

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kajian Teoritik

#### 1. Manajemen Mutu Pendidikan

##### a. Manajemen Pendidikan

##### 1) Pengertian Manajemen Pendidikan

Manajemen adalah konsep yang sudah banyak digunakan pada setiap organisasi. Sederhananya, "manajemen" didefinisikan sebagai pengelolaan. Proses mengelola atau mengarahkan organisasi kepada hasil akhirnya yaitu tujuan yang diinginkan dipahami oleh organisasi. Manajemen berasal dari kata latin "*manus*" bermakna sebagai yang tangan dan '*agere*' artinya adalah praktek. Penggabungan istilah dari kedua kata tersebut menjadi kata kerja '*managere*', memiliki makna mengatur. Manajer diartikan ke dalam bahasa Inggris sebagai kata kerja manajemen, dengan *management* dan *manager* kata benda bagi mereka yang melaksanakan kegiatan manajerial tersebut. Terakhir, manajemen apabila diterjemahkan dari bahasa Indonesia sebagai manajemen atau administrasi (Amtu, 2011:1).

Manajemen diartikan suatu proses di mana dua orang atau lebih bekerja sama dengan menggunakan sumber daya suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi manajemen di atas mungkin dapat diterima secara umum, tetapi secara praktis apa yang dimaksud dengan manajemen tergantung pada sudut pandang seseorang. Dalam arti lain, manajemen adalah penggunaan yang efektif dari manajemen bisnis, manajemen, penggunaan sumber daya manusia yang tersedia dan sumber daya alam lainnya dalam rangka pencapaian tujuan dari organisasi tersebut. Seperti yang dirangkum Amtu dalam Mulyono:

- a. Manajemen merupakan sistem yang terstruktur dan yang tersusun yang saling berhubungan dari beberapa komponen dan

diorganisasikan sebagai satu kesatuan dalam pencapaian tujuan organisasi.

- b. Manajemen sebagai suatu proses merupakan rangkaian prosedural tindakan dengan memanfaatkan sumber daya sebaik-baiknya dalam upaya pencapaian hasil akhir yaitu tujuan.
- c. Manajemen sebagai ilmu merupakan gabungan dari ilmu-ilmu sosial, filsafat, psikologi, antropologi, dan lain-lain. Ini adalah ilmu interdisipliner.
- d. Manajemen sebagai profesi adalah kedokteran, hukum, dan lain-lain.
- e. Manajemen sebagai fungsi adalah kegiatan manajemen yang terpola dan dilaksanakan sesuai dengan fungsi yang dimiliki manajemen itu sendiri mulai dari kegiatan merencanakan, melakukan pengorganisasian serta mengendalikan organisasi (Amtu, 2011: 4).

Menurut George Rochiti, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian penggunaan sumber daya manusia dan lainnya merupakan langkah dan proses manajemen yang menjadi dasar dalam pencapaian tujuan bersama (Rochaety, dkk, 2008: 4). Menurut Judge, manajemen adalah kepemimpinan dan kemampuan untuk bertindak yang dimiliki seseorang dalam menggerakkan orang lain/bawahan untuk pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Sudjana, 2004: 17). Fatah mendefinisikan manajemen sebagai suatu sistem yang menunjukkan suatu hal untuk memenuhi aspek organisasi (orang-struktur-keterampilan), kebutuhan, proses dan manajer dan bagaimana satu aspek berhubungan dengan aspek lainnya beradaptasi bersama untuk mencapai tujuan akhir dari suatu organisasi (Sudjana, 2004: 17).

Stoner dalam Sagala (2010: 51) menjelaskan bahwa manajemen mengacu pada fungsi manajemen itu sendiri yaitu proses perencanaan, kegiatan pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian organisasi dengan menggunakan sumber daya organisasi dalam proses pencapaian tujuan organisasi yang disepakati bersama dengan anggota organisasi

lainnya. Dalam Syafaruddin, Mullins menjelaskan pengertian manajemen, yang meliputi peran-peran khusus serta keterlibatan anggota yang memiliki tanggung jawab secara bersama dalam pencapaian tujuan pada struktur organisasi. Semua organisasi memiliki struktur organisasi yang jelas sehingga pembagian kerja dalam organisasi tersebut menjadi jelas dan mempermudah anggota dalam mencapai tujuan secara bersama-sama (Syafarudin, dkk, 2011: 153).

Beberapa pengertian manajemen tersebut di atas, memiliki kesamaan yang dapat dirangkum menjadi: 1) Kerjasama dengan sistem manajemen, 2) distribusi dan pembagian kerja anggota yang jelas dan 3) adanya kontribusi dari berbagai sumber daya yang ada dalam organisasi secara efektif dan efisien (Hidayat dan Widya, 2017: 6).

Sistem manajemen adalah struktur yang mencakup di dalamnya prosedur serta adanya proses yang berfungsi untuk memenuhi semua tugas yang diperlukan dalam pencapaian tujuan dari organisasi. Jadi Chapman berkata: Dengan kata lain, untuk meningkatkan kinerja lingkungan mereka maka dilakukan sistem manajemen lingkungan yang memungkinkan organisasi. Melakukan proses perbaikan secara berkelanjutan (Chapman, 2002: 54). Singkatnya, manajemen adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian, memeriksa dan mengevaluasi, serta secara efektif dan efisien menggunakan semua sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan.

## **2) Tujuan Manajemen**

Kegiatan manajemen dicirikan oleh tujuan, faktor, kekuatan (sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia yang bersifat materil) serta kolaborasi dalam pelaksanaan kegiatan manajemen tersebut dalam upaya pencapaian tujuan suatu organisasi secara efisiensi dan efektivitas. Di antara elemen kontrol, orang adalah elemen yang paling penting karena mereka menghargai elemen dan gerakan lainnya. Pentingnya prinsip inti dalam praktik bisnis meliputi penerapan metode kerja, pemilihan fungsi dan pengembangan kemampuan, pemilihan

rutinitas, penetapan batasan pekerjaan, pengembangan dan penyusunan standar kerja, pemberian pendidikan dan pelatihan, penerapan sistem, dan kompensasi. meningkatkan efisiensi kerja dan produktivitas.

Tujuan manajemen adalah apa yang ingin dicapai seseorang. Tujuan menggambarkan area spesifik dan menunjukkan apa yang ingin dicapai dengan mengarahkan upaya manajer. Menurut Handoko, tujuan pengelolaan antara lain:

- a. Untuk mencapai tujuan organisasi dan individu
- b. Menyeimbangkan tujuan yang saling bertentangan
- c. Mencapai efisiensi dan efektivitas (Handoko, 2002: 2010).

Kedua pandangan yang dijelaskan di atas menunjukkan pelaksanaan manajemen dalam sebuah organisasi memiliki tujuan tersendiri yaitu dapat melakukan perbaikan dan mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien sesuai dengan harapan organisasi. Selain itu, kepemimpinan seorang pemimpin sekolah dapat menyelaraskan persepsi yang berbeda antara anggota organisasi. Dengan kata lain, dengan pelaksanaan manajemen maka diperoleh peningkatan efisiensi kerja dari anggota organisasi sebagai tolak ukur keberhasilan organisasi.

### 3) Prinsip-Prinsip Manajemen

Prinsip-prinsip manajemen beradaptasi dengan situasi dan bersifat fleksibel karena keadaan senantiasa mengalami perubahan. Prinsip-prinsip umum manajemen Menurut Henri Fayol, Kamaludin dan Alfian menetapkan, sebagai berikut:

- a) *Division of work* (Pembagian kerja)
- b) *Authority and responsibility* (Kewenangan dan Tanggung Jawab)
- c) *Discipline* (Disiplin)
- d) *Unity of command* (satuan komando)
- e) *Unity of direction* (unit kemudi)
- f) Urgensi organisasi
- g) Gaji karyawan;
- h) *Centralization*) sentralisasi

- i) Struktur hirarkis (tingkatan)
- j) Ketertiban
- k) Kejujuran dan Integritas
- l) Stabilitas kondisi pekerja;
- m) Inisiatif
- n) Semangat persatuan (Kamaluddin dan Alpan, 2005: 34-36)

Selain itu, prinsip-prinsip manajemen yang dirumuskan oleh Suhardanda Douglas sebagai berikut:

- a. Menempatkan kepentingan dalam pencapaian tujuan paling tinggi daripada kepentingan mekanisme kerja serta kepentingan individu
- b. Adanya pengkoordinasian wewenang dan tanggung jawab
- c. Kepada tim sekolah perlu dilakukan pembagian tugas dan tanggung jawab berdasarkan atas karakteristik dan kemampuan yang dimiliki oleh anggota tim sekolah.
- d. Faktor psikologis manusia perlu diketahui dengan baik
- e. Komparabilitas value (Suhardan, dkk, 2010: 90).

#### **4) Unsur-Unsur Manajemen**

Unsur-unsur manajemen (*tools of manajement*) adalah hal yang perlu dipahami oleh manajer dengan baik karena unsur-unsur manajemen merupakan berupa kontrol organisasi yang ada harus diselaraskan sehingga dapat berperan penting dalam menjalankan kepemimpinannya. Unsur-unsur manajemen tersebut harus ada dan tidak dapat digantikan. Unsur-unsur pengendali adalah Man, Money, Metode, Material, Mesin dan Market, atau disingkat 6M.

1. *Man* yaitu terutama pekerja manusia, pekerja manajemen dan operasi/implementasi..
2. *Money* adalah apa yang Anda butuhkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
3. *Method* merupakan cara yang dilakukan dalam pencapaian suatu tujuan.
4. *Material* adalah bahan yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.

5. *Machines* terutama mesin/alat yang diperlukan atau digunakan dalam pencapaian suatu tujuan.
6. *Market* adalah pasar tempat transaksi terjadi dan manufaktur dijual.

Unsur-unsur manajemen ini saling bergantung. Dengan kata lain, satu elemen memiliki nilai yang sama dan tidak lebih besar dari yang lain, jika semua elemen tersebut sinergis dan memiliki nilai mendesak yang sangat menentukan keberhasilan organisasi.

Faktanya, elemen-elemen ini nilainya kecil jika diaktifkan secara default. Untuk alasan ini, Anda harus menggunakan implementasi sistem untuk menentukan kontrol organisasi Anda. Sumber daya atau unsur manusia, bahan, mesin, metode, uang, mesin, dan pasar diatur oleh manajemen sehingga dapat digunakan, diintegrasikan, dan dikoordinasikan secara efektif untuk mencapai tujuan sistem internal. optimalitas institusi.

Manajemen merupakan sebuah proses untuk mencapai tujuannya dengan memaksimalkan sumber daya organisasi. Tindakan direksi/manajer mempengaruhi pencapaian tujuan anggota organisasi, Organisasi merupakan wadah tempat berkumpulnya beberapa orang dan melakukan kegiatan manajemen. Faktor manusia, barang, mesin, metode, uang dan pasar terlibat langsung dalam proses manajemen. Dalam pencapaian tujuan organisasi, Unsur yang disebutkan diatas masing-masing memiliki fungsinya dan antara fungsi manajemen yang satu dengan fungsi manajemen yang lainnya saling berinteraksi atau saling mempengaruhi khususnya dalam pencapaian tujuan yang sebenarnya.

Dalam pencapaian tujuan manajemen masing-masing elemen kontrol tersebut menjadi domain kontrol yang lebih mendalami perannya dalam. Area manajemen ini meliputi: 1). Manajemen sumber daya manusia telah menjadi ilmu yang didasarkan pada unsur-unsur manajemen manusia (manusia). 2). Pengelolaan modal/pembelajaran (komponen uang). 3). Asuransi biaya (elemen material). 4). Manajemen Produk (Elemen Mesin). 5). Metode adalah cara/sistem yang digunakan untuk memperbaiki suatu wilayah pengelolaan (Suhardan dkk, 2010:90).

Oleh karena itu, agar kegiatan-kegiatan yang terbentuk dalam organisasi dapat berlangsung dengan sebaik-baiknya dalam proses manajemen, diperlukan unsur-unsur manajemen yang bersinergi secara bersama-sama.

### 5) Manajemen Dalam Perspektif Islam

Kata Manajemen berasal dari akar bahasa Inggris “*manage*” yang artinya mengatur, mengatur, melaksanakan, mengarahkan dan merawat. “*management*” juga diartikan sebagai manajemen, administrasi atau administrasi (Echols dan Shadily, 2005:372). Lembaga berjalan dengan baik ketika dikelola (*manage*). Setiap organisasi selalu membutuhkan manajemen (Hapiduddin dan Tanjung, 2008:52). sebagaimana Allah menyebutkan dalam Alquran Surah As Sajadah ayat 5 yang memberikan makna manajemen sebagai sebuah proses atau kegiatan “mengatur” demikian pandangan dalam perspektif islam tentang manajemen.

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya : *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.* (Al-Mahalli dan As-Suyuti, 2010:488)

Kesimpulan berikut dapat ditarik dari interpretasi semantik dari bagian tersebut. Allah adalah penguasa seluruh dunia atau ciptaan Allah. Segala yang ada di dalamnya adalah bagian dari kendali Allah SWT. Masih belum ada definisi manajemen yang stabil dan definisi manajemen secara umum (Robbney & Coulter, 2007: 7). Misalnya, Mary Parker Barrett mendefinisikan manajemen sebagai keterampilan seni yang dimiliki seseorang dalam bekerja. Griffin memberikan penjelasan tentang manajemen sebagai proses membuat perencanaan, pengorganisasian, koordinasi dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan secara

efektif dan efisien. Efektivitas berarti mampu mencapai tujuan sesuai rencana, sedangkan efisiensi berarti mengatur, mengatur, dan menyelesaikan tugas-tugas yang ada sesuai rencana (Griffin, 2007:9).

Malayu mendefinisikan manajemen sebagai ilmu dan seni menggerakkan manusia/anggota organisasi secara efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan bersama secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2004: 54). Definisi manajemen menurut Daft adalah sebagai berikut (Richard: 2007: 4). Pandangan ini tidak masuk akal. Manajemen merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mary Parker Follet yang dikutip Handoko, manajemen adalah seni yang dimiliki seseorang untuk bekerja melalui orang lain. Definisi ini menjelaskan bahwa manajer dalam upaya mencapai tujuan organisasi dengan melakukan berbagai tugas yang mungkin diminta oleh orang lain (Handoko, 2003: 8).

Dari sebagian besar sudut yang telah disebutkan maka, dapat diartikan manajemen merupakan sebagai suatu sekumpulan kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pemantauan/pengawasan, proses manajemen tersebut berjalan untuk dapat merumuskan dan mencapai tujuan dengan berbagai cara. Makna manajemen sangat luas, mulai dari penentu arah masa depan suatu organisasi, pencipta kegiatan organisasi, pendorong kerjasama antar anggota organisasi, dan pengawas kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi itu sendiri. Dalam setiap organisasi manajemen harus menjalankan fungsinya secara utuh dan penuh agar pencapaian tujuan dapat dengan mudah, organisasi manapun harus menjalankan fungsinya, seperti pada organisasi, industri, bank maupun pendidikan.

Fungsi dasar seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian merupakan praktek dari manajemen administrasi tidak diragukan lagi, untuk mencapai tujuan organisasi Minimal lima posisi dianggap cukup dalam kegiatan manajemen, dan secara kolaborasi manajemen dapat memanfaatkan sumber daya yang ada dalam organisasi



tersebut baik manusianya maupun materil sebagai pendukung proses manajemn tersebut.

