

TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION

Noh Ibrahim Boiliu

(Artikel ini sebelumnya telah dimuat dalam Jurnal Teologi: Stulos, STT Bandung)

Abstrak: *Dunia pendidikan harus menyambut baik dan menerapkan TQM dalam pendidikan sebagai bagian dari keinginan pencapaian mutu baik oleh internal customer maupun external customer. Di mana mutu sebagai “subjek” yang diacu dan dikontrol. Hal ini tentu dapat ditempuh dengan menerapkan metode-metode pendekatan yang sesuai dalam TQM*

Kata Kunci: *Pendidikan, Total, Quality, Management.*

Pendahuluan

Memperhatikan perkembangan dunia, baik era skolastik, modern, bahkan post modern (era posmo) atau dalam buku Edward Sallis (pada bagian catatan penerjemah) disebut era “*kontemporer*” bahwa dunia pendidikan dikejutkan dengan diterapkannya TQM dalam dunia pendidikan. Saya kira ini hal yang wajar sebab dunia memang dalam proses perkembangan.

Dalam konteks ini, pendidikan setidaknya harus siap dengan metode manajemen baru yang disebut *Total Quality Managemet*. Di mana mutu sebagai “subjek” yang diacu dan dikontrol. Hal ini tentu dapat ditempuh dengan menerapkan metode-metode pendekatan yang sesuai dalam TQM. Kita tidak menafikan bahwa

memang mutu menjadi acuan, hanya bagaimana mencapainya maka diperlukan TQE. “Dalam konteks ini pula, faktor rekayasa dan faktor motivasi harus diperhatikan”.¹

Produk pendidikan adalah jasa pendidikan. Lulusan tidak dapat sepenuhnya merupakan produk pendidikan, karena terdapat faktor lingkungan yang juga mempunyai peran dalam perkembangan mahasiswa menjadi lulusan. Karena itu, dikatakan bahwa produk pendidikan adalah jasa pendidikan. Dengan pengertian ini, perencanaan dan pelaksanaan pendidikan termasuk pengukuran hasil pendidikan, dapat dilakukan dengan objektif.

Lulusan dapat dipahami sebagai kastemer primer yang telah memahami dan mangahayati sekolah secara utuh. Jasa sekolah dikelompokkan atas lima komponen² utama yakni:

- Jasa kurikuler

¹Rekayasa dalam konteks pendidikan dapat dipahami berkaitan dengan tindakan perencanaan secara terstruktur, komprehensif dan akurat melalui kurikulum dan mata ajar yang dapat diperhatikan dari kompetensi pencapaian. Di sinilah makna dan maksud faktor rekayasa. Motivasi, di mana mutu menjadi “subjek” yang diacu sehingga yang terlibat dalam institusi pendidikan paham bahwa mutu menjadi hal penting. Sehingga peserta didik dapat berhasil baik dari segi *hard skill* maupun *soft skill*.

²Jasa kurikuler, merupakan pelayanan yang bersifat kurikuler seperti penyusunan kurikulum dan silabus, perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi, dan bimbingan. Jasa administrasi, meliputi administrasi umum, akademis dan kesiswaan. Jasa kebijakan umum, berbagai pelayanan yang bersifat kebijakan umum terutama dilaksanakan oleh pimpinan sekolah. Sedangkan jasa ekstrakurikuler merupakan pelayanan dalam pengembangan kesiswaan di luar kegiatan kurikuler, tetapi mendukung kegiatan studi.

- Jasa administrasi
- Jasa kebijakan
- Jasa ekstrakurikuler
- Jasa penelitian

Dalam pendidikan, Edward Sallis mengatakan bahwa:

Pengelolaan ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Dalam disiplin ilmu pendidikan disebut dengan *total quality education* (TQE). TQE mengusung filosofi *total quality management* (TQM) yang semula diterapkan dalam dunia bisnis. Dalam konteks filosofisnya, konsep ini menekankan prinsip pencarian secara konsisten terhadap perbaikan secara berkelanjutan dengan tujuan mencapai kebutuhan kepuasan pelanggan. Ini berarti “kepuasan pelanggan menjadi nomor satu”.³

Dalam konteks pendidikan, institusi menyediakan jasa layanan pendidikan maka institusi harus memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Agar dapat mencapai tujuan “pelanggan puas’ maka institusi harus dikelola secara profesional.

