

KONSEP MUTU PENDIDIKAN QUALITY MANAJEMEN, QUALITY CONTROL DAN QUALITY ASSURANCE

Mhd Nur Husna

Universitas Islam Indragiri, Riau
Email: husna.tbh2021@gmail.com

ABSTRACT

Educational quality improvement management plays a crucial role and must be implemented continuously and sustainably to enhance the capacity and capability of educational institutions to meet the demands of students and the community, enabling them to compete in the information and globalization era. In this journal article, the author explores the concepts of educational quality management, quality assurance, and quality control within an educational institution, ensuring their effective implementation can achieve the ideal goal of a more optimal and satisfying educational institution for its recipients. This article utilizes a literature review approach. This method collects and analyzes data and information related to a specific topic from various sources, such as scientific journals, books, articles, the internet, theses, and other research reports. The conclusion of this article is that every educational institution seeking to advance and develop must prioritize educational quality management, manage it effectively, and implement it professionally to achieve high-quality education.

Keywords: *Educational Institution Quality, Quality Assurance, Quality Control, Quality Management*

ABSTRAK

Manajemen peningkatan mutu pendidikan memiliki peran sangat penting untuk di implementasikan secara terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan Lembaga Pendidikan dalam memenuhi tuntutan kebutuhan peserta didik dan masyarakat agar mampu bersaing di tengah-tengah era informasi dan globalisasi. Dalam jurnal artikel ini penulis tergugah untuk mengetahui bagaimana, Konsep mutu Pendidikan Quality Manajemen, Quality Assuran dan Quality Control pada suatu Lembaga Pendidikan, agar kita benar-benar dalam mengimplementasikannya dapat mencapai tujuan ideal sebagai sebuah lembaga pendidikan lebih optimal dan memuaskan bagi penerima jasa Pendidikan itu sendiri. Penulisan artikel ini menggunakan pendekatan Literature Review atau tinjauan pustaka. Metode ini berfungsi untuk mengumpulkan serta menganalisis data atau informasi yang berkaitan dengan topik tertentu dari berbagai referensi, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, internet, tesis, maupun laporan penelitian lainnya. Kesimpulan dari artikel ini adalah bahwa setiap lembaga pendidikan yang ingin maju dan berkembang harus memperhatikan manajemen mutu Pendidikan, mengelolanya dengan baik serta mewujudkannya dengan professional sehingga dapat menghasilkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas di Lembaga tersebut.

Kata Kunci: *Mutu Lembaga Pendidikan, Quality Assuran, Quality Control, Quality Manajemen*

PENDAHULUAN

Pada era saat ini, masyarakat sangat mengharapkan kehadiran lembaga pendidikan yang memiliki standar mutu dan kualitas yang tinggi. Pencapaian mutu dan kualitas dalam lembaga pendidikan dapat terwujud melalui implementasi manajemen yang efektif. (Kepemimpinan et

al., 2024) Dalam pelaksanaan manajemen ini, lembaga pendidikan sering dihadapkan pada berbagai masalah terkait dengan mutu dan kualitas input-proses-output. Oleh karena itu, penting bagi sebuah lembaga pendidikan untuk mengidentifikasi permasalahan mutu dan kualitas yang umumnya dihadapi agar mampu mengatasi tantangan tersebut di masa depan. Suatu lembaga dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas harus membangun atau konsisten dalam meningkatkan kualitas proses output yang dihasilkan yang berkorelasi dengan kebutuhan masyarakat. Untuk melakukan pemetaan kebutuhan itu diperlukan standard kebutuhan sosial sebagaimana telah dijadikan rujukan dalam ISO (*International Organization for Standardization*).

Dalam bidang pendidikan manajemen peningkatan mutu adalah suatu tantangan besar lembaga pendidikan untuk secara terus menerus dan berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan lembaganya dalam memenuhi tuntutan kebutuhan peserta didik dan masyarakat yang mampu bersaing di tengah-tengah era informasi, serta mampu bertahan dengan memproduksi peserta didik berkualitas dan terpenuhinya kepuasan user atau stake holder. Melihat betapa pentingnya manajemen mutu dalam suatu lembaga pendidikan, pada era globalisasi seperti ini, maka agar tetap terlihat tajinya dan memperlihatkan kualitas yang mumpuni di masa-masa yang akan datang, penulis tergugah untuk mengetahui bagaimana, Konsep mutu Pendidikan Quality Manajemen, Quality Assurance dan Quality Control pada suatu Lembaga Pendidikan, agar kita benar-benar dalam mengimplementasikannya dapat mencapai tujuan ideal sebagai sebuah lembaga pendidikan lebih optimal dan memuaskan bagi penerima jasa Pendidikan itu sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian dan konsep Mutu Pendidikan