## 1. Perencanaan

Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, fungsi perencanaan adalah fungsi manajemen pertama yang dibutuhkan organisasi mana pun untuk berfungsi sepenuhnya. Perencanaan adalah langkah pertama dalam mengelola organisasi apa pun. Dengan demikian, rencana menentukan perbedaan antara kinerja satu organisasi dengan organisasi lainnya dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan. Mondy & Premeaux menjelaskan bahwa perencanaan adalah proses memutuskan apa yang akan dilakukan dan bagaimana melakukannya (Mondy dan Premeaux, 2005: 138) Perencanaan melibatkan manajer pada setiap tingkatan membuat rencana untuk mencapai tujuan manajemen dan melaksanakan rencana tersebut untuk menentukan apa yang perlu dilakukan. Perencanaan sering digambarkan dalam istilah pertanyaan kunci perencanaan (Robbins & Choulter, 2005: 234).

Pertanyaan utama yang dipertimbangkan: "apa", "mengapa", "di mana", "kapan", "siapa", "bagaimana" ditulis dengan singkatan 5 W + H. Ini menggambarkan "apa" (*what to do, what to do*) atau apa yang harus dilakukan dan tujuan apa yang ingin dicapai. Jelaskan "mengapa" (mengapa Anda harus melakukannya, mengapa Anda harus melakukannya) atau mengapa Anda harus melakukannya. "Where" (di mana Anda melakukannya, di mana Anda melakukannya) atau di mana Anda melakukannya menggambarkan waktu. "Who" (siapa yang melakukan, siapa yang melakukan) atau penafsir yang menafsirkan. Ini menjelaskan "bagaimana" (*how, how to do*) atau bagaimana melakukannya. Jadi perencanaan berarti memutuskan apa, mengapa, bagaimana, kapan dan oleh siapa. Lima pertanyaan pertama adalah tentang "tujuan", tetapi pertanyaan keenam adalah tentang "sarana".

Lima pertanyaan pertama tentang 'tujuan' dan pertanyaan keenam tentang 'sarana'. Hasil dari proses perencanaan adalah rencana. Rencana

adalah dokumen yang berisi uraian tentang tujuan yang akan dicapai dan sumber daya yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut (Schermerhorn, 2005:138). Dan tujuan (sering dirancukan dengan tujuan) adalah tujuan masa depan atau hasil akhir yang harus dicapai oleh organisasi.

Stephen P. Robbins Mary Coulter (2005:160), mendefinisikannya sebagai berikut: Rencana adalah dokumen yang menunjukkan cara mencapai tujuan dan biasanya menjelaskan alokasi sumber daya, garis waktu, dan aktivitas lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Diciptakan oleh Robert Kreitner Rencana adalah niat spesifik yang terdokumentasi yang terdiri dari pernyataan tujuan dan tindakan. Bagian tujuan adalah tujuan, dan pernyataan tindakan menjelaskan bagaimana mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain, tujuan memberi manajer tujuan (Kreitner, 2007:158).

Semua kegiatan dan kegiatan manajemen direncanakan. Perencanaan adalah hasil dari perencanaan. Perencanaan yang baik menghilangkan risiko kegagalan. Sebuah rencana menentukan arah organisasi dan kegiatannya. Dengan kata lain, tujuan dari setiap rencana dan turunannya adalah untuk membantu organisasi mencapai tujuannya (Kooznt dan Weihrich, 2005:120). Perencanaan membantu para manajer dari semua jenis organisasi mencapai hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, perencanaan sangat penting untuk semua fungsi manajemen. Stoner dan Freeman menjelaskan pentingnya perencanaan. Manajer tanpa rencana mungkin tidak tahu cara mengatur orang dan sumber daya atau bahkan tidak memiliki gagasan yang jelas tentang apa yang harus diatur. Tanpa rencana, Anda tidak dapat memimpin dengan percaya diri atau mengharapkan orang lain melakukannya. Tanpa rencana, manajer dan bawahan cenderung tidak mencapai tujuan mereka atau mengetahui kapan dan di mana mereka bertindak (Stoner dan Freeman, 2005:187). Pentingnya perencanaan dalam suatu organisasi juga tercermin dari manfaat perencanaan berikut ini:

- a. Sebuah rencana memberikan arahan kepada manajer dan non-manajer dan memudahkan manajer dan non-manajer untuk mengetahui arah, apa yang perlu dilakukan, apa yang dapat berkontribusi pada tujuan, dan untuk mengkoordinasikan dan merencanakan kegiatan bersama. Orang lain dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Memberi arahan berarti meningkatkan minat. Sebuah organisasi berfokus pada mengetahui apa yang baik, mengetahui kebutuhan pelanggannya dan mengetahui cara terbaik untuk melayani mereka.
- b. Perencanaan mengurangi ketidakpastian. Ketidakpastian dapat dikurangi dengan kemampuan manajer untuk mengantisipasi dan mengantisipasi perubahan, termasuk dampaknya, dan mengembangkan penanggulangan jika diperlukan. Hal ini dapat dilakukan melalui perencanaan. Mengurangi ketidakpastian berarti meningkatkan fleksibilitas. Organisasi yang gesit bersifat dinamis dan berorientasi kepada masa depan. Semua organisasi bersedia dan mampu untuk berubah dalam menanggapi atau mengantisipasi tantangan dan peluang yang mereka hadapi. Perencanaan sangat penting bagi kemampuan manajemen untuk memproses, mengantisipasi, dan menginterpretasikan perubahan positif dalam lingkungan. Dengan kata lain, perencanaan dapat mengantisipasi dan mengurangi peluang dan hambatan untuk mencapai tujuan, serta risiko dan biaya dari semua kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan.
- c. Perencanaan meningkatkan koordinasi. Organisasi memiliki subsistem dan kelompok yang berbeda, masing-masing dengan tujuan yang berbeda pada waktu tertentu. Namun, karena semua tujuan ini disusun secara hierarkis, mereka menjadi satu set yang saling mendukung. Sasaran tingkat tinggi didukung oleh satu atau lebih sasaran tingkat rendah, atau sasaran tingkat rendah jelas terkait dengan sasaran tingkat lebih tinggi dan menjadi alat. Ini membantu untuk mengkoordinasikan proses pengambilan

keputusan departemen, divisi atau kepala departemen. Dengan berfokus pada tujuan organisasi, Anda dapat mengurangi aktivitas yang berulang dan mengurangi biaya atau pemborosan (*wasteful*) serta menjaga kesinambungan aktivitas. Jika demikian, ada keselarasan kegiatan untuk mencapai tujuan. Mencapai koordinasi meminimalkan pemborosan dan duplikasi. Perencanaan mengurangi duplikasi usaha dan pemborosan. Kebocoran dapat diminimalkan dengan mengoordinasikan operasi sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Ketika sarana dan tujuan jelas melalui perencanaan, inefisiensi dapat dikurangi dan diperbaiki atau dihilangkan.

- d. Rencana tersebut menetapkan seperangkat standar yang akan digunakan untuk audit. Ketika Anda merencanakan, Anda menetapkan rencana dan tujuan. Dengan memantau, membandingkan kinerja aktual dengan target, mengidentifikasi penyimpangan yang signifikan, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan. Ini meningkatkan kontrol ketika standar yang berlaku jelas. kontrol manajemen termasuk mengukur dan mengevaluasi hasil kinerja dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan. Sebuah rencana membantu mencapai ini dengan menetapkan tujuan untuk hasil yang diharapkan dan menentukan tindakan spesifik untuk mencapainya. Karena perencanaan menentukan kriteria yang digunakan untuk melakukan fungsi pengendalian, pengendalian tanpa perencanaan tidak baik sebagai dasar pengukuran dan evaluasi kinerja.
- e. Perencanaan meningkatkan manajemen waktu. Banyak yang berjuang untuk menyeimbangkan waktu yang tersedia dengan banyak komitmen dan peluang untuk dipenuhi. Nyatanya, kebanyakan dari kita membiarkan orang lain dan/atau aktivitas tidak penting mendominasi waktu kita. Namun, karena keuntungan pribadi dari fokus dan fleksibilitas yang lebih besar, koordinasi dan kontrol, perencanaan adalah bentuk manajemen waktu.

Menurut Winardi, fungsi perencanaan mencakup kegiatan manajemen yang menentukan tujuan yang tepat dan cara untuk mencapai tujuan tersebut. Dinyatakan pula bahwa unsur-unsur rencana terdiri dari (1) tujuan, (2) tindakan, (3) sarana, dan (4) pelaksanaan (Winardi, 2005: 45). Daft percaya bahwa perencanaan menentukan tujuan masa depan dan kinerja organisasi, keputusan tentang tugas dan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang direncanakan (Daft dan Markic, 2009). Selain itu, menurut Johnson, unsur-unsur rencana yang harus diterapkan manajer dalam pekerjaan mereka meliputi: (1). Tujuan dan sasaran adalah rencana terpadu karena kondisi masa depan tertentu yang diantisipasi oleh perencanaan terwujud dengan memuaskan; (2) implementasi, dan pada akhirnya rencana harus mencakup metode dan tujuan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan kegiatan. Implementasi meliputi tugas perencanaan dan tugas staf. (3) Misi merupakan bagian dari tujuan atau alasan keberadaan perusahaan. Pernyataan misi dalam hal ini adalah pernyataan umum tentang tujuan utama dan ruang lingkup suatu unit organisasi. Pernyataan misi organisasi memberikan arahan dan bimbingan kepada individu, kelompok, dan manajer organisasi, dan (4) Tujuan Setelah misi dipahami, tujuan khusus dapat dikembangkan. Tujuan adalah keinginan akhir dan hasil akhir dari suatu tindakan. Bahkan di tingkat terendah organisasi, tujuan yang ditetapkan oleh manajer di setiap tingkat organisasi harus sesuai dengan yang ditetapkan di tingkat atas (Johnson, 2005:96). Mengenai tujuan perencanaan, Siagian menekankan bahwa tujuan perencanaan harus memiliki empat ciri utama yaitu : (1) sasaran harus tertulis, (2) tujuan harus terukur, (3) sasaran harus jelas dan rinci sebagai suatu yang harus ada alokasi waktu, dan (4) sasaran harus memberi semangat tetapi dapat dicapai (Siagian, 2004:61).

Terakhir, tujuan yang tidak mudah dicapai hanya membawa sedikit kepuasan ketika tercapai. Di sisi lain, tujuan yang tidak terpenuhi cenderung mengecilkan hati dari anggota organisasi. Jadi tujuan Anda harus menantang tetapi dapat dicapai. Tujuan dikembangkan pada setiap

tingkat manajemen. Perencanaan dalam Islam harus menjadi langkah awal yang benar-benar diperhatikan oleh pengelola dan penyelenggara pendidikan Islam. Karena perencanaan adalah bagian penting dari kesuksesan. Kesalahan dalam definisi tabel bisa sangat berbahaya. Semoga Allah SWT membuat setiap orang beriman dan saleh memperhatikan hari esok dan apa rencana hari esok. sebagaimana Firman Allah dalam surah Al Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”*. (Depastemen Agama RI, 2005)

Berdasarkan ayat ini, setiap orang harus fokus pada apa yang direncanakan untuk hari berikutnya. Manajer perlu memperhatikan rencana yang mereka buat. Dalam arti tertentu, pemerintahan Islam membutuhkan perencanaan dan fokus pada apa yang direncanakan. Dalam Islam, perencanaan tidak hanya tentang pencapaian tujuan duniawi, tetapi harus jauh melampaui tujuan hidup duniawi. Juga, fokuskan rencana Anda untuk mencapai tujuan kebahagiaan Anda di sini dan di masa depan sehingga Anda dapat menyeimbangkan keduanya.

## 2. Pengorganisasian

Organisasi berasal dari kata dasar “organisasi” yang berarti kerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Rajasa, 2022: 440). Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis dalam pelaksanaan perencanaan organisasi. Untuk kata organisasi, Holt secara etimologis mendefinisikannya sebagai berikut: Organisasi adalah fungsi sumber daya, unit penggunaan sumber daya, dan pengaturan kerjanya untuk mencapai rencana organisasi (Holt,

2005:264). Cetro mendefinisikan organisasi dalam terminologi sebagai suatu proses dimana penggunaan sistematis semua sumber daya dari sistem manajemen yang ada ditentukan (Cetro, 2003:23).

Penggunaan tersebut berfokus pada pencapaian tujuan dari sistem manajemen tersebut dan membantu memperjelas tujuan serta menjelaskan sumber daya apa yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam konteks yang sama seperti di atas, Terry menjelaskan bahwa pengorganisasian adalah tindakan menciptakan hubungan kerja yang efektif antar karyawan sehingga setiap orang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi (Terry, 2005:194). Dalam kegiatan organisasi, banyak kondisi yang mempengaruhi bagaimana organisasi berfungsi. Perilaku manusia yang terorganisir terjadi karena alasan berikut:

- a. *Sistem koordinasi*; Dan arah utama organisasi terkait dengan penentuan perilakunya. Suatu cara untuk mengintegrasikan upaya individu dengan pekerjaan individu dalam suatu organisasi. Hal ini untuk membantu mencapai tujuan organisasi.
- b. *Pembagian kerja (division of labor/ division of work)*; Tentunya ditentukan kapan berbagai kegiatan atau tugas direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Tentu saja, jumlah tugas dan kegiatan yang direncanakan harus disederhanakan untuk memfasilitasi pelaksanaannya. Menyederhanakan aktivitas dan tugas umum yang mungkin bersifat kompleks menjadi sederhana dan spesifik dan menugaskan masing-masing aktivitas sederhana dan spesifik disebut pembagian kerja. Menurut Stoner, "pembagian kerja adalah penguraian tugas-tugas kompleks menjadi komponen-komponen sehingga setiap orang bertanggung jawab atas sejumlah aktivitas yang terbatas." Meski tidak umum, sering disebut pembagian kerja. Bisnis atau organisasi menginginkan semua karyawannya melakukan pekerjaannya dengan benar atau mampu melakukan pekerjaannya. Poros utama organisasi adalah prinsip pembagian kerja (*division of labor/division of labor*), yang melaluinya tercipta sinergi. Misalnya, divisi kerja Perusahaan A terdiri dari direktur operasi dan hukum, direktur pemasaran, direktur

keuangan dan administrasi, manajer keuangan dan administrasi, manajemen operasi, surveyor, staf pemasaran, staf akuntansi, dan staf keuangan. . Saat ini, penggunaan pembagian kerja tersebar luas karena sebenarnya membagi pekerjaan, bukan orang. Untuk melaksanakan pembagian kerja diperlukan pedoman-pedoman pokok yang penting karena tanpa pedoman pembagian kerja akan berjalan tidak teratur sehingga mengakibatkan orang tidak dapat dipertemukan. tugas yang dipercayakan kepadanya. Berikut adalah beberapa prinsip dasar yang dapat Anda gunakan sebagai panduan untuk mempertahankan pembagian kerja. Instruksi tersebut adalah: a) Pembagian kerja berdasarkan daerah atau wilayah b) Pembagian kerja berdasarkan jenis produk yang dihasilkan c) Pembagian kerja berdasarkan langganan layanan, langganan individu atau kelompok, pemerintah atau non-pemerintah dll. d) Pembagian kerja menurut fungsi (jalur) tugas dan e) Pembagian kerja menurut waktu. Di atas, pembagian kerja dalam suatu organisasi dijelaskan atau disajikan. Artinya, jumlah unit organisasi yang ada disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Unit organisasi harus memiliki fungsi yang seragam dan terkait satu sama lain. Pembentukan departemen baru dilakukan hanya ketika departemen yang ada tidak lagi cocok untuk aktivitas baru dalam hal beban kerja dan hubungan tenaga kerja dan mempengaruhi fungsi dan karakteristik organisasi