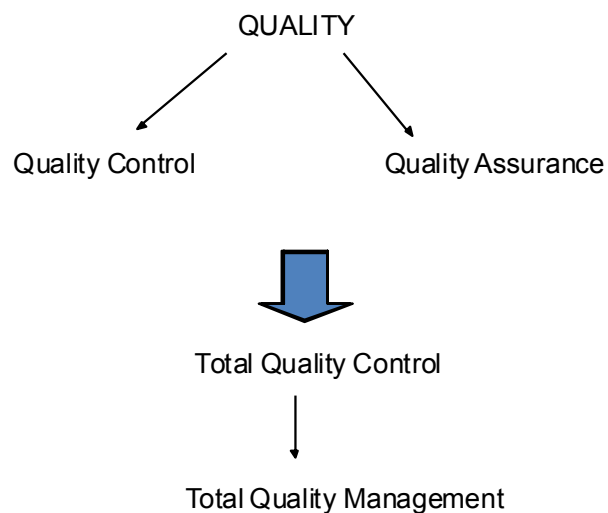
Keprofesionalitasan ini berkaitan dengan mutu yang terjamin. Karena itu “institusi pendidikan memposisikan diri sebagai penyedia jasa yakni institusi yang memberikan *service* atau layanan seperti yang diinginkan pelanggan atau *customer*.”⁴ Dalam ruang inilah institusi sebagai penyedia jasa dan para pelanggan sama-

³Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*. Perhatikan pada bagian, ‘Pengantar Penerjemah’.

⁴Ibid

sama membutuhkan sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar bermutu.

Pengelolaan ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu⁵ pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Dalam disiplin ilmu manajemen disebut *total quality management*. Dalam konteks ilmu pendidikan disebut dengan *total quality education* (TQE). TQE mengusung filosofi total quality management (TQM)



yang semula diterapkan dalam dunia bisnis.

Gbr. 1 TQM

⁵Mutu adalah sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri – Tom Peters dan Nancy Austin dalam Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*

Jadi, untuk mencapai ‘kepuasan konsumen’ dalam konteks pendidikan maka TQM menjadi salah satu jalan keluar yang ditawarkan.

Definisi Total Quality Management

Ada yang mendefinisikan TQM sebagai:

“an integrated organizational effort designed to improve quality at every level. In this chapter you will learn about the philosophy of TQM, its impact on organizations, and its impact on your life. You will learn that TQM is about meeting quality expectations as defined by the customer; this is called customer-defined quality”⁶

Atau Upaya organisasi terpadu yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pada setiap tingkat.

Dari definisi TQM di atas jelas bahwa fokus dari TQM adalah kualitas. Hal ini ditegaskan Dr. Ramesh C. Sharma Indira Gandhi National Open University, India, bahwa, “*Total Quality Management (TQM) in Education is a timely tool, which must be clearly understood, adopted and implemented as soon as possible*”⁷ - Manajemen Mutu terpadu (TQM) dalam Pendidikan adalah alat yang tepat waktu, yang harus dipahami dengan jelas, diadopsi dan diimplementasikan sesegera mungkin.

⁶<http://www.kwaliteg.co.za/tqm/Total%20Quality%20Management.htm>

⁷<http://tojde.anadolu.edu.tr/tojde7/reviews/Ramesh.htm>

Mukhopadhyay, 2001. National Institute of Educational Planning and Administration: New Delhi, hard cover, pp. 255.

Sedangkan menurut Hadi Mohammad Pour K. dan Yeshodhara, *“they used a new definition of quality in terms of “customer focus”*.⁸ Pour dan Yeshodhara memahami bahwa terms kualitas merujuk pada pelanggan sebagai fokus.

