

Manajemen Mutu Akademik Sd Negeri Wonoyoso

Heru Purnomo¹, Ngurah Ayu Nyoman Murniati², Noor Miyono³

SD Negeri Pakopen 02¹, Universitas PGRI Semarang^{2, 3}.

e-mail: pheru1969@gmail.com¹, ngurahayunyoma@upgris.ac.id², noormiyono@upgris.ac.id³, dst.

Info Artikel

Sejarah Artikel

Diterima: 3 Januari 2022

Revisi: 16 Maret 2022

Disetujui: 19 April 2022

Dipublikasikan: Juni 2022

Keyword

Manajemen Mutu
Akademik

Abstract

The academic quality achieved by SD Negeri Wonoyoso is very proud because of the well-organized management from planning, organizing, implementing to supervising. This study uses a qualitative approach. The research was conducted at SDN Wonoyoso. Data collection techniques were carried out through interviews, observation and documentation studies. Data analysis procedure with data reduction, data presentation and data verification. While the research subjects were principals, heads of foundations, teachers, committees and school supervisors. The results showed that: 1) the implementation of academic quality management at SD Negeri Wonoyoso was carried out in a structured manner starting from planning, organizing, implementing and supervising by involving the active roles of principals, teachers, committees, heads of foundations, supervisors and parents of students. 2) in the functions and responsibilities of academic quality in schools placing personal according to their respective competencies. 3) the obstacles experienced include the urgent need to improve coordination of each field, high loyalty, completeness of administration and infrastructure. Academic quality management is needed in changing educational organizations. This is important for organizational innovation and adaptation to management practices. Academic quality management will be realistic when placing the quality of educational services and the quality of graduates in accordance with the needs of the community.

Artikel ini dapat diakses secara terbuka dibawah lisensi CC-BY-SA



Pendahuluan

Pendidikan adalah upaya jangka panjang dalam usaha meningkatkan sumber daya manusia. Nilai strategis ini sangat penting bagi kelangsungan peradaban manusia di dunia. Sebagai pondasi yang penting bagi manusia dari lahir sampai akhir hayat. Hal ini menyebabkan semua negara menempatkan pendidikan sebagai hal yang utama dalam membangun bangsa dan Negara. Dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke IV tertuang bahwa salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu tugas pendidik ialah Meningkatkan mutu pendidikan, seorang pendidik harus melaksanakan untuk perkembangan ilmu pengetahuan peserta didik. Peserta didik yang berkualitas tidak serta merta lahir dengan instan melainkan melalui proses yang panjang dan memerlukan berbagai persiapan dari lembaga pendidikan. Sekumpulan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang berjalan dalam suatu organisasi merupakan bagian utuh dari manajemen pendidikan yang tidak dapat pisah antara satu dengan yang lain. Manajemen dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi dengan memberdayakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan.

Dalam pendidikan pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan. Antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan.

Mutu akademik merupakan capaian akademik yang menunjukkan perolehan nilai hasil proses pembelajaran, seperti nilai ujian dan prestasi lomba-lomba dibidang akademik (Suhana, 2014). Nilai akademik merupakan representasi lembaga pendidikan dalam mengelola proses pembelajaran. Proses pembelajaran yang bermutu bertumpu pada penyusunan perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, evaluasi, analisis hasil evaluasi pembelajaran, dan pelaksanaan program tindak lanjut. Rohiat (2010) mendefinisikan "Mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Lebih lanjut Sallis (2011) menyatakan bahwa mutu dalam dunia pendidikan dijabarkan memiliki tiga konsep, yaitu: (a) mutu sebagai konsep yang absolut (mutlak), konsep mutu absolut bersifat elite karena hanya sedikit lembaga pendidikan yang dapat memberikan pendidikan dengan high quality kepada siswa, dan sebagian besar siswa tidak dapat menjangkaunya; (b) mutu dalam konsep yang relatif, pengertian relatif, mutu bukanlah suatu atribut dari suatu produk atau jasa, tetapi sesuatu yang berasal dari produk atau jasa itu sendiri. Dalam konsep ini, produk yang bermutu adalah yang sesuai dengan tujuannya; (c) mutu menurut pelanggan, konsep mutu pelanggan adalah kepuasan pelanggan, sehingga mutu ditentukan sejauh mana ia mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka atau bahkan melebihi. Dalam hal ini bagaimana sekolah bersinergi untuk memberikan layanan mutu pendidikan untuk menghasilkan produk yang bermutu sesuai dengan keinginan pelanggan pendidikan. Karena kepuasan dan keinginan merupakan suatu konsep yang abstrak, maka pengertian kualitas dalam hal ini disebut 'kualitas dalam persepsi – quality in perception".