- c. *Struktur organisasi*; Struktur organisasi adalah proses pengelompokan, koordinasi, dan pembagian kegiatan dalam suatu organisasi. Setiap kelompok memiliki hubungan vertikal dan horizontal dengan kelompok lain. Setiap kelompok memiliki tugas, hak dan kewajiban masing-masing. Struktur organisasi secara formal dibagi menjadi struktur organisasi fungsional, struktur organisasi produk/pasar, dan struktur organisasi matriks (Bangun, 2008:90). Struktur organisasi fungsional adalah sekelompok atau gabungan orang-orang yang melakukan kegiatan yang sama, biasa disebut dengan departemen. Struktur organisasi fungsional sangat ideal untuk organisasi atau perusahaan



yang lebih kecil karena memungkinkan organisasi atau perusahaan untuk menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien. Beberapa keuntungan menggunakan kerangka kerja fungsional: Pertama, pemantauannya mudah. Kedua, ini memfasilitasi mobilisasi keterampilan khusus sumber daya dan penerapannya jika sesuai dan diperlukan. Selain itu, struktur fungsional juga memiliki kelemahan. Pertama, manajer layanan lapangan harus melaporkan semua aktivitas ke manajer pusat, sehingga sulit untuk membuat keputusan cepat. Kedua, sulit untuk mengkoordinasikan satu anggota situs dengan anggota lainnya. Karena anggota industri tertentu hanya mengetahui rekan-rekan mereka di industri itu. Struktur organisasi departemen adalah pengelompokan semua jenis kegiatan yang berkaitan dengan jenis produk yang dihasilkan, kegiatan yang berkaitan dengan industri tertentu, dan kegiatan yang melayani jenis pelanggan tertentu. Kegiatan organisasi ini dilakukan berdasarkan departemen tertentu. Organisasi diatur ke dalam departemen berdasarkan grup layanan, wilayah geografis, dan pelanggan dalam unit bisnis. Setiap kepala departemen bertanggung jawab atas kinerja departemen agar setiap departemen dapat bersaing untuk mencapai tujuannya. Namun, setiap departemen bertanggung jawab kepada administrasi pusat. Organisasi departemen memiliki beberapa keunggulan. Pertama, kegiatan departemen dapat dengan mudah dikoordinasikan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Kedua, keputusan dibuat dengan cepat karena tindakan dilakukan di tempat tersebut. Ketiga, dapat memfasilitasi manajemen pusat, karena setiap kepala departemen dapat membuat keputusan tertentu. Kecuali beberapa kekurangan tentu saja; Pertama, setiap departemen mengutamakan kinerja departemen. Organisasi memprioritaskan kepentingan keseluruhan daripada kepentingan masing-masing departemen. Kedua, relatif mahal karena departemen yang berbeda memiliki anggaran yang berbeda. Struktur organisasi matriks adalah seperangkat struktur organisasi fungsional dan divisi. Dengan demikian, anggota memiliki dua struktur perintah induk, atau dua:

perintah fungsional dan perintah terpisah. Secara horizontal, struktur ini mengintegrasikan area fungsional dan departemen ke dalam proyek yang dikelola oleh manajer proyek. Baris perintah vertikal berfungsi dan terpisah. Kedua, struktur tersebut disebut struktur organisasi matriks karena membentuk struktur organisasi dalam bentuk matriks. Keuntungan dari struktur ini; Pertama, sangat efektif untuk menyatukan anggota organisasi yang terpencar-pencar namun membutuhkan penyelesaian masalah yang kompleks. Kedua, Anda bisa fleksibel dan menghemat uang. Hal ini terjadi karena setiap proyek hanya diberikan kepada anggota yang membutuhkannya. Tanpa struktur ini; Pertama, tidak semua anggota dapat beradaptasi dengan baik. Kedua, moral dan kecerdasan anggota menurun. Ini terjadi ketika sebuah proyek ditutup dan kemudian proyek baru dimulai lagi karena para anggota dikelompokkan kembali. Ketiga, jika struktur hirarki tidak tegas, didefinisikan dengan jelas, dan dikomunikasikan secara efektif, kebebasan manajer untuk melakukan tugas mereka mungkin terbatas.

- d. Departementasi (Pembagian kerja); Efektivitas kerja tergantung pada keberhasilan integrasi berbagai departemen dalam suatu organisasi. Pemisahan dan pemantapan tugas harus mengarah pada penerapan struktur departemen dan unit kerja. Proses penentuan cara mengelompokkan kegiatan disebut kompartementalisasi (Handoko, 2001: 176). Prinsip segregasi adalah pengelompokan kegiatan yang identik dan berkaitan erat ke dalam unit-unit kerja (departemen) (Hasibuan, 2007: 139). Suatu departemen untuk mengkhususkan atau membagi tugas seorang kepala atau kantor atas dasar tertentu (Manullang, 2005:80). Organisasi yang dikelola secara efektif oleh manajer (1) menjelaskan siapa mengerjakan apa; (2) Jelaskan siapa mengendalikan siapa. (3) Mendeskripsikan saluran komunikasi. (4) Fokus pada sumber data sesuai dengan tujuannya.
- e. Rentang Manajemen. Ruang lingkup adalah jumlah karyawan yang melapor kepada manajer. Rentang kendali, juga dikenal sebagai rentang kendali, adalah karakteristik dari struktur ini yang menentukan seberapa

dekat seorang pemimpin dapat mengawasi bawahannya. Rentang kendali, atau span of control, adalah kemampuan manajer untuk berkoordinasi secara efektif dan seringkali dikaitkan dengan jumlah bawahan yang melapor kepadanya. Rentang kendali mengacu pada jumlah bawahan yang dapat dikendalikan secara efektif oleh seorang manajer. Terlalu banyak beban tidak baik, terlalu banyak beban juga tidak baik. Angka absolut untuk manajemen tugas yang efektif tidak dapat ditentukan pada tingkat manajemen yang ideal. Itu tergantung pada banyak variabel seperti ukuran organisasi, keterampilan, spesialisasi, aktivitas sehari-hari, tingkat manajemen, dan karakteristik pekerjaan lainnya (Handoko, 2001:204). Penting untuk menetapkan ruang lingkup yang tepat dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pertama, ruang lingkup manajemen mempengaruhi penggunaan manajer yang efektif dan kinerja bawahan yang efektif. Jangka waktu yang terlalu lama bisa menjadi tidak efektif karena manajer harus mengawasi sejumlah besar bawahan. Jika kesenjangan terlalu kecil, manajer mungkin kurang dimanfaatkan. Kedua, ada hubungan antara ruang lingkup manajemen organisasi dan struktur organisasi. Dengan rentang manajemen yang lebih sedikit, struktur organisasi adalah "buzle" dengan banyak tingkat kendali antara tingkat manajemen tertinggi dan terendah. Manajemen yang diperluas mengarah ke struktur "datar", yaitu tingkat manajemen yang lebih sedikit. Kerangka ini mempengaruhi efektivitas manajer di semua tingkatan (Handoko, 2001:203). Berikut adalah alasan mengapa organisasi memerlukan domain manajemen: batas waktu, b). pengetahuan yang terbatas, c). kendala kapasitas dan d). batasan kepentingan (Hasibuan, 2009:133). Rentang kendali rata-rata yang digunakan dalam suatu organisasi menentukan apakah strukturnya tinggi atau datar. Struktur yang lebih tinggi lebih sempit dalam lingkup keseluruhan dan tingkat hierarkis. Struktur manajemen yang dicirikan oleh rentang kontrol manajemen keseluruhan yang sempit dan staf hirarkis yang relatif besar. Struktur planar berjarak lebar, berskala horizontal, dan memiliki sedikit tingkat

hierarki. Struktur manajemen yang dicirikan oleh kontrol manajemen yang luas dan tingkat hierarki yang relatif sedikit. Kecenderungan selama beberapa tahun terakhir adalah menuju tingkat kontrol yang lebih besar sebagai cara untuk memfasilitasi pendelegasian. Ajaran Islam menganjurkan pemeluknya untuk menjaga ketertiban segala sesuatunya setiap saat. sebab bisa jadi suatu kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi akan dengan mudah bisa diluluhlantakan oleh kebathilan yang tersusun rapi sebagaimana firman Allah dalam Surah Ash Shaff ayat 4:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُوصٌ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.*”  
(Departemen Kementerian Agama, 2005: 552)

Organisasi harus mencapai tujuannya. Dalam organisasi, ini biasanya disajikan sebagai diagram. Ini kemudian dibagi menjadi lokasi yang berbeda berdasarkan fungsi di dalam setiap bangunan. Ayat di atas menunjukkan bahwa struktur organisasi yang teratur memberi kekuatan pada organisasi. Setiap pekerjaan biasanya memiliki tugas, tanggung jawab, wewenang dan uraian pekerjaan (*Job Description*). Semakin tinggi jabatannya, semakin besar pula tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya. Ini adalah salah satu prinsip manajemen. Dengan kata lain membagi pekerjaan menurut kekhususan masing-masing anggota.

### 3. Penggerakan

Mengaktifkan fungsi merupakan bagian integral dari grup atau proses organisasi. Istilah yang dapat dikelompokkan bersama dalam fungsi ini adalah *directing commanding, leading dan coordinating* (Tanthowi, 2005: 74). Seperti disebutkan di atas, melalui kegiatan aktivasi, proses ini menciptakan motivasi yang memberikan tindakan dan kesadaran berdasarkan tindakan yang mereka lakukan, terutama melalui motivasi

baru, bimbingan, atau mereka termotivasi dan siap untuk melakukan pekerjaan dengan baik memberikan arahan Menurut Hadari Nawawi, pembinaan berarti suatu organisasi secara struktural dan fungsional didukung, dibantu dan difasilitasi oleh semua, sehingga segala tindakan tidak terlepas dari pencapaian tujuan (Nawawi, 2005:36). Perilaku membimbing sebenarnya dapat berupa: 1) perintah dan uraian; 2) Melatih mereka untuk melakukan pekerjaan itu. 3) Memberikan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan/keterampilan dan pengalaman untuk kinerja yang lebih efektif dari berbagai kegiatan organisasi. 4) Memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan organisasi berdasarkan prakarsa dan kreativitas masing-masing. 5) Mengkoordinasikan setiap orang untuk menyelesaikan tugas mereka secara efektif.

Dalam hal ini Al-Qur'an telah memberikan pedoman dasar bagi proses bimbingan, petunjuk atau peringatan dalam bentuk aktivasi tersebut. Allah swt berfirman dalam surat Kahfi ayat 2:

قِيمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا

*Artinya : Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik (Departemen Kementerian Agama, 2005: 220).*

*Actuating* juga berarti mengelola lingkungan dan lingkungan organisasi di mana orang lain terlibat dengan baik. Proses pemungkin diartikan sebagai pemberian perintah, petunjuk, bimbingan dan nasihat, serta keterampilan berkomunikasi (Siagian, 2005: 88). Kinerja adalah inti dari manajemen kinerja. Sifat layanan adalah kepemimpinan, tetapi prinsip efisiensi, komunikasi yang baik, dan jawaban atas pertanyaan harus ditentukan.

Singkatnya, aktivasi atau pemberdayaan adalah tindakan semua anggota kelompok yang bekerja untuk mencapai tujuan yang konsisten dengan perencanaan manajemen dan upaya organisasi. Dengan demikian, tindakan mengacu pada apa yang memotivasi orang untuk bekerja sama untuk secara efektif mencapai tujuan mereka sendiri atau yang diinginkan secara sadar. Di sinilah dibutuhkan kepemimpinan. Bertindak berarti melakukan pekerjaan. Untuk mengimplementasikan aktivitas ini secara fisik, manajer bertindak ke arah ini. Contoh: kepemimpinan, komando, komunikasi dan bimbingan (nasehat).

#### **4. Pengawasan**

Pengawasan merupakan salah satu fungsi administrasi yang merupakan kegiatan terakhir yang dilakukan oleh seorang pengurus dalam suatu organisasi. Siagian meyakini bahwa pengendalian adalah proses pemantauan atau monitoring terhadap kinerja kegiatan suatu organisasi untuk memastikan bahwa semua pekerjaan yang akan dilakukan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Siagian, 2005: 63). Tujuan tersebut diharapkan dapat tercapai dengan mencegah berbagai penyimpangan melalui pengawasan. Apa yang direncanakan dilakukan dengan benar sebagai hasil konsultasi, dan penggunaan sumber daya material membantu mencapai tujuan organisasi. Robbins (2005:112) mendefinisikan supervisi sebagai setiap kegiatan yang menjamin tercapainya tujuan yang direncanakan dan menjelaskan bahwa sifat supervisi adalah memeriksa penyimpangan. Pengawasan ini dapat bersifat langsung (pengawasan langsung) maupun tidak langsung (pengawasan tidak langsung). Proses pemantauan untuk memastikan bahwa standar terpenuhi. Seperti yang dijelaskan Terry, pemantauan adalah kegiatan sistematis yang ditujukan untuk mengevaluasi kinerja dan menentukan apa yang telah dicapai, dan penting untuk menyesuaikan atau mengukur kinerja sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Kontrol fungsi manajemen sebenarnya kontrol input (kuantitas dan kualitas bahan, uang, personil, peralatan, alat dan informasi) dan kontrol aktivitas

(kebenaran perencanaan dan pelaksanaan kegiatan organisasi). , yang lain mengontrol hasil (produk yang diinginkan). standar) kontrol. Selain itu, tujuan kontrol kontrol: (1) politik dan strategi komprehensif dan (2), tergantung pada semangat politik dan strategi, (2) kegiatan organisasi yang tersedia untuk kegiatan organisasi sebenarnya digunakan untuk berbagai dukungan untuk Dukungan untuk mendukung langkah -langkah ini secara efektif. Mungkin. efisien. Digunakan untuk implementasi (3) organisasi organisasi dan kemajuan, bukan untuk kepentingan organisasi (4) mengidentifikasi dan menggunakan standar kualitas sebanyak mungkin (5) yang mengidentifikasi dan menggunakan fasilitas dan infrastruktur ini. 5) Standar Kualitas. Duduk seperti itu. 6) Prosedur kerja berlaku untuk semua pihak (Siagian, 2005: 64)

Direktur media median Islam I.M. Medoms Medbraction dilakukan pada fungsi sistematis, material dan spiritual pengawas mengutamakan hal-hal spiritual dan material. Hal inilah yang membuat konsep pengawasan Islam sangat berbeda dengan konsep lain yang hanya melakukan pengawasan material dan tidak memasukkan Allah Taalah sebagai pengawas utama. Dalam Al-Qur'an Surah Qaaf ayat 16-18, kita

Pengamat sebagai berikut. **sebagai** melihat kehadiran Allah SWT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ وَنَعْلَمُ مَا تُوَسْوِسُ بِهِ نَفْسُهُ وَنَحْنُ أَقْرَبُ إِلَيْهِ مِنْ حَبْلِ

الْوَرِيدِ إِذْ يَتَلَقَّى الْمُتَلَقِينَ عَنِ الْيَمِينِ وَعَنِ الشِّمَالِ قَعِيدٌ مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ

إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ

Artinya: “Dan sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dan mengetahui apa yang dibisikkan oleh hatinya, dan Kami lebih dekat kepadanya daripada urat lehernya, (yaitu) ketika dua orang malaikat mencatat amal perbuatannya, seorang duduk di sebelah kanan dan yang lain duduk di sebelah kiri. Tiada suatu ucapanpun yang diucapkannya melainkan ada di dekatnya

*malaiikat pengawas yang selalu siap (mencatat)*” (Departemen Kementerian Agama, 2005: 520).

Pengawasan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: Uskup bersifat material dan spiritual, uskup tidak hanya sebagai pengelola, tetapi juga uskup yang mahatahu yang menggunakan cara-cara manusia untuk menjaga martabat manusia. Di sisi lain pengawasan dalam konsep Islam mengutamakan penggunaan sikap yang berbudi luhur, sikap yang dijiwai dengan nilai-nilai Islam (Ihsan, 2009). Pemantauan kinerja adalah suatu bentuk pemantauan atau pengendalian kinerja kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa hampir semua pekerjaan yang dilakukan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan organisasi yang sebenarnya dapat dicapai.