Pada dasarnya *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui penumbuhan partisipasi karyawan. TQM merupakan mekanisme formal dan dilembagakan yang bertujuan untuk mencari pemecahan persoalan dengan memberikan tekanan pada partisipasi dan kreativitas di antara karyawan. Setiap gugus juga bertindak sebagai mekanisme pemantau yang membantu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dalam memantau kesempatan. Bersifat proaktif, tidak menunggu bergerak kalau persoalan timbul dan tidak menghentikan kegiatannya kalau suatu persoalan telah ditemukan dan dipecahkan. Artinya TQM harus bekerja terus-menerus dan tidak terganggu pada proses produksi.

Pengertian dari "total" yaitu terpadu yang berarti manajemen yang diterapkan melibatkan seluruh aparat di lingkungan perusahaan. Apabila terjadi kekurangan atau kelemahan baik secara sengaja atau tidak sengaja yang sangat berdampak pada menurunnya efisiensi dan efektivitas produksi, secara serius maka

⁸Mohammad Pour K. dan Yeshodhara, *Total Quality Management (Tqm) In Education-Perception Of Secondary School Teachers*. Tulisan Pour dan Yeshodhara, merupakan hasil penelitian yang dimuat dalam jurnal.

hal ini harus dicermati dan ditangani secara tuntas serta segera dicari titik-per-masalahannya dan dilakukan tindakan perbaikan (*continues improvement*) yang berke-lanjutan. Misalnya meningkatkan kelompok diskusi tingkat supervisor untuk membahas dan menyelesaikan data/statistik pada sore hari (*statistical activities and monitoring*), pemecahan masalah yang diperoleh (*solving problems*), pendidikan dan pelatihan teknis langsung kepada staf yang berkepentingan menangani permasalahan di lapangan (*training and education*).

Banyak upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu sekolah oleh para pembuat kebijakan di luar profesi kependidikan dan memfokuskan pada hasil akademis dengan cara meningkatkan atau mengurangi persyaratan sekolah yang tidak perlu. Upaya untuk menekankan pengembangan dan penerapan program sekolah yang dapat meningkatkan hasil akademis melalui penggunaan teknologi, pembelajaran dan sistem penilaian. Pelacakan awal dari kedua kekuatan ini mengindikasikan hasil akademis yang membaik. Perhatian pertama terhadap hasil tersebut akan menjadi standar untuk meningkatkan mutu sekolah.

Ini merupakan pemecahan masalah dengan menggunakan metode deduktif, menggunakan informasi yang telah diketahui untuk mendapatkan solusi. Pemecahan masalah seperti ini bergantung pada pengalaman masa lalu, beberapa hal yang dapat diperoleh dari sistem yang berlaku di sekolah, selain karena adanya

kesempatan. Solusi yang didapat dari metode ini terikat erat pada paradigma yang dianut, selain mengikuti sesuatu yang telah dan sedang berjalan.

Crocker dalam Rivai dan Murni, mengatakan bahwa, Istilah,⁹ *Total Quality Management* di Indonesia dikenal dengan gugus Kendali Mutu (TQM) pertama kali lahir sebagai respons terhadap munculnya persoalan "krisis produktivitas". Fenomena ini pertama kali mencuat di dunia industri yang melibatkan negara industri terutama di Jepang dan Amerika pada tahun 1970-an dan 1980-an.¹⁰ Pada saat terjadi banjir barang buatan Jepang di pasar Amerika dan Kanada. Sementara Amerika Utara berada dalam periode dengan inflasi tinggi dan pengangguran yang mana para analis menduga bahwa sumber terjadinya pengangguran yang tinggi adalah krisis produktivitas. Oleh karena itu, pemecahannya disarankan untuk meningkatkan produktivitas.

Peningkatan produktivitas bisa dilakukan dengan berbagai pendekatan antara lain meningkatkan efisiensi di bidang input atau meningkatkan hasil persatuan unit input digunakan dalam proses itu. Efisiensi input bisa dilakukan dengan menekan biaya produksi terutama biaya tenaga kerja. Namun, pendekatan ini diragukan keberhasilannya ia] itu akan berarti menurunkan standar hidup

⁹Vethzal Rivai dan Sylviana Murni, *Education Management*, Jakarta: Rajawali, 2009, hlm.477.