Mutu pendidikan terdiri dari kata mutu dan pendidikan. Mutu dalam bahasa Arab yaitu “*hasana*” yang artinya baik, dalam bahasa Inggris *quality* artinya mutu, kualitas. Dalam kamus besar bahasa Indonesia mutu adalah ukuran, baik buruk suatu benda taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb). Secara istilah mutu adalah kualitas memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian mutu adalah tingkat kualitas yang telah memenuhi atau bahkan dapat melebihi dari yang diharapkan. Mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar semaksimal mungkin. (Syukri & Alfattah, 2024)

Berdasarkan pengamatan mutu pendidikan dari segi proses dan hasil mutu pendidikan dapat dideteksi dari ciri-ciri sebagai berikut: kompetensi, relevansi, fleksibilitas, efisiensi, berdaya hasil, kredibilitas. Menurut Edward Sallis mengemukakan bahwa konsep mutu yaitu: (a) mutu sebagai konsep absolut (mutlak), dalam konsep ini mutu dianggap sesuatu yang ideal

dan tidak ada duanya, (b) mutu dalam konsep relative, konsep ini menyatakan bahwa sesuatu produk atau jasa telah memenuhi persyaratan, kriteria atau spesifikasi yang ditetapkan (standar), (c) mutu menurut konsumen konsep ini menganggap konsumen sebagai penentu akhir tentang mutu suatu produk atau jasa, sehingga kepuasan konsumen menjadi prioritas.⁵ Konsep mutu yang dikemukakan oleh Edward Sallis dapat disimpulkan bahwa dari konsep-konsep ini didapatkan kualitas/mutu bukanlah merupakan tujuan akhir, melainkan sebagai alat ukur atas produk akhir standar yang ditentukan.

Mutu secara umum adalah gambaran karakteristik menyeluruh dari bidang atau jasa yang menunjukkan dalam kemampuan memuaskan kebutuhan yang dibutuhkan atau tersirat. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup *input*, *proses*, dan *output* pendidikan. (Terintegrasi, 2023). Mutu pendidikan dapat dilihat dari segi relevansinya dengan kebutuhan masyarakat, dapat tidaknya lulusan dapat melanjutkan ke jenjang selanjutnya bahkan sampai memperoleh suatu pekerjaan yang baik, serta kemampuan seseorang di dalam mengatasi persoalan hidup. Mutu pendidikan dapat dilihat dari kemanfaatan pendidikan bagi individu, masyarakat dan bangsa atau Negara. Secara spesifik ada yang melihat mutu pendidikan dari segi tinggi dan luasnya ilmu pengetahuan yang ingin dicapai oleh seseorang yang menempuh pendidikan. Menurut Hari Sudrajat pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu menciptakan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi, baik kompetensi akademik maupun kompetensi kejuruan, yang dilandasi oleh kompetensi personal dan social, serta nilai-nilai akhlak mulia, yang keseluruhannya merupakan kecakapan hidup (*life skill*), pendidikan yang mampu menghasilkan manusia seutuhnya (manusia paripurna) atau manusia dengan pribadi yang integral (*integrated Personality*) mereka yang dapat mengintegrasikan iman, ilmu dan amal. (Kadek & Sukmadewi, 2022) Dengan output atau produk yang berhasil dalam mencapai target atau ketentuan dari lembaga pendidikan tertentu maka mutu atau kualitas pada lembaga tersebut dapat dikatakan baik sesuai dengan mutu yang telah ditetapkan.

Mutu pendidikan dapat ditinjau dari kemanfaatan pendidikan bagi individu, masyarakat dan bangsa atau Negara. Secara spesifik ada yang melihat mutu pendidikan dari segi tinggi dan luasnya ilmu pengetahuan yang ingin di capai oleh seseorang yang menempuh pendidikan. Pada proses pendidikan, mutu pendidikan berkaitan dengan bahan ajar, metodologi, sarana prasarana, ketenagaan, pembiayaan, lingkungan dan sebagainya. Namun pada hasil pendidikan, mutu berkaitan dengan prestasi yang dicapai sekolah dalam kurun waktu tertentu yang dapat berupa tes kemampuan akademik, seperti ulangan harian, raport, ujian nasional, dan prestasi non akademik seperti bidang olahraga, seni, atau keterampilan. (Dan et al., 2025) Secara nasional standar mutu pendidikan merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No