## **b. Mutu**

### **a. Pengertian Mutu Pendidikan**

Kualitas didefinisikan sebagai "konsep relatif yang bervariasi dalam konteks yang berbeda dan memiliki arti yang berbeda untuk orang yang berbeda". Karena seseorang dapat menggunakan konsep yang berbeda pada waktu yang berbeda. Secara teoritis, ada dua cara untuk memahami apa arti kualitas. Kualitas terutama terkait dengan fitur. Dari sudut pandang ini, kualitas dianggap tinggi/bernilai, dan kualitas tidak memiliki nilai sama sekali dalam evaluasi. Pendekatan kedua, disebut pendekatan metafisik, melihat kualitas sebagai sesuatu yang dapat dianalisis atau diukur tidak hanya dengan deskripsi tetapi juga dengan evaluasi (Rivai dan Murni, 2010: 711).

Beberapa ahli mendefinisikan mutu sebagai:

- a) Goestch and Davis adalah keadaan dinamis di mana produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan memenuhi atau melampaui harapan.
- b) Juran mendefinisikan kualitas sebagai utilitas. Dia menggambarkan karakteristik sebagai mayor dan minor. Dalam arti sempit, M mengacu pada kualitas yang diasosiasikan



dengan bagian dari organisasi atau layanan yang belum tentu terkait dengan kebutuhan pelanggan. MVIC memiliki efek sinergis terhadap kebutuhan pelanggan dan kepuasan kualitas dalam arti luas terkait dengan keseluruhan kinerja organisasi.

- c) Crosby menganggap kualitas sebagai kesesuaian individu dengan persyaratan atau persyaratan.
- d) Ishikawa mengatakan “Kualitas adalah kepuasan pelanggan”. Kualitas adalah kepuasan pelanggan “Oleh karena itu, kualitas tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan” (Engkoswara dan Komariah, 2010: 304).

Secara umum menurut Umeidi, mutu adalah “karakteristik umum yang menunjukkan apakah suatu barang atau jasa dapat memenuhi persyaratan yang diharapkan” (Umeidi, 2001: 25). Dalam konteks pendidikan, konsep mutu mencakup input, proses dan hasil pendidikan. Data pelatihan yang diperlukan untuk menjalankan kursus harus tersedia. Semua ini termasuk sumber daya dan perangkat lunak serta ekspektasi yang mengatur proses yang terjadi. Sumber input meliputi sumber daya manusia (kepala sekolah, guru termasuk guru BP, staf, siswa) dan sumber daya lainnya (peralatan, alat, dana, bahan, dll). Implementasi perangkat lunak meliputi struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, uraian tugas, rencana dan jadwal. Ini menetapkan harapan dalam bentuk visi, misi, tujuan dan sasaran yang harus dicapai sekolah. Persiapan diperlukan untuk memastikan kemajuan yang lancar.

Oleh karena itu, tingkat kualitas masukan dapat diukur dari kesiapan pelaksanaannya. Semakin besar persiapan untuk masuk, semakin tinggi kualitas masuknya. Dalam Islam, manusia sangat ingin mengembangkan potensinya menjadi pribadi yang baik agar menjadi manusia yang baik. Berikut adalah hadits dan ayat Alquran tentang bagaimana menjadi pribadi dan pribadi yang baik sebagaimana dijelaskan dalam Surah Nahl ayat 90:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.

Proses pendidikan adalah peristiwa di mana satu berubah menjadi yang lain. Yang mempengaruhi proses yang sedang berjalan disebut input, dan yang dihasilkan dari proses disebut output. Proses-proses yang disebutkan dalam pendidikan skala mikro (tingkat sekolah) meliputi proses pengambilan keputusan, manajemen kelembagaan, manajemen program, proses belajar mengajar dan proses pemantauan dan evaluasi, dengan proses belajar mengajar sebagai tingkatan tertinggi. Tingkat kepentingan dibandingkan dengan proses lainnya (Rohiat, 2008:52).

Suatu proses dikatakan berkualitas apabila koordinasi, koordinasi dan integrasi sumber daya sekolah (guru, siswa, kurikulum, uang, peralatan, dan lain-lain) konsisten dan menyeluruh. lingkungan belajar yang baik, dapat meningkatkan motivasi dan minat belajar serta benar-benar memberdayakan siswa. Kata “penguatan” berarti bahwa siswa tidak hanya mempelajari pengetahuan yang diberikan oleh guru, tetapi juga bahwa pengetahuan ini diterima oleh siswa, diasimilasi dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dan yang lebih penting adalah kemampuan siswa.

Melanjutkan (pengembangan kapasitas berpikir). Hasil dari pendidikan adalah berkembangnya sekolah. Prestasi sekolah adalah prestasi sekolah sebagai hasil dari proses/perilaku sekolah. Kinerja akademik dapat diukur dari segi kualitas, efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kehidupan kerja dan etos kerja. Secara khusus, ketika sekolah berpartisipasi, kualitas output sekolah meningkat. Hasil akademik, terutama tinggi:

1. Kemajuan akademik berupa prestasi akademik, nilai ulangan harian, nilai total tes atau nilai kelulusan kecakapan, hasil Ebtanas, mata kuliah, lomba akademik dan karya mahasiswa lainnya
2. Prestasi non akademik. Seperti IMTAQ, kejujuran, adab dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya. Mutu suatu sekolah dipengaruhi oleh berbagai tahapan kegiatan (proses) yang saling berkaitan, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (Sudarwan, 2006: 53-54).

Oleh karena itu, hasil pendidikan sangat tergantung pada proses yang dilakukan lembaga pendidikan untuk mencapai hasil yang baik. Selain itu, kualitas hasil dapat diturunkan dari nilai-nilai kehidupan, moral dan motivasi untuk berkembang yang diperoleh siswa selama belajar. Menurut Ace Suryadi, mutu pendidikan adalah “kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam menggunakan sumber belajar untuk memaksimalkan pembelajaran” (Suriadi, 2005: 159).

Selain itu, pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang dapat menghasilkan lulusan yang unggul yang dapat menjadi pionir inovasi dan perubahan untuk memecahkan masalah dan permasalahan terkini, masa depan, menjawab masa depan. Mutu pendidikan bukanlah suatu konsep pribadi, tetapi berkaitan erat dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, pendidikan yang berkualitaslah yang menghasilkan peserta didik berprestasi baik pendidikan akademik maupun non akademik serta dapat menularkan, memelihara dan mengembangkan ilmu tersebut sebagai pendekatan dalam kehidupan. Kecakapan hidup dibentuk dalam kehidupan sehari-hari (Mukamini, 2007:8).

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan prasyarat untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan dalam hal kepuasan pelanggan. Mutu pendidikan itu relatif karena tidak semua diciptakan sama. Akan tetapi mengenai konsep kualitas secara umum, pengetahuan kualitas dapat dikatakan sebagai pengetahuan yang mengarah pada kepuasan dengan memastikan bahwa semua bagian memenuhi

persyaratan dan kondisi yang diinginkan oleh pelanggan. Kualitas pendidikan bagus jika kami dapat menawarkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan Anda.

### **b. Prinsip-Prinsip Mutu**

Sebagaimana dinyatakan dalam buku Ahmad Baedovi Manajemen Sekolah yang Efektif, pengembangan sekolah secara menyeluruh didasarkan pada prinsip-prinsip visi bersama, ketaatan pada tujuan, stabilitas, komitmen dan kehandala (Baedowi, ddk, 2015: 406). Berdasarkan 5 prinsip mutu sekolah diharapkan sekolah dapat mengembangkan mutu sekolah dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada. Prinsip-prinsip manajemen mutu adalah fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan, pengambilan keputusan berbasis bukti dan manajemen hubungan. Karena mutu pendidikan mengandung pengertian mutu umum, maka mutu pendidikan berkaitan erat dengan konsep mutu umum. Oleh karena itu, prinsip manajemen mutu tersebut dapat digolongkan sebagai prinsip manajemen mutu dalam pendidikan. Pendekatan lain juga menyarankan bahwa proses penjaminan mutu harus berdasarkan prinsip. Dengan kata lain, kualitas adalah tanggung jawab semua anggota organisasi, melakukan hal yang benar sejak awal untuk menghindari kesalahan dan menciptakan iklim organisasi komunikasi dan kerja tim yang harmonis (Sani dkk 2015:15).

Karakteristik inilah yang menentukan kualitas pendidikan. Karena jika mendapat tempat di suatu lembaga pendidikan, maka hasilnya adalah mutu pendidikan itu sendiri. Sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah menunjukkan bahwa semua bagian dari sistem ini bersifat mandiri, terstandarisasi, spesifik, terencana, berkelanjutan, dilaksanakan dan memiliki prinsip-prinsip yang terdokumentasi. Prinsip-prinsip ini digunakan untuk menerapkan proses mutu dan membentuk dasar yang kokoh untuk mencapai standar yang tinggi di pendidikan dasar dan menengah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa prinsip kualitas

adalah orientasi pada kebutuhan dan keinginan pelanggan, konsistensi, partisipasi seluruh sumber daya manusia, pengembangan berkelanjutan, partisipasi seluruh anggota atau unit organisasi, pertimbangan dan pertimbangan terhadap nilai.

### **c. Ruang Lingkup Mutu Pendidikan**

Menurut Dedi Mulyasana, pendidikan yang bermutu berasal dari sistem perencanaan yang baik dengan materi dan sistem pengelolaan yang baik serta diajarkan oleh guru yang baik, terutama guru dengan komponen pendidikan yang berkualitas (Mulyasa, 2011: 120). Diyakini bahwa jika sebuah sekolah memiliki rencana kurikulum dan ekstrakurikuler yang baik, maka kualitas pendidikannya akan tinggi. Didukung oleh tenaga pengajar yang berkualitas dan berpengalaman, antara lain program kerja, kurikulum dan kegiatan ekstrakurikuler. Terdapat keseimbangan atau hubungan antara faktor-faktor tersebut untuk mencapai kualitas yang diinginkan. Mengenai kualitas pendidikan, pengembangan kualitatif diperlukan untuk fungsi normal sekolah. Oleh karena itu, tim pengembangan mutu harus hadir untuk memastikan bahwa tujuan sekolah tercapai. Tim pengembangan kualitas kami mencakup semua bidang termasuk pendidikan berkualitas, administrasi sekolah, pengembangan profesional, dan dukungan luar sekolah. Mutu pendidikan terdiri dari tiga unsur yaitu guru, siswa dan kurikulum. Manajemen sekolah berkomitmen untuk memastikan kemampuan sekolah untuk mengimplementasikan visi dan misinya dalam kegiatannya. Pengembangan keterampilan profesional meliputi pengembangan keterampilan setiap sumber daya yang ada di sekolah. Pendidikan ekstrakurikuler bertujuan untuk mengembangkan minat dan bakat siswa. Dalam konteks mutu pendidikan, Dan Rohiat membaginya menjadi tiga bagian yaitu input, proses dan hasil pendidikan. Pendapatan pendidikan terdiri dari sumber daya sekolah dan perangkat lunak. Pedagogi dan sumber daya dalam bentuk guru dan siswa. Perangkat lunak yang dimaksud bukan hanya struktur organisasi sekolah, tetapi juga visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai sekolah. Proses yang dimaksud

disini adalah proses pengambilan keputusan, pengelolaan lembaga, proses pelatihan dan pembelajaran. Hasil disini adalah hasil akademik dan non akademik dari kinerja sekolah (Rohiat, 2010:52).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa bidang mutu meliputi manajemen mutu, yang meliputi perencanaan mutu, pelaksanaan mutu, dan manajemen mutu, serta yang mengetahui mutu dan sistem atau proses yang menerapkan manajemen mutu.

#### **d. Bentuk-Bentuk Mutu Pendidikan**

Dalam Pedoman Pelaksanaan Penjaminan Mutu Pendidikan Satuan Pendidikan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan disebutkan bahwa peningkatan mutu pendidikan dijamin oleh pemerintah dan diatur dalam rencana penataan. , implementasi kepatuhan kualitas, penilaian/audit kualitas dan pelatihan untuk standar SNP yang tinggi. Ada beberapa langkah dan tahapan yang perlu Anda lalui untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Urutan fase memiliki seperangkat elemen manajemen fungsional seperti perencanaan, konfigurasi, implementasi, pemantauan dan evaluasi. Peningkatan mutu dicapai melalui tahap manajemen mutu sekolah, yang mengelola seluruh sumber daya sekolah, melatih seluruh peserta untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai standar, serta menunjukkan semangat dan komitmen untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan keinginan lulusan. dari pihak yang berkepentingan. Dengan demikian, proses pembelajaran dapat lebih ditingkatkan karena setiap orang ingin mendapatkan apa yang diinginkannya dan mencapai kualitas akademik dan non akademik. Manajemen mutu total adalah pengembangan konsep manajemen mutu untuk memenuhi semua aspek organisasi dengan siswa atau pemangku kepentingan eksternal. Dengan TQM, semua pihak dapat bekerja sama untuk meningkatkan kualitas secara berkesinambungan dan berkelanjutan, yang diharapkan dapat memuaskan para pemangku kepentingan. Peningkatan mutu juga didorong sebagian oleh visi dan misi sekolah. Yang terpenting adalah visi sekolah, inti – fundamental dari nilai,

aspirasi dan tujuan lembaga sekolah. Pendekatan sekolah merupakan kunci keberhasilan divisi sekolah yang dikelola secara profesional (Danim, 2008:73).

Visi dan misi ini perlu diletakkan di garis depan praktik manajemen mutu. Pada akhirnya, dengan cara ini kita dapat mengetahui arah dan tujuan yang harus diselesaikan oleh sekolah. Menurut Edward Sallis, organisasi (sekolah) yang efektif membutuhkan strategi untuk mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu sekolah membutuhkan proses untuk mengembangkan strategi mereka sendiri. Prosesnya terdiri dari:

1. Misi yang jelas dan unik
2. definisi yang berpusat pada pelanggan
3. Strategi untuk mencapai misi
4. Libatkan semua pelanggan internal dan eksternal dalam pengembangan strategi.
5. Menghilangkan hambatan pemberdayaan karyawan dan mengembangkan tim kerja yang efektif untuk meningkatkan kontribusi mereka terhadap organisasi.
6. Menilai dan mengevaluasi keefektifan agensi dalam mencapai tujuan terkait kliennya.

Dalam peningkatan mutu pendidikan ada beberapa yang harus dipegang untuk menerapkan program mutu pendidikan di antaranya adalah:

- a) Peningkatan mutu pendidikan memerlukan kepemimpinan profesional dalam pendidikan.
- b) Kesulitan bagi para profesional pendidikan adalah ketidakmampuan mereka untuk mengatasi "kekurangan sistemik" yang menghalangi mereka untuk mengembangkan atau menerapkan metode atau proses baru untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang ada.
- c) dikembangkan dalam rangka peningkatan mutu pendidikan; Norma dan kepercayaan lama harus diubah. Sekolah harus belajar bekerja sama dengan sumber daya yang terbatas.

- d) Uang bukanlah kunci peningkatan kualitas.
- e) Kunci utama peningkatan mutu pendidikan adalah komitmen.
- f) Ketakutan akan perubahan atau ketakutan akan perubahan membuat Anda tidak tahu bagaimana menghadapi tuntutan baru.
- g) Dalam dunia usaha, program peningkatan mutu tidak dapat diterapkan langsung pada pelatihan, tetapi memerlukan penyesuaian dan penyempurnaan.
- h) Salah satu bagian penting dari program mutu adalah sistem pengukurannya.
- i) Manajer dalam masyarakat dan pendidikan dapat 'keluar dari kebiasaan menggunakan program pendek dan mencapai peningkatan kualitas melalui perubahan permanen daripada program pendek (Sukmadinata dkk, 2008: 9-11).