¹⁰ Edward Salis, pada bagian sejarah TQM

buruh, oleh karenanya jika pendekatan ini dilakukan malah akan menyebabkan kontra produktif.

Filosofi Total Quality Management¹¹

Dalam konteks filosofisnya, konsep ini menekankan prinsip pencarian secara konsisten terhadap perbaikan secara berkelanjutan dengan tujuan mencapai kebutuhan kepuasan pelanggan. Ini berarti “kepuasan pelanggan menjadi nomor satu”. Adapun strategi yang dikembangkan adalah institusi pendidikan memposisikan diri sebagai penyedia jasa yakni institusi yang memberikan *service* atau layanan seperti yang diinginkan pelanggan atau *customer*. Dalam ruang inilah institusi sebagai penyedia jasa dan para pelanggan sama-sama membutuhkan sistem manajemen yang mampu mempercayakan institusi pendidikan agar bermutu.

TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang (Edward Sallis).

Dalam konsep TQM, TQM jangan dilihat sebagai beban. Dalam proses penerapannya, TQM harus diperkenalkan terlebih dahulu. Sebab TQM adalah suatu keinginan untuk selalu mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan ‘selalu baik sejak awal’. TQM

¹¹ Dapat membandingkannya dengan TQM dalam Edward, Sallis, *Total Quality Management in Education*.

juga bukan untuk memeriksa kalau-kalau ada yang salah. Juga bukan bagaimana mengerjakan agenda melainkan tentang agenda yang telah ditetapkan klien; tidak juga tugas yang hanya dikerjakan oleh manajer senior yang selanjutnya memberikan arahan kepada bawahannya.

Total (terpadu) menegaskan bahwa setiap orang yang berada di dalam organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan terus-menerus. Kata manajemen dalam TQM berlaku untuk setiap orang. Sebab setiap orang dalam organisasi di level manapun dapat menjadi manajer bagi tanggungjawabnya masing-masing.

Filosofi dari TQM adalah *pertama*,¹² perbaikan secara terus menerus dengan metode pendekatan praktis tetapi strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik. TQM bukan sekumpulan slogan namun merupakan suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai peningkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penekanannya adalah perbaikan secara terus menerus dan seluruh komponen dalam organisasi terlibat.

¹² Ibid

Kedua,¹³ dan untuk mendeskripsikan alat-alat dan teknik-teknik, seperti brainstorming dan analisa lapangan dengan tujuan membawa peningkatan mutu. Jadi, TQM adalah sebuah pola pikir sekaligus aktivitas berpikir praktis. Kata kuncinya adalah pendekatan secara sistematis, konsisten, hati-hati, praktis.

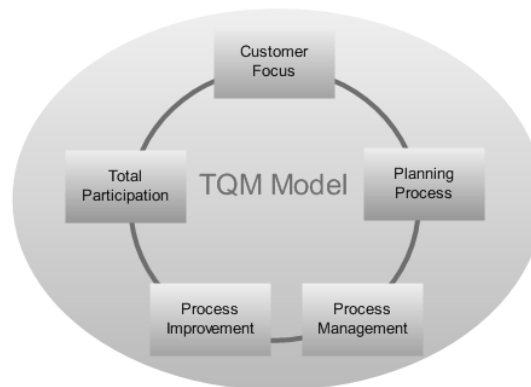
TQM juga berkaitan dengan perubahan kultur dan ini tidak dapat dicapai dengan cepat melainkan memerlukan waktu yang cukup lama, membutuhkan sikap dan metode, sosialisasi kepada seluruh komponen organisasi sehingga seluruh komponen mau melaksanakan pesan moral TQM.

Oleh karena itu, ada dua hal penting yang diperlukan staf untuk menghasilkan mutu. *Pertama*, staf membutuhkan sebuah lingkungan yang cocok untuk bekerja. Baik situasi, sistem maupun prosedur. *Kedua*, staf memerlukan lingkungan yang mendukung dan menghargai kesuksesan dan prestasi yang mereka raih; memerlukan pemimpin yang menghargai prestasi dan membimbing untuk meraih kesuksesan lebih besar.

