

Pengendalian Mutu: Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Optimalisasi Fungsi Pengendalian Dalam Dunia Pendidikan

Apriyanti Widiansyah

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya/Fakultas Ilmu Pendidikan
e-mail: apriyanti.widiansyah@ubharajaya.ac.id

Cara Sitasi: Widiansyah, A. (2019). Pengendalian Mutu : Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Optimalisasi Fungsi Pengendalian Dalam Dunia Pendidikan. *Cakrawala*, 19(1), 21–26. Retrieved from doi: <https://doi.org/10.31294/jc.v19i1>.

Abstract - Research was conducted to explain the concept of quality control, understanding the role of human resources, and to know the implementation of quality control in education. Qualitative methods are used with the types of Descriptive Research. Results and discussion related to college research should be able to answer the needs of the labor problems of the present and the future. Human resources efforts in quality control can run effectively and efficiently, then the necessary planning are clear, complete and integrated. Therefore, an increase in the quality of education is not just the responsibility of the Government/State, but will be a shared responsibility between all components of the nation in realizing national development in education.

Keywords: Implementation, Quality Control, Education

PENDAHULUAN

Tujuan negara Indonesia tercantum jelas pada pembukaan UUD 1945 yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Oleh karena itu, Negara membuat suatu sistem pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan tujuan negara secara keseluruhan dan berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Persoalan mutu pendidikan memang masih menjadi persoalan serius yang dihadapi oleh bangsa Indonesia. Disparitas mutu pendidikan, baik antar daerah, antar lembaga pendidikan swasta dan negeri, serta persoalan-persoalan lain terus mengemukakan dan menjadi diskursus yang muncul secara pasif di ruang publik.

Case I. Sebagai contoh nyata adalah keberadaan RSBI dan serta perguruan tinggi bertaraf internasional seperti London School. Keberadaan dua lembaga tersebut memberikan penawaran dan keunggulan komparatif yang dalam hal ini adalah mutu atau kualitas pendidikan.

Case II. Pendidikan secara umum telah tersebar di hampir seluruh wilayah negara Indonesia, demikian pula Perguruan Tinggi dapat dikatakan bahwa hampir tersedia di seluruh Propinsi bahkan Kabupaten/Kota di Indonesia. Namun, seiring dengan proses dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

Perguruan Tinggi di Indonesia dituntut untuk mampu bersaing di bidang Iptek dengan negara-negara lain.

Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah dan lembaga-lembaga yang selama ini memiliki konsen terhadap pendidikan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Salah satu pilar utama dalam meningkatkan kualitas mutu pendidikan tersebut adalah melalui optimalisasi peran sumber daya manusia pendidikan. Baik dalam konteks tenaga pengajar/dosen, pengelola, staff dan lain sebagainya.

Sistem Pengendalian Mutu merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa suatu output dapat memenuhi tujuan dan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya yang diwujudkan dengan menggunakan pedoman atau standar yang telah ditetapkan. (Fauji, Sudarma, & Achsin, 2015)

Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi. Menurut Feigenbaum (1992), pengendalian mutu adalah pengukuran kinerja produk, membandingkan dengan standar dan spesifikasi produk, serta melakukan tindakan koreksi apabila terdapat penyimpangan. Ariani (2002) menyatakan bahwa piranti atau alat pengendalian mutu dibedakan atas alat yang menggunakan data numerik atau kuantitatif dan alat yang menggunakan data verbal atau kualitatif. Alat yang digunakan untuk mengolah data numerik, yaitu Kertas periksa (*check sheet*), Pareto chart, Histogram, diagram Pencar (*scatter diagram*), Grafik Kendali dan diagram Perjalanan (*run chart*). Sedangkan yang menggunakan data verbal adalah diagram Alur (*flow*

chart), Brainstorming, Fishbone diagram, diagram Gabungan (*affinity diagram*), dan diagram Pohon keputusan (*decision tree diagram*). (Sonalia, 2013)

Sejalan dengan konsep pengendalian mutu di atas. Pengendalian terhadap mutu pendidikan memang menyangkut unsur input, proses dan output. Karena itu dalam melaksanakan pengendalian mutu pendidikan, maka hal tersebut difokuskan terhadap unsur input, proses dan output pendidikan.

