada minggu sebelumnya, mengadakan apersepsi yang diberikan kepada peserta didik untuk mengetahui kemampuan dan tingkal laku yang dimiliki oleh peserta didik sebelum mengikuti proses belajar mengajar.

2) Kegiatan mengajar.

Dalam tahap ini guru-guru memperhatikan hal-hal untuk menjelaskan tujuan yang akan dicapai dalam pertemuan tersebut kemudian guru menggunakan metode belajar mengajar yang tepat serta memanfaatkan sumber belajar yang ada dan menggunakan sarana dan alat belajar. Secara lebih jelas, langkah-langkah yang ditempuh guru di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung pada tahap ini adalah:

- a) Menyampaikan materi dengan diberikan penjelasannya kepada siswa;
- b) Memberikan kesempatan pada peserta didik untuk menanyakan materi yang belum jelas atau belum dipahami;
- c) Menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh peserta didik;
- d) Sebelum menutup pelajaran guru biasanya akan memberi tugas yang

berfungsi sebagai kegiatan belajar siswa di rumah.

3) Kegiatan penutup.

Pada tahap ini guru akan membuat resume dan bahan-bahan yang baru dijelaskan untuk materi yang baru saja disampaikan kepada siswa. Hasil observasi memperlihatkan bahwa strategi pembelajaran dan pengajaran yang dilakukan di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sesuai dengan tujuan dan kriteria obyektif serta respon belajar, kemudian variasi dan model pembelajaran baik dan menarik karena metode belajarnya mengarah pada "quantum learning" dan "quantum teaching" yaitu dengan menggunakan metode pembelajaran aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan serta inovatif. Sedangkan untuk pengelolaan kelas di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung untuk proses belajar mengajar menggunakan sistem *in door* (di dalam kelas) dan *out door* (di luar kelas). Sistem ini dilakukan agar pembelajaran lebih menarik dan menambah motivasi peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran. Hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kejenuhan peserta didik dalam mengikuti proses belajar mengajar di sekolah.

Pembelajaran *in door* (di kelas) dilakukan sesuai dengan materi dan bahan ajar dengan menggunakan model pembelajaran aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan serta inovatif. Model pembelajaran tersebut menekankan pada kreatifitas guru dan peserta didik dalam memahami konsep materi pelajaran. Sementara materi yang diajarkan di luar kelas (*out door*) adalah materi pelajaran olahraga,

baca tulis Al-qur'an, kesenian dan untuk kegiatan ekstrakurikuler pencak silat dilakukan di luar kelas menyesuaikan dengan materi yang akan diajarkan.

Bila dilihat dari aspek tujuan kurikulum, hal itu sudah dilakukan secara sistematis. Hal ini tercermin dari pendapat guru-guru SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung yang mengungkapkan bahwa pada umumnya mereka sudah memahami makna dan prosedur pembelajaran. Antara guru dan peserta didik terjadi hubungan interaksi yang baik, sehingga peserta didik dapat mengikuti kegiatan pembelajaran dengan lancar.

c. Evaluasi pembelajaran

Evaluasi pembelajaran mutlak dilakukan karena dapat mengetahui sejauh mana peserta didik mampu menyerap apa yang telah diajarkan oleh gurunya selama proses pembelajaran berlangsung. Akan tetapi evaluasi belajar tidak terhenti pada itu saja, namun yang lebih penting adalah bagaimana memanfaatkan hasil evaluasi belajar tersebut untuk memperbaiki dan menyempurnakan proses belajar mengajar di sekolah. Evaluasi pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung dilakukan melalui aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Evaluasi terhadap aspek kognitif mencakup semua unsur pokok bidang studi. Berdasarkan hasil wawancara dengan para guru adapun evaluasi dalam bidang kognitif yang dilakukan di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung antara lain berupa :

1) Ulangan harian yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setelah

selesai menyampaikan topik pokok bahasan tertentu dan fungsinya adalah untuk mengetahui sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar.

- 2) Ulangan tengah semester yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap selesai menyampaikan beberapa topik pokok bahasan tertentu dalam waktu tiga bulan dan untuk mengukur sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar dan dilaporkan kepada orangtua. Hal ini dilakukan supaya orangtua dapat mengetahui perkembangan dan kemajuan anak-anaknya selama sekolah.
- 3) Ulangan semester (ulangan umum) yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap selesai menyampaikan beberapa topik pokok bahasan tertentu dalam waktu enam bulan dan untuk mengukur sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar dan untuk menentukan peserta didik naik ke kelas yang lebih tinggi atau tinggal kelas serta bentuk komunikasi pihak sekolah dengan orangtua, hal ini harus dilakukan supaya orangtua dapat mengetahui perkembangan dan kemajuan anak-anaknya selama sekolah.

Sedangkan dalam aspek afektif lebih ditekankan pada unsur-unsur pokok sikap dan akhlak. Evaluasi untuk aspek afektif dapat dilakukan dari sikap dan perilaku siswa yang dapat diamati oleh guru yang dilakukan setiap hari di sekolah. Dan evaluasi dalam aspek psikomotorik terutama ditekankan pada unsur pokok keterampilan/skill yang harus

dimiliki siswa sebagai cerminan dari siswa SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung. Adapun pelaporan hasil dari evaluasi pembelajaran yang diperoleh oleh siswa SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung dapat dilihat melalui raport yang disampaikan kepada orangtua dan tindak lanjut secara berkesinambungan.

SIMPULAN

Simpulan yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah bahwa mutu layanan sekolah terhadap pelanggan primer (siswa) di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sudah memenuhi standar layanan yang baik. Hal ini dilihat dari layanan fisik dan non fisik. Layanan fisik berupa kelengkapan penunjang proses pembelajaran yaitu ruang kelas yang nyaman, pendopo sekolah, halaman sekolah yang luas dan sekolah yang dekat dengan masjid. Sedangkan layanan non fisik berupa layanan pembelajaran yang baik dalam bidang intrakurikuler maupun ekstrakurikuler, pembelajaran keagamaan serta layanan bimbingan konseling yang dilakukan oleh Psikolog di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung.

Mutu sumber daya manusia dalam proses pendidikan di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung menunjukkan bahwa sumber daya guru dan karyawan yang baik. Hal ini terealisasi dengan para guru yang memenuhi standar kompetensi sebagai seorang pendidik, yaitu 90% pendidik berkualifikasi S1, mengajar sesuai bidangnya serta senantiasa meningkatkan profesionalitasnya melalui mengikuti pelatihan-pelatihan dalam bidang pendidikan.

Mutu lingkungan sekolah di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sebagai wujud dari implementasi manajemen mutu terpadu dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti dengan letak sekolah yang jauh dari keramaian, ruang kelas yang bersih dan nyaman serta menggunakan AC, pendopo sekolah untuk kegiatan belajar mengajar di luar kelas, halaman sekolah yang luas yang dapat digunakan untuk kegiatan olahraga, upacara bendera dan senam bersama seluruh peserta didik dan guru, sekolah yang dekat dengan masjid yang dapat digunakan untuk sholat dhuha, sholat dhuhur, sholat ashar secara berjamaah bersama-sama dengan seluruh peserta didik, guru, kepala sekolah dan karyawan SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung. Sedangkan lingkungan sosial tercermin dari hubungan antara kepala sekolah, guru, karyawan dan siswa yang tercipta komunikasi yang sangat akrab, ini terlihat pada suasana sehari-hari seperti berjabat tangan, sapaan hangat dan mengucapkan salam saat bertemu.

Mutu proses pembelajaran di SD STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung sebagai bentuk dari implementasi manajemen mutu terpadu sudah baik. Hal ini dapat dilihat melalui (1) guru dalam persiapan mengajar melakukan perencanaan pembelajaran berupa membuat RPP setiap mata pelajaran. (2) pelaksanaan pembelajaran, yaitu guru menggunakan langkah-langkah yaitu kegiatan pembuka, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. (3) evaluasi pembelajaran dilakukan dengan evaluasi yang variatif meliputi tes, dan tugas untuk mengukur kemampuan kognitif, afektif dan psikomotorik.

Adapun tindak lanjut yang dilakukan berupa remedial, pengayaan serta pelaporan hasil pembelajaran berupa raport yang disampaikan kepada orangtua untuk mengetahui perkembangan peserta didik dan ditindak lanjuti secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, Yundri. 2014. Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu). Dalam *Jurnal Potensiavol*. Volume 13. Edisi 1 Januari-Juni 2014.
- Bush, T & Coleman M. 2000. *Leadership and strategic management in education*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total quality management (Untuk praktisi bisnis dan industri)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hairiyah. 2015. "Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan". Dalam *Jurnal Literasi*. Volume VI. No. 1 Juni 2015.
- Husna, Aini. 2014. "Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan Dampaknya di SD Budi Mulia Dua Sedayu Bantul". Dalam *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*. Volume 7. Nomor 1. Maret 2014.
- Miles, M.B & Huberman, A.M. 1994. *An expanded sourcebook: qualitative data analysis*. London: SAGE Publication.

- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers.
- Peraturan Pemerintah. 2005. *Peraturan Pemerintah, Nomor 19, Tahun 2005, Tentang Standar Nasional Pendidikan*. Diambil pada tanggal 20 November 2017. Dari <http://www.bsnp.indonesia.org>.
- Rahmi, Sri. 2015. "Total Quality Management Dalam Memajukan Pendidikan Islam". dalam *Jurnal Intelektualita*. Volume 3. Nomor 1. Januari-Juni 2015.
- Samsirin. 2015. "Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam". Dalam *Jurnal At-Ta'dib*. Volume 10. No. 1. Juni 2015.
- Sallis, Edward. 1993. *Total quality management in education*. London: Kogan page limited.
- Sugiyono. 2007. "*Total quality management (materi kuliah semester I)*". Tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryobroto. 2004. *Manajemen pendidikan di sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.