

## Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Kejuruan

Rustina Anjar Rokhani<sup>1</sup> dan Agustina Sri Purnami<sup>2</sup>

<sup>1</sup>SMK Muhammadiyah I Wonosari, <sup>2</sup>Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

<sup>1</sup>anjarnira4@gmail.com; <sup>2</sup>purnami\_mat@yahoo.com

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen mutu layanan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan layanan pendidikan di SMK Muhammadiyah I Wonosari Gunungkidul dilihat dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini merupakan Guru yang mengajar di SMK Muhammadiyah I Wonosari. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analitis. Pengumpulan data dengan menggunakan teknik interview, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan pendidikan dan menguatkan teori tentang manajemen yaitu dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi di SMK Muhammadiyah I Wonosari sudah melaksanakan prinsip manajemen tersebut dengan baik. Dalam Perencanaan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah I Wonosari dilakukan di awal tahun dengan berpedoman pada EDS dan standar SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal). Dengan pengorganisasian SDM yang terlibat meliputi: Kepala Sekolah, Semua Wakil Kepala, Sekolah, WMM/wakil manajemen mutu, Ketua program studi semua jurusan. Peran warga sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan, anggaran dan sarana prasarana

**Kata kunci:** mutu, manajemen mutu, mutu pelayanan, mutu pelayanan pendidikan

**Abstract:** The purpose of this study was to determine service quality management that can be done to improve educational services at SMK Muhammadiyah I Wonosari Gunungkidul in terms of planning, organizing, implementing and evaluating them. This research uses a qualitative approach. The data source of this research is the teacher who teaches at SMK Muhammadiyah I Wonosari. The research methodology uses a descriptive analytic approach. Collecting data using interview techniques, observation and documentation. The results of this study are related to the quality of education services and strengthen the theory of management, namely from planning, organizing, implementing and evaluating at SMK Muhammadiyah I Wonosari that they have implemented these management principles well. In the Education Service Quality Management Planning at SMK Muhammadiyah I Wonosari it is carried out at the beginning of the year based on the EDS and SPMI standards (Internal Quality Assurance System). By organizing the human resources involved include: Principal, All Deputy Principals,

*Schools, WMM / representatives of quality management, Chair of all vocational study programs. The role of school members in improving the quality of education, budget and infrastructure*

**Keywords:** *quality, quality management, service quality, education service quality*

## **Pendahuluan**

Pendidikan menjadi sangat penting perannya dalam mengantarkan keberlangsungan kehidupan. Dengan pendidikan menjadikan hidup lebih bermakna, mampu mengembangkan potensi untuk membangun diri dan lingkungan dengan cipta, rasa dan karsanya. Dalam hal ini, pendidikan menjadi ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Negara yang ingin maju akan senantiasa memperhatikan kualitas pendidikan warga negaranya untuk bisa menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang terus melaju. Dunia pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah besar dan banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan (Kusmardi, 2010).

Di bidang pendidikan menengah kejuruan, tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks yang diakibatkan oleh ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan di satu sisi dan dinamika internal pendidikan dalam negeri di sisi lain. Meningkatnya persaingan global yang terjadi saat ini mengharuskan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berkembang mengikuti arah perkembangan dunia kerja, sehingga Sekolah Menengah Kejuruan perlu melakukan penyesuaian dengan membuka kompetensi keahlian baru dan atau mempertajam kompetensi keahlian yang sudah ada dengan mempertimbangkan relevansi terhadap tuntutan dunia usaha dan dunia industri (Rupaidi, 2012).

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka peningkatan kualitas pendidikan masyarakat harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas dan kuantitas. Peningkatan dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan cara memperbanyak fasilitas dan menambah sumber daya. Sedangkan pada sisi kualitas dapat dilakukan dengan meningkatkan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan pelayanan. Upaya peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan tentu akan terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit-unit pelayanan publik dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis atau dekat, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang produk atau jasa tersebut atau terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth), tercipta hubungan yang saling menguntungkan (Tjiptono, 2010).

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. "*Crosby defines quality as "conformance to requirements" and Juran and Gryna define it as "fitness for use"*. Crosby mendefinisikan mutu sebagai "kesesuaian dengan persyaratan" sedangkan Juran dan Gryna mendefinisikannya sebagai "kebugaran untuk penggunaan". Dapat diartikan bahwa mutu adalah sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi

tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan (Arcaro, 2017). Secara klasik, pengertian mutu atau *quality* menunjukkan kepada sifat yang menggambarkan derajat “baik” nya suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Sallis (2011), menyebut konsep semacam ini sebagai konsep mutu yang bersifat absolut. Sebagai lawan dari konsep yang absolut adalah konsep mutu yang bersifat relatif. Pandangan klasik tentang mutu yang bersifat absolut ini membawa implikasi, bahwa dalam memproses pendidikan digunakan kriteria untuk menilai mutu dan kriteria itu dapat ditentukan dengan baik.

Manajemen Mutu Sekolah atau Total Quality Management sangat berperan dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan, dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah. Komponen yang paling berperan dalam meningkatkan mutu ialah peran dan fungsi guru serta peran kepemimpinan kepala sekolah (Sudarwan Danim, 2016).

Menurut W. Edward Demings, yang mendasari falsafah manajemen mutu terpadu terfokus pada pernyataan” *Do the right things, first time, every time*”(kerjakan sesuatu yang benar sejak pertama kali setiap waktu) dengan meletakkan kerangka pemikiran dalam perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terdiri dari hal-hal sebagai berikut: Reaksi berantai untuk perbaikan mutu, perbaikan mutu akan meningkatkan kepuasan pelanggan, transformasi organisasi, peran penting pimpinan; menghindari praktik-praktik manajemen yang merugikan.

Dalam penelitian Sudarwan Danim (2016) terdapat pandangan lain tentang pengertian mutu. Menurutnya, mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari beberapa sisi. Pertama, kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia, seperti kepala sekolah, guru, laboran, staf tata usaha, dan siswa. Kedua, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material berupa alat peraga, buku-buku, kurikulum, prasarana, sarana sekolah, dan lain-lain. Ketiga, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang berupa perangkat lunak, seperti peraturan, struktur organisasi, deskripsi kerja, dan struktur organisasi. Keempat, mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan, seperti visi, motivasi, ketekunan, dan cita-cita.

Berdasarkan deskripsi dari beberapa pakar di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Dilihat dari definisi ini, maka mutu pendidikan bukanlah upaya sederhana, melainkan suatu kegiatan dinamis dan penuh tantangan. Pendidikan akan terus berubah seiring dengan perubahan zaman yang melingkarinya, sebab pendidikan merupakan buah dari zaman itu sendiri. Oleh karena itu, pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan mutu sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.

Dalam rangka menuju ke arah pembakuan mutu pendidikan sebagaimana yang dilakukan melalui sertifikasi ISO 9000 perlu ditetapkan terlebih dahulu apa yang menjadi fokus penjaminan mutu. Sekaitan dengan ini, *Department for*

*Education and Children's Services* (1996) misalnya, menjalankan agar penjaminan mutu difokuskan pada proses hasil pendidikan

Peningkatan mutu pelayanan secara terintegrasi dalam system pendidikan melibatkan manajemen sebagai fungsi. Menurut Hani Handoko (2012), manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan. Berdasarkan definisi di atas, jelas bahwa manajemen dalam sebuah organisasi memiliki empat fungsi dasar yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Perencanaan merupakan fungsi manajemen yang meliputi penentuan arah tujuan organisasi, merancang strategi yang diperlukan untuk meraih tujuan yang ditentukan serta mengembangkan rencana dalam melakukan koordinasi kegiatan yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi tersebut. Perencanaan sangat penting dilaksanakan karena tanpa adanya perencanaan, segala fungsi manajemen yang dibutuhkan tidak akan berjalan.

Pengawasan dalam manajemen mutu pelayanan bertujuan untuk melakukan pengamatan, menilai kinerja dalam pelaksanaan, dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan guna meningkatkan performa organisasi untuk mencapai tujuan.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah lembaga utamanya lembaga penyedia layanan jasa, seperti lembaga keuangan, lembaga kesehatan ataupun lembaga pendidikan. Pendidikan merupakan sebagian dari kehidupan masyarakat dan dinamisator masyarakat sendiri. Ada kecenderungan betapa sektor pendidikan selalu terbelakang dalam berbagai sektor pembangunan lainnya. Artinya, sektor pendidikan menjadi sektor marginal dibandingkan dengan sektor pembangunan yang lain walaupun sektor pendidikan merupakan sektor yang urgen dalam akselerasi pembangunan negara (Kotler, 2018). Hal ini karena pelayanan jasa berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan. Ukuran keberhasilan penyelenggara pendidikan adalah kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan, sekolah sebagai salah satu lembaga penyelenggara jasa pendidikan sangat perlu untuk memperhatikan kepuasan dari pelanggannya yaitu siswa, wali siswa dan masyarakat serta DU/DI untuk sekolah kejuruan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pengakuan pada pentingnya tenaga kerja pada organisasi sebagai sumber daya manusia yang vital, yang memberikan sumbangan terhadap tujuan organisasi, dan memanfaatkan fungsi dan kegiatan yang menjamin bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif dan adil demi kemaslahatan individu, organisasi, dan masyarakat (Hasibuan, 2013). Pegawai pada masa kini memfasilitasi aktualisasi dan pengembangan kompetensi para pegawai melalui program-program pengembangan dan pemberdayaan yang dilakukan secara sistematis. Pengembangan dan pemberdayaan pegawai merupakan bagian dari MSDM yang memiliki fungsi untuk memperbaiki kompetensi, adaptabilitas dan komitmen para pegawai. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas SDM merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif, dan efisien dalam proses pembangunan kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi tersebut.

Lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah kejuruan atau SMK merupakan

lembaga yang dituntut masyarakat selain menghasilkan lulusan yang kompeten juga diharapkan menghasilkan lulusan yang siap diterima di dunia usaha dan industri. Untuk itu SMK sebagai lembaga pendidikan yang membutuhkan anggaran lebih besar dari tingkat sekolah lain, harus mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh bagi masyarakat dan DU/DI. Namun kenyataannya masih banyak permasalahan dalam system manajemennya seperti kekacauan dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru dengan sistem zonasi, kompetensi siswa yang tidak sesuai dengan keinginan industri, sarana prasarana yang kurang memadai dan tenaga pendidik dan kependidikan yang kurang memenuhi keinginan masyarakat. Berdasarkan penelitian Amat Jaedun (2013) dalam bukunya yang berjudul: Model Evaluasi Penjaminan Mutu Sekolah, menyebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga pendidikan di DIY masih rendah yaitu 0,489 dari skala 0-1. Hal ini memerlukan sistem manajemen mutu terpadu dari lembaga pendidikan SMK agar semua komponen sekolah dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

Jadi, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rancana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto dan Atik : 2006-4). Konsumen dalam mengeluarkan uangnya selalu berharap apa yang diperoleh sebanding atau lebih besar nilainya dari yang telah dikeluarkan, atau apa yang diperolehnya berkualitas. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006:51). Dengan kata lain konsumen terpuaskan atas apa yang diperolehnya. Salah satu cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, sesuai dengan keinginan konsumen.

Faktor yang paling penting dari jasa pelayanan adalah penilaian kualitas jasa yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan dari masing masing konsumen. Pelanggan jasa kesulitan dalam mengalami (melihat, menyentuh, merasakan, mengetahui rasa) jasa yang ditawarkan, sebab karakteristik jasa yang intangible (tidak berwujud), sehingga pelanggan didorong untuk membeli janji-janji dan harapan yang ditawarkan (Tjiptono, 2006:61).

Kualitas pelayanan merupakan pemicu kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaiknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler, 2018: 45). Teori perilaku konsumen menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa (Oliver,1993:65).

Untuk menciptakan jasa yang berkualitas perlu menciptakan inovasi yang berkelanjutan, dan dengan inovasi yang terus-menerus akan mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2016). Jadi kepuasan pelanggan

merupakan kunci utama bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sekolah memberikan apa yang diinginkan dan yang menjadi kebutuhan pelanggan. Oleh karena sangat pentingnya kepuasan siswa dan orangtua siswa bagi sekolah, maka diharapkan sekolah bisa mendorong motivasi yang kreatif untuk menciptakan berbagai inovasi-inovasi yang dapat memenuhi keinginan siswa dan orangtua siswa. Peningkatan kualitas jasa hanya akan berarti bila dirasakan baik oleh siswa dan orangtua siswa. Menurut Tjiptono (2006:70), dimensi kualitas jasa pelayanan terbagi menjadi 5 dimensi pokok, yaitu : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Keandalan adalah konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya. Daya Tanggap adalah kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Empati adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Bukti Fisik adalah bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, maupun representasi fisik dari jasa.

## **Metode Penelitian**

### Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang tidak dilakukan dengan mempergunakan rumus-rumus dan simbol-simbol statistik (Nawawi&Martini, 2012). Penelitian ini juga bertujuan menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Jadi dalam penelitian ini lebih ditekankan persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

Berdasarkan tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk mendapatkan gambaran detail suatu situasi, sekaligus menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti siapa, kapan, dimana dan bagaimana (Sugiyono, 2012). Pendekatan deskriptif juga bertujuan untuk mendapatkan uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi dalam setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang komprehensif (Ruslan, 2004).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah perencanaan manajemen mutu pelayanan pendidikan, pengorganisasian manajemen mutu pelayanan pendidikan, pelaksanaan manajemen mutu pelayanan pendidikan dan Evaluasi manajemen mutu pelayanan pendidikan, sedangkan variabel terikat adalah hasil manajemen mutu pelayanan pendidikan.

### Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2020, dengan lokasi penelitian di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari.

### Target/Subyek penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Wakil Kepala



Sekolah, Guru yang memegang peranan penting dalam bidang Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari dan siswa SMK Muhammadiyah 1 Wonosari. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah Kepala sekolah SMK dimana ketiga informan tersebut bekerja, Wakil kepala sekolah bagian Sarana prasarana sebagai pihak yang melakukan pembinaan terhadap guru serta penyedia sarana prasarana di sekolah. Hasil dokumentasi diberi kode, tanggal, dan tempat. Dokumen yang dikumpulkan berupa bukti fisik seperti surat-surat, foto-foto, video.

Teknik pengumpulan data.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan adalah (1) *interview*, (2) *observation*, (3) *documentation*, (4) *audio and visual material* (Creswell, 2011). Instrumen ini digunakan untuk memperoleh data mengenai perencanaan manajemen mutu pelayanan pendidikan, pengorganisasian manajemen mutu pelayanan pendidikan, pelaksanaan manajemen mutu pelayanan pendidikan dan Evaluasi manajemen mutu pelayanan pendidikan

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif analisis data secara umum dibagi menjadi tiga tingkatan: (1) analisis data pada tingkat awal, (2) analisis data pada saat pengumpulan data lapangan, dan (3) analisis data setelah selesai pengumpulan data (Huberman, 2000). Langkah analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

## Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil penelitian

Analisis Deskriptif hasil penelitian diarahkan pada upaya mengungkapkan hasil temuan penelitian dilapangan yang berpedoman kepada empat fokus penelitian ini, yaitu:

1. Perencanaan peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari

Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi diperoleh kesimpulan bahwa dalam perencanaan mutu pelayanan pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah perencanaan mutu dilakukan di awal tahun dengan berpedoman pada EDS dan standar SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal).

2. Pengorganisasian Sumber Daya dalam peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua dan merupakan langkah strategis untuk mewujudkan suatu rencana organisasi. Pengorganisasian ialah suatu proses dimana pekerja yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani aktivitas-aktivitas mengkoordinasikan hasil yang dicapai untuk mencapai tujuan tertentu.

Kendala mengenai SDM yang memang harus menjadi tanggung jawab sekolah itulah yang dirasa sangat berat bagi sekolah swasta. Meskipun ada

dana bantuan dari pemerintah namun penggunaan dan jumlahnya tidak bisa sesuai dengan kebutuhan sekolah swasta, karena sudah ada petunjuk teknisnya dari pusat.

3. Pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari

Kepala sekolah selaku ketua tertinggi dalam sebuah organisasi serta pengambil kebijakan dalam konteks operasional pelaksanaan atau penggerak yang dilakukan pada bidang-bidang yang telah didelegasikan serta diberikan wewenang serta dalam konteks kelas guru kelas yang merupakan tanggung jawab dalam proses pembelajaran yang harus memiliki kemampuan serta peran yang sangat penting dalam melaksanakan atau menggerakkan orang-orang yang terlibat dalam melaksanakan program belajar dan mengajar pada institusi sekolah.

4. Evaluasi peningkatan manajemen mutu pelayanan pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari

Evaluasi dalam metode ini merupakan proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disesuaikan dengan perencanaan yang telah diterapkan. Kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan akan menjadi tolak ukur ketercapaian tujuan. Di samping itu juga, dalam evaluasi ini akan terlihat kelemahan-kelemahan sumber daya, manusia (pendidik) serta kekurangan sarana prasarana yang berfungsi sebagai pendukung dalam kegiatan peningkatan manajemen mutu pelayanan pendidikan.

**Pembahasan**

Hasil Penelitian Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari. Berikut hasil penelitian Manajemen Mutu Pelaksanaan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari

1. Perencanaan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan SMK Muhammadiyah 1 Wonosari

- a. Perencanaan mutu dilakukan di awal tahun dengan berpedoman pada EDS dan standar SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal).
- b. SDM yang terlibat meliputi: Kepala Sekolah, Semua Wakil Kepala, Sekolah, WMM/wakil manajemen mutu, Ketua program studi semua jurusan.
- c. Peran warga sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan yaitu: Guru menyusun buku agenda mengajar dan perangkat pembelajaran, Kepala sekolah mendatangkan guru tamu dari DU/DI untuk memberikan pengalaman, keterampilan dan motivasi, tenaga kependidikan menyediakan kebutuhan siswa dan guru dalam pembelajaran dan Komite berperan untuk memberikan masukan dalam pengembangan sekolah baik secara fisik maupun non fisik, serta Tim manajemen berperan dalam pemetaan kurikulum, sharing dan kerja sama dengan DU/DI, mengelola bantuan pengembangan sekolah.
- d. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan adalah: Hasil dari EDS, anggaran yang tersedia, SDM yang dibutuhkan, target hasil UN.
- e. Sasaran mutu di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah: Guru, Karyawan TU, kegiatan belajar mengajar, sarana prasarana, siswa.



2. Pengorganisasian Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan SMK Muhammadiyah 1 Wonosari
  - a. Pengorganisasian SDM, anggaran dan sarana prasarana untuk peningkatan mutu di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah: Pengorganisasian guru melalui PWM (pimpinan wilayah Muhammadiyah) langsung dari pusat turun ke bawah, melihat dari kinerja guru selama 2 tahun kemudian dievaluasi, untuk sarana prasarana koordinasi dari tim di bawah kaprodi, anggaran finansial dari siswa dan bantuan dari yayasan, adanya koordinasi antar guru dan karyawan dalam sekolah.
  - b. Struktur organisasi sesuai yang dijelaskan dalam gambar.
  - c. Kendala yang dihadapi dalam pengorganisasian manajemen mutu di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah: loyalitas guru yang tidak sama, bantuan dana yang masih kurang, kebijakan Pemerintah masih belum memperhatikan sekolah swasta, loyalitas guru yang tidak sama, bantuan dana yang masih kurang, kebijakan pemerintah masih belum memperhatikan sekolah swasta, penanganan siswa terutama dalam penumbuhan karakter siswa
3. Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari
  - a. SDM yang terlibat dalam pelaksanaan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah adalah kepala sekolah, tim manajemen/ Waka sekolah, Ismuba, PWM, Kaprodi dan UPJ, guru dan siswa.
  - b. Panduan pelaksanaan program manajemen mutu adalah ISO, SPMI, LPMP.
  - c. Prosedur pelaksanaan program manajemen mutu adalah penyebaran angket kepuasan kepada orang tua dan siswa, guru dan karyawan, peningkatan hasil nilai UN, SOP dibuat oleh kepala sekolah kemudian didistribusikan ke bawah.
  - d. Target peningkatan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah kualitas output siswa, SDM guru dan karyawan, kurikulum dan pembelajaran, sarana prasarana juga meningkat, kerja sama dengan pihak luar.
4. Evaluasi Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari
  - a. Panduan yang digunakan dalam evaluasi manajemen peningkatan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah panduan dari tim manajemen sekolah, menggunakan ISO, panduan dari hasil evaluasi rapat dengar pendapat dan masukan dari warga sekolah.
  - b. Target evaluasi dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah pelaksanaan KBM yang semakin efektif, permasalahan yang ada di setiap unit kerja sekolah bisa selesai dan tidak timbul lagi, tidak ada masalah terkait SDM baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
  - c. Evaluasi yang dilakukan di SMK Muhammadiyah Wonosari meliputi evaluasi dilakukan dengan mendengarkan masukan dari bawah ke waka, kepala sekolah dan Kepala TU, setelah evaluasi dilakukan dan mendapatkan masukan, maka kemudian diadakan tindak lanjut sesuai target evaluasi, hasil

- evaluasi kemudian disosialisasikan agar mendapatkan masukan dari guru maupun siswa, jika masih ada kekurangan maka diperbaiki lagi.
- d. Langkah-langkah evaluasi yang dilakukan: evaluasi biasanya dilakukan secara lisan oleh kepala sekolah pada saat pengajian rutin bulanan maupun pada saat workshop, pelaksanaan evaluasi dilakukan dari bawah, evaluasi untuk memperbaiki temuan masalah yang pada waktu sebelumnya dinilai kurang baik kemudian dicari metode dalam menyelesaikan masalah.
  - e. Metode evaluasi yang digunakan di SMK Muhammadiyah Wonosari adalah: evaluasi dilakukan untuk siswa melalui wali kelas kemudian BK, jika tidak tertangani didatangi kerumah dengan orang tua kemudian kepala sekolah memanggil langsung; dengan metode pembinaan, pemanggilan dan bahkan sampai PWM jika di internal sekolah tidak terselesaikan; metode yang dilaksanakan lainnya jika di kesiswaan misalnya dengan cara membuat tatib baru yang lebih baik lagi dengan cara mensisasti siswa untuk tidak melanggar tatibnya lagi.
5. Hasil yang dicapai dalam peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari
- Hasil peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari dapat di lihat dengan penghargaan dari pemerintah antara lain sebagai berikut :
- a. Kompetensi kejuruan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari yang seluruhnya terakreditasi A
  - b. Penerapan Sistem Menejemen Mutu ISO 9001:2008, SMK Muhammadiyah 1 Wonosari juga merupakan salah satu sekolah unggulan di DIY SMK Muhammadiyah 1 Wonosari sekolah rujukan dari Microsoft serta sebagai tempat Certiport Authorized Testing Centre dan sekolah Berbasis entrepreneur / kewirausahaan pendampingan oleh Kementrian Koperasi dan UKM.

## **Kesimpulan**

Dalam hal pengorganisasian SDM, anggaran dan sarana prasarana untuk peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari meliputi: Pengorganisasian guru melalui PWM (Pimpinan Wilayah Muhammadiyah) langsung dari pusat turun ke bawah. Untuk Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari melibatkan SDM dalam pelaksanaan manajemen mutu di SMK Muhammadiyah yaitu kepala sekolah, tim manajemen/ Waka sekolah, Ismuba, PWM, Kaprodi dan UPJ, guru dan siswa. Panduan pelaksanaan program Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan adalah ISO, SPMI, LPMP. Prosedur pelaksanaan program manajemen mutu adalah penyebaran angket kepuasan kepada orang tua dan siswa, guru dan karyawan, peningkatan hasil nilai UN, SOP dibuat oleh kepala sekolah kemudian didistribusikan ke bawah. Target peningkatan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah kualitas output siswa, SDM guru dan karyawan, kurikulum dan pembelajaran, sarana prasarana juga meningkat, kerja sama dengan pihak luar.

Evaluasi dalam pelaksanaan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari menggunakan panduan dari tim manajemen sekolah, menggunakan ISO, panduan dari hasil evaluasi rapat dengar pendapat dan masukan dari warga sekolah. Target evaluasi dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Wonosari adalah pelaksanaan KBM yang semakin efektif, permasalahan yang ada di setiap unit kerja sekolah bisa selesai dan tidak timbul lagi, tidak ada masalah terkait SDM baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Evaluasi yang dilakukan di SMK Muhammadiyah Wonosari meliputi evaluasi dilakukan dengan mendengarkan masukan dari bawah ke waka, kepala sekolah dan Kepala TU, setelah evaluasi dilakukan dan mendapatkan masukan, maka kemudian diadakan tindak lanjut sesuai target evaluasi, hasil evaluasi kemudian disosialisasikan agar mendapatkan masukan dari guru maupun siswa, jika masih ada kekurangan maka diperbaiki lagi. Langkah-langkah evaluasi yang dilakukan: evaluasi biasanya dilakukan secara lisan oleh kepala sekolah pada saat pengajian rutin bulanan maupun pada saat workshop, pelaksanaan evaluasi dilakukan dari bawah, evaluasi untuk memperbaiki temuan masalah yang pada waktu sebelumnya dinilai kurang baik kemudian dicari metode dalam menyelesaikan masalah.

## Daftar Pustaka

- Afandi, Yazid. 2018. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Logung Pustaka.
- Ahmad, Badu dan Batinggi. 2015. *Manajemen Pelayan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Amtu, Onisimus. 2011. *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Kinerja, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arcaro, S. Jerome. 2017. Pendidikan berbasis mutu. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bakhtiar, Arfan *et al.* 2012. Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Servqual dan model Kano (Studi kasus : PT. PLN UPJ Semarang). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, Vol 5, no. 2 pp. 77-84. Februari 2012.
- Danim, Sudarwan. 2016. Motivasi Kepemimpinan dan efektivitas kelompok. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Fredo, Dodik. 2018. *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality pada Pusat Perbelanjaan Assalam Hypermarket*. Fakultas Teknik UMS. Surakarta.

- Ghozali, A., 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jaedun, Amat. 2013. *Model Evaluasi Penjaminan Mutu Sekolah*. Yogyakarta: LPPMP UNY.
- Kotler dan Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Moenir, HAS. 2014. *Manajemen Peayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. Valerie. 2011. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Pidarta, Made. 2018. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Rubaman, Maman. 2012. *Mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan*. Yogyakarta: UII Press.
- Sallis, Edward. 2011. *TQM in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sinambela, Lijan. 2018. *Reformasi pelayanan public: teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subroto, Suryo. 2018. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Effendi, Januar & Ai Lili Yulianti. 2016. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung*. DeRaMe Jurnal Manajemen Pendidikan, Universitas Telkom Bandung. Vol 11, No. 2, September 2016.