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia. Menyadari akan hal tersebut, pemerintah sangat serius menangani pendidikan dan berusaha terus untuk peningkatan mutu pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu mengadakan perubahan kearah yang lebih baik dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan tersebut pada tahun 2005 pemerintah mengeluarkan Peraturan RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, peraturan ini merupakan usaha pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Peraturan pemerintah tersebut berbunyi: 1. Proses pembelajaran pada satu satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berprestasi aktif serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreatifitas dan kemandirian sesuai bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik, 2. Dalam proses pembelajaran pendidik dituntut dapat memberikan keteladanan (sebagai panutan, contoh yang baik bagi siswa), 3. Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang aktif dan dinamis. (Moh. Saifulloh, Zainul Muhibbin, 2012)

Undang-undang dan Peraturan pemerintah tersebut mengindikasikan tentang pentingnya memperhatikan mutu pembelajaran guna meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Usaha baik pemerintah tersebut perlu ditindak lanjuti oleh institusi pendidikan sekolah baik negeri maupun swasta, dengan mengadakan kegiatan ilmiah yang dapat mengembangkan potensi guru melalui seminar, pelatihan, workshop dan lainnya secara berkelanjutan sehingga guru menjadi profesional yang mempunyai kemampuan meningkatkan mutu pembelajaran di sekolah, pada gilirannya peningkatan mutu pendidikan akan terwujud dan menjadi kenyataan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, untuk mempertegas dan mengarahkan penelitian,

maka fokus penelitian yang dikaji adalah, “Bagaimana konsep pengendalian mutu melalui optimalisasi peran sumberdaya manusia?

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kualitatif dan Jenis Penelitian Deskriptif, dengan maksud untuk memperoleh gambaran tentang dimensi-dimensi korelatifitas sinergisitas Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Optimalisasi Fungsi Pengendalian dalam Dunia Pendidikan. Dengan harapan terbangun sebuah pemikiran substantif yang utuh (tidak terdiktomis dan parsial). Setelah didapati data kualitatif, untuk kemudian dianalisis berdasarkan pengamatan atau penemuan yang ada di lapangan.

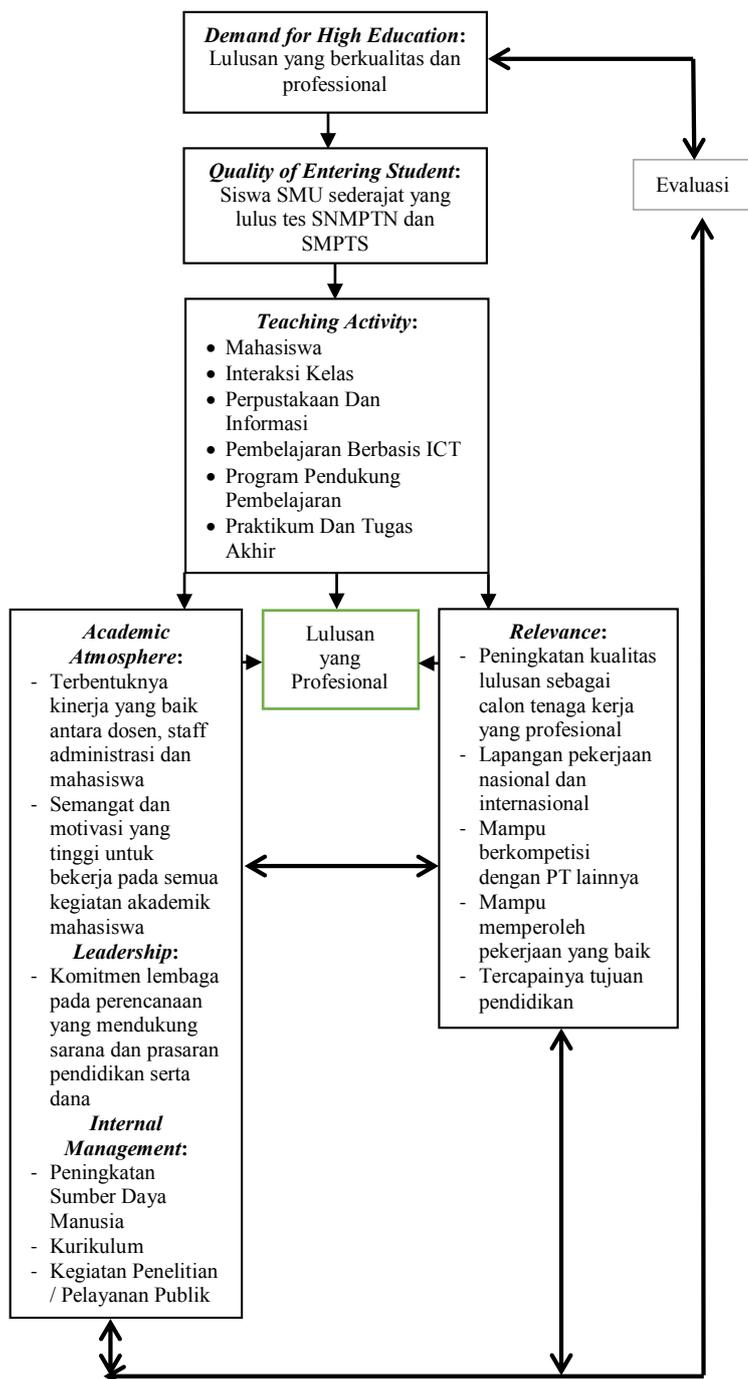
Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut: (Widiansyah, 2018)