Mutu pendidikan merupakan salah satu pilar penting pembangunan sumber daya manusia dalam pembangunan nasional. Dikatakan bahwa masa depan negara akan berkualitas hanya jika ada pendidikan yang berkualitas. Dan pendidikan yang berkualitas hanya dapat diperoleh di institusi yang berkualitas. Oleh karena itu, strategi untuk menciptakan pendidikan yang berkualitas adalah dengan meningkatkan kualitas pendidikan. Proses pendidikan yang berkualitas harus didukung oleh staf seperti manajer, guru, konselor dan manajer yang berkualitas dan profesional. Selain itu juga harus dilengkapi dengan prasarana dan alat peraga, sarana dan sumber daya pendidikan yang berkualitas dalam jumlah yang cukup dan memadai. Itu juga harus disertai dengan biaya yang masuk akal, manajemen yang baik dan lingkungan yang mendukung. Mutu dalam pendidikan bersifat menyeluruh dan mencakup semua komponen, pelaksanaan dan kegiatan pelatihan, disebut juga kualitas menyeluruh atau *overall quality* (Sukmadinata dkk, 2008: 7).

Mulyasa berpendapat bahwa TQM adalah pendekatan tingkat sistem (bukan sektor atau program individual) dan merupakan bagian terintegrasi dari strategi tingkat tinggi. Sistem bekerja secara horizontal lintas fungsi



dan departemen, mencakup semua karyawan dari atas ke bawah, hulu dan hilir, dan mencakup rantai pasokan dan pelanggan. (Mulyasa, 2011: 122).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa TQM adalah suatu sistem manajemen dimana semua pihak, mulai dari atasan hingga bawahan, berpartisipasi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan, konsep TQM menjelaskan bahwa lembaga pendidikan merupakan sektor jasa bukan produk atau proses produksi. Dalam hal ini, TQM bukan tentang mahasiswa atau lulusan, tetapi tentang bagaimana institusi dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pendidikan yang berkualitas bukan hanya tentang lulusannya saja. Namun, pendidikan yang berkualitas juga tercermin dari bagaimana lembaga pendidikan merespon kebutuhan internal dan eksternal pelanggannya. Pelanggan internal adalah guru, dan pelanggan eksternal adalah siswa, orang tua, masyarakat, dan mahasiswa sarjana. Ada enam masalah untuk menerapkan konsep TQM. Keenam isu tersebut berhubungan dengan pengukuran kualitas, fokus pelanggan, kepemimpinan, perbaikan berkelanjutan, manajemen sumber daya manusia dan manajemen berbasis kinerja.

#### **e. Standar Mutu Pendidikan**

Sallis berpendapat bahwa, misalnya, standar mutu pendidikan dapat berupa keterampilan dasar di setiap bidang pembelajaran dan disesuaikan dengan jenjang pendidikan yang diinginkan. Institusi juga harus menetapkan standar mutu sekolah terkait kurikulum, penilaian dan proses pembelajaran, yang akan dijadikan tolak ukur atau alat ukur. Standar mutu dalam proses pendidikan diciptakan untuk menghasilkan atau menciptakan lulusan yang bernilai dan berkompeten. Ada juga standar yang mengevaluasi siswa, terutama siswa kognitif, emosional dan psikologis.

Baker menjelaskan sekolah memiliki standar berkualitas baik, dalam buku Engkoswara dan Komariah terutama guru profesional dan manual dengan lingkungan yang realistis dan nyaman. Ada visi yang jelas tentang guru dan staf, dengan pandangan yang jelas, dengan pandangan

yang jelas tentang guru dan staf dan ada kebijakan dan kebijakan dengan kebijakan dengan kebijakan masing-masing sekolah. Otoritas daerah yang digunakan dalam kebijakan yang baik dan hubungan guru dan siswa yang berhubungan dengan masalah siswa (Engkoswara dan Komaria, 2012: 310-311).

Pelatihan adalah layanan yang membutuhkan penilaian kualitas standar. Standar kualitas adalah karakteristik barang atau jasa yang relatif stabil dan memuaskan kebutuhan pelanggan, termasuk sistem manajemennya. Sallis mengatakan standar kualitas dapat dilihat dari dua perspektif:

- 1) standar untuk produk atau jasa yang ditunjukkan dengan (a) kesesuaian dengan spesifikasi yang ditetapkan atau kesesuaian dengan spesifikasi teknis; (b) kesesuaian untuk penggunaan atau maksud atau maksud atau penggunaan; (c) produk bebas atau bebas cacat; (d) benar sekali dst. Atau pertama kali, setiap saat.
- 2) Kriteria Pelanggan: (a) Kepuasan Pelanggan atau Customer Satisfaction. (b) Loyalitas Pelanggan atau Kepuasan Pelanggan ketika produk dan layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Engkoswara dan Komariah, 2012:304).

Dari saran di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Suatu sekolah dikatakan berkualitas jika memiliki kurikulum yang jelas, memiliki guru dan staf yang mumpuni di bidangnya, aktif di masyarakat dan memiliki kerjasama yang baik antar siswa. Guru, orang tua dan pemerintah setempat memberikan dukungan yang baik dalam memantau lingkungan belajar.

#### **f. Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan**

Ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan mutu pendidikan, antara lain:

##### 1) Siswa

Siswa merupakan salah satu subsistem terpenting dalam sistem manajemen pendidikan sekolah. Dalam dunia pendidikan, siswa adalah

bahan mentah. Mata pelajaran di mana siswa yang memiliki semua karakteristik awal dipersiapkan melalui berbagai kegiatan pembelajaran di sekolah dan menjadi hasil atau lulusan yang diharapkan (Bapadal, 2003: 9).

Siswa memiliki ciri-ciri khusus sebagai berikut.

- a) Karena Anda masih di bawah umur, maka menjadi tanggung jawab wali.
- b) Memperbaiki beberapa aspek kedewasaan yang masih menjadi tantangan bagi pendidik.
- c) Biologis, spiritual, sosial, kecerdasan, emosi, kemampuan berbahasa, organ kerja (kaki, tangan, jari), lingkungan sosial, lingkungan biologis (warna kulit, tubuh bentuk dan sebagainya) ada perbedaan individu (Zamaran, 2000: 52).

Ada beberapa prinsip utama yang perlu diingat ketika datang ke siswa, diantaranya yaitu:

- a) Siswa harus diperlakukan sebagai subjek, bukan objek, dan karenanya harus didorong untuk berpartisipasi dalam semua perencanaan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan mereka.
- b) Lingkungan dan kondisi siswa sangat beragam, meliputi kondisi fisik, kemampuan intelektual, sosial ekonomi dan minat. Oleh karena itu, setiap siswa membutuhkan wahana berbagai kegiatan untuk perkembangan yang optimal.
- c) Pada dasarnya, siswa termotivasi untuk belajar hanya ketika mereka menikmati apa yang mereka pelajari.
- d) Pengembangan potensi siswa tidak hanya terkait pada ranah kognitif, tetapi juga pada ranah emosional dan psikomotorik (Hasbullah, 2010: 121).

## 2) Pendidik

Guru atau pendidik adalah orang yang pertama-tama mendidik masyarakat, memberikan pengetahuan dan pengalaman serta

mengajarkan kepada siswa nilai-nilai, budaya dan agama. Setelah orang tua tinggal di rumah, guru memegang peranan penting dalam proses pendidikan. Guru adalah orang pertama dalam lembaga pendidikan yang membimbing, mendidik, dan menyempurnakan peserta didik (Yamin, 2009:47).

Oleh karena itu, kualitas guru harus tinggi. Hal ini dikarenakan guru memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan pendidikan.

### 3) Sarana dan Prasarana

Benda ajar adalah alat dan perlengkapan yang menunjang proses pembelajaran, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, bahan ajar dan penunjangnya. Prasarana pendidikan meliputi fasilitas seperti halaman, kebun, taman sekolah dan jalan menuju sekolah yang secara tidak langsung mendukung proses pembelajaran. Namun bagian-bagian tersebut merupakan sarana pendidikan jika digunakan secara langsung dalam proses belajar mengajar, seperti taman sekolah, halaman sekolah dan tempat pengajaran biologi (Mulyasa, 2006: 49).

Kesimpulan dapat dibuat dari hal di atas yaitu Sarana dan prasarana merupakan sarana utama pelaksanaan proses pendidikan untuk mencapai pendidikan yang bermutu. Karena sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam setiap kegiatan, ketersediaannya merupakan faktor kunci dalam upaya Anda untuk mencapai tujuan pendidikan Anda.

### 4) Hubungan masyarakat

Humas didefinisikan sebagai seni dan ilmu menganalisis tren, memprediksi hasil, menasihati pemimpin organisasi, dan menerapkan program kegiatan yang direncanakan untuk kepentingan organisasi dan kepentingan publik (Marno, Supriyatno, 2008: 46).

Hubungan sekolah-masyarakat merupakan sarana yang sangat berperan penting dalam mempengaruhi dan mengembangkan pertumbuhan

pribadi siswa, terutama di sekolah. Dalam hal ini, sekolah sebagai sistem sosial merupakan bagian penting dari sistem sosial yang lebih besar, yaitu masyarakat. Sekolah dan masyarakat bekerjasama sangat erat untuk mencapai tujuan sekolah atau pendidikan secara efektif dan efisien.

Hubungan sekolah-masyarakat bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan kualitas pendidikan dan pengasuhan anak.
- 2) Memperkuat tujuan dan meningkatkan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat kita.
- 3) Mendorong masyarakat untuk terlibat dengan sekolah. semua. pengendalian mutu pendidikan

### **c. Manajemen Mutu Pendidikan**

Mutu memiliki arti yang berbeda dan ada beberapa kebingungan tentang artinya karena kualitas dapat digunakan dalam dua cara yang berbeda: absolut dan relatif. Sebagai konsep absolut, kualitas dipahami sebagai cita-cita tanpa kompromi dalam arti ada standar yang menghargai kebaikan, keindahan dan kebenaran, dan ada standar tinggi yang tidak dapat dilampaui (Salis, 2011: 51-52). Definisi ini mendefinisikan produk berkualitas sebagai produk yang diproduksi dengan sempurna dan mahal. Dalam konsep perbandingan, kualitas dapat dipahami sebagai produk atau jasa, dan kualitas dapat terus dievaluasi sebagai hasil dari produk dan jasa yang dihasilkan, dan dalam konsep perbandingan, itu adalah proses yang mengarah pada dua aspek. Pertama, menyesuaikan dengan spesifikasi teknis, dan kedua, memenuhi persyaratan pelanggan. Artinya mutu pendidikan itu relatif karena tidak semua orang sama besarnya. Akan tetapi, sebagai konsep umum dapat dikatakan bahwa pendidikan bermutu adalah pendidikan yang semua komponennya memenuhi persyaratan dan kondisi yang diinginkan oleh pelanggan dan mendatangkan kepuasan. Kualitas pelatihan dapat dikatakan baik atau baik jika pelatihan tersebut dapat melayani kebutuhan pelanggan.

Menurut Rahayu, kualitas mengacu pada semua kegiatan yang memastikan kualitas layanan yang diberikan oleh berbagai bagian sistem

konsisten dan sesuai rencana. Pendidikan tinggi yang konsisten dan berkesinambungan untuk kepuasan semua pemangku kepentingan (Sumardjoko, 2010: 53). Misi (aspek deduktif) memungkinkan universitas untuk membuat dan mengimplementasikan visi dan memenuhi kebutuhan sosialnya (*social needs*). (Sumardjoko, 2010: 54).

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan agenda utama setiap lembaga, dan peningkatan mutu merupakan tugas terpenting bagi kesinambungan dan keberlanjutan lembaga. Dalam dunia pendidikan, mutu adalah yang membedakan yang baik dengan yang baik. Oleh karena itu, jelaslah bahwa mutu merupakan isu terpenting untuk memastikan posisi suatu lembaga dalam dunia pendidikan yang sangat kompetitif. Pendidikan berkualitas adalah elemen penting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga pendidikan atau pendidikan tinggi, karena pendidikan adalah proses pemberdayaan siswa untuk tidak hanya terpelajar tetapi juga orang yang sadar, berbudaya dan berpengetahuan luas.

Istilah manajemen mutu dalam pendidikan sering disebut sebagai Total Quality Management (TQM). Aplikasi konsep manajemen mutu TQM dalam pendidikan ditegaskan oleh Sallis yaitu Total Quality Management adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Definisi tersebut menjelaskan bahwa manajemen mutu-TQM menekankan pada dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dan kedua, berhubungan dengan alatalat dan teknik seperti "brainstorming " dan "force field analysis" (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan. (Edward:2006)

Total Quality Management (manajemen kualitas total) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. (Edward:2006) Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang

terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberi keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat. (Vinsent: 2001)

TQM adalah sebagai suatu filosofi dan suatu metodologi untuk membantu mengelola perubahan. Inti dari TQM adalah perubahan budaya dari pelakunya. Sedangkan Slamet menegaskan bahwa TQM adalah suatu prosedur di mana setiap orang berusaha keras secara terus menerus memperbaiki jalan menuju sukses. (Margono:1994) TQM bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja. TQM juga menselaraskan usaha-usaha orang banyak sedemikian rupa sehingga orang-orang tersebut menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan.

Mutu atau kualitas memiliki definisi yang bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam menggunakan (easy of use), estetika (esthetic) dan sebagainya. Definisi strategis dari mutu adalah suatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Gaspersz kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. (Vinsent: 2001)

Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (customer satisfaction), konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (conformance to the requirements), dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus (continuous improvement). Menurut Sallis definisi relatif tentang kualitas memiliki dua aspek yaitu pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi dan kedua adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Aspek yang pertama merupakan definisi produsen

tentang mutu, sedangkan aspek yang kedua adalah definisi mutu dari pelanggan.

Menurut Sallis peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Kebebasan yang baik harus disesuaikan dengan akuntabilitas yang baik. Institusi-institusi harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang bermutu pada peserta didik. Mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dan sebaliknya. Hal tersebut berarti mutu dalam pendidikan merupakan sesuatu hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Mutu merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang makin keras. (Edwar: 2006)

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen mutu adalah suatu proses atau kerangka kerja dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya dalam mencapai gambaran atau karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

#### **d. Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan**

Mutu pendidikan adalah mutu lulusan dan pelayanan yang memuaskan. Kualifikasi lulusan berkaitan dengan lulus dengan nilai bagus, promosi akademik, naik ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan berkarakter baik, sedangkan mutu pelayanan adalah memenuhi kebutuhan stakeholders secara cepat dan tepat. Karena kepala sekolah merupakan orang yang paling bertanggung jawab dalam organisasi sekolah, maka ia harus memikirkan dengan matang untuk meningkatkan mutu pendidikan. Oleh karena itu, kepala sekolah harus terampil dalam mengelola organisasi sekolah.



Sellis mengatakan bahwa dalam meningkatkan mutu sekolah, kepala sekolah profesional harus fokus pada:

- a. Ada visi atau pemahaman yang mendalam tentang kualitas yang dibangun di dalam institusi, staf, dan siswa.
- b. Komitmen yang jelas terhadap proses peningkatan kualitas
- c. Kirim pesan berkualitas
- d. Menyediakan kebutuhan siswa sebagai arah kegiatan kebijakan sekolah
- e. Yakinkan pelanggan Anda (siswa, orang tua, komunitas) bahwa Anda memiliki "saluran" yang tepat untuk mengkomunikasikan harapan dan aspirasi mereka.
- f. Pemimpin mendukung pengembangan tim pelatihan.
- g. Jangan salahkan orang lain ketika masalah muncul tanpa bukti kuat.
- h. Pemimpin berinovasi di sekolah
- i. Struktur organisasi yang menggambarkan tanggung jawab khusus
- j. Cobalah untuk menghilangkan semua hambatan organisasi dan budaya.
- k. membangun tim yang efektif
- l. Pengembangan mekanisme pemantauan dan evaluasi yang tepat (Hadijaya: 2013).

