

KONTRIBUSI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN NONFORMAL ABAD 21 ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Sudadio

#Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Banten

dr.dio@untirta.ac.id

Abstract — Tidak ada ruang dan waktu yang bebas dari aktivitas manajemen, baik yang menyangkut personal apalagi yang berhubungan dengan institusional, semua membutuhkan aktivitas manajemen, kalau ada yang tidak menggunakan manajemen dalam kehidupan ini, diyakin dunia ini sudah rusak, oleh sebab itu bagi yang membutuhkan suatu keberhasilan sesuai harapan baik aspek proses maupun aspek hasilnya, maka jadikanlah manajemen sebagai suatu yang penting dalam menata dan menggapai kehidupan yang lebih baik serta keberhasilan tanpa masalah.

Penelitian ditulis dalam artikel ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan analisis data selain secara kualitatif, peneliti juga menggunakan statistik deskriptif terhadap data penelitian yang didapat dari sumber data dalam rangka menjawab dan membuktikan fokus masalah penelitian yaitu; “ Kontribusi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal abad 21 era Revolusi 4.0“. Adapun instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertindak sebagai “ human instrumen “, dan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti menggunakan pedoman observasi, pedoman wawancara dan angket, yang ditujukan pada sumber data masing-masing lima orang kepala sanggar kegiatan belajar (SKB) dan Lima orang ketua pusat kegiatan belajar masyarakat (PKBM) dan lima orang tutor paket A paket B dan Paket C di lima SKB dan di lima PKBM Provinsi Banten.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat dinyatakan bahwa, “ Kontribusi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal abad 21 era Revolusi 4.0“, dapat dinyatakan berkontribusi baik, yaitu rerata menyumbang yaitu; paket A 0,193, Paket B 0,217 dan paket C 0, 199, rerata kontribusi manajemen mutu jasa terpadu dalam meningkatkan mutu pendidikan nonformal adalah 0,203, dengan nilai hasil belajar paket AB dan C 8,13.

Atas dasar ini, sudah saatnya dalam mengelola pendidikan nonformal secara progresif dengan menerapkan prinsip-prinsip pendekatan manajemen mutu jasa terpadu, sebab dengan menerapkan model manajemen jasa pada pendidikan nonformal, dengan manajemen mutu jasa terpadu diharapkan produktivitas pendidikan nonformal khususnya yang berhubungan dengan penyelenggaraan paket, ab dan c. bila produk pendidikan nonformal dapat menghasilkan yang bermutu, diharapkan akan memiliki nilai unggul dan kompetitif dan mampu bersaing serta sekaligus tampil sebagai pemenang dalam setiap persaingan di abad 21 ini.

Keywords— Manajemen Mutu Layanan Terpadu.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bentuk industri, yaitu industr jasa (service), adapun jasa yang dapat diberikan oleh institusi pendidikan atau institusi sekolah maupun institusi pendidikan tinggi atau universitas, yaitu dapat berupa; 1) jasa layanan akademik: berupa layanan proses pendidikan (pembelajaran, bimbingan dan atau pelatihan), 2) jasa administrasi (JA), 3) Jasa ekstrakurikuler (JEK), 4) Jasa kebijakan Umum (JKU), serta bagi pendidikan tinggi termasuk, 5) jasa penelitian (JP) dan 6). jasa pengabdian kepada masyarakat (JPM).

Jasa (service) merupakan suatu fenomena yang rumit (Complecated)... karena jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, mulai dari pengertian yang paling sederhana, yaitu berupa pelayanan (service) dari seseorang kepada orang lain..., (Farida Jasfar, 2005: 2). Jasa adalah sebagai proses dari pada produk...melibatkan input (masukan) dan menstranformasikannya menjadi output (keluaran / hasil), (Muhtosim Arief, 2005: 11).”

Definisi ini sangat relevan dengan proses jasa layanan bidang pendidikan, karena dalam kegiatan proses pendidikan selalu berhubungan dengan berbagai pendekatan rumit, salah satunya adalah dengan menggunakan pendekatan system yaitu merupakan kegiatan yang memproses masukan (input) agar bisa dijadikan keluaran / hasil (output) dengan menghasilkan dampak (outcome) yang memiliki nilai kompetitif dan komparatif unggul, karena produknya adalah manusia.

