

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan pada sebagian jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah, di pandang bermutu jika melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada siswa yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.¹

Pada saat ini diperlukan adanya dukungan manajemen yang efektif dan efisien dalam organisasi pendidikan, karena semakin besarnya perhatian dan pengakuan dari berbagai pihak. Siswa perlu dibangun mentalitasnya sehingga mampu berpikir kreatif dan mampu mengembangkan minat serta bakatnya untuk mampu bersaing didunia kerja dan bisa bekerja secara professional dan berdedikasi yang tinggi terhadap profesinya.

Peningkatan mutu pendidikan pada sekolah swasta menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dengan masyarakat, agar tujuan nasional dapat tercapai dan keberadaan lembaga pendidikan dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu implikasi globalisasi adalah semakin meningkatnya tuntutan untuk menciptakan suatu lembaga pendidikan yang mampu memberikan alternatif-alternatif bagi penyelesaian permasalahan kehidupan.

Sekolah harus mampu menampung aspirasi masyarakat dan dunia kerja untuk dapat diterima dan diminati oleh konsumen pendidikan, Sehingga sekolah benar benar menerapkan manajemen yang efektif untuk menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan dapat dirasakan oleh konsumen pendidikan tersebut. Untuk menciptakan pendidikan yang berkualitas harus ada pelayanan yang terus menerus yang senantiasa menjaga standar mutunya dan tentunya

¹ Jamaluddin Iskandar, *Penerapan Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu Madrasah*, Jurnal Idarah, Vol. 1, No. 2, Desember 2017.

adanya kerjasama pihak internal dan eksternal sekolah yang terus-menerus dibina dan dilakukan secara baik serta terencana.

Tujuan utama pendidikan adalah menghasilkan kepribadian atau moralitas manusia yang matang secara intelektual, emosional, dan spiritual. Karena itu, komponen esensial kepribadian manusia adalah nilai (*values*) dan kebajikan (*virtues*). Nilai moralitas dan kebajikan ini harus menjadi dasar pengembangan kehidupan manusia yang memiliki peradaban, kebaikan, dan kebahagiaan secara individual maupun sosial.²

Setiap lembaga pendidikan haruslah memiliki ciri khas atau nilai tambah tersendiri agar mampu menghadapi persaingan global, dengan adanya perencanaan mutu yang baik akan memecahkan persoalan pendidikan di masa yang akan datang, namun perencanaan mutu yang baik saja tidak akan cukup, melainkan harus dilaksanakan dengan baik pula.

Kedua, tantangan untuk melakukan penelitian dan pengkajian secara komprehensif terhadap terjadinya transformasi budaya dan ilmu pengetahuan dalam berbagai bidang yang harus direspon secara positif dalam mempersiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas. Penelitian dan pengkajian harus terus dilakukan secara komprehensif dalam mengatasi berbagai problem yang dialami oleh lembaga pendidikan Islam untuk meningkatkan mutu pendidikannya sehingga mampu bersaing dan memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Ketiga, tantangan dalam persaingan global yang semakin ketat, yaitu meningkatkan daya saing lembaga pendidikan islam dalam menghasilkan karya-karya bermutu sebagai hasil penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Untuk menghadapi tantangan tersebut, harus dimulai dari perbaikan mutu lembaga Pendidikan Islam secara terus menerus agar bisa memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat secara luas dan juga sebagai upaya untuk merespons perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

² Rohmat Mulyana, *Mengartikulasikan Pendidikan Nilai*, (Bandung : Alfabeta, 2011), 106.

Tantangan pendidikan di era global menuntut SDM di Lembaga Pendidikan Islam, khususnya generasi muda agar meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, wawasan, keunggulan, baik komparatif maupun kompetitif, keahlian yang professional, serta peningkatan keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan. Hal ini disebabkan pendidikan merupakan salah satu sektor pembangunan yang penting dalam era globalisasi dan pelaksanaan otonomi daerah sehingga dalam pembangunan dan pengembangannya perlu dukungan yang memadai. Dukungan yang dimaksudkan berkaitan erat dengan manajemen sekolah atau madrasah, sumber daya manusia, kebijakan, iklim madrasah, keefektifan madrasah, motivasi berprestasi, semangat kerja dan kinerja guru, material dan finansial, serta infrastruktur berdasarkan kemampuan dan prestasi yang dimiliki oleh setiap lembaga pendidikan Islam.

