

STRATEGI MENINGKATKAN MUTU JASA PENDIDIKAN DI RANAH MINANG

Drs. ASMAWI AHMAD, MS

Dosen FISIP UNAND, Pengurus IMPACS-IPB-SUMBAR

PENDAHULUAN

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan kemudian ditindaklanjuti dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom, telah mendorong daerah untuk mempersiapkan dan berbenah diri dalam rangka melaksanakan otonomi secara penuh, termasuk dalam hal ini dibidang pendidikan.

Diakui bahwa tidak semua daerah atau propinsi diuntungkan dengan diberlakukannya otonomi daerah tersebut terutama bagi daerah-daerah yang sumber daya alam maupun sumber daya manusianya sangat terbatas. Namun, dengan telah diberlakukannya Undang-Undang tersebut, setiap daerah dipacu untuk kreatif menggali potensi daerahnya yang mungkin untuk dikembangkan. Bagi Propinsi Sumatera Barat, salah satu potensi daerah yang mungkin dan bisa dikembangkan adalah industri pendidikan, baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal. Menurunnya mutu pendidikan di Sumatera Barat yang sering disinyalir akhir-akhir ini hendaknya dapat membuat kita lebih memfokuskan perhatian kepada bidang pendidikan tersebut.

Dalam tulisan singkat ini akan dibahas secara garis besar dan sekadar pengantar diskusi dalam rangka membangun industri pendidikan yang berkualitas di Sumatera Barat. Pembahasan akan difokuskan pada penjelasan mutu, pelanggan pendidikan, dan strategi peningkatan mutu jasa pendidikan.

MUTU DAN PELANGGAN JASA PENDIDIKAN

Pendidikan dapat dikatakan sebagai industri jasa atau industri pelayanan yang ditujukan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pelanggan yang menerima jasa pendidikan ini dapat dibedakan atas; pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Pelanggan eksternal dapat berupa peserta didik, orang tua, dunia usaha dan sebagainya. Sedangkan pelanggan internal dapat berupa guru, dosen dan tenaga pendukung lainnya.

Berbicara tentang mutu selalu dikaitkan dengan pelanggan. Juran misalnya, mengatakan bahwa mutu adalah *fitness for use*, yang berarti bahwa produk atau jasa yang dihasilkan harus dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau konsumen. Sementara Tunggul (1993) mengatakan bahwa mutu mencakup keseluruhan organisasi, pada setiap hal yang dilakukan organisasi dan mutu pada akhirnya didefinisikan oleh pelanggan. Dengan demikian, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan (Slamet, 2000).

Orang lebih setuju membedakan mutu dari segi dimensinya karena belum ada definisi tentang mutu yang berlaku secara universal. Beberapa dimensi mutu atau sifat-sifat pokok mutu jasa yang berlaku umum dapat berupa; keterpercayaan (*reliability*), keterjaminan (*assurance*), penampilan (*tangibility*), pemerhatian (*emphaty*), dan ketanggapan (*responsiveness*) (Martin, 1993; Slamet, 2000). Hal-hal yang melekat pada setiap sifat pokok mutu jasa ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Sifat-Sifat Pokok Mutu Jasa

Keterpercayaan (reliability)	Keterjaminan (assurance)	Penampilan (tangibility)	Pemerhatian (emphaty)	Ketanggapan (responsiveness)
<ul style="list-style-type: none"> • Jujur • Aman • Tepat waktu • Tersedia 	<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten • Percaya diri • Meyakinkan • Obyektif 	<ul style="list-style-type: none"> • Bersih • Sehat • Perbuatan baik • Berpakaian rapi dan harmonis • Cantik 	<ul style="list-style-type: none"> • Penuh perhatian terhadap pelanggan • Melayani dengan ramah dan menarik • Memahami keinginan pelanggan • Berkomunikasi dengan baik dan benar • Bersikap penuh simpati 	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan • Cepat memberi respon terhadap permintaan pelanggan • Cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan pelanggan

