

Penjaminan Mutu Pendidikan di Raudhatul Athfal

Siti Muysaroh
Raudhatul Athfal Nuruzh Zholam Trenggalek
muyas.saroh79@yahoo.com

ABSTRACT: *Quality assurance is how to organize all the activities and educational resources aimed at customer satisfaction in Raudhatul Athfal. Everyone involved in the educational process of carrying out the task with vigor and participate in the improvement of educational services so as to provide educational services that meet or exceed customer expectations. Implementation of quality assurance systems in Raudhatul Athfal run PDCA system, which is oriented to meet the quality standards that have been defined and are internal. Implementation PDCA will impact on the emergence of Kaizen in the Raudhatul Athfal.*

Keywords: *Total Quality and Raudhatul Athfal.*

ABSTRAK: Penjaminan mutu merupakan cara mengatur semua kegiatan dan sumber daya pendidikan yang diarahkan pada kepuasan pelanggan di Raudhatul Athfal. Semua orang yang terlibat dalam proses pendidikan melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan layanan pendidikan sehingga dapat memberikan layanan pendidikan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Implementasi sistem penjaminan mutu di Raudhatul Athfal dijalankan dengan sistem PDCA, yang berorientasi pada pemenuhan standar mutu yang sudah ditetapkan dan bersifat internal. Implementasi PDCA tersebut akan berdampak pada munculnya Kaizen di Raudhatul Athfal tersebut.

Kata kunci: Penjaminan Mutu, Raudhatul Athfal

Pendahuluan

Mutu pendidikan memang persoalan sangat krusial. Semua bangsa memandang penting hal ini. Sekolah-sekolah di Amerika Serikat misalnya selalu menilai sebuah sekolah dengan menghitung berapa persen lulusan sekolah tersebut diterima di perguruan tinggi favorit. Perguruan tinggi, lain lagi. Mereka dinilai oleh masyarakat dengan menghitung berapa persen lulusannya menduduki jabatan strategis di lembaga pemerintahan dan perusahaan bergengsi.¹

Menyadari betapa pentingnya pendidikan yang berkualitas disatu sisi dan masih rendahnya kualitas pendidikan pada sisi yang lain, upaya peningkatan mutu pendidikan terus dilakukan baik oleh pemerintah, pengelola sekolah, dan Lembaga Swadaya Masyarakat yang memiliki perhatian terhadap pendidikan Islam, termasuk pesantren. Keberadaan lembaga pendidikan Islam di tanah air sebagian besar mutunya belum menggembirakan. Semangat umat untuk menyelenggarakan pendidikan sebenarnya sangat tinggi yang ditandai dengan banyaknya jumlah lembaga pendidikan Islam. Akan tetapi semangat yang tinggi tersebut seringkali kurang disertai dengan sikap profesionalisme dalam penyelenggaraan sehingga kesenjangan antara kuantitas dan kualitas masih saja terjadi.²

Problem lembaga pendidikan Islam pada umumnya, seperti dikatakan Malik Fadjar meliputi seluruh sistem kependidikannya, terutama sistem manajemen dan etos kerja, kualitas dan kuantitas guru, kurikulum, dan sarana fisik dan fasilitasnya.³ Problem semacam itu, seperti yang dipaparkan Imam Suprayogo, karena posisi pendidikan Islam berada dalam lingkaran setan, sebuah problem yang bersifat *causal relationship*;⁴ dari problem dana yang kurang memadai, fasilitas kurang, pendidikan apa adanya, kualitas rendah, semangat mundur, inovasi rendah, dan peminat kurang, demikian seterusnya berputar bagai lingkaran setan..

Adapun tujuan penjaminan mutu (*Quality Assurance*) adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu perguruan tinggi secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi

¹Ratna Megawangi, *Pendidikan Karakter; Solusi yang Tepat untuk Membangun Bangsa*, (Bogor: Indonesia Heritage Foundation, 2004), hlm. 28.

²Mujamil Qomar, *Menggagas Pendidikan Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm 137.

³Malik Fadjar, *Holistika Pemikiran Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 41.