Zamroni (2007) menyatakan bahwa peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis yang terus-menerus meningkatkan proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar menjadi target sekolah dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Untuk meningkatkan mutu sekolah dibutuhkan manajemen yang dapat berjalan dan berfungsi dengan baik. Suhardan (2017) menyatakan bahwa manajemen yang berfungsi dengan baik akan membuat kerja organisasi berjalan lancar dengan focus dan penerapan kemampuan manajer dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan rencana, mengawasi, mengevaluasi dan melaporkan kinerja organisasi.

Penelitian ini akan mengungkap manajemen mutu di SD Negeri Wonoyoso Kecamatan Pringapus Kab. Semarang. SD Negeri Wonoyoso merupakan sekolah Dasar yang berada dikecamatan Pringapus Kabupaten Semarang, sekolah tersebut merupakan Hasil regrouping SD Negeri Wonoyoso 01 dan SD Negeri Wonoyoso 02 dan berganti nama SD Negeri Wonoyoso tahun 2005. SD Negeri Wonoyoso merupakan sekolah regrouping dengan jumlah siswa 312 siswa dengan kelas paralel 12 kelas, SD Negeri Wonoyoso merupakan salah Satu SD Inti di Kecamatan Pringapus dan merupakan SD yang memiliki prestasi yang cukup baik dibidang akademik maupun non akademik. Bertahannya eksistensi SD Negeri Wonoyoso tidak terlepas dari kualitas mutu yang disajikan oleh sekolah tersebut. Dalam berbagai bidang akademik SD Negeri Wonoyoso mampu untuk menjadi sekolah yang tidak mengecewakan. Bahkan hasil UN terakhir yang dilaksanakan pada Tahun 2018/2019 SD Negeri Wonoyoso mampu menduduki peringkat tiga Sekolah MI Tingkat Kecamatan. Berikut adalah Hasil dari UN dan US selama 3 Tahun terakhir diperoleh dari SD Negeri Wonoyoso :

Tabel 1.1 Hasil UN dan US

Tahun	Bahasa Indonesia	Matematika	IPA	Terendah	Tertinggi	Rata-Rata
2018/2019	70,7	60,6	70,3	60,6	70,0	70,5
2019/2020	80,3	80,0	84,0	75,0	84,0	82,8
2020/2021	80,0	81,4	84,3	80,0	84,3	81,9

Selain prestasi Ujian Nasional sebagai representasi dari prestasi akademik, prestasi yang telah dicapai dalam bidang non akademik ditingkat Kecamatan maupun Kabupaten 3 tahun terakhir. tahun 2019 Juara 1 tingkat Kecamatan tari kreasi, juara 1 cerita bergambar, juara 1 TIK Mapsi, Juara kaligrafi, juara 2 lomba rebana. Tahun 2020 juara 1 lomba mendonggeng, juara 2 lomba KSN matematika, juara 2 lomba KSN IPA dan tahun 2021 juara 1 cerita bergambar, juara 2 menyanyi tunggal dan juara 3 siswa berprestasi tingkat Kecamatan Pringapus.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Manajemen Mutu Akademik SD Negeri Wonoyoso Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap SD Negeri Wonoyoso, Kecamatan Pringapus, Kabupaten Semarang. Jangka waktu penelitian ini dimulai pada Oktober 2021 sampai dengan Mei 2022. Penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian kualitatif. Sugiyono (2016), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif lapangan (*field Research*). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berbentuk kata-kata dan gambar. Artinya laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data yang diperoleh, baik data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, foto, video, tape, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2007). Penelitian ini untuk menelusuri fenomena dan memperoleh data yang ada di lapangan sehubungan dengan Manajemen Mutu Akademik di SD Negeri Wonoyoso Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis lapangan model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2016), mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Langkah analisis data menurut Miles dan Huberman adalah Kondensasi data (*Data Condensation*), Penyajian data (*Data Display*), dan Verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Dalam Penelitian ini keabsahan data ditentukan dengan menggunakan 4 uji keabsahan. Sugiyono (2009) menyatakan bahwa terdapat 4 uji keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu: Uji Kredibilitas, Pengujian Transferability, Pengujian Depenability, Pengujian Konfirmability

Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Manajemen Mutu Akademik

Data yang ditampilkan bersifat narasi dan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang peneliti berikan dalam wawancara yang diadakan dari tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan Mei 2022. Dalam proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pertanyaan tersebut diajukan kepada kepala sekolah, guru, komite dan pengawas diberikan secara berbeda dan terpisah. Adapun hasil dari keseluruhan wawancara terhadap implementasi mutu akademik di SD Negeri Wonoyoso adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan manajemen mutu akademik diawali dengan penyusunan program-program sekolah termasuk di dalamnya adalah Renstra, RKAS, Renop, RKS dan administrasi pembelajaran guru. Sebagaimana yang diungkapkan KS SD Negeri Wonoyoso bahwa proses penyusunan renstra sekolah dalam upaya menciptakan

manajemen mutu akademik SD Negeri Wonoyoso diawali dengan: (1). Memprakarsai dan menyepakati proses perencanaan, (2). Memperjelas madat organisasi, (3) menciptakan visi organisasi yang efektif bagi masa depan, (4) memperjelas misi dan nilai-nilai organisasi, (5) menilai lingkungan eksternal; peluang dan tantangan, (6) menilai lingkungan internal; kekuatan dan kelemahan, (7) mengidentifikasi isu strategis yang dihadapi organisasi, (8) merumuskan strategi untuk mengelola isu.

Perencanaan strategik yang dilakukan dalam meningkatkan mutu akademik yaitu: a) pelatihan spontan dan terprogram bagi guru dan karyawan minimal 3 kali dalam 1 tahun ajaran, b) kegiatan KKG; hal ini dimaksudkan untuk mengubah kelemahan guru dalam mengemas dan melaksanakan pembelajaran aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan, penyusunan silabus mandiri, desain pembelajaran dan penilaian otentik, c) pembentukan kelompok peserta didik diskusi terbimbing: hal ini untuk mempersiapkan peserta didik dalam pengembangan bakat dan minat dengan nara sumber yang kompeten dan profesional.

Proses penyusunan RKAS untuk menunjang manajemen mutu akademik SD Negeri Wonoyoso berdasarkan analisis kebutuhan tiap bidang. Komite sekolah dan pengawas juga berperan dalam perencanaan manajemen mutu akademik. Perencanaan dalam meningkatkan mutu akademik dengan menyusun program kegiatan bersama dengan melibatkan pihak-pihak terkait. Hal ini diawali dengan mengadakan kegiatan rapat guru dilaksanakan secara rutin dan insidental. Rutin dilakukan komunikasi internal seminggu sekali dan secara insidental dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan program sekolah.

Forum pembuatan RPP bersama bapak/ibu guru di sekolah biasanya dilaksanakan setahun sekali. Waktu pelaksanaannya adalah menjelang tahun pelajaran baru, atau sebelum tahun pelajaran baru dimulai. Kegiatan ini dikemas dalam bentuk IHT (*In House Training*) yang pelaksanaannya adalah selama tiga hari. Kegiatan ini meliputi penyusunan semua perangkat pembelajaran selama satu tahun ke depan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian manajemen mutu akademik dilakukan dengan menempatkan orang-orang yang kompeten pada bidangnya. KS menyatakan bahwa setiap kegiatan yang diagendakan untuk dianggarkan secara rutin dalam setiap tahun yang berhubungan dengan kegiatan menyiapkan peserta didik berprestasi dan menyiapkan peserta didik dalam menghadapi ujian diantaranya adalah: a) persiapan UAS bekerja sama dengan bimbel, b) doa bersama untuk persiapan UAS, c) diadakan pembekalan karakter melalui seminar motivasi, d) persiapan lomba dibina sejak mulai kelas tiga atau empat, e) pemberian rumus jitu.