Kunci sukses kultur TQM adalah mata rantai internal-eksternal yang aktif antara pelanggan dan produsen. Jika ini berjalan baik maka akan ada implikasi hebat terhadap organisasi. Hal ini dapat dilihat pada perbandingan struktur organisasi tradisional dengan hirarki terbalik TQM. Struktur tradisional menekankan alur kuasa dan direksion. Hirarki TQM menekankan

¹³ Ibid

pada pola hubungan yang berorientasi pada layanan dan pentingnya pelanggan bagi organisasi.



Gambar Model TQM¹⁴

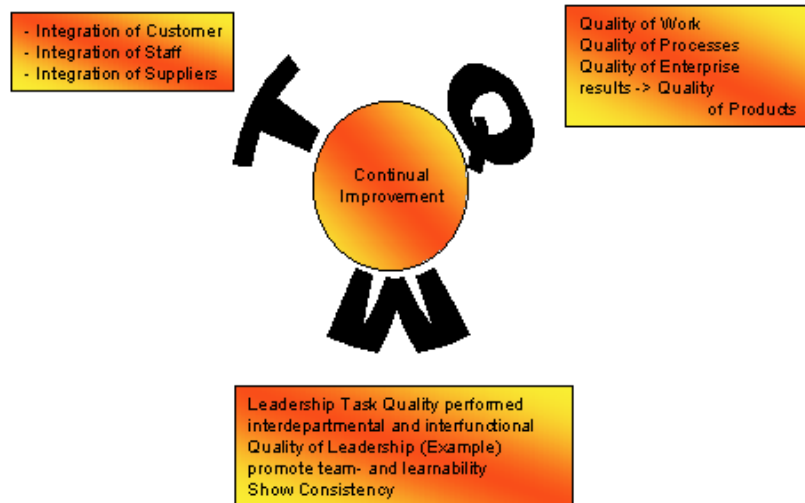
Dari gambar di atas, kita dapat memahami proses TQM bahwa titik awal TQM dimulai dari kebutuhan pelanggan atau *customer needs* yang diakhiri juga dengan ‘kepuasan *customers/pelanggan-pelanggan*’.

The simplest model of TQM is shown in this above TQM diagram. The model begins with understanding customer needs. TQM organizations have processes that continuously collect, analyze, and act on customer information. Activities are often extended to understanding competitor's customers. Developing an intimate understanding of customer needs allows TQM organizations to predict future customer behavior. TQM organizations integrate customer knowledge with other information and use the planning process to orchestrate action throughout the organization to manage day to day activities and achieve future goals. Plans are reviewed at periodic intervals and adjusted as necessary. The planning process is the glue that holds together all TQM activity¹⁵

¹⁴ <http://www.edrawsoft.com/TQM-Diagrams.php>

¹⁵ <http://www.edrawsoft.com/TQM-Diagrams.php>

Fokus pada pelanggan, perencanaan, manajemen, perbaikan, keterlibatan merupakan langkah-langkah dalam model TQM. Sedangkan gambar di bawah ini merupakan orientasi dari masing-masing unsur. Baik unsur *total*, *quality*, dan *management*



Gbr. 3¹⁶

Suzana Vlašić, Smiljana Vale, Danijela Križman Puhar dalam TQM in Education, mengatakan bahwa By quality management system we understand "structure, procedures,

¹⁶ Catatan: jika perusahaan menghasilkan barang maka pendidikan menghasilkan *out put*. Perbedaannya adalah perusahaan dapat menarik kembali "produk yang gagal" namun lembaga pendidikan (sekolah) tidak dapat menarik kembali produknya yang gagal.

processes and other necessary resources required for the application of quality management."

Elemen Manajemen Mutu Total (TQM)¹⁷

Mutu Total (TQ) mempunyai arti penting bagi banyak orang. Beberapa orang melihatnya sebagai melakukan hal-hal dengan benar pertama kali (*right in the first time*), yang lainnya lagi berpendapat sebagai keunggulan dalam pelayanan pelanggan, peningkatan yang terus-menerus, pada waktunya, dan teknik berbasis nol. Semua ini adalah istilah yang digunakan oleh organisasi dalam menamai dan menggerakkan usaha Mutu Total (TQ).