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

Bush dan Coleman mengungkapkan bahwa tanggung jawab pemimpin pendidikan dalam meningkatkan dan meraih mutu sekolah yang diharapkan, yaitu:

- a) Memberikan kesempatan kepada anggota untuk berpartisipasi dalam proses perubahan, untuk menyediakan magang dan mengembangkan konsep pribadi tentang sifat dan perubahan mereka
- b) Pembentukan tradisi saling mendukung dalam proses menciptakan dan mengubah sekolah yang terlibat dalam pengembangan sekolah
- c) Opsi umpan balik positif untuk semua pihak diubah
- d) Peka terhadap hasil proses pengembangan dan menciptakan kondisi yang menguntungkan untuk umpan balik yang diperlukan, dan

kemudian memantau berbagai pihak dengan melibatkan mereka dalam diskusi ide dan pengalaman mereka. (Syafaruddin & Asrul, 2007: 124:125).

## **2. Manajemen Berbasis Sekolah**

### **a. Pengertian Manajemen Berbasis Sekolah**

Secara leksikal, manajemen sekolah terdiri dari tiga kata: manajemen, yayasan, dan sekolah. Manajemen adalah proses penggunaan sumber daya secara efisien untuk mencapai tujuan. Berbasis berasal dari kata basis yang berarti dasar atau basis. Sekolah merupakan tempat belajar dan mengajar serta lembaga pendidikan dan pelatihan (KBBI, 2016) .

Menurut kamus, manajemen sekolah dapat diartikan sebagai penggunaan sumber daya yang didasarkan pada sekolah itu sendiri. Secara garis besar tata kelola sekolah mengacu pada pendekatan politik untuk menata kembali organisasi sekolah dengan memberdayakan peserta sekolah setempat untuk memajukan sekolah (Nurcolis, 2006:2). Manajemen berbasis sekolah Dalam arti yang sama, pedomannya sama, yang sama dengan meningkatkan kualitas pendidikan yang membuat keputusan pemerintah pusat. Oleh karena itu, pengawas, guru, dan orang tua perlu memantau proses pembelajaran (Umaedi: 2005)

Selain itu, Kementerian Sekolah Nasional adalah model manajemen yang menawarkan sekolah, menawarkan sekolah, menawarkan fleksibilitas ke sekolah (guru, siswa, kepala sekolah, staf dan staf). Orang tua, pengusaha, dan lain-lain. Yang meningkatkan kualitas sekolah sesuai dengan aturan. Otonomi ini memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada sekolah untuk mengambil keputusan berdasarkan kebutuhan, peluang dan kebutuhan sekolah, masyarakat atau pemangku kepentingan yang ada. Peningkatan otonomi sekolah, fleksibilitas dalam mengelola sumber daya sekolah, serta pelibatan warga sekolah dan masyarakat dalam tata kelola sekolah, semuanya ditujukan untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kementerian Pendidikan: 2009)

Otonomi dapat diartikan sebagai kekuasaan atau kemandirian, terutama pengaturan diri dan kemandirian (tidak bergantung pada pihak lain) dalam penyelenggaraan pemerintahan. Fleksibilitas adalah keleluasaan yang diberikan kepada sekolah untuk mengelola sumber daya sekolah secara optimal guna meningkatkan mutu sekolah. Peningkatan partisipasi masalah mengacu pada penciptaan lingkungan yang terbuka dan demokratis dimana anggota sekolah (guru, siswa dan staf) dan masyarakat (orang tua siswa, pengusaha, dan sebagainya) diundang untuk berpartisipasi langsung dalam mendukung implementasi pendidikan sekolah.

Dari berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tata kelola sekolah merupakan model tata kelola pendidikan yang lebih memberikan kewenangan (otonomi) kepada sekolah untuk menjalankan sekolah melalui partisipasi warga sekolah dan masyarakat setempat sesuai dengan kerangka kebijakan pendidikan nasional. Selain itu, manajemen berpusat sekolah dapat dikatakan sebagai keseimbangan sumber daya yang dicapai sekolah secara mandiri dengan melibatkan secara langsung semua pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) yang terkait dengan sekolah dalam proses pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan sekolah.

Tata kelola sekolah bertujuan untuk mengaktifkan atau memberdayakan sekolah agar menjadi otonom dengan memberdayakannya (otonomi) dan melibatkannya dalam pengambilan keputusan secara kolaboratif. Menurut Surya Darma, kepala sekolah menerapkan manajemen berbasis sekolah digunakan dengan asumsi berikut.

- 1) Sebuah sekolah yang menawarkan banyak otonomi ke sekolah akan memiliki kreativitas, inisiatif, dan lebih banyak inovasi dalam meningkatkan kegiatan sekolah.
- 2) Sekolah yang meningkatkan sumber daya untuk manajemen sumber daya fleksibel untuk kinerja optimal dan penggunaan sumber daya untuk meningkatkan kualitas sekolah.
- 3) Sekolah tahu lebih banyak tentang kekuatan, kelemahan mereka, peluang dan risiko mereka, sehingga dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia untuk memindahkan sekolah.

- 4) Sekolah tahu lebih banyak pada tingkat pendidikan dan pengembangan siswa yang digunakan dalam pendidikan, kurikulum dan kurikulum di bidang pendidikan.
- 5) Sekolah cocok untuk memuaskan kebutuhan sekolah. Karena saya tahu sekolah terbaik.
- 6) Penggunaan alat pendidikan lebih efisien dan efisien ketika penduduk dan masyarakat yang dikelola.
- 7) Partisipasi dalam membuat keputusan anggota sekolah dan masyarakat dapat meningkatkan properti, dedikasi, transparansi, tanggung jawab dan kepercayaan untuk sekolah.
- 8) Sekolah bertanggung jawab atas penggunaan otoritas lokal dan lokal, otoritas lokal, kualitas siswa, kualitas dan komunitas siswa, komunitas umum dan pendidikan.
- 9) Sekolah dapat bersaing dengan sekolah lain, kualitas pendidikan, orang tua siswa, kekuatan pendidikan kreatif dan inovatif, pemerintah daerah dan lokal. Sekolah dapat dengan cepat mengubah ambisi dan lingkungan publik (Dharma, 2010:9).

Ada beberapa istilah yang secara konseptual berkaitan dengan manajemen sekolah (MBS), diantaranya manajemen sekolah atau pengambilan keputusan dan manajemen sekolah. Konsep dasar MBS adalah mendesentralisasikan proses pengambilan keputusan di tingkat pusat, daerah, daerah dan kepala sekolah. MBS adalah bentuk alternatif desentralisasi pendidikan yang ditandai dengan otonomi tingkat sekolah yang lebih besar, keterlibatan masyarakat dan kerangka kebijakan pendidikan nasional. Wohlstetter dan Morhman memberikan definisi MBS yang lebih luas.

#### **b. Tujuan Manajemen Berbasis Sekolah**

Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Mulyasa merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan keunggulan masyarakat bangsa dalam pembelajaran IPTEK yang dituangkan dalam GBHN. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar pengembangan pendidikan berkelanjutan yang bermutu tinggi di

tingkat makro, meso, dan mikro di Indonesia. Ditandai dengan otonomi sekolah dan keterlibatan masyarakat (Mulyasa, 2003: 11).

MBS adalah inisiatif pemerintah untuk masyarakat untuk meningkatkan efisiensi, kualitas dan pemerataan pendidikan. Peningkatan kualitas juga dapat dicapai melalui fleksibilitas dalam pengelolaan sumber daya dan perampingan birokrasi untuk keterlibatan masyarakat. Peningkatan mutu dapat dicapai melalui pemerataan yang lebih besar, termasuk, namun tidak terbatas pada, keterlibatan orang tua di sekolah, Fokus pada manajemen berbasis sekolah fleksibilitas dalam pengelolaan sekolah dan kelas, peningkatan profesionalisme guru dan kepala sekolah, serta peningkatan keterlibatan masyarakat.

### **c. Manfaat Manajemen Berbasis Sekolah**

Di Nurkolis MBS fokus pada pemberdayaan sekolah, khususnya fakultas, memberikan keleluasaan pada sumber daya lain untuk mengatasi tantangan yang dihadapi sekolah terkait (Nurcolis, 2006:2). Pada hakekatnya, tujuan utama penerapan MBS adalah untuk menyeimbangkan struktur kewenangan antara sekolah, pemerintah daerah, pelaksanaan proses dan pusat untuk pengelolaan yang lebih efektif. Ini juga memperkuat sekolah dengan membuat mereka mandiri atau membiarkan mereka (otonom) dan mendorong mereka untuk membuat keputusan bersama. Secara khusus, MBS bertujuan untuk:

- a) Kemandirian dalam mengelola dan memantapkan sumber daya yang tersedia dan meningkatkan mutu pendidikan melalui prakarsa sekolah.
- b) Meningkatkan kesadaran anggota sekolah dan masyarakat dalam organisasi pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama.
- c) Meningkatkan akuntabilitas sekolah kepada orang tua, masyarakat dan pemerintah dalam hal kualitas.
- d) Mempromosikan kompetensi yang solid tentang kualitas pendidikan yang dicapai di sekolah.

Implementasi MBS yang efektif dengan jelas mengidentifikasi beberapa manfaat penerapan MBS:

- a) Untuk memungkinkan orang yang kompeten di sekolah untuk membuat keputusan yang meningkatkan kualitas pendidikan.
- b) Memastikan bahwa semua warga sekolah memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan penting.
- c) mendorong munculnya kreativitas dalam pengembangan kurikulum;
- d) Mengarahkan sumber daya yang tersedia untuk mendukung tujuan yang dikembangkan oleh masing-masing sekolah.
- e) Kembangkan rencana anggaran yang lebih realistis karena orang tua dan guru belajar lebih banyak tentang situasi keuangan sekolah, batasan pengeluaran, dan nilai program sekolah.
- f) Meningkatkan motivasi guru dan mengembangkan keterampilan kepemimpinan baru di semua tingkatan (Rivai dan Murni, 2010:148).

#### **d. Syarat Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah**

Menurut Sudarwan, struktur dan mekanisme kerja organisasi memang berubah sesuai dengan kebijakan desentralisasi. Pertanyaannya adalah sejauh mana perubahan model tata kelola dapat mengubah pola pikir badan eksekutif atau birokrat pendidikan (Danim, 2008:35).

Merujuk pada komentar David dalam sintesa penelitian Sudarwan tentang manajemen sekolah, ada persyaratan eksistensial untuk menerapkan MBS.

- a) Untuk membentuk serikat pekerja yang kuat dengan serikat guru;
- b) Memberdayakan sekolah untuk menentukan tanggung jawab baru, memilih staf dan mempromosikan lingkungan belajar.
- c) Mendorong kemandirian dalam pengambilan keputusan sekolah.
- d) komunikasi tujuan, penetapan pedoman dan penyebaran informasi terfokus.
- e) Menciptakan hubungan yang dinamis antara tim sekolah dan staf sekolah.
- f) Memungkinkan sekolah untuk bereksperimen dan mengambil keputusan yang berisiko.
- g) Meninjau keputusan pejabat lembaga pendidikan.

- h) Kepala sekolah didorong untuk melibatkan guru dalam berbagai proses pengambilan keputusan.
- i) Penyusunan aturan tanggung jawab staf sekolah.
- j) memberikan banyak kesempatan bagi manajer dan karyawan untuk mengembangkan keahlian dan pengalaman profesional mereka;
- k) Memberi kepala sekolah dan staf kemampuan untuk membuat dan mendokumentasikan peraturan baru.
- l) Mabas tidak hanya sebagai penyelenggara dan koordinator pembaharuan sekolah, tetapi tidak terbatas pada penjabaran prinsip-prinsip dan mengeluarkan salah arah.
- m) Penerapan pendekatan produktivitas, misalnya dalam penggajian (Danim, 2008:35).
  - 1) Sejak awal, pemerintah (negara bagian dan lokal) seharusnya mendukung gagasan MBS. Mereka harus mempercayai kepala sekolah dan dewan sekolah untuk menentukan bagaimana setiap sekolah akan mencapai tujuan pendidikannya
  - 2) Penting untuk memiliki persetujuan tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab dinas pendidikan kabupaten, dinas pendidikan kabupaten, kepala sekolah, dan dewan sekolah. Kontrak tersebut harus dengan jelas menyatakan kriteria yang menjadi dasar penilaian tanggung jawab sekolah. Persyaratan Pendaftaran MBS:
    - a) MBS lebih mungkin berhasil jika dilaksanakan secara bertahap. Implementasi MBS yang berhasil dapat memakan waktu lima tahun atau lebih.
    - b) MBS harus didukung oleh tim sekolah.
    - c) Pegawai sekolah dan lembaga layanan harus dilatih dalam penggunaan dan belajar bagaimana beradaptasi dengan peran dan saluran komunikasi baru.
    - d) Harus ada dukungan anggaran untuk pelatihan dan waktu untuk pertemuan rutin staf.

- e) Otoritas pusat dan daerah mendelegasikan kepada kepala sekolah, dan kepala sekolah berbagi otoritas ini dengan guru dan orang tua (Rivai dan Murni, 2010:148).

### e. Karakteristik Manajemen Berbasis Sekolah

Menurut Brown, otonomi, fleksibilitas, tanggung jawab, partisipasi dalam lingkungan sekolah, gangguan disiplin sekolah, kerja sama dan kerja sama/kolaborasi antar warga sekolah, dan sikap peduli antara kepala sekolah dan guru merupakan karakteristik yang paling penting dan efektif dari penerapan MBS di sekolah.

Menurut Bailey, tata kelola sekolah MBS memiliki karakteristik meliputi: 1) Keanekaragaman dan pola gaji guru, 2) Otonomi sekolah, 3) Pemberdayaan guru, 4) Operasi sekolah bersama, 5) Sistem terpusat, 6) Sekolah terpilih atau sekolah seleksi mandiri, 7) Kemitraan antar guru, komunitas bisnis dan pendidikan; 8) membuka akses bagi pertumbuhan sekolah yang relatif mandiri; 9) pemasaran sekolah yang kompetitif (Danim, 2008: 29-31) Deskripsi fungsi sekolah:

**Tabel 2.1 : Ciri-ciri Manajemen Berbasis Sekolah**

Organisasi sekolah	Proses Belajar Mengajar	Sumber Daya Manusia	Sumber Daya Dan Administrasi
menyediakan kepemimpinan transformasional dalam mencapai tujuan pendidikan	Meningkatkan kualitas belajar siswa	Memberdayakan staf dan menempatkan personal yang dapat melayani keperluan semua siswa	Mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan dan mengalokasikan sumber daya tersebut sesuai dengan kebutuhan
Menyusun rencana sekolah dan merumuskan kebijakan untuk sekolahnya sendiri	Mengembangkan kurikulum yang cocok dan tanggap terhadap kebutuhan siswa dan masyarakat	Memilih staf yang memiliki wawasan manajemen berbasis sekolah	Mengelola dana sekolah



	sekolah		
Mengelolah kegiatan operasional sekolah	Menyelenggarakan pelajaran yang efektif	Menyediakan kegiatan untuk mengembangkan semua profesi pada semua staf	Menyediakan dukungan administratif
Menjamin adanya komunikasi yang efektif antara sekolah dan masyarakat terkait (school community)	Menyediakan program pengembangan yang diperlukan siswa	Menjamin kesejahteraan staf dan siswa	Menegelola dan memelihara gedung dan sarana lainnya
Menjamin akan terpeliharanya sekolah yang efektif	Program pengembangan yang dibutuhkan siswa	Kesejahteraan staf dan siswa	Memelihara gedung dan sarana lainnya

#### f. Komponen- Komponen MBM/S

Saat mengimplementasikan MBS, yang terpenting adalah mengelola komponen itu sendiri. Seperti:

- a. Kurikulum dan Program Pembelajaran Kurikulum dan Manajemen Pembelajaran merupakan bagian dari MBS. Manajemen kurikulum dan program pelatihan meliputi perencanaan kurikulum, implementasi dan evaluasi. Untuk memastikan efektivitas pengembangan kurikulum dan program pendidikan dalam MBS, pimpinan sekolah sebagai pengelola kurikulum harus bekerja sama dengan guru untuk merinci isi kurikulum program tahunan, triwulanan, dan bulanan.
- b. Keberhasilan MBS seringkali ditentukan oleh keberhasilan para pimpinannya yang mengelola perguruan tinggi tersebut. Manajemen tenaga kependidikan bertujuan untuk pengerahan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia dalam pendidikan meliputi perencanaan personil, seleksi personil, pelatihan

dan pengembangan personil, promosi, mutasi, pemberhentian, kompensasi dan evaluasi personil.