Lebih lanjut Ketua Komite mengemukakan bahwa pengelolaan mutu akademik sekolah yang dilakukan selama ini dengan membentuk bidang-bidang yang mewakili dan bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan sekolah. Pengelolaan mutu akademik yang dilakukan sudah mencapai target. Namun harus terus ditingkatkan mengingat semakin bertambahnya tahun semakin besar tantangan dalam dunia pendidikan. Program dalam manajemen mutu akademik sekolah meliputi program untuk guru dan juga peserta didik. Untuk guru dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan diri sedangkan untuk peserta didik dapat meningkatkan prestasi akademik dan non akademik melalui kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan dari sekolah. Sesuai dengan yang diungkapkan komite sekolah bahwa pengorganisasian untuk meningkatkan mutu akademik dengan menempatkan orang-orang yang kompeten sesuai dengan bidangnya. Keterlibatan dalam proses pelaksanaan kegiatan yang menunjang mutu akademik sekolah dengan memberikan sumbangan pemikiran.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan manajemen mutu akademik dengan berdasarkan pada perencanaan. KS menyatakan program dalam pembinaan peserta didik dilakukan dengan mengutamakan aspek keagamaan, potensi baik akademik maupun non akademik dan penguatan karakter.

Strategi dan prosedur dalam kegiatan doa untuk meningkatkan prestasi dan nilai ujian peserta didik. Untuk sumber daya manusia di SD Negeri Wonoyoso sudah baik dengan bapak/ibu guru sesuai dengan kompetensi. Sarana prasarana sarana ruang kelas dibangun dengan gencar secara bertahap dengan dana swadaya sumbangan dari wali murid dan masyarakat bergotong royong dalam setiap kegiatan didalam pembangunan. Tenaga pembangunan adalah gotong royong dari dari orang tua siswa yang mengikuti kerja bakti pada hari minggu. Perlu adanya penambahan ruangan perpustakaan, UKS, laboratorium IPA dan ruang komputer

Peningkatan prestasi peserta didik dan kesiapan peserta didik menghadapi ujian. Diantaranya yaitu: a) setiap hari Jumat dan Sabtu sepulang sekolah diadakan kelompok belajar sesuai kemampuan, b) Sabtu pagi mendekati USBN mendatangkan ustad dari luar, c) diadakan dua hari saat liburan sekolah, pembicara guru dari SD, d) diadakan setiap jam mapel, sasaran yang dipilih untuk lomba diberi soal pengayaan lebih, dipandu guru mapel, e) dijadualkan untuk les dari bimbel.

Secara keseluruhan sekolah sudah baik dalam penerapan manajemen mutu akademik. Kegiatan-kegiatan sekolah berjalan dengan lancar sesuai dengan program yang telah direncanakan. Tindak lanjut dalam meningkatkan manajemen mutu akademik SD Negeri Wonoyoso adalah dengan semakin meningkatkan sarana prasarana sekolah sehingga dengan sarana prasarana yang memadai maka prestasi akademik dan non akademik peserta didik akan semakin meningkat. Selain itu memperluas kerja sama dan hubungan dengan pihak luar sehubungan dengan kemajuan sekolah semakin ditingkatkan.

d. Pengawasan

Pengawas sekolah melakukan kegiatan pengawasan dengan melihat secara langsung kondisi di sekolah dan proses pembelajaran. Selain itu juga bagaimana kelengkapan administrasi bapak/ibu guru. Kemudian hasil pengawasan dalam pelaksanaan manajemen mutu akademik SD Negeri Wonoyoso digunakan sebagai bahan evaluasi dan juga tetap dilakukan pemantauan dan pembinaan secara rutin di sekolah.

Lebih lanjut pengawas sekolah dalam rangka pengawasan terhadap manajemen mutu akademik sekolah dilakukan berdasarkan laporan kepala sekolah dan juga terjun langsung ke SD Negeri Wonoyoso dengan bertemu bapak/ibu guru dan peserta didik secara langsung.

Selain itu kepala sekolah dalam pengawasan pembuatan RPP dilakukan dengan mengevaluasi RPP yang telah disusun oleh bapak/ibu guru sudah sesuai dengan ketentuan kurikulum yang berlaku atau belum. Jika sudah sesuai maka RPP siap untuk ditandatangani dan apabila belum maka bapak/ibu guru yang bersangkutan harus merevisi kembali.

Pengawasan dilakukan dengan memantau kedisiplinan bapak/ibu guru dalam proses pembelajaran. Sedangkan untuk supervisi baik itu supervisi akademik maupun supervisi klinis dilakukan sesuai waktu yang telah disepakati sehingga bapak/ibu guru dapat mempersiapkan diri.

Pengawas sekolah melakukan pengawasan manajemen mutu akademik SD Negeri Wonoyoso dilakukan secara intensif melalui kerja sama dan komunikasi dengan kepala sekolah sehingga dapat mendeteksi sejak awal perkembangan sekecil apapun dari SD Negeri Wonoyoso.

Pengawasan terhadap peningkatan mutu akademik dilakukan secara kontinyu sehingga apabila ada permasalahan, hambatan dan kendala akan segera dicari alternatif jalan keluarnya. Forum untuk merencanakan peningkatan mutu akademik dengan rapat bersama dengan ketua yayasan, kepala sekolah, guru dan orang tua peserta didik.

Dalam rangka peningkatan manajemen mutu SD Negeri Wonoyoso diharapkan sekolah terus berkembang untuk menghasilkan peserta didik yang berkualitas dan berakhlak mulia .

2. Kendala-kendala Pelaksanaan Manajemen Mutu Akademik

Kendala-kendala dalam pelaksanaan manajemen mutu akademik dialami oleh pihak-pihak terkait seperti kepala sekolah, guru, komite dan pengawas sekolah. Kepala sekolah dalam menyusun renstra sekolah tidak menemukan kendala yang berarti karena adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan seluruh bapak/ibu guru serta karyawan SD Negeri Wonoyoso.

Komite sekolah menyatakan kendala dalam proses pelibatan pelaksanaan kegiatan yang menunjang mutu akademik yaitu terkadang terjadi perbedaan pendapat dalam proses pelaksanaan kegiatan sehingga membutuhkan waktu untuk dapat menyelaraskan langkah. Pengawas sekolah menjalin kerja sama yang baik antara pihak sekolah dengan pengawas sehingga tidak terdapat kendala dalam pengawasan manajemen mutu akademik di SD Negeri Wonoyoso. Biasanya yang menjadi permasalahan publik di sekolah adalah kelengkapan administrasi kegiatan pembelajaran. Ada beberapa kegiatan sudah terlaksana dengan baik akan tetapi kelengkapan administrasi belum tersusun dengan baik.

Untuk mengatasi terpenuhinya kelengkapan administrasi dalam setiap kegiatan tersebut, pengawas memberikan bekerja sama dengan kepala sekolah sebagai pimpinan dan yang secara langsung bersinggungan dengan guru untuk tertib dalam mengecek kelengkapan administrasi. Sehingga apa yang dilakukan harus ditulis atau terekam dan apa yang ditulis harus dilakukan.

Ketua yayasan mengungkapkan bahwa kendala yang dihadapi dalam pengelolaan mutu akademik sekolah adalah sangat dibutuhkan bapak/ibu guru yang memiliki loyalitas tinggi untuk membantu dalam pelaksanaan pengelolaan mutu akademik sekolah. Untuk mengatasi kendala tersebut harus jeli dalam memberikan wewenang dan tanggung jawab terhadap bapak/ibu guru berkaitan dengan pengelolaan mutu akademik sekolah.