Elemen-elemen dari program tersebut adalah:

- 1) strategi yang memfokuskan pada pelanggan; sebagai alat untuk memenuhi harapan pelanggan, baik internal maupun eksternal dan merespons harapan tersebut dengan tujuan internal, sasaran dan peningkatan dalam tugas, tanggung jawab dan perilaku.
- 2) Kepercayaan yang jelas bahwa manusia baik secara internal maupun eksternal, merupakan sumber yang paling penting; bahwa memberdayakan manusia untuk dapat mengelola diri sendiri sangatlah vital.

¹⁷ Rivai dan Murni, *ibid*, hlm. 491

- 3) Aktivitas" yang menunjukkan peningkatan berkesinambungan merupakan norma yang diharapkan; bahwa status quo adalah tabu di semua area.
- 4) Pembangunan dan penerapan sebuah sistem yang didasarkan pada proyek dan kendali proses dan pencegahan melalui penggunaan peralatan dan teknik mutu.
- 5) Program jaminan mutu yang sedang berjalan dan berdasarkan pada penilaian penampilan, yang memburuk dalam segi kepentingan di saat Mutu Total (TQ) berhasil.
- 6) Koreksi kesalahan yang positif, termasuk tindakan korektif yang tepat dan tindakan pencegahan yang mendukung perubahan yang bersifat adaptif di dalam organisasi melalui pemecahan masalah kelompok yang valid serta pengambilan keputusan.
- 7) Berpikir berbeda tentang segala hal saat berusaha memuaskan pelanggan.

Ciri-ciri Umum TQM

Crocker seperti yang dikutip Rivai dan Murni¹⁸, menyebutkan 5 ciri umum TQM:

- 1) TQM mempunyai tujuan untuk meningkatkan komunikasi, terutama antara karyawan lini dengan manajemen serta mencari dan memecahkan persoalan.

¹⁸ Ibid

- 2) Organisasinya terdiri dari satu orang kepala dengan beberapa orang anggota yang berasal yang dari satu bidang pekerjaan. TQM juga memiliki seorang koordinator dan satu atau lebih fasilitator yang bekerja erat dengan gugus.
- 3) Partisipasi anggota dalam gugus bersifat sukarela, sedangkan partisipasi kepala mungkin sukarela, mungkin tidak.
- 4) Di dalam ruang lingkup persoalan yang dianalisis oleh gugus, tidak bisa memilih sendiri persoalan sendiri akan dibahasnya; persoalan itu bukan berasal dari bidangnya; dan persoalannya tidak terbatas pada mutu, tetapi mencakup produktivitas, biaya keselamatan kerja, moral dan lingkungan serta bidang lainnya.
- 5) Latihan formal dalam hal teknik pemecahan persoalan biasanya merupakan bagian dari pertemuan gugus.

Total Quality Management in Education

Setiap orang sangat mengharapkan “sesuatu” bermutu dan memang selalu mencari yang “bermutu”. Dalam konteks ini, pendidikan pun demikian. Orang selalu mencari yang bermutu. Yang bermutu tentu ada indikatornya.

Setuju dengan Sallis¹⁹ bahwa apabila memposisikan institusi pendidikan sebagai penyedia jasa maka harus memenuhi standar mutu, yaitu: mutu sesungguhnya – *quality in fact* dan mutu persepsi – *quality in perception*. Dengan indikator pengukuran:

¹⁹ Dalam, *Total Quality Managemet*

tanpa cacat – *zero defect* dan baik sejak awal – *right first time and every time*.

Dalam ranah pendidikan, *quality infact* dapat dilihat pada standar kemampuan dasar yang dimiliki lulusan atau kualifikasi akademik minimal. Sedangkan *quality in perception* dapat dilihat pada kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi pendidikan (*X or Y institution*).

Dengan demikian apabila TQM diterapkan dalam dunia pendidikan maka harus memperhatikan:

1. *Continuous improvement* – perbaikan secara terus menerus
2. *Quality assurance* – standar mutu. Untuk dapat mencapainya maka pihak manajemen harus menentukan standar mutu materi kurikulum dan standar evaluasi yang akan dijadikan sebagai alat untuk mencapai standar kemampuan dasar (standar kompetensi dasar).