Mengingat hakikat mutu pendidikan adalah, mutu pembelajaran, sedangkan hakikat mutu pembelajaran adalah mutu hasil belajar, dan hakikat mutu hasil belajar adalah mutu sumber daya manusia, dengan demikian awal dan akhir mutu pendidikan diawali dan dipersepsikan pada rana mutu prestasi hasil belajar. Sedangkan yang menjadi indikator terhadap sekolah dasar yang bermutu adalah; “ (1) tercapainya pembentukan kepribadian peserta didik secara teratur dan tumbuh menjadi manusia yang berbudi dan berwatak yang luhur serta, (2) pemberian dasar kemampuan intelektual yang mantap... (baca tulis dan berhitung). ” (H.R.Tilaar, 2002: 176). Oleh sebab itu sekolah dasar memiliki makna peran sentral dan strategis dalam proses pencerdasan manusia, dimana bila terjadi kegagalan pendidikan pada jenjang sekolah dasar, akan dapat mengakibatkan kegagalan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi berikutnya

Atas dasar inilah pada kesempatan ini penulis memfokuskan kegiatan penelitian pada Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama dan sekolah Menengah Atas dengan fokus penelitian yaitu; “ *Kontribusi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal abad 21 era Revolusi 4.0*”

II. LANDASAN TEORI

Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh”model manajemen” yang diterapkan, sedangkan keberhasilan manajemen sangat ditentukan oleh pemimpinnya, oleh sebab itu, bila menginginkan mutu yang terbaik, maka terapkanlah manajemen yang bermutu.

Jasa proses pendidikan masuk katagori jasa yang rumit dan kompleks, dikatakan kompleks karena yang dilayani adalah manusia, sedangkan dikatakan rumit, karena merupakan rangkaian proses system, yang memproses”masukan hingga menjadi hasil”, sedangkan yang memiliki peran sentral dan sangat strategis dalam layanan pembelajaran adalah “guru dan atau dosen”, yang sekaligus berperan sebagai customer services.

Agar Kegiatan jasa proses pendidikan ini dapat berhasil dengan baik, ada baiknya dalam implementasi Manajemen mutu Jasa terpadu hendaknya memperhatikan tiga strategi jasa (strategic service triangle) yaitu ; 1) strategi pelayanan yaitu; mengutamakan pelayanan terbaik, 2) strategi sumber daya manusia yaitu; tersedianya SDM yang kompeten dan professional, 3) strategi sistem; yaitu; sistem pelayanan yang melibatkan semua orang, dan semua fasilitas secara efektif. (Sudadio, 2015: 7).

Keberhasilan manajemen jasa akan semakin efektif bila adanya dukungan yang konkrit yaitu ; 1) adanya komitmen pimpinan, 2) adanya pendidik dan staf yang bermutu, baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif, 3) adanya visi yang bermutu, 4) adanya perbaikan yang terus menerus dan berkesinambungan, 5) adanya komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pelanggan, dan 6) adanya penghargaan serta pengakuan atas keberhasilan layanan. Nasution, 2014 (sudadio, 2015: 3).

III. MUTU JASA

Mutu jasa merupakan ukuran tingkat layanan yang diberikan, yaitu ; seberapa baik... mutu layanan yang diberikan mampu memenuhi atau sesuai ekspektasi pelanggan, Lewis dan Booms, 1983, (sudadio: 2015 :

Mutu, merupakan kebutuhan semua orang, namun tuntutan akan mutu terkadang berbeda; ada yang menuntut mutu secara “absolute”, ada yang menuntut mutu secara ordinary, dan ada juga yang menginginkan mutu secara relatif atau sesuai minat customer ”, kesemua pilihan ini sangat ditentukan oleh persepsi dan kebutuhan pelanggan itu sendiri, bila ya merasa harapan dan kebutuhannya sudah terpenuhi, dan merasa puas, maka inilah yang bermutu bagi dirinya, (mutu relatif / minat customer).

Atas dasar inilah, untuk mengetahui sumbangan manajemen, khususnya manajemen mutu jasa terpadu (MMJT) dalam menunjang keberhasilan pendidikan nonformal, saya mencoba melakukan kajian induktif dan deduktif, dengan fokus kajian yaitu;”*Kontribusi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal abad 21 era Revolusi 4.0*”

Biaya pendidikan yang tinggi belum tentu menghasilkan mutu yang baik, namun demikian untuk mendapatkan mutu

yang baik diperlukan biaya yang cukup. Adapun yang dimaksud dengan biaya mutu adalah;”biaya yang terjadi atau mungkin terjadi akibat mutu yang buruk,...”, Tjipto Pandi, 2003, (Sudadio, 2015: 24).