⁴Imam Suprayogo, *Pendidikan Berparadigma al-Qur'an*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), t.h.

kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui kegiatan penjaminan mutu yang dijalankan secara internal oleh perguruan tinggi, akan dikontrol dan diaudit melalui kegiatan akreditasi yang dijalankan oleh BAN-PT atau lembaga lain secara eksternal, sehingga obyektivitas dapat diwujudkan. Dengan demikian, obyektivitas penilaian terhadap pemeliharaan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan di suatu perguruan tinggi dapat diwujudkan

Jika perguruan tinggi saja mengadakan penjaminan mutu, maka pondok pesantren tentunya lebih membutuhkan untuk melakukan penjaminan mutu, dan tentunya di pondok pesantren hal tersebut sudah ada, karena pondok pesantren merupakan salah satu dari lembaga pendidikan yang sudah terpelihara eksistensinya dari masa ke masa. Di samping itu, penjaminan mutu di sebuah pondok pesantren tersebut dibutuhkan sebagai dasar standar pondok pesantren tersebut, di samping untuk memperoleh *image* masyarakat sehingga mempunyai *input* yang cukup tinggi dan pondok pesantren tersebut bisa eksis.

Konsep Penjaminan Mutu

Mutu adalah konsep yang kompleks yang telah menjadi salah satu daya tarik dalam semua teori manajemen. Lyod Dobbins dan Crawford Mason telah mewawancarai banyak penulis mengenai mutu, dan mereka menyimpulkan bahwa “Tidak ada 2 orang yang berbicara dengan kami dapat menyetujui dengan tepat bagaimana mendefinisikan mutu”. Mereka mengutip John Steward, seorang Konsultan di Mc. Kinsey “Tidak ada sebuah definisi mengenai mutu.... Mutu adalah perasaan menghargai bahwa sesuatu itu lebih baik daripada yang lain. Perasaan itu barulah sepanjang waktu, dan berubah dari generasi ke generasi, serta bervariasi dengan aspek aktifitas manusia.”⁵ Goetsch dan David, sebagaimana dikutip Munro dan Malcolm, mengibaratkan bahwa kualitas itu seperti halnya pornografi, yang sulit didefinisikan, namun fenomenanya atau tandatandanya dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan nyata.⁶

⁵James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, and Daniel R. Gilbert, *Manajemen*, terj. Alexander Sindoro, (Jakarta: P. T. Bhuana Ilmu Populer, 1996), hlm. 210.

⁶Lesley Munro dan Malcolm, *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: PT Gramedia, 2002), hlm. 6. Lihat juga Mukhamad Ilyasin dan Nanik Nurhayati, *Manajemen Pendidikan Islam: Konstruksi Teoritis & Praktis*, (Malang: Aditya Media Publishing, 2012), hlm. 288.

Namun demikian, ada kriteria umum yang telah disepakati bahwa sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti ketika sesuatu itu bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Sebaliknya sesuatu itu dikatakan tidak bermutu, bila sesuatu itu mempunyai nilai yang kurang baik, atau mengandung makna yang kurang baik.

Dalam konteks pendidikan, apabila seseorang mengatakan sekolah itu bermutu, maka bisa dimaknai bahwa lulusannya baik, gurunya baik, gedungnya baik, dan sebagainya. Untuk menandai sesuatu itu bermutu atau tidak seseorang memberikan simbol-simbol dengan sebutan-sebutan tertentu, misalnya sekolah unggulan, sekolah teladan, sekolah percontohan dan lain sebagainya.

Aan Komariyah menyatakan bahwa mutu merupakan suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*products*) dan atau jasa (*services*) tertentu berdasarkan pertimbangan obyektif atas bobot dan atau kinerjanya⁷. Menurut Crosby mutu adalah sesuai yang disyaratkan atau distandarkan (*quality is conformance to customer requirement*)⁸, yaitu sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan, baik *inputnya*, prosesnya maupun *outputnya*.⁹ Mutu dalam konsep Deming adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.¹⁰ Menurut Feigenbaum, mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya pada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.¹¹ Menurut Peter Drucker, sebagaimana dikutip Salusu, mutu dinyatakan sebagai produk atau servis, bukan seperti yang ditetapkan oleh pemasok, melainkan seperti yang diinginkan oleh klien atau konsumen; untuk produk dan servis yang diinginkannya itu, mereka mau dan rela membayarnya.¹²

⁷*Ibid.*

⁸Philip B. Crosby, *Quality is Free*, (New York: New American Library, 1979), hlm. 58.