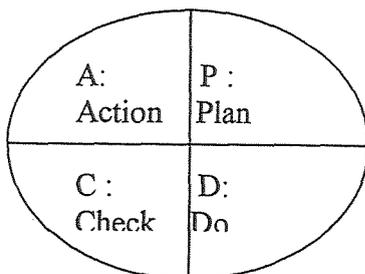
Dengan demikian, untuk dapat membuat pelayanan pendidikan yang bermutu, setiap orang yang langsung terlibat dengan kegiatan pendidikan itu harus berusaha dan memiliki sifat-sifat yang terkandung dalam pokok mutu jasa tersebut. Ia misalnya harus tepat waktu dalam melaksanakan tugas mengajar, penuh perhatian terhadap peserta didik, dapat melayani peserta didik dengan baik, cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan anak didik dan orang tua dan lain sebagainya. Dari observasi terbatas, sifat-sifat yang seperti ini belum begitu maksimal diperlihatkan oleh guru, dosen, maupun tenaga pendukung pendidikan lainnya.

MENINGKATKAN MUTU JASA PENDIDIKAN

Pada dasarnya, kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada peningkatan mutu atau pengendalian mutu jasa pendidikan dapat menerapkan prinsip-prinsip *Plan-Do-Check-Action* atau yang dikenal dengan siklus *PDCA* atau *Deming's cycle* (Ishikawa, 1992; Martin, 1993). Suatu kegiatan pendidikan direncanakan, lalu dilaksanakan, periksa lagi, dan kemudian tindak lanjuti. Demikian seterusnya kegiatan demi kegiatan. Jadi, tidak dapat diterapkan ungkapan yang mengatakan *dima tumbuh di sinan disiangi*, sebuah ungkapan yang sering didengar dalam kehidupan sehari-hari di Ranah Minang.

Siklus PDCA itu kemudian dikembangkan menjadi suatu sistem yang dikenal dengan *delapan langkah pemecahan masalah*. Adapun keterkaitan PDCA ini dengan langkah-langkah dimaksud dapat dilihat pada Gambar 1.

Siklus Pengendalian



Siklus
Plan (P)
Rencana

Do (D)
Laksanakan

Langkah

1. Mencari masalah utama
2. Mencari penyebab-penyebab
3. Menentukan penyebab yang sangat berpengaruh
4. Menyusun rencana penanggulangan dan menetapkan sasaran
5. Melaksanakan rencana

	<u>Chek (C)</u> Periksa	6. Evaluasi hasil penanggulangan
Siklus pengendalian P - D - C - A	<u>Action (A)</u> Tindak lanjut	7. Membuat standar 8. Memecahkan masalah berikutnya

Di samping PDCA di atas dapat diterapkan pada kasus-kasus tertentu yang berupa program berjangka pendek, pendidikan sebagai industri jasa harus pula memiliki rencana strategis yang mengarah kepada pencapaian mutu. Stonner (1994) mengatakan bahwa perencanaan strategis adalah proses perencanaan jangka panjang yang formal untuk menentukan dan mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Bila dikaitkan dengan mutu jasa pendidikan, perencanaan strategis dapat dikatakan sebagai perencanaan berjangka panjang yang berdasarkan visi, misi, dan prinsip-prinsip kelembagaan, yang berorientasi pada kebutuhan para pelanggan, baik masa kini maupun masa yang akan datang. Kesinambungan, keselarasan, dan keserasian antara visi, misi, serta prinsip-prinsip kelembagaan dengan kebutuhan para pelanggan merupakan kunci kemantapan perencanaan strategis (Hanafiah *et. al.*, 1994).