Biaya mutu yang tinggi, dapat terjadi sebagai akibat adanya”Quality Loss Function (QLF)”, seperti : adanya biaya perbaikan dan pekerjaan ulang, serta keterlambatan penyelesaian jasa, bila hal ini diilustrasikan dalam kegiatan pembelajaran di universitas atau lembaga pendidikan, maka makin banyak perbaikan nilai dan makin lama penyelesaian studi, makin tinggi pula biaya mutu yang dibutuhkan, sebaliknya, makin cepat dan makin tepat, penyelesaian studi, maka makin rendah pula biaya mutu yang dibutuhkan. biaya mutu ini akan semakin tinggi apabila berbagai penyebab mutu rendah tersebut tidak di eliminasi seperti ; 1) kurangnya perhatian pimpinan, 2) acuh atas aspirasi/keluhan pelanggan, 3) layanan tidak terstandar, 4) layanan terlalu lama, 5) layanan terlalu lambat. ...,dan asal, 6) kurangnya kesejahteraan karyawan, serta 7) mengabaikan sifat pelanggan.

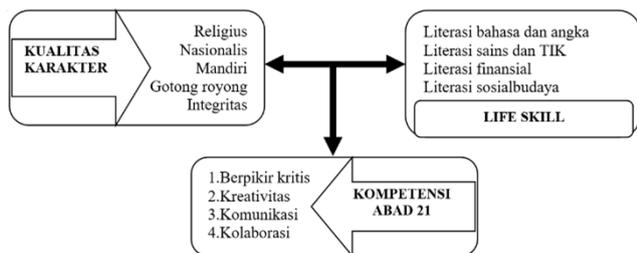
F. Kompetensi Abad 21 Untuk Menghadapi Revolusi 4.0

Abad 21 adalah abad digital...bebas batas, bebas jarak, bebas keterlambatan, bebas deskriminasi. Abad 21 merupakan abad dalam gempaman, sebab setiap siswa dapat memperoleh informasi dalam lingkup yang luas dari berbagai sumber melalui cyber space atau ruang maya dengan menggunakan telpon genggam di tangannya atau menggunakan computer yang terintegrasi dengan jaringan internet.

Disinilah peran guru untuk membuat kurikulumnya sendiri yang dapat membuat peserta didik belajar secara aktif, dengan menggunakan berbagai model pembelajaran yang sesuai dengan perkembangan teknologi, terutama lagi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi yang berhubungan dengan kegiatan pembelajaran dalam bentuk e-learning. Menurut Rosenberg (2001), e-learning merupakan satu penggunaan teknologi internet dalam penyampaian pembelajaran dalam jangkauan luas yang berdasarkan tiga kriteria, yaitu: (1) e-learning; merupakan jaringan dengan kemampuan untuk memperbaharui, menyimpan, mendistribusi, dan membagi materi ajar atau informasi, (2) pengiriman sampai kepengguna terakhir melalui computer dengan menggunakan teknologi internet yang standar, (3) memfokuskan pada pandangan yang paling luas tentang pembelajaran dibalik paradigma pembelajaran tradisional. Sejalan dengan perkembangan TIK itu sendiri.

Dengan aktifnya peran sekolah dan guru dalam memahami pola dan model pembelajaran abad 21, serta dalam rangka menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang unggul dalam menghadapi berbagai perkembangan dan kemajuan revolusi industri 4.0, maka setiap lulusan diperlukan untuk memiliki berbagai kompetensi yang handal, yang adaptif serta dapat dijadikan sebagai pegangan dalam menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan rumit yang terkadang berfluktuatif begitu cepat dan tak terduga, bahkan cenderung dan diluar kemampuan manusia yang rata-rata, kondisi inisudah tidak mungkin untuk diikuti dan disikapi dengan cara-cara yang rutinitas, dan dengan cara-cara yang biasa saja, untuk ini diperlukan sosok individu yang memiliki kemampuan, kemauan dan dedikasi yang tinggi, yang didapatkan dari hasil belajar, untuk ini berikut keterampilan mendasar dan kompetensi abad 21 yang perlu dimiliki atau ditingkatkan

kualitas kepemilikannya oleh setiap siswa ataupun mahasiswa, sebagaimana gambar berikut ini,



Gambar 1 Kompetensi abad 21

Generasi abad 21, terbagi menjadi tiga tipe generasi yaitu: 1) kelompok. Generasi X untuk kelompok kelahiran tahun 1970 dan awal 1980, 2) Generasi Y untuk untuk kelompok kelahiran era tahun 1980, 3) Generasi Z untuk kelompok yang lahir di era tahun 1990 sampai sekarang, generasi inilah yang sering disebut sebagai generasi milenial.

Era generasi Y sudah lebih canggih beradaptasi dengan komputer dan internet. Usia produktif sekarang ini untuk para eksekutif muda generasi Y, sedangkan era generasi Z adalah usia siswa SD – SMP saat ini. Kita bisa melihat beberapa dari mereka yang begitu terbiasa dan menguasai dunia digital, internet, multimedia. Sekolah era ini pun harus mampu mengakomodasikan kebutuhan dan ketrampilan anak-anak tersebut.

G. Proses Belajar Mengajar Abad 21

Menurut Ian J McCoog, beberapa era lalu, ketika kita pergi ke sekolah, kita mengenal 3R sebagai "reading", "riting" (writing) dan "rithmetic" (arithmetic), sedangkan di abad 21 sekarang ini 3R lebih dikenal sebagai "rigor", "relevance" dan "real world skills". Ciri abad 21 menurut Kemendikbud adalah tersedianya informasi dimana saja dan kapan saja (informasi), adanya implementasi penggunaan mesin (komputasi), mampu menjangkau segala pekerjaan rutin (otomatisasi) dan bisa dilakukan dari mana saja dan kemana saja (komunikasi). Ditemukan bahwa dalam kurun waktu 20 tahun terakhir telah terjadi pergeseran pembangunan pendidikan ke arah ICT sebagai salah satu strategi manajemen pendidikan abad 21 yang di dalamnya meliputi tata kelola kelembagaan dan sumber daya manusia (Soderstrom, From, Lovqvist, & Tornquist, 2011) 1, sedangkan Ciri abad 21 menurut Hernawan (dalam Hidayat dan Patras) 2 adalah meningkatnya interaksi antar warga dunia baik secara langsung maupun tidak langsung, semakin banyaknya informasi yang tersedia dan dapat diperoleh, meluasnya cakrawala intelektual, munculnya arus keterbukaan dan demokratisasi baik dalam politik maupun ekonomi, memanjangnya jarak budaya antara generasi tua dan generasi muda, meningkatnya kepedulian akan perlunya dijaga keseimbangan dunia, meningkatnya kesadaran akan saling ketergantungan ekonomis, dan mengaburnya batas kedaulatan budaya tertentu karena tidak terbandungnya informasi.

Abad ini memerlukan transformasi pendidikan secara menyeluruh sehingga terbangun kualitas guru yang mampu memajukan pengetahuan, pelatihan, ekuitas siswa dan prestasi siswa (Darling-Hammond, 2006 ; Azam & Kingdon, 2014), dan menurut Patrick Slattery dalam bukunya yang berjudul "Curriculum Development In The Postmodern" yaitu pendidikan yang berdasarkan pada beberapa konsep yaitu; 1) Pendidikan harus diarahkan pada perubahan sosial, pemberdayaan komunitas, pembebasan pikiran, tubuh dan

spirit, 2) Pendidikan harus berlandaskan pada tujuh hal utama yang pada mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Thich Nhat Hanh, yaitu tidak terikat pada teori, ideology, dan agama; jangan berpikir sempit bahwa pengetahuan yang dimiliki adalah yang paling benar; tidak memaksakan kehendak pada orang lain baik dengan kekuasaan, ancaman, propaganda maupun pendidikan; peduli terhadap sesama; jangan memelihara kebencian dan amarah; jangan kehilangan jati diri; jangan bekerja di tempat yang menghancurkan manusia dan alam, 3) Konteks pembelajaran, pengembangan kurikulum dan penelitian diterapkan sebagai kesempatan untuk menghubungkan siswa dengan alam semesta (kontekstual), 4) Membuat guru merasa sejahtera dalam kegiatan pembelajaran.

Pendidikan yang mengimplementasikan visi 21th century, 21th century readiness merupakan kesiapan dalam menyambut abad 21. UNESCO telah membuat 4 (empat) pilar pendidikan untuk menyongsong abad 21, yaitu: a) Learning to how (belajar untuk mengetahui), b) Learning to do (belajar untuk melakukan), c) Learning to be (belajar untuk mengaktualisasikan diri sebagai individu mandiri yang berkepribadian, d) Learning to live together (belajar untuk hidup bersama). Pendidikan yang membangun kompetensi "partnership 21st Century Learning" yaitu framework pembelajaran abad 21 yang menuntut peserta didik memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan dibidang teknologi, media dan informasi, keterampilan pembelajaran, inovasi, keterampilan hidup dan Kompetensi "partnership 21st Century Learning" mengacu pada format pendidikan abad 21 yang diusung oleh Hermawan (2006), yaitu: 1) Cyber (e-learning) dimana pembelajaran dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan, 2) Open and distance learning dimana pembe lajara abad 21 dapat dilakukan dengan model pembelajaran jarak jauh, tidak terbatas dan dilakukan dengan memanfaatkan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, 3) Quantum Learning, yaitu menerapkan metode belajar yang disesuaikan dengan cara kerja, 4) Cooperative Learning, yaitu pembelajaran yang menggunakan kelompok sebagai upaya menumbuhkan kerjasama antar, 5) Society Technology Science, yaitu konsep interdisipliner yang diterapkan untuk mengintegrasikan permasalahan dalam ilmu pengetahuan, teknologi dan masyarakat, 6) Accelerated Learning, yaitu mengembangkan kemampuan dalam menyerap dan memahami informasi secara cepat sehingga dapat meningkatkan kemampuan belajar secara lebih efektif.

IV. METODE PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah mengabungkan metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif, sedangkan Untuk mendapatkan data pada penelitian ini, peneliti berperan sebagai human instrumen dan menggunakan pedoman pengumpulan data berupa angket, pedoman observasi dan pedoman wawancara yang didapatkan dari sumber data masing-masing lima orang guru di lima sekolah dasar, lima sekolah menengah pertama dan lima orang guru di lima sekolah menengah atas, yang diambil secara random di enam kota dan kabupaten diprovinsi Banten pada tahun 2017.

Untuk mengolah dan menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif dengan

tahapan; 1) reduksi, 2) verifikasi dan 3) triangulasi, sedangkan untuk mengolah dan menganalisis data secara kuantitatif, penulis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus sederhana yaitu mean.”.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta ditunjang dengan hasil analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif, maka didapatkan bahwa;”Kontribusi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Nonformal abad 21 era Revolusi 4.0” dapat dinyatakan yaitu rerata kontribusi manajemen pendidikan dalam menyumbang mutu hasil belajar dengan rerata nilai pada Paket A, Paket B dan Paket C; adalah 8,13 ini berarti manajemen mutu jasa terpadu berkontribusi cukup baik yaitu; paket A 0,193, Paket B 0,217 dan paket C 0,199, rerata kontribusi manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan nonformal adalah 0,203.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa; Kontribusi Kebijakan dan Manajemen Pendidikan Terpadu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan nonformal Abad 21 Era Revolusi Industri 4.0. di Provinsi Banten, dapat dinyatakan berkontribusi cukup baik .

Semoga pada penelitian berikutnya atau pada peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini pada variabel-variabel yang lain, penelitian ini dapat dinyatakan cukup reliabel dengan penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2011 dengan masalah dan sumber data yang relatif sama, dimana hasilnya hanya terjadi selisih penurunan ataupun peningkatan rerata lima persen..

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Idochi Moch, (2003), Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan, Bandung : Alfabeta
- Domingo Rene, T. 1997. Quality Means Survival. New York: Prentice Hall Ltd
- Depdiknas, (2005) . Standar Nasional Pendidikan, Jakarta: Depdiknas.
- Dhani, 2010, Pendekatan TQM Dalam Manajemen Mutu Pelayanan Jasa pendidikan: Blogger Com.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 1997. Total Quality Management. Jogjakarta : Andi
- Mukhtar, 2003. Sekolah berprestasi, Jakarta: CV Fifamas.
- Nasution, N,M, 2004, Manajemen Jasa Terpadu, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sallis, Edward. 1993. Total Quality Management In Education. London : Philadelphia
- Sehuler S. Raudals. Harris, Drew. 1992. Managing Quality. Canada : Addison Wesley Company, inc.
- Slamet, Margono. 2002. Total Quality Manajemen Pendidikan Tinggi. Bogor:IPB
- Sudadio, 2004; Disertasi : Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Era Otonomi Daerah : PPS UPI Bandung
- _____, 2006. Strategi Generik Peningkatan Mutu Pendidikan, Banten: Dewan Buku
- Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta : Rineka Cipta.

Sugiyono, (2007), Metode Penelitian Pendidikan, Bandung. Alfabeta

_____, 2008, Esensial Manajemen Peningkatan Mutu Terpadu

Jasa Pendidikan, Banten : Dbb Press

Syafarudin. 2001. Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan. Jakarta : PT. Gramedia

Umiarso dan Gokali, (2011), Manajemen Mutu Sekolah di Era

Otonomi Pendidikan, Yogyakarta

www.sekolahdasar.net > Berita > Kurikulum 2013 > Pembelajaran Kreatif

<https://ainamulyana.blogspot.com> > Berita > Pembelajaran/ rabu 11 oktober jam 17.00