Metode pendekatan yang diterapkan atau ditempuh adalah *Student active learning* – pembelajaran pelajar aktif; *learning* dan *colaboratif learning*; *Constructive learning*; *Mastery learning* – pembelajaran tuntas.

Mutu peserta didik dapat diukur dalam tiga bentuk penguasaan: *Content objectives*; *Methodological objectives*; *Life skill objectives*

Atau dengan kata lain berfokus pada *instructional effects* (hasil kasat mata) dan *nurturant effects* atau hasil-hasil laten

proses pembelajaran seperti terbentuknya kebiasaan membaca dan pemecahan masalah.

3. *Change of culture*: sebagai bagian dan tujuan membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasi. Baik dalam mutu proses pembelajaran maupun mutu hasil. Untuk mencapai hal ini maka harus melakukan rekayasa dan motivasi agar secara bertahap dan pasti kultur mutu berkembang dalam organisasi mutu pendidikan.
4. *Upside down organization*: perubahan organisasi akan mengikuti perubahan visi dan misi.
5. *Keeping close to the customer* atau mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Karena itu public relation menjadi unsur penting.

Sedangkan Suzana Vlašić, Smiljana Vale, Danijela Križman Puhar mengelompokan indikator mutu dalam tujuh bagian, yaitu: The indicators are grouped into seven areas with specific topics:

1. Curriculum
 - structure of the curriculum (program/goals, tasks, focus on development of functional tasks, focus on students' activities, integration of programs within and between areas).
 - courses and programs
 - key competences that students develop in the given

school

2. Achievements (evaluated by external, independent agencies)
 - achievement quality compared with the set goals
3. Learning and teaching
 - teachers' work
 - students' work and experience
 - meeting the needs of the students
 - monitoring and evaluating the work of students and teachers
 - Students' support
 - students' personal, social and spiritual growth
 - progress and achievement monitoring
 - support in all aspects of learning, progress, students' and teachers' personal development
4. School ethos
5. school policy
 - school atmosphere and relations
 - specific goals of each individual school
 - orientation towards students', teachers' and parents' satisfaction
6. Resources
 - school resources
 - teachers, professional associates, the principal; their education, teachers teamwork, cooperation; being open to innovation

- material resources and premises
 - efficient human and material resources
7. Management, leadership and quality assurance
- approaches to leadership and management

Selain itu, Suzana Vlašić,²⁰ dkk, memberikan perbedaan antara sistem pendidikan tradisional dengan modern: *pertama, sistem pendidikan tradisional*. Dalam sistem pendidikan tradisional, tujuannya adalah perolehan informasi. Aktivitas siswa pada dasarnya terdiri dari mendengarkan dan menonton. Ini semacam ceramah yang melelahkan dan menghasilkan banyak fakta-fakta yang tidak perlu bahwa siswa perlu mengingat menghasilkan fakta bahwa siswa umumnya tidak puas dengan proses pembelajaran

²⁰ In the traditional educational system, the goal is the acquisition of information. Students' activities basically consist of listening and watching. This kind of lecturing is tiring and generates a multitude of unnecessary facts that students need to memorize resulting in the fact that students are generally dissatisfied with the school. Information memorized in this way can't be successfully stored in the long-term memory. The curriculum related to individual subjects and methods of teaching, emphasizes factual knowledge and passive learning, thus not enabling students to acquire the technical, technological and social knowledge skills needed in a competitive economy. In the modern educational system understanding is therefore more important than memorizing, and teaching activities are variable and subordinated to students' needs. Students acquire smaller amounts of facts and generalization which they compare with their experience and apply in problem solving exercises. Understanding and application of the facts allows knowledge systematization and its durability, as it is stored in the long-term memory. Teaching skills are changing and gradually transforming into the art of teaching children to teach themselves. The main result of studying is, therefore, to learn how to study.

yang diterima. Informasi yang dihafal dengan cara ini tidak dapat berhasil disimpan dalam memori dalam jangka panjang. Kurikulum yang terkait dengan mata pelajaran dan metode pengajaran, menekankan pengetahuan faktual dan pembelajaran pasif, sehingga tidak memungkinkan siswa untuk memperoleh, keterampilan teknis pengetahuan teknologi dan sosial yang dibutuhkan dalam ekonomi yang kompetitif.