Pada bagian lain dari tulisannya, Hanafiah *et. al.*, (1994) mengemukakan bahwa dalam penyusunan rencana strategis perlu diikuti pemikiran dan langkah-langkah berikut:

1. Pemikiran dan langkah dasar, yang meliputi: (a) menentukan dan merumuskan visi, (b) menentukan dan merumuskan misi berdasarkan visi, (c) menentukan dan merumuskan prinsip-prinsip berdasarkan visi dan misi, dan (d) menentukan dan merumuskan tujuan berdasarkan visi, misi, dan prinsip-prinsip.
2. Pemikiran dan langkah operasional, yang meliputi:
 - a. Mengadakan studi tentang pelanggan jasa pendidikan ---apa kebutuhan mereka, baik kini maupun masa yang akan datang.
 - b. Mempelajari keberadaan institusi pendidikan yang bersangkutan, antara lain; mengenai kekuatan, kelemahan, kesempatan, kendala, ancaman, dan faktor-faktor penting lainnya dalam mencapai keberhasilan.
 - c. Menyusun rencana lembaga pendidikan yang memuat langkah-langkah dan program berdasarkan visi, misi, prinsip, tujuan, hasil-hasil penelitian yang menyangkut pelanggan dan keberadaan lembaga pendidikan.
 - d. Menentukan kebijakan dan rencana mutu yang hendak dicapai sesuai dengan kebutuhan para pelanggan jasa pendidikan yang berpedoman kepada visi, misi, prinsip, dan tujuan lembaga pendidikan yang bersangkutan.
 - e. Menentukan dan memperkirakan biaya yang diperlukan untuk mencapai mutu jasa pendidikan.
 - f. Menyusun rencana evaluasi untuk menentukan keberhasilan atau ketidakberhasilan.

Langkah-langkah tersebut di atas dapat lebih disederhanakan menjadi 7 (tujuh) langkah (Slamet, 2000), yang terdiri dari:

1. Merumuskan visi, misi, dan nilai-nilai. Visi adalah pernyataan tentang maksud akhir yang ingin diwujudkan oleh dan dengan adanya lembaga pendidikan. Misi merupakan tugas pokok serta langkah-langkah strategis lembaga pendidikan untuk mencapai visi. Sedangkan nilai adalah prinsip-prinsip, keyakinan dan aspirasi-aspirasi dari lembaga pendidikan yang menjadi dasar strategis untuk melaksanakan misi dalam usaha mencapai visi.
2. Identifikasi pelanggan jasa pendidikan dan kebutuhannya. Masing-masing lembaga pendidikan memiliki pelanggan yang berbeda-beda dengan kebutuhan

dan harapan yang berbeda pula. Lembaga pendidikan, baik tingkat dasar, menengah maupun perguruan tinggi harus berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan itu.

3. Analisis SWOT dan faktor penentu keberhasilan. Analisis ini adalah untuk mengetahui potensi suatu lembaga pendidikan. Analisis dapat dibagi dua, yaitu; analisis internal yang memfokuskan pada kekuatan dan kelemahan dalam berkinerja dan analisis kondisi dan situasi lingkungan yang tertuju pada kesempatan dan ancaman yang berada dan berasal dari lingkungan eksternal. Sedangkan faktor penentu keberhasilan adalah indikator-indikator yang harus ditemukan bila lembaga pendidikan ingin memuaskan pelanggannya dan memenuhi misinya. Indikator faktor penentu ini meliputi; eksternal yang berupa kepuasan pelanggan dan ketanggapan terhadap kebutuhan / kepentingan masyarakat, dan internal yang berupa jumlah keprofesionalan staf dan keberhasilan kerja tim yang ada di lembaga pendidikan yang bersangkutan.
4. Rencana strategis lembaga pendidikan. Rencana strategis ini adalah langkah-langkah kegiatan yang tersusun secara rasional, berkiat, dan berjangka panjang serta berdasarkan visi, misi, dan nilai-nilai tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan jasa pendidikan, baik masa kini maupun masa depan.
5. Kebijakan mutu dan rencana mutu. Kebijakan mutu adalah ketetapan lembaga pendidikan tentang mutu yang akan dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kebijakan mutu ini meliputi; tentang pentingnya mutu, kemampuan bersaing dengan mutu, hubungan dengan pelanggan, partisipasi seluruh tenaga kerja dan perbaikan mutu secara kontinu. Sedang rencana mutu merupakanjabaran operasional kebijakan yang dapat dijadikan pedoman untuk memperbaiki, meningkatkan dan memelihara mutu. Berbeda dengan rencana kerja, yaitu rencana kegiatan operasional yang tersusun secara rasional, berkiat, dan berjangka pendek, yang biasanya untuk satu tahun. Rencana kerja ini merupakanjabaran dari rencana strategis yang mengutamakan mutu.
6. Biaya mutu, yaitu biaya atau korbanan lain yang diperlukan untuk meraih mutu. Biaya mutu ini dibedakan atas; biaya pencegahan (*prevention cost*) yaitu biaya yang diperlukan untuk mencegah terjadinya kegagalan atau kesalahan dalam proses pengadaan jasa pendidikan dan biaya kegagalan (*failure cost*) yaitu biaya yang timbul akibat terjadinya kesalahan dalam proses penyajian jasa pendidikan atau akibat tidak sesuainya jasa pendidikan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
7. Pemantauan dan evaluasi. Pemantauan dan evaluasi ini merupakan usaha untuk mengetahui secara obyektif apakah hal yang telah dicapai sesuai dengan rencana dan sekaligus usaha ini sebagai masukan dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu. Evaluasi dapat pula dibedakan atas tiga jenis, yaitu; a) evaluasi harian untuk mengetahui kemajuan peserta didik yang dilakukan oleh guru atau dosen, b) evaluasi jangka pendek, yaitu evaluasi terstruktur dan formal untuk mengetahui apakah semua rencana telah berjalan dengan baik dan sejauh mana tingkat pencapaian peserta didik dan sekaligus evaluasi ini dapat dipergunakan sebagai alat pengendali mutu guna perbaikan, dan c) evaluasi jangka panjang, yakni evaluasi yang lebih berskala besar pada tingkat lembaga pendidikan yang tujuannya untuk mengetahui apakah lembaga pendidikan sudah berhasil sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan semula.