⁹Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hlm. 78.

¹⁰Edward W. Deming, *Out of Crisis*, (Cambridge: Massachussets Institute of Technology, 1986), hlm. 176.

¹¹A.V. Fiegenbaum, *Kendali Mutu Terpadu, jilid 1*, terj. Hudaya Kandahjaya, (Jakarta: Erlangga, 1996), hlm. 6-7. Lihat juga Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 86.

¹²J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 469. Lihat juga Baharuddin dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori & Praktik*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), hlm. 257.

Sagala menyatakan, bahwa mutu pendidikan adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh jasa pelayanan pendidikan secara internal, maupun eksternal yang menunjukkan kemampuannya, memuaskan kebutuhan yang diharapkan, atau yang tersirat mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan.¹³ Mutu pendidikan tidak saja ditentukan oleh sekolah sebagai lembaga pengajaran, tetapi juga disesuaikan dengan apa yang menjadi pandangan dan harapan masyarakat yang cenderung selalu berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Bertitik tolak pada kecenderungan ini, penilaian masyarakat tentang mutu lulusan sekolahpun terus-menerus berkembang. Karena itu sekolah harus terus-menerus meningkatkan mutu lulusannya, dengan menyesuaikan perkembangan tuntutan masyarakat, menuju pada mutu pendidikan yang dilandasi tolok ukur norma yang ideal.

Quality Assurance sering diartikan sebagai upaya menjamin mutu atau memastikan mutu. Hal tersebut menunjuk pada kata *Assurance* yang berasal dari kata *to assure* (= *to convince, to make sure or certain, to ensure, to secure*) yang artinya meyakinkan orang, mengusahakan sebaik-baiknya, mengamankan atau menjaga.

Sedangkan secara terminologis, Wijono,¹⁴ mengutip beberapa definisi dari beberapa tokoh seperti tersebut di bawah ini:

1. Heather Palmer dari Universitas Harvard mendefinisikan QA sebagai "suatu proses pengukuran mutu, menganalisis kekurangan yang ditemukan dan membuat kegiatan untuk meningkatkan penampilan yang diikuti dengan pengukuran mutu kembali untuk menentukan apakah peningkatan telah dicapai. QA adalah suatu kegiatan yang sistematis, suatu siklus kegiatan yang menggunakan standar pengukuran"
2. Rueles dan Frenk dari Mexico, memberikan definisi QA, "suatu proses sistematis untuk menutup gap antara kinerja yang ada dan outcome yang diharapkan"
3. Lori Di Prete Brown, mengemukakan bahwa "Intinya, Quality Assurance adalah suatu susunan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan untuk menyusun standar-standar dan untuk memonitor dan meningkatkan kinerja sehingga pelayanan yang diselenggarakan sedapat mungkin adalah efektif dan selamat".

¹³Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi, dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

¹⁴Djoko Wijono, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 1, (Surabaya: Airlangga University Press, 2000).

4. Definisi QA menurut ISO 8402 adalah "Semua kegiatan sistematis dan direncanakan yang diperlukan untuk menyediakan kepercayaan yang memadai sehingga produk dan pelayanannya memuaskan sesuai dengan syarat-syarat mutu"
5. K. Ishikawa mengatakan, "QA dimaksudkan untuk menjamin mutu di mana konsumen dapat membeli dan menggunakan dengan penuh kepercayaan dan kepuasan serta masih dapat digunakan untuk jangka panjang"

Secara umum yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan.¹⁵

Muhaimin memberikan definisi Penjaminan Mutu sebagai berikut: a) Penjaminan Mutu adalah keseluruhan aktifitas dalam berbagai bagian dari sistem untuk memastikan bahwa mutu produk atau layanan yang dihasilkan selalu konsisten sesuai dengan yang direncanakan/dijanjikan; b) Penjaminan Mutu adalah memastikan bahwa semua karakteristik dan kinerja sesuai dengan standar mutu/harapan/persyaratan melalui manual/dokumen/acuan dan audit/penilaian.¹⁶

Dengan demikian, penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan lembaga pendidikan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan. Dalam konteks sistem penjaminan mutu, kepuasan pelanggan adalah yang utama. Jadi proses yang baik, output yang baik sampai pada pelayanan yang baik, semuanya ditujukan kepada *customer satisfaction*.

Adapun tujuan penjaminan mutu (*Quality Assurance*) adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu Raudhatul Athfal secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu Raudhatul Athfal secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan pendidikan Islam di Raudhatul Athfal.¹⁷ Apabila kebutuhan *stakeholders* dan pelanggan Raudhatul Athfal merasa terpuaskan maka Raudhatul Athfal akan tetap eksis di tengah-tengah tantangan modern.

¹⁵Diknas, *Pedoman Penjaminan Mutu...*, hlm. 7-8.

¹⁶Muhaimin, *Peningkatan Dan Pengembangan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di PTAIN*, (Jakarta: UIN Malang, 2006). Lihat juga Muhaimin, *Manajemen Penjaminan Mutu di Universitas Islam Negeri Malang* (Malang: tp., 2005), hlm. 11.

¹⁷Diknas, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: Dirjen Dikti Diknas, 2003), hlm. 8-9. Dalam hal ini penulis juga mengadakan adopsi dan adaptasi teori QA dari perguruan tinggi ke pondok pesantren.

Pencapaian tujuan penjaminan mutu dalam konteks perguruan tinggi, dilaksanakan melalui kegiatan penjaminan mutu yang dijalankan secara internal oleh perguruan tinggi, akan dikontrol dan diaudit melalui kegiatan akreditasi yang dijalankan oleh BAN-PT atau lembaga lain secara eksternal, sehingga obyektifitas dapat diwujudkan.

Sehingga beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan penerapan sistem penjaminan mutu adalah kesiapan akreditasi, akuntabilitas, daya saing dan efisinesi. Sistem penjaminan mutu (*Quality Assurance*) bukan menciptakan mutu, karena sebenarnya praktek yang dijalankan dalam pendidikan selama ini sudah mengandung mutu. Penjaminan mutu bukan pula suatu cara menentukan atau mencapai sasaran serta mengembangkan prosedur yang dapat mencapai sasaran itu untuk selamanya.

Penjaminan mutu merupakan cara mengatur semua kegiatan dan sumber daya pendidikan yang diarahkan pada kepuasan pelanggan. Semua orang yang terlibat dalam proses pendidikan melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan layanan pendidikan sehingga dapat memberikan layanan pendidikan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan.¹⁸

Langkah Penjaminan Mutu

Lori Di Prete Brown, sebagaimana dikutip Wijono, mengemukakan sepuluh langkah proses penjaminan mutu (*quality assurance*). Kesepuluh langkah tersebut dijelaskan secara rinci dibawah ini:¹⁹

Langkah I: merencanakan QA (*planning for QA*)

Langkah pertama menyiapkan organisasi yang bertanggung jawab melaksanakan QA. Perencanaan dimulai dengan review prioritas mutu pendidikan yang ingin dicapai. Penetapan prioritas ini dikarenakan hampir tidak mungkin sebuah sekolah dapat mewujudkan mutu semua aspek secara bersamaan. Jika perlu, kegiatan QA diprioritaskan pada beberapa aspek yang dianggap kritis.

Komponen-komponen lain dari perencanaan adalah menetapkan tim yang bertanggung jawab merancang kegiatan-kegiatan QA. Hal ini berkaitan dengan pembentukan paniti QA atau tim ad hoc yang bertanggung jawab untuk memulai kegiatan QA. Apabila sekolah belum memiliki visi dan misi yang jelas, atau apabila perencanaan keseluruhan dalam organisasi sekolah lemah, tim atau

¹⁸Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 13.

¹⁹Wijono, *Manajemen Mutu...*, t.h.

panitia perlu melakukan perencanaan strategis yang mendalam. Perencanaan strategis dimulai dengan mendefinisikan visi dan misi organisasi. Langkah berikutnya adalah memperkirakan peluang dan kendala lingkungan eksternal dan internal.

Dengan perencanaan strategis ini akan menghasilkan visi dan misi yang jelas bagi organisasi sekolah, dan apa yang harus dikerjakan untuk mencapai visi dan misi tersebut. Selanjutnya sesuai dengan lingkungannya, organisasi dapat menetapkan prioritas QA dengan berpedoman pada visi dan misi sekolah.

Langkah 2: Menyusun standar-standar dan spesifikasi (*setting standards and specifications*)

Agar pelayanan bermutu tinggi dan dapat diwujudkan secara konsisten, organisasi harus menjabarkan tujuan program-program dan sasarannya kedalam prosedur operasional. Dalam arti luas, sekolah harus menetapkan standar yang berisi suatu pernyataan tentang mutu yang diharapkan, serta harus menetapkan administrasi atau prosedur operasional standar (*standard operating procedure*) untuk mencapai standar yang dimaksud.

Langkah 3: Mengkomunikasikan pedoman-pedoman dan standar-standar (*communicate standards*)

Setelah menetapkan standar mutu yang diharapkan, dan prosedur standar operasinya, sekolah harus mengkomunikasikan hal tersebut kepada wali murid dan stakeholder lain. Hal ini penting, agar merasa memahami, yakin, dan mendukung proses pencapaian standar mutu yang telah ditetapkan.

Langkah 4: monitoring mutu (*quality monitoring*)

Monitoring adalah pengumpulan dan review data untuk menilai apakah standar mutu yang telah ditetapkan telah tercapai atau belum. Sebelum proses monitoring dimulai, terlebih dulu sekolah harus menyusun indikator-indikator pencapaian standar mutu. Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai alat pengukur dalam pengumpulan dan review data. Selain itu indikator tersebut juga digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang sedang terjadi atau masalah yang akan terjadi. Dengan monitoring mutu, kepala sekolah sebagai manajer dapat mengetahui apakah kegiatan dan layanan pendidikan selama ini telah mengikuti standar prosedur operasional, dan memenuhi standar mutu yang diharapkan.

Langkah 5: mengidentifikasi masalah dan menyeleksi peluang untuk peningkatan mutu

Mutu bukanlah titik akhir sebuah proses, namun mutu merupakan standar yang terus menerus berkembang. Oleh karena itu sekolah juga perlu terus menerus meningkatkan standar mutunya.

Upaya peningkatan mutu, dimulai dengan mengidentifikasi masalah dan mencari peluang untuk meningkatkan mutu. Identifikasi masalah dan peluang dapat dilakukan pimpinan sekolah dengan beberapa cara, diantaranya dengan observasi, interview, review catatan wali kelas, dan *brainstorming*.

Langkah 6: menetapkan masalah-operasionalisasinya

Jika dalam monitoring ditemukan beberapa masalah, maka masalah tersebut perlu diidentifikasi secara jelas. Hal itu bertujuan untuk menyatakan secara jelas masalah yang dimaksudkan. Statemen masalah yang jelas membantu untuk lebih memfokuskan upaya-upaya penyelesaian masalah melalui langkah-langkah pasti. Sedangkan ketidakjelasan statemen masalah dapat membawa ke arah konflik internal dan kehilangan focus serta motivasi.