Kedua, *sistem pendidikan modern*. Dalam pemahaman sistem pendidikan modern, adalah bahwa guru menyesuaikan diri dengan kebutuhan siswa. kegiatan mengajar pun bervariasi dan disesuaikan dengan kebutuhan siswa. Siswa dapat menjeneralisasi apa yang diperoleh dan membandingkan dengan pengalaman mereka dan menerapkannya dalam latihan pemecahan masalah atau problem solving. Pemahaman dan penerapan fakta memungkinkan sistematisasi pengetahuan dan daya tahan, seperti yang disimpan dalam memori jangka panjang. Keterampilan mengajar berubah secara bertahap berubah dari seni mengajar anak-anak menjadi mengajar diri sendiri. Atau dapat disebut belajar bagaimana belajar atau *to learn how to study*.

Penutup

Dunia pendidikan harus menyambut baik dan menerapkan TQM dalam pendidikan sebagai bagian dari keinginan pencapaian mutu, baik oleh *internal customer* maupun *external customer*. Di mana mutu sebagai “subjek” yang diacu dan dikontrol. Hal ini

tentu dapat ditempuh dengan menerapkan metode-metode pendekatan yang sesuai dalam TQM. Kita tidak menafikan bahwa memang mutu menjadi acuan, hanya bagaimana mencapainya maka diperlukan TQE. Hal ini juga yang harus dipikirkan oleh pelaku pendidikan bila menginginkan mutu dan kepuasan pelanggan. Tidak ada cara lain kecuali mutu output harus terjaga. Bila mutu output terjaga maka akan berdampak terhadap tingkat kepercayaan pelanggan.

Secara umum, kualitas dalam institusi pendidikan dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain: guru yang baik dan kompeten, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, dukungan dari orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumberdaya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Namun benarkah kita benar-benar meyakini bahwa kualitas adalah tentang indikator-indikator tersebut?

Fakta sekarang ini kualitas pendidikan ditentukan oleh kebijakan pemerintah terpilih, yang telah dijanjikan selama masa kampanye. Kasus di Indonesia sendiri, kebijakan mengenai pendidikan akan berubah seiring dengan seringnya pergantian pemimpin. Masing-masing pemimpin terpilih yang baru tidak ada yang bersedia meneruskan kebijakan dari pemimpin lama yang telah terlaksana sebagian. Akibatnya, institusi pendidikan di

Indonesia sering sekali harus menyesuaikan diri dengan kebijakan-kebijakan baru yang terus berubah. Contoh paling nyata adalah masalah pergantian kurikulum, dari CBSA (Cara Belajar Siswa Aktif) hingga sekarang menjadi KTSP (Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan).

Melihat situasi politik semacam ini, TQM mungkin dapat menjadi solusi untuk memastikan kualitas pendidikan di Indonesia. Mengapa? Karena TQM pada dasarnya adalah gabungan dari filosofi dan metode. TQM dapat membantu institusi untuk mengelola perubahan-perubahan yang terjadi dan menetapkan agenda mereka sendiri untuk menyesuaikan diri dengan tekanan dari luar institusi atau organisasi. Meskipun demikian, TQM tidak akan dapat memberikan hasil yang instan, dan belum tentu juga akan dapat memberikan hasil terbaik bagi institusi pendidikan. TQM hendaknya dipandang sebagai seperangkat cara atau alat yang dapat diterapkan dalam manajemen sebuah institusi pendidikan, termasuk di Indonesia. Dengan demikian, institusi pendidikan akan dikelola dengan manajemen yang lebih baik, sehingga hasil keluarannya (alumni) akan lebih berkualitas.

Penulis

Noh Ibrahim Boiliu: S.Th (STT Sangkakala), M.Th (STT Berita Hidup) sedang menyelesaikan Program Doktorat dalam bidang Pendidikan Kristen di STT Berita Hidup Surakarta.