Simpulan

Manajemen mutu akademik diperlukan dalam perubahan organisasi pendidikan. Hal ini penting bagi inovasi organisasi dan adaptasi terhadap pelaksanaan manajemen. Manajemen mutu adalah suatu peningkatan mutu pelayanan. Sekolah bermutu memerlukan tindakan perubahan yang didalamnya terdapat kepemimpinan yang efektif ditandai dengan keputusan yang bermutu oleh kepala sekolah, mengajar yang efektif dengan meningkatkan mutu pembelajaran di kelas oleh guru, belajar efektif oleh peserta didik dan manajemen yang efektif oleh kepala sekolah. Manajemen tentang perubahan adalah suatu peningkatan mutu layanan. Tanggung jawab kepala sekolah adalah didasarkan atas kejelasan pandangan, diperlukan juga adanya dukungan kinerja guru dan personil sekolah serta dukungan masyarakat yang diwujudkan dalam kinerja komite sekolah. Manajemen mutu terpadu merupakan strategi manajemen sekolah. Pilarnya terletak pada kepuasan pelanggan, semua personil berkomitmen untuk memenuhi harapan pelanggan, dukungan informasi yang jelas melalui evaluasi dan pengukuran, serta perbaikan berkelanjutan. Kesesuaian program mutu

diwujudkan pada efektivitas pembelajaran serta dukungan sarana-prasarana. Manajemen mutu terpadu akan menjadi realistis bila menempatkan mutu jasa pelayanan pendidikan dan mutu lulusan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kendala-kendala dalam implementasi manajemen mutu akademik dapat di lalui dengan baik dengan memaksimalkan kerja sama dan komunikasi dengan pihak-pihak terkait. Peran Kepala Sekolah dalam kaitannya dengan penerapan manajemen mutu terpadu adalah mengimplementasikan pilar-pilar manajemen mutu terpadu di sekolahnya untuk mewujudkan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien, terutama meningkatkan mutu pendidikan di sekolahnya. Berkaitan dengan peran kepala sekolah sebagai seorang manager dan leader dalam menerapkan manajemen mutu terpadu di sekolah dengan mensosialisasikan unsur-unsur pokok manajemen mutu terpadu kepada seluruh pelanggan sekolah, yang meliputi pelanggan internal (guru, tenaga kependidikan dan tenaga administrasi) dan pelanggan eksternal (pelanggan primer/peserta didik, pelanggan sekunder/orang tua, pemerintah dan masyarakat, dan pelanggan lainnya/pemakai/penerima lulusan. Kepala sekolah menyampaikan program sekolah terkait dengan pelayanan pelanggan kepada segenap komponen yang terkait. Program tersebut disampaikan melalui forum rapat sekolah, rapat sekolah bersama anggota komite, rapat sekolah bersama orang tua siswa pada awal tahun pelajaran, tengah semester, dan pada akhir tahun pelajaran sebagai bentuk evaluasi berhasil tidaknya program sekolah dalam satu tahun pelajaran. Kepala sekolah senantiasa berusaha untuk meningkatkan kemampuan para tenaga pendidik dengan cara mengikutkan mereka pada pelatihan-pelatihan atau workshop. Kepala sekolah dalam menerapkan manajemen mutu dengan melakukan tugas pokok dan fungsinya sebagai manajer dengan cara melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab yang tepat dan jelas kepada para guru dan staf sekolah. Pembagian tugas ditentukan dalam forum rapat sekolah. Selain itu, kepala sekolah juga melibatkan guru dalam mengambil setiap keputusan yang berkaitan dengan peningkatan mutu sekolah, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, memenuhi kebutuhan belajar mereka, serta menjamin hubungan baik dengan orang tua peserta didik

Daftar Pustaka

- Moleong, Lexy J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rohiat. (2010). *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refiaka Aditama.
- Sallis, Edwar. (2010). *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta
- Suhana, Cucu. (2014). *Konsep Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suhardan. (2017). *Manajemen Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Zamroni. (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta: PSAP Muhammadiyah