19 tahun 2005 yang menyatakan Standar Nasional Pendidikan (SNP) meliputi: standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian pendidikan. Adapun standar mutu pendidikan

1. Standar Kompetensi Lulusan: Pencapaian kompetensi siswa sesuai kurikulum.
2. Standar Isi: Kurikulum yang relevan dan komprehensif.
3. Standar Proses: Pembelajaran yang efektif dan interaktif.
4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan: Kompetensi guru yang memadai.
5. Standar Sarana dan Prasarana: Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.
6. Standar Pengelolaan: Sistem manajemen sekolah yang efektif.
7. Standar Pembiayaan: Alokasi anggaran yang efisien dan efektif.
8. Standar Penilaian Pendidikan: Penilaian yang valid dan reliabel

Quality Manajemen pada Lembaga Pendidikan

Quality Management menurut Hardjosoedarmo memberikan pengertian yang cukup menyeluruh, bahwa Quality Manajemen adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk: 1) memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, 2) memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan 3) memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan waktu yang akan datang. (Ra et al., 2023)

Quality management adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. Ia memberikan suatu filosofi perangkat alat untuk memperbaiki mutu. Ia dicapai dengan ide sentral yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan. Bagi setiap lembaga pendidikan mutu adalah suatu isu sentral yang perlu diperhatikan. Memang akan terkesan cenderung ke dunia bisnis dan industri bila mendengar istilah mutu, namun pada kenyataannya beberapa lembaga pendidikan sudah mulai menerapkan standar mutu tertentu dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu.

Dorongan utama QM adalah untuk mencapai produktivitas dan efisiensi proses dengan mengidentifikasi dan menghilangkan masalah dalam proses dan sistem kerja. QM membahas bidang masalah utama seperti kesalahan dalam proses kerja, proses yang berlebihan, tugas yang tidak perlu, dan pekerjaan yang terduplikasi. Intervensi QM juga membantu memprediksi dan mencegah kesalahan dan kegiatan yang tidak produktif tersebut.

Quality management (QM) dalam bidang pendidikan adalah meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan, terus-menerus, dan terpadu. Serta mengorientasikan sistem manajemen, perilaku staf, fokus organisasi dan proses-proses pengadaan pelayanan sehingga lembaga penyedia pelayanan bisa memproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang

memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan.

Implimentasi quality management pada lembaga pendidikan adalah total dalam hal proses pengajaran dan administrasi pendidikan yang berkaitan dengan pengintegrasian falsafah QM ke dalam penetapan kurikulum sekolah, perubahan metode pengajaran dari *teacher centred focus* ke *learning/student centered focus* yang menuntut setiap siswa agar berpartisipasi secara aktif dalam proses pembelajaran di kelas, serta pengambilan keputusan dalam hal pengelolaan administrasi sekolah untuk mendukung tercapainya tujuan stategis jangka panjang. Total dalam pekerjaan, dimana setiap orang yang terlibat dalam jasa pelayanan sekolah baik kepala sekolah, guru, maupun karyawan sekolah lainnya dituntut untuk mempunyai totalitas kerja yang tinggi terhadap tugas dan perannya masing-masing. Setiap pekerjaan mempunyai peranan yang penting dalam mewujudkan tujuan sekolah, karena itu untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tidak hanya dituntut dalam suatu pekerjaan tertentu akan tetapi semua pekerjaan yang ada mempunyai peranan penting untuk meningkatkan mutu sekolah.

Quality Control dan Quality Assurance

Quality assurance artinya bahwa konsep ini mengandung jaminan bahwa proses yang berlangsung dilaksanakan sesuai dengan standard dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dapat diharapkan output yang memenuhi standar yang berlaku. *Quality control* merupakan suatu sistem yang untuk mendeteksi terjadinya penyimpangan kualitas output yang tidak sesuai dengan standar. Hal ini memastikan apakah output sesuai dengan standar atau tidak yang menuntut adanya kejelasan indikator.

ISO menentukan beberapa prinsip yang dapat digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas. Pertama, Orientasi pada pelanggan, maksud dari orientasi pelanggan ini adalah organisasi atau lembaga pendidikan bergantung pada pelanggannya, oleh karena itu harus memahami berbagai kebutuhan pelanggan pada saat ini dan di masa yang akan datang, kenali tuntutan pelanggan dan berusaha untuk memenuhinya atau bahkan melebihi apa yang diharapkan pelanggan dengan prinsip, *Pertama* secara spesifik adalah; (1) Meneliti, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan; (2) Memastikan bahwa sasaran organisasi sejalan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan; (3) Mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan keseluruh organisasi atau lembaga; (4) Mengukur kepuasan pelanggan untuk kemudian mengambil tindakan terhadap hasil pengukuran; (5) Mengelola secara sistematis hubungan dengan pelanggan; (6) Membuat keseimbangan pendekatan antara kepuasan pelanggan dan pihakpihak yang berkepentingan.

Kedua, Kepemimpinan, maksudnya adalah pemimpin itu memberikan arah berlabuh sebuah organisasi atau lembaga pendidikan. Dalam sebuah satuan pendidikan, Kepala Sekolah/ Madrasah harus mampu mengelola berbagai potensi dan sumber daya yang ada, untuk median

mengorganisasikan atau memanager, sehingga iklim organisasi berjalan kondusif agar merambah pada tujuan ideal yang ditetapkan.

Penerapan prinsip kedua adalah (1) Mempertimbangkan kebutuhan semua pihak yang berkepentingan termasuk pelanggan; (2) Menetapkan dan jelaskan visi lembaga ke depan agar setiap orang mengerti tujuan; (3) Menentukan sasaran dan target yang menantang dan sosialisasikan; (4) Menciptakan dan menyokong nilai-nilai kebersamaan, kejujuran dan model tugas yang etis pada semua level; (5) Melengkapi semua orang dengan sumber daya yang diperlukan dan beri kebebasan dalam bertindak dengan penuh tanggung jawab; (6) Memberi semangat kebesaran hati dan pengakuan terhadap kontribusi setiap orang.

Ketiga, Keterlibatan sumber daya manusia (SDM) di mana personalia pada semua tingkatan merupakan esensi lembaga dan keterlibatan secara penuh untuk dioptimalisasikan bagi kemajuan institusi. Dalam implementasi secara spesifik dimensi keterlibatan SDM diimplementasikan dalam, (1) Mengupayakan setiap orang memahami pentingnya kontribusi dan peran mereka dalam lembaga; (2) Mengupayakan setiap orang mengenali batasan kinerja serta lingkup tanggung jawab mereka dalam organisasi; (3) Mengupayakan setiap SDM mengetahui permasalahan kerja mereka dan termotivasi untuk menyelesaikannya; (4) Mengajak SDM untuk aktif memanfaatkan peluang dalam rangka meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman mereka; (5) Memfasilitasi agar setiap orang bebas berbagi pengetahuan/pengalaman dan berinovasi untuk kemajuan institusi; dan (6) Membudayakan agar setiap orang secara terbuka mendiskusikan permasalahannya.

Keempat, Menggunakan pendekatan proses, maksudnya bahwa hasil yang diinginkan dicapai secara lebih efisien manakala sumber daya dan aktivitas berkorelasi atau bersinergi yang dikelola melalui proses yang ideal.

Secara implementatif spesifik diwujudkan ke dalam aktivitas; (1) Secara sistematis menentukan aktivitas-aktivitas yang dibutuhkan dalam pencapaian hasil yang diproyeksikan; (2) Menganalisa dan mengukur kapabilitas aktivitas-aktivitas; (3) Mengidentifikasi aktivitas-aktivitas kunci; (4) Mengupayakan agar proses lebih singkat dan efektif; (5) Menekankan pada faktor-faktor seperti sumber daya, metode, dan material untuk memperbaiki aktivitas; (6) Mengevaluasi resiko, akibat atau dampak aktivitas pada pelanggan (pengguna), dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Kelima, Menggunakan pendekatan sistem pada manajemen, maksudnya adalah pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan sistem dari proses-proses yang terkait untuk memberikan perbaikan-perbaikan terhadap efektivitas dan efisiensi pada lembaga secara obyektif.

Keenam, Perbaikan yang berkelanjutan, yang dimaknai sebagai perbaikan secara

berkesinambungan menjadi tujuan permanen sebuah lembaga, yang diimplementasikan dalam bentuk, (1) Pelaksanakan secara konsisten pendekatan organisasi untuk kontinuitas perbaikan performansi; (2) Menyediakan dan mendidik SDM dalam pelatihan sebagai langkah atau metode perbaikan berkesinambungan; (3) Melaksanakan perbaikan yang kontinu pada produk, proses dan sasaran sistem; (4) Menetapkan tujuan sasaran sebagai pedoman, standarisasi pencapaian untuk perbaikan yang berkesinambungan; (5) Memberikan penghargaan dan pengakuan terhadap upaya perbaikan.

Ketujuh, Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan, yang dipersepsikan sebagai policy efektif yang didasarkan pada analisis data dan informasi, yang diejawantahkan dalam kerangka, (1) Memastikan bahwa data dan informasi cukup akurat dan dapat dipercaya; (2) Menyediakan data yang dapat diakses oleh yang membutuhkan; (3) Menganalisa data dan informasi dengan metode yang valid; (4) Membuat keputusan dan ambil tindakan berdasarkan analisis faktual dan seimbang.

Kedelapan, Memiliki hubungan simbiosis mutualis, yang diwujudkan dalam kerja sama saling menguntungkan sehingga dapat meningkatkan kompetensi kedua belah pihak dalam penciptaan nilai dan keberhasilan, dapat direalisasikan dalam kegiatan, antara lain, (1) Menetapkan hubungan yang seimbang antara keuntungan jangka pendek dengan jangka panjang; (2) Menyinerjikan keahlian dan sumber daya secara berpasangan dengan pemasok; (3) Identifikasi dan pilih pemasok-pemasok kunci; (4) Menyusun pengembangan bersama, untuk fleksibilitas dan kecepatan dalam merespon perubahan kebutuhan pasar; dan (5) Memberikan semangat, dorongan dan penghargaan atas peningkatan dan prestasi pemasok.

Dari delapan prinsip di atas, apabila dapat diintegrasikan dengan baik maka dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan strategis dalam meningkatkan mutu sebuah organisasi termasuk lembaga pendidikan agar mampu bersaing di tengah-tengah terpaan persaingan global internasional dan regional.

PENUTUP

Mutu adalah gambaran karakteristik menyeluruh dari bidang atau jasa yang menunjukkan dalam kemampuan memuaskan kebutuhan yang dibutuhkan atau tersirat. Dalam konteks pendidikan, mutu mencakup *input*, *proses*, dan *output* pendidikan. Mutu pendidikan adalah kemampuan lembaga dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar semaksimal mungkin. Mutu pendidikan dapat dilihat dari segi relevansinya dengan kebutuhan masyarakat, dapat tidaknya lulusan dapat melanjutkan ke jenjang selanjutnya bahkan sampai memperoleh suatu pekerjaan yang baik, serta kemampuan seseorang di dalam mengatasi persoalan hidup. Mutu pendidikan dapat dilihat dari kemanfaatan pendidikan bagi individu, masyarakat dan bangsa atau Negara. Dalam konteks pendidikan, mutu mengacu pada

proses dan hasil pendidikan. Pada proses pendidikan, mutu pendidikan berkaitan dengan bahan ajar, metodologi, sarana prasarana, ketenagaan, pembiayaan, lingkungan dan sebagainya. Namun pada hasil pendidikan, mutu berkaitan dengan prestasi yang dicapai sekolah dalam kurun waktu tertentu yang dapat berupa tes kemampuan akademik, seperti ulangan umum, raport, ujian nasional, dan prestasi non-akademik seperti bidang olahraga, seni atau keterampilan. Penerapan Quality Manajemen, Quality Control dan Quality Assurance dalam suatu Lembaga Pendidikan adalah satu perkara yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas Lembaga Pendidikan itu sendiri. Sehingga dapat bersaing di tatanan global.

DAFTAR PUSTAKA

- Dan, P., Kemitraan, F., & Meningkatkan, D. (2025). *Peran dan fungsi kemitraan dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah menengah atas*. 6(11), 1673–1684. <https://doi.org/https://doi.org/10.57171/b5n6z461>
- Kadek, N., & Sukmadewi, D. (2022). Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin Volume*, 2(4), 355–364. <https://doi.org/https://doi.org/10.37329/metta.v2i4.2875>
- Kepemimpinan, P., Sekolah, K., Upaya, D., Berbasis, M., Di, S., & Cikancung, S. D. N. (2024). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Manajemen Berbasis Sekolah Di Sdn Cikancung 01. *Jurnal Tahsinia*, 5(3), 471–483. <https://doi.org/https://doi.org/10.57171/61kb5a14>
- Ra, S., Fatah, A., Al, R. A., & Slarang, M. (2023). Model-Model Quality Manajemen Pendidikan. *An-Nidzam: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Studi Islam*, 10(2), 138–160. <https://doi.org/https://doi.org/10.33507/an-nidzam.v10i2.1790>
- Syukri, M., & Alfattah, M. R. (2024). Konsep Mutu , Mutu Sekolah, Mutu Lembaga Pendidikan Sekolah. *Journal on Education*, 06(02), 11721–11731. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4826>
- Terintegrasi, J. P. (2023). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Terintegrasi*, 4, 31–38. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpt/article/view/23680>