Dalam realitas yang ada, praktik pendidikan yang diselenggarakan pada umumnya masih banyak madrasah yang memperoleh sumber daya yang belum memadai dan sering tidak dapat diharapkan sebagai sumber tetap dalam meningkatkan mutu pendidikannya. Hal inilah yang menjadi salah satu sebab rendahnya mutu pendidikan Islam, yaitu belum mempunyai perencanaan dan penataan yang baik sehingga pada tataran implementasi cenderung apa adanya.

Masalah mutu sekolah dapat dikaji dari perspektif sistem, di mana mutu melekat dengan setiap komponen sistem. Kapasitas manajemen sekolah yang rendah akan mengakibatkan mutu pendidikan menjadi rendah. Masalah ini dapat dikolaborasi secara lebih rinci berdasarkan sistem manajemen sekolah yang dilakukan sekolah dalam setiap tahunnya, yaitu: masukan, proses, hasil. Komponen masukan merupakan 8 standar nasional pendidikan, komponen proses merupakan proses pedagogik yang dikenal dengan proses pembelajaran, dan hasil pembelajaran dalam bentuk kompetensi lulusan.

Selain hal tersebut, keberhasilan pendidikan pada dasarnya adalah efektifnya proses program pendidikan pada tingkat satuan pendidikan dan lingkungan belajar, sedangkan efektifitas proses program pendidikan dicapai apabila mutu dan kinerja pendidik dapat melaksanakan dan mengelola semua komponen sistem pendidikan pada satuan pendidikan tersebut. Komponen

sistem program pendidikan yang dimaksud adalah kurikulum, pendidik, siswa, metode, materi, alat program pendidikan (media), dan evaluasi.

Tantangan pelaksanaan program pendidikan formal ke depan semakin besar, dengan demikian para pelaku pendidikan formal harus mampu merekonstruksi paradigma bahwa pendidikan formal bukanlah pendidikan kelas bawah. Apalagi saat ini masyarakat cenderung memilih pendidikan yang lebih aplikatif. Permasalahan yang dialami pendidikan formal saat ini umumnya adalah model-model program yang dibuat kurang dapat menjawab tantangan masa depan, hal ini terbukti dengan adanya beberapa model yang cepat usang atau tidak dapat diberlakukan lagi karena sudah tidak sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat dan atau lingkungan belajar, masalah-masalah tersebut menunjukkan adanya kualitas model program yang kurang baik sebagai hasil atau kinerja dari pendidik yang kurang memiliki kompetensi dalam bidang tersebut, peristiwa tersebut menunjukkan pula adanya fungsi-fungsi manajemen yang tidak berdaya guna dalam proses penyusunan dan atau pengembangan program tersebut.

Manajemen pendidikan merupakan proses pendayagunaan seluruh komponen sistem pendidikan untuk mencapai tujuan program pendidikan, dengan kata lain keberhasilan pendidikan sangat ditentukan oleh terlaksananya manajemen pendidikan pada setiap satuan pendidikan, lingkungan belajar dan atau program pendidikan pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan agar proses pendidikan dapat berlangsung sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.

Manajemen pendidikan menjadi tanggung jawab pendidik dan tenaga kependidikan secara langsung, karena tingkat pemahaman dan kemampuan terhadap manajemen pendidikan yang dimiliki pendidik dan tenaga kependidikan akan berdampak langsung pada proses program pendidikan.