- c. Manajemen kemahasiswaan merupakan salah satu bidang kegiatan MBS. Manajemen siswa adalah proses penataan dan pengorganisasian kegiatan siswa sejak mereka tiba di sekolah sampai mereka meninggalkan sekolah. Tujuan manajemen siswa adalah untuk mencapai tujuan pendidikan dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan siswa untuk kelancaran, tertib dan terencana kegiatan pembelajaran di sekolah.
- d. layanan keuangan dan perbankan; Pembiayaan dan pendanaan merupakan salah satu alat yang secara langsung menjamin efektifitas dan efisiensi pendidikan. Hal ini lebih terlihat lagi dalam implementasi MBS yang mengharuskan sekolah merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan dananya secara transparan kepada masyarakat dan pemerintah.
- e. Sarana dan Prasarana Pendidikan Sarana dan Prasarana Pendidikan adalah peralatan yang digunakan secara langsung untuk menunjang proses pembelajaran, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, kursi, meja, alat peraga dan media informasi. Prasarana pendidikan merupakan satu kesatuan yang secara tidak langsung menjamin jalannya proses belajar mengajar. Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan menganjurkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan sedemikian rupa sehingga memberikan kontribusi secara optimal dan bermakna dalam proses kurikulum.
- f. Iklan sekolah; Hubungan antara sekolah dan masyarakat merupakan sarana yang sangat penting untuk menjamin dan mengembangkan pertumbuhan pribadi siswa di sekolah. Hubungan dengan komunitas sekolah meliputi peningkatan kualitas belajar dan tumbuh kembang anak, penguatan tujuan, peningkatan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat, serta mendorong keterlibatan masyarakat dengan sekolah.

### **g. Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah**

Manajemen layanan khusus meliputi manajemen perpustakaan dan kesehatan dan keselamatan sekolah. Sebagai satuan pendidikan yang bertanggung jawab atas terselenggaranya proses pendidikan, sekolah mempunyai tugas untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, serta memelihara dan meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani peserta didik. Sekolah juga wajib menyediakan layanan keamanan agar siswa dan staf dapat menjalankan tugasnya dengan tenang dan nyaman. Membeli. Pemenuhan manajemen sekolah.

Menurut Rivai, memasukkan MBS ke dalam mesin negara yang masih tersentralisasi jelas akan berdampak besar. Perlu diingat bahwa implementasi MBS akan sangat sulit jika pejabat pusat dan daerah mampu mempertahankan kekuasaan yang seharusnya mereka delegasikan ke sekolah (Rivai dan Mumi, 2010: 151).

Pemerintah pusat menetapkan standar nasional pendidikan, antara lain standar komponen, standar gedung dan perlengkapan sekolah, standar kepegawaian dan standar kualifikasi guru. Didirikan. Adaptasi standar terhadap kondisi setempat. Standar ini kemudian ditegakkan oleh pemerintah daerah (Kementerian Pendidikan), melibatkan sekolah-sekolah setempat. Namun, otoritas pusat dan daerah harus siap memberikan kesempatan kepada semua sekolah yang ingin memanfaatkannya secara kreatif dan inovatif. Jika tidak, sekolah akan lumpuh dan guru akan tertahan dari kreativitas untuk berinovasi. Jika sekolah tertentu sedang berjuang untuk menerjemahkan visi daerah untuk pendidikan menjadi pendidikan berkualitas, pemerintah harus dapat membantu. Otoritas lokal masih bertanggung jawab untuk menilai sekolah berdasarkan kriteria yang ditetapkan

MBS diharapkan dapat dilaksanakan setidaknya dalam tiga fase: jangka pendek (tahun 1-3), jangka menengah (tahun 4-6) dan jangka panjang (tahun 6 dan seterusnya). Dari segi pendidikan, balapan jangka pendek lebih disukai daripada aktivitas yang tidak memerlukan perubahan radikal. Sebaliknya, strategi ini harus fokus pada isu-isu seperti mensosialisasikan MBS di masyarakat dan sekolah, melatih sumber daya manusia untuk menerapkan

MBS, dan memblokir dan mensubsidi sekolah secara langsung sebagai bagian dari praktik pengelolaan keuangan MBS. Ketika masyarakat dan sekolah memahami hak dan tanggung jawab mereka, strategi jangka menengah dan panjang untuk menerapkan MBS dapat memperkenalkan perubahan mendasar dalam lanskap pendidikan (Mulyasa, 2003: 11).

Mengenai tahapan implementasi MBS, Mulyasa biasanya membaginya menjadi tiga tahapan yaitu sosialisasi, implementasi rintisan dan diseminasi. Masa sosialisasi merupakan masa yang penting karena masyarakat Indonesia pada umumnya tidak menerima perubahan pada masa ini. Banyak perubahan pribadi dan organisasi membutuhkan pengetahuan dan keterampilan baru. Hal ini memungkinkan orang untuk lebih beradaptasi dengan lingkungan baru mereka. Untuk mencapai tujuan perubahan secara efektif, harus ada tujuan yang jelas dan praktik kerja yang baik untuk aspek proses dan pengembangan. Masa percontohan merupakan masa uji coba untuk memastikan penerapan konsep manajemen sekolah tidak menimbulkan risiko. Efisiensi model percontohan menetapkan persyaratan utama: utilitas, akuntabilitas, reproduktifitas, dan keberlanjutan. Penerimaan berarti penerimaan para praktisi pendidikan, khususnya guru dan kepala sekolah, sebagai pelaksana dan pengelola persekolahan. Akuntabilitas berarti bahwa program MBS harus bertanggung jawab secara konseptual, operasional, dan finansial. Reliabilitas artinya perlakuan sekolah rintisan dapat diterapkan di sekolah lain karena model MBS yang diujikan dapat direplikasi di sekolah lain. Stabilitas berarti program dapat dilanjutkan setelah uji coba selesai.

Tahap diseminasi adalah diseminasi model manajemen sekolah yang diterapkan ke lebih banyak sekolah untuk implementasi yang efektif (Rivai dan Murni, 2010, 153). Oleh karena itu, dalam konteks penerapan MBS di Indonesia, Kementerian Pendidikan berwenang untuk menahan informasi tentang calon karyawan potensial untuk tujuan perekrutan calon karyawan, menyeleksi calon dan sekolah kepegawaian.

Dewan sekolah masih menetapkan maksud dan tujuan kurikulum dan hasil yang diharapkan berdasarkan standar nasional yang ditetapkan oleh pemerintah nasional, dan sekolah sendiri yang menentukan bagaimana

mencapai tujuan tersebut. Beberapa daerah mengizinkan sekolah untuk memilih buku pelajaran mereka sendiri, sementara yang lain masih menentukan buku pelajaran mereka sendiri untuk digunakan semua sekolah.

#### **h. Ukuran Keberhasilan Manajemen Berbasis Sekolah**

Keberhasilan MBS tergantung dari kualitas program dan layanan pendidikan yang diberikan. Oleh karena itu, ukuran keberhasilan MBS Indonesia setidaknya dapat diturunkan dari sembilan kriteria berikut.

*Pertama*, jika jumlah siswa yang menerima layanan pendidikan meningkat, maka dianggap berhasil. Permasalahan siswa yang tidak dapat bersekolah karena kesulitan ekonomi disikapi bersama oleh warga sekolah dengan saling mendukung siswa yang memiliki peluang ekonomi lebih besar.

*Kedua*, MBS dinilai berhasil bila kualitas layanan pendidikan lebih baik, karena layanan pendidikan yang berkualitas bermuara pada peningkatan prestasi akademik dan non akademik siswa. Secara keseluruhan, kualitas pendidikan yang lebih tinggi, pengangguran yang lebih rendah, tingkat kejahatan yang lebih rendah dan tanggung jawab sipil yang lebih jelas.

*Ketiga*, semakin tinggi angka partisipasi, semakin rendah angka partisipasi dan semakin tinggi produktivitas sekolah. Ketidakhadiran akan berkurang ketika siswa datang ke sekolah didukung oleh orang tua dan teman sebaya serta lebih termotivasi untuk belajar di rumah.

*Keempat*, dengan dikembangkannya program sekolah bekerjasama dengan warga masyarakat dan tokoh masyarakat, relevansi pendidikan dengan kondisi dan kebutuhan lingkungan masyarakat dalam hal kurikulum, sarana dan prasarana sekolah meningkat.

*Kelima*, adanya keadilan dalam praktik pendidikan, karena biaya pendidikan tidak dirata-ratakan dan bergantung pada potensi ekonomi masing-masing keluarga.

*Keenam*, keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam pengambilan keputusan sekolah mengenai keputusan pendidikan dan organisasi semakin meningkat.

*Ketujuh*, suasana sekolah dan budaya kerja yang lebih baik.

*Kedelapan*, kesejahteraan fakultas dan staf ditingkatkan sebagian oleh ide, energi, dan dukungan keuangan dari masyarakat.

*Kesembilan*, bila semua capaian pendidikan di atas tercapai, dampak selanjutnya adalah demokratisasi administrasi pendidikan.

#### **i. Efektifitas Manajemen Berbasis Madrasah (MBM)**

Pengertian Efektivitas banyak dikemukakan oleh para ahli di antaranya Komariah dan Triatna bahwa “Efektivitas menunjukkan ketercapaian tujuan/sasaran yang telah ditetapkan”<sup>60</sup>. Menurut Siagian “Efektivitas berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan”. (Siagian:1995)

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak apabila dapat menjawab pertanyaan kapan pekerjaan tersebut dapat diselesaikan. Pendapat di atas sejalan dengan Mulyasa yang mengartikan efektivitas adalah “adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju,...bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional” (Mulyasa: 2003)

Dengan redaksi yang berbeda dikemukakan oleh Robbin yang menyatakan bahwa efektivitas diartikan “sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya”. Sedangkan Davis dan Wether mengartikan efektivitas adalah “menghasilkan sesuatu dan melayani masyarakat dengan tepat”.

Adapun Prawirosantono mengartikan “efektivitas adalah mengacu kepada ukuran keberhasilan pencapaian satu tujuan, atau apa yang dicapai dibandingkan apa yang direncanakan”. Menurut Adair (2002) efektivitas diartikan sebagai pencapaian tujuan; “apa yang dicapai sesuai dengan yang

diinginkan.”<sup>66</sup> Pendapat di atas didukung oleh Gaspersz yang menyatakan bahwa “ efektivitas adalah pencapaian tujuan”.

Konsep di atas merupakan pendekatan total quality manajemen yang menyarankan bahwa efektivitas yang dilakukan pemimpin dalam kepemimpinan manajemen kualitas bukan hanya untuk menemukan atau mencata kegagalan yang dibuat pekerja dan memberikan hukuman atas kegagalannya. Tetapi yang paling esensi adalah menghilangkan penyebab kegagalan dan mencari solusinya dengan membantu pekerja untuk lebih baik dalam mengerjakan pekerjaannya dengan memperhatikan pencapai tujuan.

Davis dan Wether (1981) mengartikan efektifitas adalah menghasilkan sesuatu dan melayani masyarakat dengan tepat. Adapun Prawirosantono mengartikan efektivitas adalah mengacu kepada ukuran keberhasilan pencapaian satu tujuan, atau apa yang dicapai dibandingkan apa yang direncanakan. (Prawisantono:1999) Senada dengan itu, Komaruddin menyatakan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan (atau kegagalan) kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Lebih lanjut dikemukannya bahwa, hasil kerja dikatakan efektif apabila terdapat kemampuan dalam pelaksanaan tugas-tugas sebagai usaha untuk keseimbangan yang dinamis antara kualitas dan kuantitas kerja. Ketidakefektifan suatu kerja dapat pula terjadi karena tidak didapatinya tenaga profesional serta tidak berpengalaman, berpengetahuan yang sangat minim dan tidak didukung oleh dana yang memadai.

Menurut Patricia Buhler bahwa yang dikatakan efektif berarti mengerjakan pekerjaan yang benar dan efisien. Efektivitas didefinisikan juga sebagai suatu ukuran tingkatan input yang dapat dibandingkan terhadap output yang ditargetkan (ukuran keberhasilan mencapai output yang ditargetkan). Sehingga dalam berbagai keadaan dan kondisi biasanya penggunaan kata efektif dan efisien cenderung digunakan sejalan.

Jadi efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan / kesuksesan dalam melakukan tugas-tugas sesuai dengan perencanaannya, baik dilakukan atas nama perorangan, organisasi maupun lembaga / instansi, yang dalam

pelaksanaannya didukung oleh tenaga profesional, berpengalaman dan memiliki pengetahuan serta dana yang memadai. Dalam perkembangan selanjutnya, efektivitas menjadi isu sentral baik secara implisit maupun eksplisit, dalam semua pekerjaan pakar dan peneliti yang melakukan kajian tentang organisasi. Karena efektifitas sesuatu dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai keberhasilan sesuatu pekerjaan maupun keadaan. Dengan demikian, menurut March dan Sutton bahwa penggambaran variasi efektivitas merupakan salah satu tema abadi dalam studi kinerja organisasi.

Dari pengertian tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan dalam melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dengan demikian dari pengertian efektivitas dan Manajemen berbasis madrasah di atas dapat dipahami bahwa efektivitas Manajemen Berbasis Madrasah (MBM) adalah Kesesuaian antara hasil yang diharapkan dengan hasil kenyataan tentang otonomi sekolah dalam pemanfaatan semua sumber daya (resources) sehingga sekolah mampu secara mandiri menggali, mengalokasikan, menentukan prioritas, memanfaatkan, mengendalikan dan mempertanggungjawabkannya. Secara sederhana efektivitas MBM itu berkaitan dengan terlaksanakannya tugas pokok sekolah dan tercapainya tujuan. Hal ini sejalan dengan Mulyasa yang mengemukakan bahwa “efektivitas itu berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari anggota. Dengan demikian efektivitas MBM adalah bagaimana MBM berhasil melaksanakan semua tugas pokok sekolah menjalin partisipasi masyarakat, mendapatkan serta memanfaatkan sumber daya, sumber dana, dan sumber belajar untuk mewujudkan tujuan sekolah”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dinyatakan bahwa efektivitas MBM adalah keberhasilan MBM dalam memanfaatkan sumber daya dan menjalin partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tujuan sekolah.