1. Observasi
Penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik observasi partisipan, dengan melakukan kegiatan langsung dalam pelaksanaan proses kegiatan penulisan.
2. Wawancara
Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, penulis melakukan wawancara pada subjek penelitian. Informan pada wawancara tersebut adalah para praktisi pendidikan.
3. Kepustakaan
Metode kepustakaan dijadikan salah satu cara dalam mengumpulkan data, karena dapat menambah pengetahuan penulis mengenai teori-teori yang mendukung penelitian.
4. Dokumentasi
Untuk melengkapi penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa Dokumentasi.

Dengan demikian, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang menggambarkan secara jelas dimensi-dimensi korelatifitas-sinergisitas mengenai Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Optimalisasi Fungsi Pengendalian dalam Dunia Pendidikan secara objektif yang menggambarkan keadaan subjek/objek berdasarkan fakta-fakta yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep pengendalian mutu pendidikan melalui optimalisasi peran sumber daya manusia, dalam uraian penelitian ini, disampaikan melalui desain sebagai berikut.



Berdasarkan desain bagan di atas maka dapat diuraikan dari masing-masing konsep Pengendalian mutu pendidikan tersebut, antara lain:

1. **Demand for High Education (Tuntutan pada Perguruan Tinggi)**

Perguruan tinggi dapat menjawab kebutuhan pasar tenaga kerja masa kini serta mendatang. Bahkan sejak mulai pada proses rekrutmen calon mahasiswa, perguruan tinggi harus

mampu membuat dan merumuskan proyeksi pasar tenaga kerja. Sehingga semua lulusan Perguruan Tinggi mampu sepenuhnya terserap oleh pasar dan mampu bersaing dengan perguruan tinggi lain.

Pada konteks yang demikian, maka kualitas lulusan Perguruan Tinggi dapat diukur melalui penguasaan bidang pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*), dan perilaku (*behavior*). Sehingga lulusan Perguruan Tinggi dapat termasuk kategori yang profesional dan mampu bersaing dengan lulusan dari perguruan tinggi lain.

2. **Quality of Entering Student (Input calon mahasiswa)**

Calon mahasiswa adalah siswa-siswa SMU sederajat yang telah lulus tes SNMPTN untuk Perguruan Tinggi Negeri dan SMPTS untuk perguruan tinggi swasta. Dimana kemampuan kognitif calon mahasiswa telah di uji kelayakannya secara nasional. Sehingga diharapkan mereka telah memiliki kemampuan kognitif yang baik sebagai modal awal untuk belajar pada bidang keilmuan tertentu.

Karakteristik calon mahasiswa yang berbeda-beda dalam hal psikologi/emosional, akademik, sosial dan kultur/ras/etnik, sehingga akan mempengaruhi proses belajar. Di antaranya:

- Psikologis / emosional;
- Akademik;
- Sosial;
- Kultural/Ras dan Etnik.

Input calon mahasiswa yang beragam tersebut diatas harus dapat diatasi, agar tidak menjadi hambatan dalam proses kegiatan belajar mengajar guna mencetak mahasiswa calon lulusan yang berkualitas dan professional.

3. **Teaching Activity (Aktivitas Pengajaran)**

Proses pembelajaran adalah seperangkat kegiatan belajar yang dilakukan peserta didik. Kegiatan belajar yang dilakukan siswa dibawah bimbingan guru. Guru bertugas merumuskan tujuan-tujuan yang hendak dicapai pada saat mengajar. Untuk mencapai tujuan pembelajaran, guru dituntut untuk merancang sejumlah pengalaman belajar. Yang dimaksud dengan pengalaman belajar adalah segala sesuatu yang diperoleh siswa sebagai hasil belajar (*learning experience*). Belajar ditandai dengan mengalami perubahan tingkah laku, karena mengalami pengalaman baru.

Sedangkan makna belajar (*learning*) dari sudut pandang psikologi adalah suatu proses

perubahan perilaku individu seseorang berdasarkan praktek atau pengalaman baru, perubahan yang terjadi bukan karena perubahan secara alami atau karena menjadi dewasa yang dapat terjadi dengan sendirinya, namun yang dimaksud perubahan perilaku disini adalah perubahan yang dilakukan secara sadar dari reaksi dan dari situasi yang dihadapi. (Iskandar, 2009)

Pada kegiatan pembelajaran terjadi interaksi antara guru/dosen/tenaga pendidik dengan siswa/mahasiswa/peserta didik. Dimana masing-masing memiliki peranan yang berbeda. Guru/dosen/tenaga pendidik berperan sebagai pendidik dan pengajar yang mentransformasikan ilmu pengetahuan kepada peserta didik untuk mengembangkan diri menjadi dewasa. Sedangkan peserta didik berperan sebagai pembelajar yang memiliki potensi-potensi belum berkembang seperti pendidik. Oleh sebab itu guru/tenaga pendidik/dosen harus mengenal potensi-potensi psikologis yang dimiliki peserta didik untuk dikembangkan.

Adapun komponen-komponen yang mempengaruhi aktivitas pengajaran antara lain:

- a. Mahasiswa/peserta didik;
- b. Interaksi Kelas;
- c. Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- d. Program pendukung pembelajaran;
- e. Perpustakaan dan Informasi;
- f. Praktikum dan tugas akhir.

4. *Academic Atmosphere* (Lingkungan Akademik)

Lingkungan akademik yang baik dalam membentuk mahasiswa, antara lain:

- a. Terbentuknya kinerja yang baik antara dosen, staff administrasi dan mahasiswa;
- b. Semangat dan motivasi yang tinggi untuk bekerja pada semua kegiatan akademik mahasiswa.

Adapun komponen lingkungan akademik yang menunjang mutu pendidikan pada perguruan tinggi, antara lain:

- a. Leadership
Kepemimpinan dalam lembaga tingkat program studi adalah pemimpin yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas lulusan yang professional.
- b. Internal management

Pelaksanaan program studi dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh internal manajemen yang baik. Dimana proses pembelajaran akan berjalan dengan baik jika diorganisir dengan baik, sehingga akan dihasilkan lulusan yang berkualitas dan professional. Kebijakan manajemen internal menyangkut peningkatan sumber daya manusia, kurikulum, dan kegiatan penelitian/ layanan publik.

5. Relevansi

Relevansi yang harus diperhatikan adalah lulusan Perguruan Tinggi harus memiliki kemampuan berpikir kritis, kreatif, kolaboratif, memahami berbagai budaya, komunikasi, menguasai *e-learning*, dan mampu mengendalikan diri sendiri untuk belajar sepanjang hayat. Beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Berpikir kritis;
- b. Kreatif;
- c. Kolaborasi;
- d. Memahami berbagai budaya;
- e. Komunikasi.

Sejalan dengan relevansi pengendalian mutu tersebut di atas, maka pengendalian mutu pada program pendidikan diperlukan agar produk layanan pendidikan terjaga kualitasnya sehingga memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Melakukan pengendalian ini menjadi tugas penilik sebagai pengawas satuan pendidikan menjadi strategis karena memiliki tugas pokok sebagai pengendali mutu satuan pendidikan. Satu tugas yang sebenarnya sangat berat. Pengendalian diperlukan dalam manajemen mutu pendidikan untuk menjamin agar layanan pendidikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan (stakeholders). Pengendalian mutu sangat dekat dengan aktivitas pengawasan mutu, sedangkan pengawasan mutu merupakan upaya untuk menjaga agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai rencana dan menghasilkan keluaran yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

6. Peran Sumber Daya Manusia dalam Pengendalian Mutu

Menurut Armand V. Feigenbaum, Kualitas produk dan jasa ialah adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, engineering, manufaktur, dan

pemeliharaan di mana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu sesuai harapan pelanggan. Menurut ASQC (American Society for Quality Control), Kualitas ialah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan.

Menurut M. Juran, Kualitas adalah kesesuaian spesifikasi untuk penggunaan (fitness for use). Lebih jauh lagi Juran mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu [1] rancangan (design) ; sebagai spesifikasi produk, [2] kesesuaian (conformance) ; yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk actual, [3] ketersediaan (availability) ; mencakup aspek dapat dipercaya, serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan, [4] Keamanan (safety); aman dan tidak membahayakan konsumen, [5] kegunaan praktis (field use); kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan pada penggunaannya oleh konsumen.

Sedangkan menurut W. Edwards Deming, Kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Selanjutnya Deming mengemukakan 14 poin yang dapat membantu dalam perbaikan dan peningkatan kualitas, yaitu [1] membuat tujuan yang konsisten, [2] memimpin dalam mempromosikan perubahan, [3] membangun kualitas pada produk, menghentikan ketergantungan pada inspeksi untuk menangkap permasalahan, [4] membangun hubungan jangka panjang berdasarkan kinerja bukan pada harga, [5] meningkatkan produk, kualitas, dan jasa secara terus menerus, [6] memulai pelatihan, [7] menekankan kepemimpinan, [8] membuang rasa takut, [9] mendobrak batasan antar departemen, [10] menghentikan pidato panjang lebar pada pekerja, [11] mendukung, membantu, memperbaiki, [12] mendobrak penghalang untuk bangga atas kinerja masing-masing, [13] mendidikan program pendidikan yang kuat dan perbaikan mandiri, [14] menempatkan orang di perusahaan untuk bekerja pada suatu transformasi.

Oleh karena itu, agar pengendalian mutu berjalan efektif perlu perencanaan yang jelas, lengkap dan terintegrasi agar dapat dilaksanakan sistem pengawasan yang efektif dan efisien, maka sumber daya manusia yang ada diharapkan mampu menyusun perencanaan program pengendalian mutu.

Melalui perencanaan yang jelas, lengkap dan terintegrasi akan memberikan arahan dan pedoman agar dapat melaksanakan dan mengendalikan kegiatan dengan baik. Lebih dari pada itu pengendalian mutu memerlukan adanya struktur yang jelas, artinya siapa yang bertanggung jawab terhadap penyimpangan yang terjadi serta tindakan perbaikan apa yang perlu diberikan dan oleh siapa tindakan perbaikan itu dilakukan.

KESIMPULAN

Peningkatan mutu pendidikan tentu bukan hanya tanggung jawab pemerintah/negara. Tetapi menjadi tanggung jawab bersama antar semua komponen bangsa. Karena pendidikan menjadi salah satu pilar penting bagi upaya mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Pengendalian mutu dalam manajemen mutu merupakan suatu sistem kegiatan teknis yang bersifat rutin yang dirancang untuk mengukur dan menilai mutu produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, Pengendalian diperlukan dalam manajemen mutu untuk menjamin agar kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan.

REFERENSI

- Fauji, L., Sudarma, M., & Achsin, M. (2015). PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MUTU (SPM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS AUDIT. *Akuntansi Multiparadigma JAMAL*, 6(1), 38. <https://doi.org/10.18202/jamal.2015.04.6005>
- Iskandar. (2009). *Psikologi pendidikan: sebuah orientasi baru*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Moh. Saifulloh, Zainul Muhibbin, H. (2012). Strategi peningkatan mutu pendidikan di sekolah. *Sosial Humaniora*, 5(2), 206–218.
- Sonalia, D. (2013). Pengendalian Mutu Pada Proses Produksi Di Tiga Usaha Kecil Menengah Tahu Kabupaten Bogor. *Manajemen Dan Organisasi*, IV(2), 112–127.
- Widiansyah, A. (2018). Peranan Sumber Daya Pendidikan sebagai Faktor Penentu dalam Manajemen Sistem Pendidikan. *Cakrawala Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2), 229–234.

PROFIL PENULIS

Apriyanti Widiyansyah, S.S, M.Pd yang merupakan Dosen Tetap Fakultas Ilmu Pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saat ini sedang menyelesaikan Studi Doktorat (S3) Program Studi Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta sejak 2013 dan sedang dalam proses penulisan Disertasi.