Pendidikan sendiri merupakan sesuatu yang harus bersifat dinamis, dengan demikian pendidik, tenaga kependidikan, sumber belajar, kurikulum dan semua sub komponen dari program itu sendiri pada suatu satuan pendidikan dan lingkungan belajar dan warga belajar akan terus berubah, dan perubahan tersebut harus selalu dapat diikuti dan dievaluasi sehingga proses pendidikan

akan terus berlangsung dengan baik, karena sifat pendidikan sendiri yang dinamis maka manajemen program pendidikan pun bersifat dinamis artinya model manajemen program pendidikan akan berubah disesuaikan dengan keadaan pendidik, tenaga kependidikan, sumber belajar pada suatu satuan pendidikan dan atau lingkungan belajar.

Penciptaan program pendidikan agar mampu menjawab semua unsur kebutuhan pendidikan, maka manajemen program harus benar-benar dilakukan sebagaimana fungsi-fungsinya agar dapat menggali beberapa hal berikut; 1) kesesuaian program dengan kebijakan-kebijakan umum sebagai payung hukum ataupun sebagai sub komponen dari sistem pendidikan yang ada, 2) kebutuhan-kebutuhan ideal atau nilai-nilai masyarakat sesuai dengan kondisi sosial yang ada baik nasional maupun internasional, 3) kebutuhan-kebutuhan ideal masyarakat menuju manusia ideal itu sendiri, 4) pemetaan mutu pendidikan formal khususnya di masyarakat, 5) terlaksananya program pendidikan formal yang efektif dan efisien dan tepat sasaran. Pendidik dan tenaga kependidikan dituntut memiliki kemampuan berinovasi, dimana ide, proses dan model manajemen program pendidikan yang baru, sesuai dengan kebutuhan masyarakat lingkungan belajar kemudian dapat dengan dinamis berlangsung dan berkembang.

Inovasi dalam hal manajemen program pendidikan, tentunya tidak semua pendidik dan tenaga kependidikan memiliki kemampuan untuk itu, sehingga sering ditemui manajemen program pendidikan yang dirasa usang dan tidak mampu mencapai tujuan program pendidikan itu sendiri, atau karena manajemen program pendidikan itu tidak sesuai dengan kebutuhan dan kondisi satuan pendidikan dan atau lingkungan belajar, maka manajemen program pendidikan itu tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Model manajemen program pendidikan formal telah banyak ditemukan, baik oleh pendidik dan tenaga kependidikan secara langsung, ataupun model-model yang ditemukan atau dikembangkan oleh lembaga-lembaga pengembangan model program pendidikan. Model program pendidikan formal yang ada sekarang sangat minim sekali inovasi, atau dikembangkan dengan

tidak menggunakan prinsip-prinsip proses inovasi, kondisi sosial, nilai-nilai dan keyakinan yang telah ada ide-ide sebelumnya, serta kebutuhan masyarakat terkadang diabaikan, padahal dalam sebuah inovasi konsistensi terhadap hal-hal tersebut sangat diperlukan.

Inovasi pendidikan dalam pengembangan model program pendidikan formal juga dipandang sesuatu yang relatif sulit dipahami karena dengan karakteristik inovasi yaitu *deliberate* (disengaja), *novel* (baru), *specific* (spesifik), dan *direction to goal achievement* (arah untuk pencapaian tujuan) dianggap sulit dilakukan atau didapat dalam pengembangan atau penerapan sebuah manajemen program pendidikan formal.

Pengujian terhadap model program pendidikan formal pun belum jelas, bagaimana proses model itu diuji dan siapa yang menguji. Kenyataan sekarang model hanya diuji oleh pengembang, padahal dikatakan model itu sebagai sebuah inovasi harus dapat diuji oleh pihak-pihak yang akan mengadopsi model tersebut, hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan dan hubungan yang positif diantara pihak-pihak yang berkepentingan terhadap model program pendidikan formal ini.

Sosialisasi, dan penyebaran model program pendidikan formal pun bermasalah, dimana akses masyarakat terbatas, bahkan tidak ada sama sekali. Model program pendidikan formal yang berbentuk metode seharusnya dapat berdampak pada perbaikan, meningkatkan kualitas pendidikan serta sebagai alat atau cara baru dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam kegiatan.