### **3. Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui MBS**

Menurut Umaedi, kualitas adalah ketika satu produk atau jasa lebih unggul dari yang lain (Umaedi, 2008:11). Pada saat yang sama, dalam “*Total Quality*



*Management in Education*”, Sallis mempromosikan konsep kualitas dalam tiga pengertian. Yang pertama kualitas sebagai konsep absolut, yang kedua kualitas sebagai konsep relatif, dan yang ketiga kualitas relatif terhadap pelanggan. Kualitas disebut kualitas jika tidak memenuhi atau melampaui standar tertinggi dalam arti absolut, jadi kualitas dianggap cita-cita ideal seperti kebaikan, keindahan, dan kebenaran. Dalam konsep ini, kualitas adalah kualitas tinggi dan berarti status dan status tinggi. Jika dikaitkan dengan konteks pendidikan, konsep mutu mutlak bersifat elitis. Ini karena hanya sedikit institusi yang dapat memberikan pendidikan berkualitas kepada siswa dan sebagian besar siswa tidak mampu membelinya.

Dalam arti relatif, suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas baik jika memenuhi persyaratan, kriteria atau standar yang ada. Sebuah produk atau jasa tidak harus yang terbaik, tetapi harus memenuhi kriteria tertentu, termasuk tujuan pelanggan. Jadi apakah bilah ini tinggi, sedang atau rendah tergantung pada standar konteks itu. Lebih khusus lagi, kualitas relatif memiliki dua aspek: kualitas berdasarkan standar dan kualitas yang konsisten dengan kebutuhan pelanggan. Aspek pertama menunjukkan bahwa kualitas diukur dan dievaluasi menurut kriteria dan spesifikasi (standar) yang telah ditentukan. Manufaktur yang mematuhi standar ini telah secara konsisten menunjukkan bahwa output (produk dan layanan) mereka memenuhi spesifikasi yang ditentukan. Aspek kedua, konsep ini juga menjawab keinginan pelanggan atau konsumen, karena ketika menetapkan standar (persyaratan, kriteria dan spesifikasi), produk atau layanan yang diproduksi memperhitungkan persyaratan yang diinginkan pelanggan. Yang terpenting, perubahan standar tidak hanya didasarkan pada keinginan pabrikan, tetapi juga pada keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dengan demikian, produk atau jasa yang diproduksi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Berfokus pada dua aspek konseptual kualitas yang sebanding, ini menunjukkan bahwa standar itu dinamis dan berubah dengan perubahan kebutuhan dan keadaan. Kualitas konsep komparatif ini terus meningkat dan agensi dapat terus berinovasi untuk meningkatkan spesifikasi dan standar serta menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Dalam bidang pendidikan, produk lembaga pendidikan adalah pelayanannya. Kepuasan

pelanggan (siswa, orang tua, dan masyarakat) dapat dibagi menjadi dua aspek: layanan pendidikan dan hasil siswa. Dalam bidang layanan pendidikan terdapat kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan lembaga pendidikan, seperti pemberian layanan kepada peserta didik dalam proses pembelajaran. Dalam hal hasil siswa, kualitas juga mengacu pada kinerja yang dicapai dalam kaitannya dengan kompetensi yang diinginkan oleh klien (Edward, 2006: 22-25).

Mutu dalam arti mutlak ditonjolkan dengan hadirnya beberapa sekolah negeri dan komunitas unggulan di Indonesia. Beberapa sekolah hebat adalah sekolah yang ingin menonjol sebagai sesuatu yang istimewa yang tidak dimiliki sekolah lain. Dalam dunia pendidikan Indonesia, mutu digunakan dalam arti relatif (standar) berdasarkan seperangkat standar yang telah ditentukan sebelumnya. Standar pendidikan tersebut tertuang dalam Peraturan Nasional tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang menjelaskan penerapan delapan standar nasional pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Selain standar tersebut, pemerintah memantau kinerja sekolah dan kepatuhan terhadap standar tata kelola pendidikan melalui sistem akreditasi sekolah. Kualitas berdasarkan kepuasan pelanggan adalah bagian penting dari kehidupan sekolah karena orang memilih pendidikan terbaik untuk anak-anak mereka berdasarkan kebutuhan dan harapan mereka sendiri. Sehingga masyarakat telah meninggalkan sekolah yang tidak peduli dengan permintaan konsumen. Minat konsumen terhadap sistem pendidikan di Indonesia disambut baik oleh pemerintah melalui pembentukan Dewan Sekolah, wadah aspirasi masyarakat melalui layanan pendidikan sekolah.

Hal ini diperkuat melalui pemanfaatan tata kelola sekolah yang diamanatkan oleh UU Sisdiknas. Menurut tafsir pasal ini, manajemen sekolah dipahami sebagai suatu bentuk pengelolaan pendidikan secara mandiri pada satuan pendidikan, dalam hal kepala sekolah dan tenaga kependidikan membantu dewan sekolah dalam mengelola kegiatan pendidikan. Menurut uraian artikel tersebut, konsep kualitas untuk membantu mengelola kegiatan pendidikan sekolah dalam hal kepuasan pelanggan yang diusulkan oleh dewan sekolah telah dimasukkan ke dalam implementasi manajemen sekolah.

Kementerian Pendidikan Nasional telah menyatakan bahwa MBS harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP) serta mencapai mutu pendidikan secara keseluruhan (Kementerian Pendidikan, 2009: 29). Hal ini ditegaskan oleh peraturan Pemerintah tentang SNP yang menyatakan bahwa “pimpinan sekolah dasar dan menengah harus mempraktikkan manajemen yang berpusat pada sekolah, yang ditandai dengan kemitraan/kolaborasi dan keterlibatan yang sering”, “Transparansi dan Akuntabilitas”. Hubungan antara SNP yang dikelola dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip MBS dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2.2 : Pengelolaan Sekolah dalam Pemenuhan SNP Melalui MBS.

		MANAJEMEM SEKOLAH	IMPLEMENTASI MBS:					
			(kemandirian, kemitraan/kerjasama, partisipasi, keterbukaan, akuntabilitas)					
ASPEK-ASPEK SEKOLAH			Perencanaan	Pelaksanaan	Pengawasan/evaluasi	Pengkoordinasian	Pengkomunikasian	Dan sebagainya
PEMENUHAN SNP	SKL							
	SI							
PEMENUHAN PBM	Penilaian							
	Pendidik dan Tenaga Kependidikan							
	Sarana dan prasarana							
	Pengelolaan							
	Pembiayaan							

(Sumber: Depdiknas *Manajemen Berbasis Sekolah*, PP.No.32. Tahun.2013.

*Tentang Standar Nasional Pendidikan.pasal.4.Ayat.1)*

Standar Nasional Pendidikan adalah standar pendidikan minimum yang harus dipatuhi oleh sekolah dan menjadi dasar perencanaan, pelaksanaan dan

pemantauan pendidikan dalam rangka pendekatan pendidikan pedesaan yang bermutu, yang terdiri dari delapan dimensi pendidikan.

Definisi delapan aspek SNP berdasarkan peraturan nasional adalah sebagai berikut:

- 1) Standar kompetensi lulusan – kualifikasi kompetensi lulusan yang meliputi sikap, pengetahuan dan keterampilan.
- 2) Standar Isi/KTSP - Tingkat kemahiran dan jumlah data yang dijabarkan dalam standar mengenai kemahiran kelulusan, kemahiran materi pembelajaran, kemahiran mata pelajaran, dan kurikulum yang harus dicapai peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
- 3) Standar Proses – SNP terkait dengan pelaksanaan pembelajaran pada satuan-satuan studi untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
- 4) Kriteria penilaian pembelajaran adalah SNP mekanisme, prosedur dan alat untuk mengevaluasi hasil belajar siswa.
- 5) Standar pendidik dan guru adalah standar pendidikan persiapan, kesehatan jasmani dan rohani, serta pendidikan sepanjang hayat.
- 6) Kriteria sarana dan prasarana adalah SNP mengenai luas minimal ruang belajar, ruang praktik, tempat ibadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel, ruang bermain, ruang kreatif dan rekreasi, serta sumber belajar lain yang diperlukan. Mendukung proses pembelajaran, termasuk penggunaan TIK.
- 7) Standar manajemen adalah SNP yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan, kota, kabupaten, kabupaten atau nasional untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelatihan.
- 8) Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur tentang komponen dan biaya operasional satuan pendidikan, dan masa berlakunya satu tahun. Tata kelola sekolah meliputi prinsip kemandirian, kemitraan/kerja sama, partisipasi, transparansi dan akuntabilitas. Semua perencanaan, pelaksanaan, pemantauan/evaluasi program sekolah menerapkan aspek SNP manajemen sekolah sesuai dengan prinsip MBS.

a) Perencanaan program sekolah

Peraturan HNS nasional menyatakan: "Setiap unit pelatihan dikelola berdasarkan rencana kerja tahunan, yang merupakan pengembangan rinci dari rencana kerja sementara unit pelatihan selama empat (4) tahun." Senada dengan itu, Program Standar Administrasi Mendiknas menyatakan bahwa setiap sekolah harus menyusun Rencana Pengelolaan Sekolah (SAP) 4 tahun dan Rencana Operasi dan Anggaran Sekolah (SBP) 1 tahun. Hal ini tercermin dari kemandirian, kemitraan/kolaborasi, keterlibatan, transparansi dan akuntabilitas dalam pengembangan program akademik seperti RKS dan RKAS. Rencana kerja dan rencana kerja sekolah serta anggaran sekolah ditulis dalam dokumen yang mudah dibaca oleh pihak-pihak yang terlibat dan disetujui oleh Direksi dengan masukan dari Dewan Sekolah, distrik sekolah atau dewan sekolah. Dasar. Pada prinsipnya muatan KRS dan RKAS adalah identik dan memuat program akademik khususnya yang berkaitan dengan aspek sekolah yang dilaksanakan dan dikembangkan dalam rangka penyelenggaraan SNP.

b) Pelaksanaan program sekolah

Eksekusi adalah tindakan mengubah rencana menjadi tindakan spesifik untuk mencapai tujuan. Tujuannya adalah untuk melaksanakan program sekolah (untuk masalah tertentu) secara mandiri tanpa terlalu bergantung pada pihak lain. Pelaksanaan program sekolah tertentu perlu membangun kerjasama atau kemitraan dengan pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan yang optimal. Program juga harus dilaksanakan dengan semua pihak yang terlibat secara proporsional dan profesional untuk menumbuhkan partisipasi. Sekolah juga harus transparan dalam pelaksanaan programnya. Artinya, tidak boleh ada praktik dalam kurikulum sekolah yang hanya diketahui oleh individu atau kelompok tertentu. Setiap pelaksanaan program-program tersebut dapat dijabarkan secara prosedural dan profesional sehingga memberikan kepercayaan kepada publik dan pihak lain.

c) Pengawasan program sekolah

Setelah membuat dan melaksanakan program pelatihan sekolah berdasarkan prinsip MBS, mengawasi pelaksanaan program sekolah berdasarkan prinsip MBS. Berdasarkan Peraturan Standar Manajemen, pemantauan dan evaluasi sekolah ditentukan dalam lima aspek: program pemantauan, evaluasi diri, evaluasi dan pengembangan KTSP, evaluasi penggunaan pendidik dan tenaga kependidikan, dan akreditasi sekolah. Masing-masing program tersebut, kecuali akreditasi, harus dikelola oleh sekolah.

## B. Penelitian Relevan

- a. Rika Sa'diyah, Siti Shofiyah, Nurhidayah Siregar, Nurananda, 2019, Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial (Vol. 2, No. 2, Oktober 2019) Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) Sekolah-Berdasarkan kata Manajemen Peningkatan Mutu (MPMBS) adalah model manajemen yang memberikan sekolah lebih otonomi dan mendorong pengambilan keputusan kolaboratif dengan melibatkan langsung semua kelompok di sekolah, seperti guru, siswa, kepala sekolah, staf, orang tua dan masyarakat. . . Bersama-sama, kami meningkatkan kualitas sekolah kami sesuai dengan visi dan misi kami. Ketika sekolah diberi lebih banyak otonomi dan menjadi mandiri, sekolah akan memiliki lebih banyak suara di sekolah. Sekolah lebih mampu merancang program yang sesuai dengan ambisi dan kemampuannya. Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah (MPMBS) merupakan bagian dari Program Manajemen Berbasis Sekolah (MBS), yang merupakan kebalikan dari manajemen terpusat melalui program desentralisasi dan partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam pendidikan. Otonomi ini diberikan kepada sekolah dengan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengelola semua sumber daya dengan mengelolanya sesuai dengan kebutuhan prioritas, memungkinkan mereka untuk lebih menanggapi kebutuhan penggunanya atau masyarakat sekitar.
- b. Muhamad Churdaini, 2020, SMP Negeri 17 Menerapkan Manajemen Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di Purworejo, Diterbitkan

oleh Ejournal, Cakrawla: Studi Manajemen Pendidikan Islam dan IPS Vol. 4 tidak. 1.2020 ISSN:2580-9385 (P) ISSN:2581-0197(E ) Dimana (1) SMP N 17 Purworejo menyimpulkan bahwa otonomi sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan dilaksanakan menurut aturan sebagai berikut: Ketentuan normatif yang berlaku tindakan. (2) Keterlibatan sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan di SMP N 17 Purworejo dilakukan melalui keterlibatan seluruh stakeholder terkait di sekolah. Berpartisipasi dalam kegiatan perencanaan, perumusan kebijakan dan pelaksanaan pendidikan sekolah. (3) Kepemimpinan kepala sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan sudah terbangun dengan baik di SMP N 17 Purworejo. Klien dapat menyeimbangkan peran mereka sebagai pemimpin dan manajer. (4) Upaya peningkatan mutu pembelajaran di SMP N 17 Purworejo oleh staf dilakukan dengan organisasi yang kuat dan terintegrasi untuk mengatasi permasalahan secara optimal. untuk

- c. Baharuddin, 2017, Penguatan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS), Jurnal Idaarah, VOL. 1 Juni 2017 Pengelolaan sekolah dengan renstra dianggap berhasil jika dapat menghasilkan proses dan produk belajar mengajar yang berkualitas. Oleh karena itu, kemampuan kepala sekolah, staf, dan lainnya dalam mengimplementasikan strategi di sekolah sangat penting, demikian pula kemampuan kepala sekolah sebagai pemimpin dan guru sebagai ahli yang bertanggung jawab atas prestasi siswa. Kepala sekolah harus dapat mengarahkan dan memperjelas pengembangan visi, misi, dan tujuan sekolah, mengidentifikasi program-program sekolah yang dapat mendukung pembelajaran, termasuk kurikulum, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta membimbing pendidik dan dinamika. Partisipasi aktif orang tua, termasuk lembaga/lembaga pendidikan.
- d. Abdul Aziz, 2021, Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah SD Negeri Mantuyan, Diterbitkan dalam Jurnal Manajemen Pendidikan Islam EISSN: 2808-408X Volume 7 No. 2 (2021), Manajemen Mutu Berbasis Sekolah SD Mantuyan Kecamatan Balangan Halong, Kegiatan sekolah Pada dasarnya dilaksanakan dengan melibatkan berbagai pihak dalam

organisasi, namun tidak berjalan seperti yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan kurangnya kedisiplinan pihak sekolah dan kurangnya kerjasama dengan orang tua siswa atau masyarakat dalam penerapan manajemen mutu di sekolah.

- e. Wahyono, MTs Mafatihul Huda, MTs Mafatihul Huda, Cirebon Regency, C. Wahyono, *Journal of Islamic Education Management (JIEM)* Vol. 3 tidak. 2 ISSN 2549-0877 Di MT Mafatihul Huda, manajemen peningkatan mutu dalam pendidikan dapat dilaksanakan dengan baik karena madrasah telah menunjukkan kualitas pendidikan kepada peserta didik, dan sekarang saatnya untuk meningkatkan manajemen mutu tersebut. Madrasah dilaksanakan di madrasah untuk meningkatkan mutu pendidikan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN