

MANAJEMEN BERMUTU DI MASA KRISIS

Manajemen Bermutu di Masa Krisis

Pimpinan Redaksi : M. Fauzi, N. F.
Editor : Yuni Istikhah
Penulis : Muchsin Ridlo S.Pd
Desain Tata Letak : Esti Anugraheni M.

Diterbitkan : 2022

Penerbit:

Kuanta
Future Education Partner

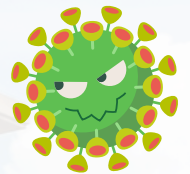
Kuanta Indonesia

Jalan Gayungsari IV No 33 Surabaya
Telp. 0821-4125-4765
partnership@kuanta.id
www.kuanta.id

Copyright © Kuanta Indonesia, 2023



Saat tulisan ini dibuat, kasus Covid-19 di Indonesia **mencapai angka 4.22 Juta dan korban yang meninggal kurang lebih 142 ribu** (06/10/21) yang diambil dari data dari JHU CSSE COVID-19.



Salah satu dampak terbesar dari pandemi ini adalah **perubahan dalam proses belajar-mengajar** yang ada di negri kita. Mulai dari tingkat yayasan, kepala sekolah dan para guru seolah dipaksakan dalam mengikuti perubahan yang terjadi.



Padahal sudah bertahun-tahun **'nyaman' dengan pola konvensional**. Tanpa sedikit pun merasa akan ada waktunya teknologi mulai mengubah segalanya.

Pandemi ini **membuat kita berlomba-lomba untuk mengikuti perubahan** yang sangat besar. Terlebih lagi manajemen sekolah yang sedang berkembang, atau bahkan baru saja memulai untuk menata manajemen sekolahnya.

APA ITU TOTAL QUALITY MANAGEMENT ?



Jika kita bicara tentang manajemen, maka salah satu model manajemen yang cukup populer dan masih **menjadi pilihan bagi organisasi kebanyakan adalah Total Quality Management (TQM).**

TQM diperkenalkan pertama kali oleh **Walter A. Shewhart** pada tahun 1931 saat ia bekerja di Bell Telephone Laboratories dan menerbitkan metode. **Metode Shewhart ini dibawa ke Jepang oleh W. Edwards Deming** yang memberikan kuliah tentang metode ini yang membantu para eksekutif Jepang saat itu dan mulai menerapkan metode yang kita kenal dengan TQM.

Setelahnya, kita mengenal betapa kualitas produk dari negeri Jepang menjadi nomor satu dan tersebar ke negara-negara lain terutama negara-negara berkembang.

Soewarso Hardjosoedarmo (2004) memberikan pengertian yang cukup menyeluruh, bahwa TQM adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk:

1. Memperbaiki **material dan jasa** yang menjadi masukan organisasi,
2. Memperbaiki **semua proses penting** dalam organisasi, dan
3. Memperbaiki upaya **memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa** pada masa kini dan waktu yang akan datang.

PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT ?

Menurut **American Society for Quality Control**, unsur-unsur dasar TQM adalah sebagai berikut:



Menurut **Suto Prabowo (2012)**, peningkatan mutu pendidikan perlu dilakukan terus-menerus (**berkesinambungan**). Salah satu model dan metode yang bisa diterapkan dalam meningkatkan mutu pendidikan tersebut **dengan menggunakan TQM** (Total Quality Management).

Integrasi TQM dalam pelayanan pendidikan **bermuara pada kepuasan peserta didik, orangtua peserta didik dan masyarakat** untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.



BAGAIMANA MENERAPKAN TQM DENGAN CARA DAN PENDEKATAN YANG MUDAH DALAM PELAYANAN PENDIDIKAN?

Kita mulai dari tujuan yang perlu dicapai oleh organisasi atau lembaga pendidikan. Salah satu upaya yang bisa dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan **menetapkan dan membangun manajemen yang bermutu atau berkualitas**.

Tujuan yang tercermin di visi lembaga, tidak akan dengan mudah tercapai jika kita tidak memiliki metodenya. Salah satu metode yang bisa kita gunakan untuk menata manajemen sekolah ini adalah dengan **mengimplementasikan TQM**.

Dalam dunia pendidikan dikenal dengan manajemen peningkatan mutu (MPM). Jadi **penerapan TQM dalam mutu pendidikan bisa didefinisikan sekumpulan prinsip dan teknik yang menekankan pada peningkatan mutu harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan** untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan peserta didik dan masyarakat.





TENTANG KEBIJAKAN, PERENCANAAN DAN ADMINISTRASI.

Untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu, maka dimulai dari **menetapkan kebijakan serta perencanaan yang sistematis**. Hal ini bisa dimulai dari memantapkan visi dan misi lembaga. Jika lembaga pendidikan dinaungi oleh yayasan, maka visi yayasan harus bisa diterjemahkan ke visi masing-masing unit sekolah.

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, **disusun misi-misi sebagai upaya strategis** unit maupun yayasan tersebut. Misi yang telah diturunkan dari visi, di-breakdown indikator pencapaian agar semua stakeholder memahami seperti apa wujud misi yang tercapai.

Indikator-indikator tersebut di-breakdown lagi menjadi **perencanaan program-program inovatif**. Hal yang penting perlu diingat disini adalah, tidak sekedar mem-breakdown mulai dari visi sampai kepada program unggulan. Namun, kita **perlu melakukan analisis SWOT atau metode lain untuk memastikan visi, misi, serta program yang disusun benar-benar bisa memenuhi kebutuhan** masyarakat sekitar (sebagai solusi pendidikan). Untuk melaksanakan program-program tersebut, dalam tataran pimpinan menetapkan kebijakan-kebijakan strategis. Program inovatif dan solutif yang telah disusun bersamaan dengan perencanaan anggarannya bisa berjalan sebagaimana mestinya jika dilengkapi dengan **SOP (Standard Operating Procedure) serta WI (Work Instructions)** jika dibutuhkan.

2 DESAIN PRODUK DAN KONTROL PERUBAHAN.

Untuk pilar TQM ini jika diimplementasikan dalam lembaga pendidikan adalah **pengejawantahan dari perencanaan program inovatif tahunan yang biasanya dituang pada RPS atau RKAS.**

Ruang untuk melakukan kontrol dengan pola **POAC (Plan-Organize- Action-Control)** menjadi siklus rutin baik dalam interval waktu harian, pekanan, bulanan, semesteran dan tahunan.

Kegiatan rutin koordinasi harian, pekanan dengan dewan guru serta staf serta evaluasi 3 bulanan atau per semester menjadi **bagian budaya mutu yang bisa diimplementasikan di lembaga pendidikan.**



3 PENGENDALI BAHAN YANG DIBELI.

Pilar ketiga ini memang ditujukan untuk perusahaan atau organisasi yang **memperjual-belikan produk fisik**. Namun, jika kita berbicara tentang lembaga pendidikan dalam hal ini **produk dalam bentuk jasa**.

Maka, kita bisa mengimplementasikan pilar ini pada kegiatan **seleksi calon SDM yang berkualitas dan berkompeten**. Pilihan tentang kompetensi dulu atau attitude terlebih dahulu, **menjadi konsekuensi dan kebutuhan masing-masing lembaga**.

Namun, kebanyakan organisasi yang mampu bertahan dan berkembang memilih **calon SDM yang loyal serta memiliki attitude yang baik**. Kekurangan dalam hal **skill atau kompetensi bisa dikembangkan dan dilatih**. Kata kuncinya ada pada calon SDM tersebut memiliki **growth mindset atau fixed mindset**.

Terlebih lagi jika calon SDM tersebut akan diletakkan pada posisi yang **strategis seperti pendidik**. Maka, penting untuk **merancang sistem seleksi SDM berkualitas yang dilengkapi dengan SOP yang jelas dan target yang terukur**.

4) PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI.

Jika hasil akhir pada produksi sebuah perusahaan adalah produk siap jual, maka **sekolah atau lembaga pendidikan memproduksi lulusan yang berkualitas**. Berkualitas dalam hal ini adalah sesuai janji (**jaminan mutu lulusan**) yang kita berikan kepada walimurid saat mereka memilih sekolah kita di awal pendaftaran.

Pengendalian mutu lulusan bisa **dimulai dari menentukan target atau indikator jaminan mutu tersebut, lalu di breakdown ke program serta menyiapkan SOP** yang jelas.