Pendidikan formal dengan demikian menggunakan metode baru atau cara baru dalam melaksanakan metode yang ada seperti dalam hal manajemen program pendidikan formal dapat menjadi suatu upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi program pendidikan formal.

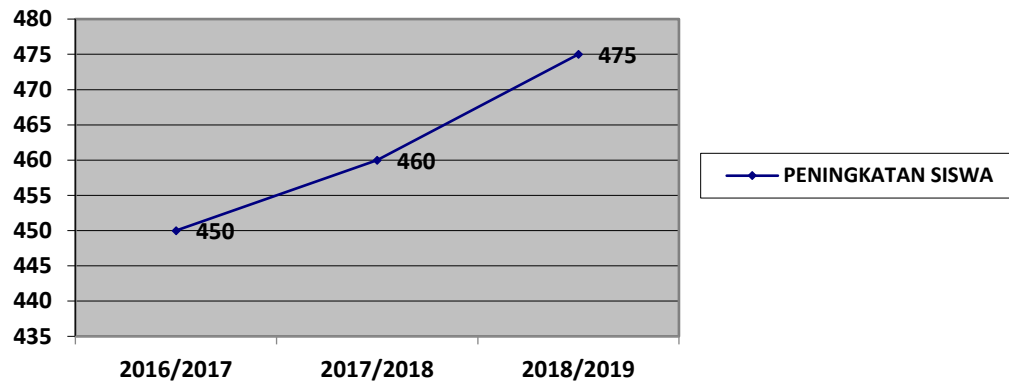
Model manajemen pendidikan formal, menjadi sesuatu yang harus sangat diperhatikan, mengingat posisinya dalam penyelenggaraan pendidikan sangat penting, dan bila dihubungkan dengan inovasi pendidikan, maka keterkaitan keduanya menjadi hal yang mendesak untuk diteliti, agar menjadi konstruksi terhadap pengembangan model program pendidikan formal yang selanjutnya

bisa lebih baik dan menunjang bagi terselenggaranya program pendidikan formal yang efektif dan efisien serta bermutu.

Berdasarkan paparan di atas, penulis menemukan salah satu sekolah yang secara umum melaksanakan kegiatan peningkatan mutu sekolah. Sekolah yang dimaksud adalah Madrasah Tsanawiyah Al Inayah Bandung. Alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut dikarenakan sekolah tersebut memenuhi kriteria sesuai dengan tema penelitian. Berdasarkan *pra research* yang dilakukan, penulis menemukan beberapa fenomena di lapangan terkait manajemen peningkatan mutu MTs Al-Inayah. Fenomena pertama, dilihat dari komponen masukan (8 Standar Nasional Pendidikan (SNP)). Pada tahun 2014 MTs Al-Inayah memperoleh akreditasi “A” dari Badan Akreditasi Nasional-Sekolah/Madrasah (BAP-S/M).

MTs Al-Inayah terus berupaya mempertahankan dan mengembangkan prestasi yang telah diraih. Namun dari beberapa indikator 8 SNP, penulis menemukan indikator sarana dan prasarana yang dimiliki MTs Al-Inayah yang kurang memadai, dengan bangunan yang begitu sederhana tetapi harus menampung ratusan siswa, namun hal tersebut masih dapat diatasi dengan adanya kelas pagi dan kelas siang. Dengan kondisi sarana dan prasarana yang minim dan banyak sekolah-sekolah di lingkungan sekitar, peminat terhadap sekolah tersebut tergolong banyak dan meningkat dari tahun ke tahun. Dengan banyaknya siswa, dapat menjadi penyeimbang antara pengeluaran dan pemasukan pembiayaan pendidikan, sehingga pembiayaan pendidikan dapat dengan mudah terlaksana. Madrasah Tsanawiyah Al Inayah mampu menarik banyak siswa dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat dilihat dari diagram di bawah ini.