PENUTUP

Meningkatkan mutu jasa pendidikan di Ranah Minang baik pendidikan formal maupun pendidikan nonformal, swasta maupun negeri, untuk menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas perlu kiranya lebih terencana dengan baik, dikelola oleh orang-orang yang profesional dan mempunyai komitmen akan mutu. Sebagai industri jasa, sebuah lembaga pendidikan harus mempunyai visi, misi, nilai-nilai, tahu siapa dan apa kebutuhan dan harapan pelanggannya, mampu menganalisis kelemahan dan kekuatannya dalam pencapaian visi dan misinya, memiliki rencana jangka panjang, memiliki rencana mutu, dan mampu melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap rencana yang telah dirumuskan.

Selain itu, perbaikan-perbaikan perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan anggapan bahwa kerja merupakan hasil dari serangkaian langkah dan kegiatan yang saling berkaitan. Petugas atau pengelola pendidikan perlu dilibatkan dan diberdayakan secara menyeluruh karena akan sangat menentukan kinerja sebuah lembaga pendidikan. Perbaikan dan perhatian tidak hanya ditujukan pada pelanggan eksternal tetapi juga pada pelanggan internal seperti upaya peningkatan kualitas guru, dosen, dan karyawan dengan segala konsekuensinya bagi lembaga pendidikan yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hanafiah, M. J *et. al.* 1994. *Pengelolaan Mutu Total Pendidikan Tinggi: Suatu Buku Pedoman Bagi Pengelola Perguruan Tinggi untuk Meningkatkan Mutu*. BKS PTN Barat Depdikbud RI dan Higher Education Development Support Project (HEDS) USDAID-DIKTI-JICA.
- Ishikawa, K. 1992. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Diterjemahkan oleh H. W. Budi Santosa. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Martin, L. L. 1993. *Total Quality Management in Human Services Organizations*. Sage Publications, Inc. Newbury Park. California.
- Slamet, M. 2000. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan dan Penyuluhan (Sari Perkuliahan)*. Program Studi Penyuluhan Pembangunan. IPB.
- Stonner, J. A. 1994. *Manajemen*. Edisi kedua (Revisi). Alih Bahasa: A.Sirait. Erlangga. Jakarta.
- Tenner, A. R and Irving J. DeToro. 1992. *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.
- Tunggal, A. W. 1993. *Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pengantar*. Reneka Cipta. Jakarta.