Program beserta perangkat tersebut, **dievaluasi secara berkala untuk melihat ketercapaian jaminan mutu** tersebut di setiap jenjang. Sebab, boleh jadi jaminan mutu tersebut perlu di breakdown target pencapaiannya di jenjang atau level sebelum peserta didik tersebut mencapai level atau jenjang terakhir.

5) KONTAK PENGGUNA DAN KINERJA LAPANGAN.

Manajemen dikatakan berhasil saat produk mampu **memenuhi ekspektasi kepuasan pelanggan**, dalam hal ini adalah walimurid dan murid itu sendiri. Ada juga yang mempunyai pendapat, **pelanggan terbagi menjadi dua, pelanggan internal (SDM, karyawan dan orang-orang yang berada di dalam organisasi) dan pelanggan eksternal (walimurid, peserta didik ataupun masyarakat sekitar)**. Maka, yang menjadi pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana kita menjalin komunikasi kepada pengguna (pelanggan internal dan eksternal).

6 KEENAM, TINDAKAN KOREKTIF.

Saat melaksanakan siklus organisasi mulai dari merencanakan dan melaksanakan, kita **memerlukan evaluasi terstruktur dan sistematis untuk mengukur ketercapaian dari target yang sudah ditetapkan serta mencari solusi dan terobosan saat pelaksanaan tidak mencapai target tersebut.**

Perencanaan tindakan korektif ini bisa dilakukan berkala, mulai dari pekanan, bulanan, pertiga bulanan, persemesteran sampai pada siklus tahunan.

7 SELEKSI KARYAWAN, PELATIHAN DAN SUPERVISI.

Pengelolaan SDM yang terencana, **mulai dari pemetaan kebutuhan, rekrutmen sampai dengan pelatihan rutin baik diadakan internal maupun eksternal** perlu dilakukan untuk memastikan proses dalam sistem bisa berjalan sesuai ekspektasi.

Sebab, jika sistem sudah siap **tanpa diimbangi dengan kompetensi SDM yang memadai, sistem yang sempurnapun tidak akan pernah bisa berjalan semestinya.**

Setelah memastikan semua pilar TQM benar-benar terimplementasi dengan baik, maka pertanyaan lanjutannya adalah **bagaimana menjaga mutu dan kualitas layanan kita selama masa krisis ini** (baca: masa pandemi).

Jika kita bicara tentang menjaga mutu saat krisis, maka **fokus kita adalah pada pelanggan (peserta didik dan orangtua)**. Kita perlu menjawab pertanyaan-pertanyaan kritis mereka, misal: bagaimana sekolah bisa memastikan anak saya **tetap memahami pelajaran seperti saat masuk sekolah (tatap muka langsung)**? Bagaimana sekolah bisa memastikan anak saya bisa tetap **termotivasi dalam proses belajarnya**? Bagaimana **mengakomodir** anak saya yang tidak memiliki keterampilan penggunaan perangkat berbasis IT? Dan pertanyaan-pertanyaan lain yang kerap menjadi sebab utama **kepuasan orangtua menurun drastis terhadap layanan yang diberikan sekolah**.

Maka, di masa krisis ini kita sebagai pengelola sekolah sekali **perlu mendengar lebih banyak, melihat lebih luas dan dalam, tentang apa saja keluhan dan keinginan orangtua**.

Setelah memahami kebutuhan dan permasalahan mereka, maka kita **perlu memetakan sumber daya yang kita miliki**. Apakah sumber daya tersebut sudah bisa menjawab kebutuhan mereka? Jika kurang, **apa yang perlu dilakukan?**



Beberapa metode yang bisa digunakan yaitu **analisis SWOT dan analisis Fishbone** untuk mendapatkan **program inovatif dan solutif**.

Nah, demikian pembahasan kita tentang bagaimana menjaga manajemen bermutu saat krisis. Semoga bermanfaat dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ada di lembaga kita.

Jika anda merasa ini bermanfaat, boleh **berlangganan E-Book** kami atau **share ini ke rekan rekan anda**



Muchsin Ridlo S.Pd
Professional Coach Kuantana



E-Book #20
kuanta

Kuanta Indonesia

Jl. Gayungsari IV No. 33 Surabaya

  kuantaindonesia

 Kuant Indonesia

 partnership@kuanta.id

 www.kuanta.id

 0821-4125-4765

Scan Our Profile



Scan Our Catalog