Masalah seharusnya diuraikan dan dapat diukur agar mudah menemukan pemecahnya. Untuk menguraikan masalah beberapa pertanyaan 4 W + 1 H dapat membantu, misalnya:

- 1) Apa masalahnya? (Masalah bukan penyebab atau solusi!) Apakah hal tersebut tidak berfungsi seperti yang diinginkan?
- 2) Bagaimana mengetahui masalahnya? Informasi apa yang dapat mendukung untuk mengkonfirmasi ekstensi dari masalah tersebut?
- 3) Apa akibat (efek) dari masalah tersebut terhadap mutu dan kepada masyarakat yang dilayani?
- 4) Berapa lama terjadinya masalah tersebut? Bagaimana frekuensinya?
- 5) Bagaimana kita menemukan solusi dari masalah tersebut? Keadaan seperti apa yang diinginkan? Data apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan ini?

Langkah 7: memilih tim: identifikasi siapa yang seharusnya bekerja

Setelah merumuskan statemen masalah dengan jelas, perlu ditetapkan tim kecil untuk mengatasi masalah-masalah tertentu. Tim ini akan menganalisis masalah, membuat rencana perbaikan, melaksanakan, dan mengevaluasi usaha-usaha peningkatan. Tim juga akan menghitung apa saja yang diperlukan (input sumber daya dan kegiatan-kegiatan) yang bermanfaat dalam penyelesaian masalah. Proses penetapan tim dilakukan dengan mengidentifikasi siapa saja yang terlibat, menyusun tim dan terakhir menetapkan prosedur kerja tim.

Langkah 8: analisis masalah dan identifikasi penyebab masalah

Pada tahap ini tim atau individu yang telah ditetapkan menganalisis dan mempelajari masalah untuk mengidentifikasi penyebabnya. Dengan menganalisis dan mengidentifikasi penyebab

masalah, tim atau individu lebih memahami masalah dengan jelas. Selain itu, proses analisis masalah akan menghindarkan dari pengambilan kesimpulan yang terlalu cepat (*jumping conclusion*). Analisis dan identifikasi masalah meliputi:

- 1) Statemen masalah dan klarifikasi masalah
- 2) Memahami proses sekitar permasalahan
- 3) Membuat hipotesa tentang penyebab masalah
- 4) Test hipotesa dan menetapkan penyebab utama

Langkah 9: membuat solusi-solusi dan kegiatan-kegiatan untuk peningkatan mutu

Sasaran dari langkah ini adalah menetapkan suatu solusi yang dapat memecahkan masalah. Solusi yang telah ditentukan terkadang gagal dan tidak memecahkan masalah, karena tidak hati-hati dalam berpikir sebelum melaksanakannya. Untuk menemukan solusi terbaik, perlu diperlihatkan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Memilih dan mendesain semua solusi
- 2) Daftar semua solusi potensial
- 3) Seleksi kriteria untuk menentukan solusi terbaik
- 4) Memilih solusi untuk menyelesaikan masalah/peningkatan mutu
- 5) Ungkapan solusi secara praktis dan mudah dilaksanakan.

Langkah 10: melaksanakan dan mengevaluasi upaya peningkatan mutu

Solusi yang baik yang telah dipilih kadang tidak akan memecahkan masalah, jika tidak direncanakan dengan baik, tidak cermat dalam pelaksanaan, dan sembarangan dalam monitoringnya. Untuk itu sebelum solusi dilaksanakan perlu direncanakan dengan baik. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah siklus yang biasanya dikenal dengan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Langkah akhir ini terdiri dari empat kegiatan utama:

- a) Merencanakan pelaksanaan solusi (*Plan*)
- b) Melaksanakan solusi (*Do*)
- c) Mengikuti pelaksanaan solusi dan hasilnya (*Check*)
- d) Membuat keputusan bilamana pelaksanaannya diperluas, dimodifikasi atau memilih solusi lainnya untuk ditesst (*Action*)

Selanjutnya agar penjaminan mutu pendidikan dapat dilaksanakan, maka beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu: komitmen, perubahan paradigma, sikap mental para pelaku proses pendidikan serta pengorganisasian penjaminan mutu. Tanpa persyaratan tersebut, maka mustahil penjaminan mutu akan mampu berjalan.

Penjaminan Mutu di *Raudhatul Athfal*

Raudhatul Athfal yang peka terhadap modernisasi pendidikan Islam melakukan perubahan-perubahan untuk mempertahankan eksistensinya, disamping juga untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman. *Raudhatul Athfal* yang demikian ini biasanya menggunakan manajemen modern, seperti sistem penjaminan mutu di *Raudhatul Athfal*.

Sistem penjaminan mutu yang ada di *Raudhatul Athfal* biasanya berupa sistem penjaminan mutu internal. Hal tersebut dikarenakan *Raudhatul Athfal* tidak mau ada pihak luar yang ikut campur dalam menentukan kebijakan di *Raudhatul Athfal* tersebut dan walaupun ada yang ikut, biasanya sifatnya hanya memberikan standar kelulusan saja. Penerapan sistem penjaminan mutu internal di *Raudhatul Athfal* ini dimulai dengan penetapan standar mutu yang harus dipenuhi di *Raudhatul Athfal* tersebut, mulai dari kompetensi lulusan santri, standar ustadz, dan sebagainya. Misalnya lulusan *Raudhatul Athfal* harus mampu membaca dan menulis juga berhitung dan mengaji dan sebagainya.

Kemudian dilanjutkan dengan langkah-langkah pemenuhan standar mutu yang telah ditetapkan tersebut, sampai pada langkah-langkah mempertahankan mutu dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan. Setiap *Raudhatul Athfal* mempunyai ciri khas mutu sendiri-sendiri yang menjadi ikon lulusan *Raudhatul Athfal* tersebut.

Solusi yang baik yang telah dipilih kadang tidak akan memecahkan masalah, jika tidak direncanakan dengan baik, tidak cermat dalam pelaksanaan, dan sembarangan dalam monitoringnya. Untuk itu sebelum solusi dilaksanakan perlu direncanakan dengan baik. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah siklus penjaminan mutu yang biasanya dikenal dengan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Langkah akhir ini terdiri dari empat kegiatan utama:

- a. Merencanakan pelaksanaan solusi (*Plan*)
- b. Melaksanakan solusi (*Do*)
- c. Mengikuti pelaksanaan solusi dan hasilnya (*Check*)
- d. Membuat keputusan bilamana pelaksanaannya diperluas, dimodifikasi atau memilih solusi lainnya untuk ditesst (*Action*).²⁰

Beberapa prinsip yang harus melandasi pola pikir dan pola tindak semua pelaku manajemen kendali mutu berbasis PDCA adalah:

- a) *Quality first*, bahwa semua pikiran dan tindakan pengelola

²⁰Jens J. Dahlgaard, Kai Kristensen and Gopal K. Kanji, *Fundamentals of Total Quality Management: Process analysis and improvement*, (London and NewYork: Taylor and Francis Group, 2007)

pendidikan tinggi Islam harus memprioritaskan mutu; b) *Stakeholder-in*, yaitu semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan tinggi Islam harus ditujukan pada kepuasan *stake-holders*; c) *The next process is our stakeholders*, bahwa setiap orang yang melaksanakan tugas dalam proses pendidikan di Raudhatul Athfal, harus menganggap orang lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya sebagai *stakeholder*-nya yang harus dipuaskan; d) *Speak with data*, bahwa Setiap orang pelaksana di Raudhatul Athfal harus melakukan tindakan dan mengambil keputusan berdasarkan analisis data yang telah diperolehnya terlebih dahulu, bukan berdasarkan pengandaian atau rekayasa; e) *Upstream management*, yaitu semua pengambilan keputusan di dalam proses pendidikan di Raudhatul Athfal dilakukan secara partisipatif, bukan otoritatif.

Di dalam tahap 'check' pada manajemen kendali mutu berbasis PDCA, terdapat titik-titik kendali mutu (*quality check-points*) dimana setiap orang pelaksana Raudhatul Athfal harus mengaudit hasil pelaksanaan tugasnya dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Sebagai contoh tindakan tes formatif yang dilakukan pada akhir setiap pokok bahasan, merupakan titik kendali mutu dalam proses pembelajaran, yang dilakukan untuk mengaudit apakah standar mutu pembelajaran sebagaimana dirumuskan dalam bentuk Tujuan Instruksional Khusus (TIK) telah dapat dicapai.²¹

Apabila hasil audit ternyata positif dalam arti telah mencapai standar (S dalam SDCA) mutu sebagai-mana dirumuskan dalam TIK, maka pada proses perencanaan atau *Plan* (P dalam PDCA) berikutnya standar mutu tersebut harus ditinggikan, sehingga akan terjadi *kaizen* mutu pendidikan di Raudhatul Athfal.

Sedangkan apabila hasil evaluasi ternyata negatif dalam arti standar mutu sebagaimana dirumuskan dalam TIK belum atau tidak tercapai, maka harus segera dilakukan tindakan atau *Action* (A dalam PDCA) agar standar mutu dapat dicapai. Sebagai contoh, apabila Tes Formatif ternyata menunjukkan hasil di bawah TIK, maka dosen harus melakukan *Action* (A dalam PDCA) yang dapat berupa pengulangan pembahasan pokok bahasan terkait sampai TIK dapat dicapai.²² Oleh sebab itu, menetapkan titik-titik kendali mutu (*quality check-points*) pada setiap satuan kegiatan dalam manajemen kendali mutu berbasis PDCA, merupakan *conditio sine qua non* atau *a must*.

²¹Diknas, *Pedoman Penjaminan Mutu ...*, hlm. 14.

²²*Ibid.*

Kesimpulan

Penjaminan mutu merupakan cara mengatur semua kegiatan dan sumber daya pendidikan yang diarahkan pada kepuasan pelanggan di Raudhatul Athfal. Semua orang yang terlibat dalam proses pendidikan melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan layanan pendidikan sehingga dapat memberikan layanan pendidikan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Implementasi sistem penjaminan mutu di Raudhatul Athfal dijalankan dengan sistem PDCA, yang berorientasi pada pemenuhan standar mutu yang sudah ditetapkan dan bersifat internal. Implementasi PDCA tersebut akan berdampak pada munculnya Kaizen di Raudhatul Athfal tersebut.

Daftar Pustaka

- Baharuddin, Umiarso. 2012. *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori & Praktik*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality is Free*. New York: New American Library.
- Dahlgard, Jens J. Kai Kristensen, Gopal K. Kanji. 2007 *Fundamentals of Total Quality Management: Process analysis and improvement*. London and New York: Taylor and Francis Group.
- Deming, Edward W. 1986. *Out of Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Diknas. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Dirjen Dikti Diknas.
- Fadjar, Malik. 1998. *Holistika Pemikiran Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fiengenbaum, A.V. 1996 *Kendali Mutu Terpadu, jilid 1*, terj. Hudaya Kandahjaya. Jakarta: Erlangga.
- Hadis, Abdul, Nurhayati. 2010. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ilyasin, Mukhamad, Nanik Nurhayati. 2012, *Manajemen Pendidikan Islam: Konstruksi Teoritis & Praktis*. Malang: Aditya Media Publishing.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Megawangi, Ratna. 2004. *Pendidikan Karakter; Solusi yang Tepat untuk Membangun Bangsa*. Bogor: Indonesia Heritage Foundation.
- Muhaimin. 2005. *Manajemen Penjaminan Mutu di Universitas Islam Negeri Malang*. Malang: tp..
- Muhaimin. 2006. *Peningkatan Dan Pengembangan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di PTAIN*. Jakarta: UIN Malang.
- Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Munro, Lesley, Malcolm. 2002. *Menerapkan Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT Gramedia.
- Qomar, Mujamil. 2014. *Menggagas Pendidikan Islam*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sagala, Syaiful. 2009. *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan: Pembuka Ruang Kreativitas, Inovasi, dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Salusu, J. 2000. *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.
- Stoner, James A. F., R. Edward Freeman, and Daniel R. Gilbert. 1996. *Manajemen*, terj. Alexander Sindoro. Jakarta: P. T. Bhuana Ilmu Populer.
- Suprayogo, Imam. 2008. *Pendidikan Berparadigma al-Qur'an*. Malang: UIN Malang Press.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 1. Surabaya: Airlangga University Press.