Peningkatan Jumlah Siswa MTs Al-Inayah Bandung



Gambar 1.1. Grafik Peningkatan Jumlah Siswa MTs Al-Inayah Bandung dari tahun ajaran 2016/2017 – 2018/2019

Dilihat dari diagram di atas, terjadi peningkatan siswa dari tahun ajaran 2016/2017 hingga tahun ajaran 2017/2018, data tersebut diambil dari tiga tahun terakhir agar representatif dengan siswa dari awal masuk hingga kelulusan untuk keperluan data berikutnya. Dapat dianalisis alasan peningkatan jumlah siswa tersebut salah satunya dikarenakan kemampuan sekolah dalam meningkatkan mutu siswa menarik perhatian masyarakat untuk dapat menyekolahkan anaknya ke sekolah tersebut melalui berbagai prestasi yang ditunjukkan kepada masyarakat dan kedekatan social dengan masyarakat. Hal tersebut diperkuat oleh pengakuan kepala sekolah, wakil kepala sekolah serta orangtua/wali murid MTs Al-Inayah melalui wawancara langsung. Dengan demikian, yang menjadi daya tarik masyarakat terhadap sekolah tersebut di antaranya lulusan MTs Al-Inayah sebagian besar lulus ujian nasional dengan nilai di atas KKM, siswanya memiliki banyak prestasi dan unggul di bidang keagamaan.

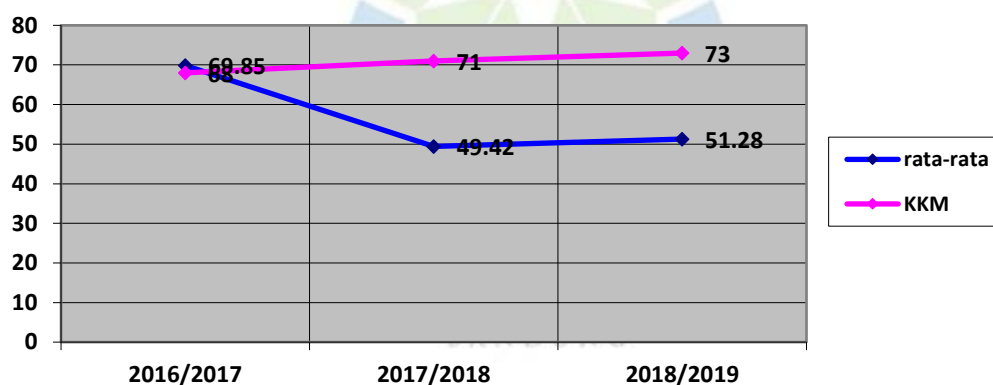
Fenomena kedua, dilihat dari komponen proses, kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan terutama dikelola oleh guru MTs Al-Inayah telah menggunakan berbagai metode dan pendekatan mengajar yang bervariasi. MTs Al-Inayah pun senantiasa mampu mengikuti perkembangan zaman, terakhir

mereka bisa merealisasikan kebijakan pemerintah dengan melaksanakan UNBK, padahal sekolah-sekolah di sekitarnya belum mampu melaksanakan UN berbasis komputer. Dengan demikian dapat dianalisis pula kemampuan sekolah dalam meningkatkan mutu siswa telah sukses mengelola kegiatan pembelajaran sesuai dengan tuntutan pemerintah yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Fenomena ketiga, dilihat dari komponen hasil. Lulusan MTs Al-Inayah mampu bersaing dengan lulusan-lulusan sekolah lain. Adapun indikatornya dapat dilihat dari hasil UN yang diperoleh siswa lulusan MTs Al-Inayah yang dari tahun ke tahunnya terjadi peningkatan, dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Peningkatan Nilai Rata-Rata UN Siswa MTs Al-Inayah Bandung

Gambar 1.2. Grafik Peningkatan Nilai Rata-Rata UN Siswa MTs Al Inayah



dari tahun ajaran 2016/2017 – 2018/2019

Manfaat hasil Ujian Nasional tersebut di antaranya adalah untuk pemetaan mutu program pendidikan atau satuan pendidikan, pertimbangan seleksi masuk jenjang pendidikan berikutnya dan dasar pembinaan dan pemberian bantuan kepada satuan pendidikan untuk pemerataan dan peningkatan mutu pendidikan. Dari ketiga manfaat tersebut, tentunya memberi peluang bagi dunia pendidikan di Indonesia dalam hal peningkatan mutu pendidikan. Penjaminan mutu akan berdampak pada pengambilan keputusan dan kebijakan pendidikan yang

bermutu, dalam arti menghasilkan lulusan sesuai dengan harapan masyarakat, baik dalam kualitas pribadi, moral, pengetahuan maupun kompetensi menjadi syarat mutlak dalam kehidupan masyarakat global yang terus berkembang saat ini dan yang akan datang.

Bertolak dari hasil peningkatan nilai rata-rata UN siswa MTs Al-Inayah dari tahun ajaran 2017/2018 hingga tahun ajaran 2018/2019 terjadi peningkatan, hal tersebut terjadi karena adanya program sekolah untuk meningkatkan kualitas siswa tiap tahunnya, kegiatan siswa yang bersifat akademik diantaranya program pengayaan rutin untuk kelas sembilan, maka dari itu sekolah mampu menciptakan lulusan yang baik dari tahun ke tahun.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan tersebut, penulis merasa penting untuk mengaktualisasikan berbagai hasil analisis pada pra research terhadap manajemen peningkatan mutu siswa MTs Al-Inayah yang perlu dikaji lebih mendalam melalui pendekatan penelitian dengan judul “MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU SISWA (Penelitian di MTs Al-Inayah)”.

B. Perumusan Masalah

Adapun secara rinci permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa Tujuan Mutu Siswa di MTs Al Inayah ?
2. Bagaimana Perbaikan Mutu Siswa Secara Berkelanjutan di MTs ?
3. Bagaimana Pelaksanaan Perubahan Kultur Mutu Siswa di MTs ?
4. Bagaimana Pelaksanaan Organisasi Terbalik Mutu Siswa di MTs ?
5. Bagaimana Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan di MTs ?
6. Bagaimana Hasil Yang dicapai Dalam Peningkatan Mutu Siswa di MTs ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Menambah riset terbaru tentang manajemen pendidikan dengan fokus pada masalah peningkatan mutu siswa.
2. Melakukan visual riset berdasarkan data yang ditemukan di lapangan.
3. Mengetahui tujuan mutu siswa yang dilakukan di MTs Al-Inayah.
4. Mengetahui Perbaikan Mutu Siswa Secara Berkelanjutan di MTs Al-Inayah.
5. Mengetahui Pelaksanaan Perubahan Kultur Mutu Siswa di MTs Al-Inayah.
6. Mengetahui Pelaksanaan Organisasi Terbalik Mutu Siswa di MTs Al-Inayah.
7. Mengetahui Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan di MTs Al-Inayah.
8. Mengetahui Hasil Yang dicapai Dalam Peningkatan Mutu Siswa di MTs Al-Inayah.

D. Kegunaan Penelitian

Secara garis besar kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Membantu kesulitan pihak manajerial MTs Al-Inayah dalam mengatasi permasalahan tentang peningkatan mutu siswa.
2. Memperbaiki sistem manajemen peningkatan mutu siswa di MTs Al-Inayah.
3. Memberikan inovasi terhadap program peningkatan mutu siswa Al-Inayah

E. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti telah melakukan kajian terhadap hasil penelitian yang mempunyai kajian yang sama atau relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Hasil Penelitian Skripsi dari Fazar, (2017) yang berjudul “Manajemen dalam peningkatan skill peserta didik di SMKN 1 Mesjid Raya Neuheun”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data yang digunakan metode Huberman. Penelitian ini di fokuskan pada : 1) penerapan manajemen mutu, 2) peningkatan skill siswa, 3) tantangan yang di hadapi sekolah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam. Setelah dilakukan pemeriksaan

keabsahannya, data dianalisis dengan cara (1) reduksi data, (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan penelitian.

2. Hasil penelitian Tesis Abdul gofur (2016) “Manajemen Peningkatan Mutu Siswa Di MTs Darul Amin Palangka Raya”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data yang di gunakan metode *analisis data Miles*. Penelitian ini di fokuskan pada : 1) penyusunan perencanaan mutu MTs Darul Amin, 2) strategi kepala sekolah dala meningkatkan mutu MTs Darul Amin, 3) memilih prioritas mutu di MTs Darul Amin.
3. Hasil penelitian tesis Junedi (2015) Manajemen Peningkatan Mutu Peserta Didik Di Smk Muhammadiyah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data yang di gunakan metode *analisis data Miles*. Penelitian ini di fokuskan pada peningkatan mutu peserta didik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam. Setelah dilakukan pemeriksaan keabsahannya, data dianalisis dengan cara (1) reduksi data, (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan penelitian.

Dari ketiga penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Persamaan dari ketiga penelitian di atas yaitu sama-sama penelitian kualitatif, yang menggunakan metode pengumpulan data yang sama yaitu Observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan *analisis data Miles* dan *Humber man*.
2. Perbedaan dari ketiga penelitian di atas yaitu penelitian yang pertama meneliti keadaan siswa pada sekolah efektif, sedangkan penelitian yang kedua meneliti keadaan siswa di sekolah agama dan yang ketiga meneliti siswa yang ada di pondok pesantren.
3. Ketiga penelitian di atas meneliti tentang manajemen yang mana obyek yang digunakan dalam penelitian yaitu sama-sama meneliti tentang siswa.

F. Kerangka Berfikir

Suatu Lembaga pendidikan (sekolah) dalam upaya meningkatkan mutu siswa sangat penting, karena untuk mencapai tujuan mutu itu harus adanya perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh lembaga, adanya perubahan kultur, adanya organisasi terbalik dan menjaga hubungan dengan pelanggan untuk mencapai hasil yang di inginkan.

1. Perbaikan terus menerus

Dalam upaya perbaikan terus menerus yang dilakukan di suatu lembaga pendidikan. Mutu selalu diperbaiki dan disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan dan keinginan pelanggan. Contohnya: Menerima masukan dari pelanggan secara aktif dikumpulkan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus.

2. Perubahan kultur

Ada dua hal yang diperlukan sekolah kususanya guru dalam perubahan kultur sekolah untuk menghasilkan mutu. *Pertama* guru membutuhkan sebuah lingkungan yang cocok untuk bekerja, *Kedua* guru memerlukan lingkungan yang mendukung dan mengharagai kesuksesan dan prestasi yang mereka raih.

Sehingga lingkungan kerja yang mendukung dan pemimpin sekolah yang baik memiliki peranan yang sangat besar dalam melakukan perubahan kultur sekolah. Kultur sekolah yang berbasis mutu tidak datang dengan sendiri melainkan diciptakan. Pengembangan kultur sekolah yang dapat meningkatkan mutu sekolah di rancang melalui program sekolah. Program tersebut dibangun oleh kepala sekola, guru, siwa, dan orangtua artinya dibangun atas kesadaran warga sekolah sehingga merupakan suatu kesepakatan bersama dan komitmen luas di sekolah.

4. Perubahan Organisasi

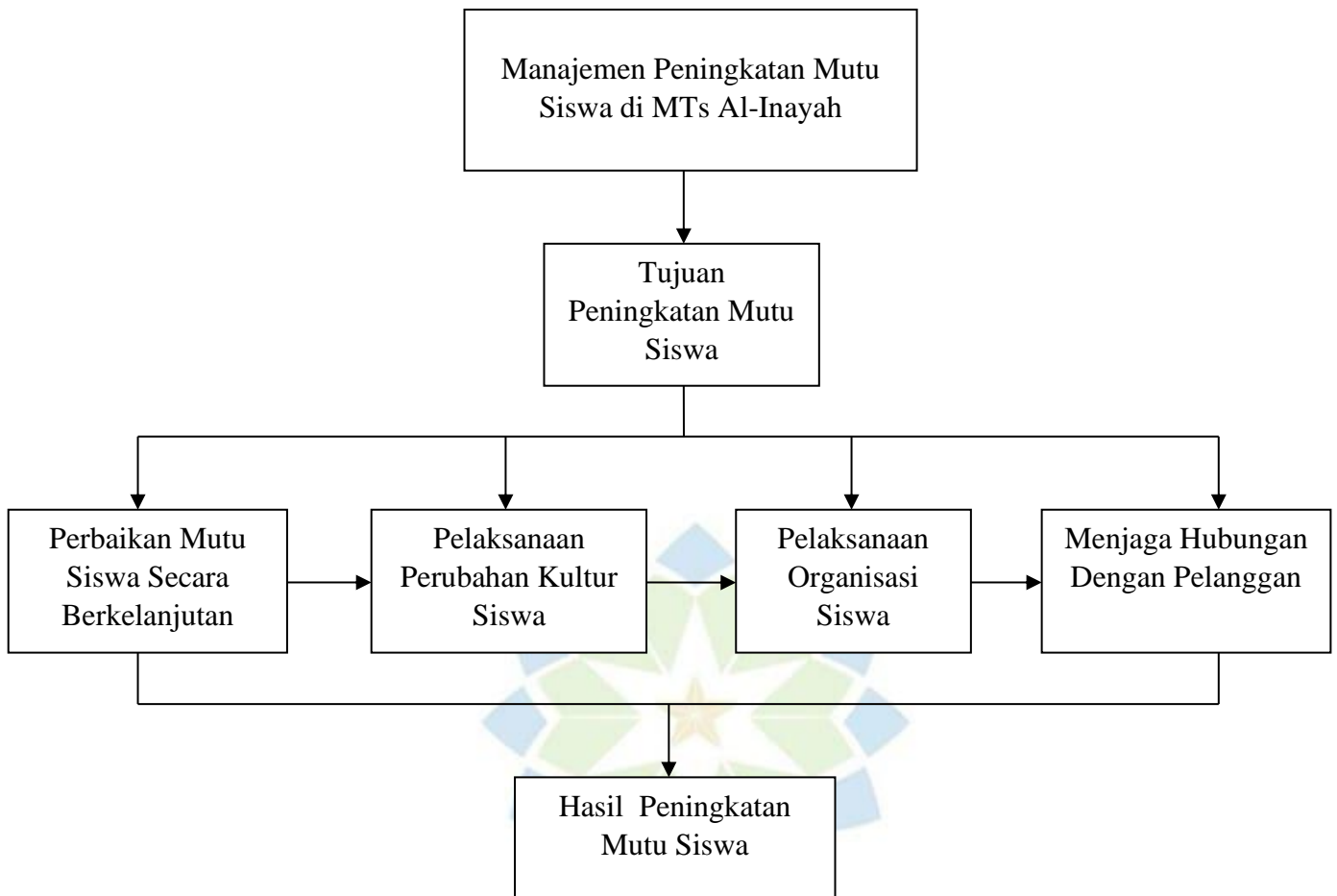
Kerjasama yang efektif antara kepala sekolah, guru dan siswa sehingga wewenang sepenuhnya diberikan kepada guru untuk mencetak pendidik yang berkualitas.

5. Menjaga hubungan dengan pelanggan

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan adalah hal terpenting dalam peningkatan mutu hal ini orangtua yang terlibat sebagai pelanggan dalam peningkatan mutu siswa ini. Adapun tahapan menjaga hubungan dengan pelanggan

- a. Menjaga pelayanan dengan pelanggan
- b. Komunikasi dengan pelanggan
- c. Mengembangkan hubungan kerja yang positif dengan pelanggan
- d. Memecahkan masalah demi pelanggan
- e. Mengusulkan dan menilai perubahan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.





Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran