

**IMPLEMENTASI PENJAMIN MUTU (*QUALITY ASSURANCE*)
DAN PENGENDALIAN MUTU (*QUALITY CONTROL*)
PADA PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PGRI 11 CILEDUG
KOTA TANGERANG**

TESIS

Disampaikan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh gelar Magister Pendidikan

Oleh

NUNUNG ANGGRAENI
NIM 1809037127



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2021**

ABSTRAK

Nunung Anggraeni. Implementasi Penjamin Mutu (*Quality Assurance*) Dan Pengendalian Mutu (*Quality Control*) Pada Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Di Sekolah Menengah Kejuruan PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang. Tesis. Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka. 2021.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi dan dampak *QA* dan *QC* pada peningkatan kinerja tenaga pendidik dan kependidikan di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (*kualitatif research*) dengan metode penyelidikan studi kasus (*case study*). Sumber data yang digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode 1) wawancara (*interview*) semi terstruktur, 2) observasi (*observation*) dan 3) dokumentasi. Pengecekan keabsahan data penelitian menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan peneliti yaitu triangulasi sumber. Teknik analisa data menggunakan model Miles dan Huberman yang terangkum dalam pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), kesimpulan dan verifikasi data (*conclusion drawing dan verifying*). Hasil penelitian menunjukkan Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Implementasi *QA* dan *QC* sebagai upaya peningkatkan mutu Sumber Daya Manusia di SMK PGRI Ciledug dilakukan oleh kepala sekolah melalui tiga tahap yang *pertama*, menentukan standar mutu sumber daya manusia yaitu: 1) beragama Islam 2) mampu membaca Al-Quran, 3) memiliki integritas tinggi, 4) memiliki kualifikasi pendidikan yang linier sesuai dengan keahlian dan memiliki kecakapan sosial sesuai yang dibutuhkan, minimal lulusan pendidikan S1, 5) bersedia menaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di sekolah, 6) bersedia untuk tidak bekerja di lembaga lain., *kedua*, melakukan upaya-upaya dalam peningkatan mutu sumber daya manusia yaitu: 1) *On The Job Training*, seperti: a) Rotasi Jabatan, b) Pelatihan (Training), c) Pengelolaan kinerja guru, d) Pengembangan Karir, e) Peningkatan Kesejahteraan. 2) *Off The Job Training*, seperti: a) Pendidikan, b) Workshop, c) Seminar, d) MGMP, e) Study Banding., dan *ketiga*, mengevaluasi kinerja pendidik dan tenaga kependidikan yaitu: 1) evaluasi kinerja melalui ruang kontrol dengan menggunakan CCTV, 2) evaluasi kinerja melalui presensi kehadiran yang di bantu alat *finger print* dan jurnal kelas guru, 3) evaluasi kinerja melalui sistem *top down*. Sementara dampak *QA* dan *QC* antara lain: 1) Mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, 2) Memotivasi tim dalam bekerja lebih baik dengan kualitas yang tinggi, dan 3) Menghasilkan *output* yang berkualitas tinggi.

Kata Kunci: Penjamin Mutu, Pengendalian Mutu, Kinerja Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

Nunung Anggraeni. *Implementation of Quality Assurance and Quality Control in Improving Human Resources Performance at PGRI 11 Ciledug Vocational High School Tangerang*. Thesis. Postgraduate University of Muhammadiyah Prof. Dr Hamka. 2021.

The purpose of this study was to determine and analyze the implementation and impact of QA and QC on improving the performance of teachers and education staff at SMK PGRI 11 Ciledug, Tangerang City. This research uses a qualitative approach (qualitative research) with a case study method of inquiry. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. The data collection technique was carried out by means of 1) semi-structured interviews, 2) observation and 3) documentation. Checking the validity of research data using triangulation techniques. The triangulation used by researchers is source triangulation. Data analysis techniques use the Miles and Huberman model which is summarized in data collection, data reduction, data display, conclusion and data verification (conclusion drawing and verifying). The results of the study showed that the implementation of QA and QC as an effort to improve the quality of Human Resources at SMK PGRI Ciledug was carried out by the principal through the first three stages, determining the quality standards of human resources, namely: 1) being Muslim 2) able to read Al -Quran, 3) have high integrity, 4) have linear educational qualifications according to expertise and have social skills as needed, at least S1 graduates, 5) are willing to obey the rules and regulations that apply in schools, 6) are willing not to working in other institutions., second, making efforts to improve the quality of human resources, namely: 1) On The Job Training, such as: a) Job Rotation, b) Training, c) Teacher performance management, d) Development Career, e) Increased Welfare. 2) Off The Job Training, such as: a) Education, b) Workshop, c) Seminars, d) MGMP, e) Comparative Study, and third, evaluating the performance of educators and education personnel, namely: 1) performance evaluation through the control room with using CCTV, 2) performance evaluation through the presence of attendance assisted by finger print tools and teacher class journals, 3) performance evaluation through a top down system. While the impact of QA and QC include: 1) Able to provide satisfaction to customers, 2) Motivate the team in working better with high quality, and 3) Producing high quality output.

Keywords: Quality Assurance, Quality Control, Human Resources Performance.

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PENJAMIN MUTU (*QUALITY ASSURANCE*)
DAN PENGENDALIAN MUTU (*QUALITY CONTROL*)
PADA PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PGRI 11 CILEDUG
KOTA TANGERANG**

TESIS

Oleh

NUNUNG ANGGRAENI
NIM 1809037127

Dipertahankan di Depan Komisi Penguji Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas
Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Tanggal 17 Februari 2021

Komisi Penguji Tesis

1. Prof. Dr. H. Ade Hikmat, M.Pd.
(Ketua Penguji)
2. Dr. Hj. Ihsana El Khuluqo, M.Pd.
(Sekretaris Penguji)
3. Dr. Ir. Sintha Wahjusaputri, M.M.
(Anggota Penguji, Pembimbing 1)
4. Prof. Dr. H. Ch. Suprpto, M.Pd.
(Anggota Penguji, Pembimbing 2)
5. Dr. Hj. Connie Chairunnisa, M.M.
(Anggota Penguji 1)
6. Dr. Hj. Istaryatiningtias, M.Si.
(Anggota Penguji 2)

Tanda Tangan

Tanggal

10/3/21
3/3/21
2/3/21
24-2-2021
17/2-2021
24-2-2021

Jakarta,

Direktur Sekolah
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Prof. Dr. H. Ade Hikmat, M.Pd.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Penelitian	12
1. Fokus Penelitian	12
2. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
3. Perumusan Masalah.....	13
C. Kegunaan Penelitian.....	13
1. Kegunaan Teoritis	13
2. Kegunaan Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	15
1. <i>Quality Assurance</i> (QA)	15
a. Pengertian <i>Quality Assurance</i> (QA)	15
b. Tujuan <i>Quality Assurance</i> (QA)	23
c. Mekanisme <i>Quality Assurance</i> (QA)	27
d. Manfaat <i>Quality Assurance</i> (QA)	35
2. <i>Quality Control</i> (QC)	37
a. Pengertian <i>Quality Control</i> (QC)	37

b. Tujuan <i>Quality Control</i> (QC)	42
c. Mekanisme <i>Quality Control</i> (QC)	44
d. Manfaat <i>Quality Control</i> (QC)	48
3. Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....	49
a. Pengertian Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....	49
b. Penjaminan Mutu Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....	60
c. Pengembangan Mutu Tenaga Pendidik dan Kependidikan	66
d. Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik dan Kependidikan	77
4. Standar Operating Procedure (SOP)	79
a. Pengertian Standar Operating Procedure (SOP).....	79
b. Tujuan Standar Operating Procedure (SOP)	80
c. Fungsi Standar Operating Procedure (SOP).....	80
d. Manfaat Standar Operating Procedure (SOP)	81
5. Analisis SWOT	82
a. Pengertian Analisis SWOT.....	82
b. Fungsi Analisis SWOT	85
B. Penelitian yang Relevan	86
C. Sinopsis	89
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	92
B. Tempat dan Waktu Penelitian	92
1. Tempat Penelitian.....	92
2. Waktu Penelitian	93
C. Metode dan Model Penelitian	94
1. Desain Penelitian	94
2. Sumber Data Penelitian	95
D. Teknik Pengumpulan Data	96
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	100
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	104

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	108
1. Latar Penelitian	108
a. Sejarah Singkat SMK PGRI 11 Ciledug	108
b. Visi, Misi, dan Tujuan SMK PGRI 11 Ciledug	109
c. Data Keadaan Peserta Didik SMK PGRI 11 Ciledug	111
d. Data Keadaan Guru dan Staf SMK PGRI 11 Ciledug	115
e. Kondisi Sarana dan Prasarana SMK PGRI 11 Ciledug	125
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	126
1. Implementasi QA dan QC	126
2. Dampak QA dan QC pada Peningkatan Kinerja	140
B. Analisis Temuan Penelitian	145
1. Standar Mutu Kinerja tenaga pendidik dan kependidikan.....	145
2. Upaya Peningkatan Kinerja pendidik dan tenaga kependidikan	157
3. Evaluasi Kinerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan	176
C. Hasil Analisis Temuan Penelitian	180
1. Rencana Strategis Peningkatan Mutu Sekolah Aspek Input....	180
2. Rencana Strategis Peningkatan Mutu Sekolah Aspek Proses..	182
3. Rencana Strategis Peningkatan Mutu Sekolah Aspek Output	185
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A. Kesimpulan	190
B. Implikasi Penelitian	193
C. Saran	193
DAFTAR PUSTAKA	196
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ciledug merupakan kota kecamatan yang letaknya berada di Kota Tangerang. Ciledug dapat dikatakan menjadi pusat keramaian kota diantara kecamatan lain yang berada di sekitarnya, namun sayangnya Ciledug masih memiliki masalah pendidikan yang cukup beragam. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain, faktor ekonomi, sarana dan prasarana, kesadaran pribadi masing-masing, dan sumber daya manusia di beberapa lembaga pendidikan.

Dari beberapa sekolah yang berada di kecamatan Ciledug sampai sekarang masalah belum terpecahkan, hal ini disebabkan karena rendahnya kinerja tenaga pendidik dan kependidikan. Jika kinerja tenaga pendidik dan kependidikan diukur menggunakan data sertifikasi, banyak guru SMK yang sudah tersertifikasi artinya sudah dapat dikatakan layak menjadi guru profesional, namun praktiknya sertifikasi guru tidak dapat menjamin bahwa kualitas guru tersebut benar-benar mampu dalam proses mengajarnya. Beberapa hal yang sering ditemui adalah banyaknya guru yang belum mampu mengetahui tentang metode pembelajaran dan kurang mampu mengembangkan perangkat pembelajaran seperti silabus dan yang lainnya. Berbagai usaha telah dilakukan pemerintah misalnya pengembangan kurikulum nasional dan lokal, peningkatan kompetensi guru melalui berbagai pelatihan, dan peningkatan mutu manajemen sekolah, namun, berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Sebagian lembaga-

lembaga pendidikan telah menunjukkan adanya peningkatan mutu yang cukup signifikan, namun sebagian lainnya terutama di daerah terpencil masih belum menunjukkan adanya peningkatan sehingga jauh tertinggal kualitasnya dengan lembaga pendidikan di perkotaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kemdikbud terdapat sejumlah 93 SMK di kota Tangerang baik swasta maupun negeri, dari jumlah 98 tersebut terbagi menjadi 13 kecamatan yang masing-masing memiliki jumlah berbeda-beda. Kecamatan Ciledug memiliki 12 SMK swasta maupun negeri, jumlah tersebut termasuk data terbanyak diantara kecamatan lain di Kota Tangerang. Itu artinya, jika dilihat dari aspek kuantitas, Kecamatan Ciledug sudah memiliki peningkatan di sektor pendidikan.

Namun jika dilihat dari aspek kualitas mutu pendidikan, serta sumber daya manusia yang ada, berdasarkan data observasi yang peneliti lakukan dari 12 SMK tersebut tercatat 6 SMK sudah memiliki akreditasi A, 4 SMK mendapat nilai akreditasi B, 1 SMK mendapat nilai B+ dan 1 lagi mendapat nilai C, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan SMK di Ciledug belum merata, maka dari itu perlunya pemerintah terkait terus berupaya untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas pendidikan SMK.

Secara Nasional, mutu pendidikan dasar dan menengah di Indonesia belum seperti yang diharapkan. Hasil pemetaan mutu pendidikan secara Nasional pada tahun 2014 menunjukkan hanya sekitar 16% satuan pendidikan yang memenuhi standat nasional pendidikan (SNP). Sebagian besar satuan pendidikan

belum memenuhi SNP, bahkan ada satuan pendidikan yang masih belum memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Standar kualitas pendidikan yang ditetapkan oleh pemerintah berbeda dengan standar yang dilaksanakan oleh satuan pendidikan. Standar yang digunakan oleh sebagian besar sekolah jauh dibawah standar yang ditetapkan pemerintah. Akibatnya, kualitas lulusan yang dihasilkan oleh satuan pendidikan belum memenuhi standar yang diharapkan (Kemendikbud, 2016).

Indonesia memang sudah dikatakan kaya dalam pendidikan. Tetapi pendidikan di Indonesia semakin hari kualitasnya semakin rendah. Rendahnya tingkat pendidikan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yakni rendahnya kualitas sumber daya manusia, tetapi faktor yang dominan yaitu pendidikan karakter manusia itu sendiri. Rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia adalah karena lemahnya para guru dalam menggali potensi anak. Para pendidik seringkali memaksa kehendaknya tanpa memperhatikan kebutuhan, minat dan bakat yang dimiliki peserta didiknya. Berdasarkan *Survey United Nation Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO)*, terhadap kualitas pendidikan di Negara-negara berkembang di Asia Pasific, Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara. Sedangkan untuk kualitas sumber daya manusia yaitu para guru, kualitasnya berada pada level 14 dari 14 negara berkembang. Itu artinya bahwa sumber daya manusia di Indonesia berada pada level terendah dibanding dengan negara berkembang lainnya.

Dalam permasalahan pendidikan saat ini, pendidikan yang bermutu merupakan suatu keharusan. Oleh karena itu peningkatan mutu harus dilakukan

secara terus menerus. Karena proses pendidikan tidak boleh berhenti hanya karena menunggu penyempurnaan sistem, sarana dan sumber daya manusia. Sekolah merupakan institusi pendidikan, yang selalu menjadi pusat perhatian dalam proses belajar mengajar. Pengelolaan sekolah harus dilakukan secara efektif, yaitu mampu menciptakan proses belajar mengajar pada diri siswa. Karena sangat mempengaruhi hasil dari proses kegiatan belajar mengajar disekolah, jadi sangat diperlukan upaya pengelolaan secara efektif dan efisien dengan diterapkannya Manajemen Berbasis Sekolah.

Realisasi dari Manajemen Mutu Berbasis Sekolah sangat berkaitan erat dengan pelaksanaan otonomi daerah, seperti tercantum dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 1999, tentang pemberian kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah dalam wujud otonomi daerah. Kewenangan yang dimaksudkan yaitu mencakup semua bidang pemerintahan, yaitu pekerjaan umum, kesehatan, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertambangan, koperasi, tenaga kerja, serta pendidikan dan kebudayaan (M. Arifin Barnawi, 2017).

Mutu pendidikan menjadi tujuan yang selalu diperjuangkan oleh seluruh *stakeholder* pendidikan. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, sampai dengan organisasi yang menyelenggarakan satuan pendidikan selalu berupaya untuk pendidikan yang berkualitas baik. Mutu pendidikan yang baik akan menjadi instrumen berkembangnya lembaga pendidikan sekaligus menghasilkan lulusan yang berkualitas. Dengan adanya mutu lulusan yang unggul maka mutu SDM kedepan akan eksis dalam dinamika perubahan dan pembangunan nasional.

Terwujudnya mutu pendidikan yang baik membutuhkan *guideline* yang akan mengarahkan penyelenggaraan pendidikan kearah yang benar (M. Arifin Barnawi, 2017).

Mutu merupakan realisasi dari ajaran ihsan, yaitu berlaku baik terhadap semua makhluk karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan berbagai nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Sebagaimana dijelaskan dalam Qur'an surat Al-Qashash: 77:

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan” (Q.S. Al-Qoshosh: 77)

Maka dari itu, sebagai manusia harus memanfaatkan apa yang telah Allah anugerahkan kepada makhluknya berupa kekayaan yang berlimpah untuk mendekatkan diri kepada-Nya dengan berbagai macam pendekatan, sehingga kita mendapatkan pahala kelak diakhirat. Dalam ayat ini ditekankan untuk berbuat baik kepada sesama ciptaan Allah, sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada kita, dan sebaiknya kita saling menjaga apa yang telah dianugerahkan serta tidak menyebabkan kerusakan dimuka bumi yang dapat menjadikan kerusakan bagi makhluk Allah.

Berbicara mengenai sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek kuantitas dan aspek kualitas. Aspek kuantitas berhubungan dengan jumlah sumber daya manusia, sedangkan aspek kualitas berhubungan dengan kinerja tenaga pendidik dan kependidikan. (Muhaimin, 2017). Untuk

mencapai kemajuan di bidang pendidikan, kita membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, sumber daya manusia yang dimaksud adalah para pendidik dan tenaga kependidikan, karena para pendidik dan tenaga kependidikan merupakan unsur aktif, sedangkan yang lain merupakan unsur pasif yang bisa diubah oleh kreatifitas manusia.

Kepala sekolah tidak bisa berkompetisi dengan sekolah lain tanpa memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan, maka peningkatan sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Meskipun pemerintah sudah mengupayakan dengan berbagai cara untuk meningkatkan sumber daya manusia, namun masih tetap perlu adanya peningkatan-peningkatan guna mengimbangi tuntutan zaman. Dengan adanya persaingan global yang semakin maju tentu membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi memadai sekaligus berkualitas tinggi. Dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, pendidikan merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting, maka dari itu sampai saat ini perlunya suatu sistem untuk meningkatkan sumber daya manusia tersebut.

Lembaga pendidikan yang berkualitas adalah lembaga pendidikan yang mampu mengedepankan kinerja tenaga pendidik dan kependidikan, mengelola sistem manajemen dengan baik serta mampu memberikan kepuasan layanan terhadap keinginan pelanggan. Seorang pemimpin yang memiliki potensi dibidangnya tentu dapat memahami mutu dalam lingkungan pendidikan. Pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan mereka untuk meraih mutu tersebut dan

menyampaikan pada anak didiknya. Itu artinya bahwa mutu adalah sama dengan kepuasan pelanggan. Dalam situasi persaingan pendidikan yang demikian, lembaga pendidikan dituntut menggunakan sistem manajemen mutu (*Quality Management*) sebagai alat untuk meningkatkan kinerja lembaga pendidikan. Salah satu alat untuk meningkatkan kinerja lembaga pendidikan yang merupakan bagian dari sistem manajemen mutu (*Quality Management*) adalah penjaminan mutu *Quality Assurance* (QA) dan pengendalian mutu *Quality Control* (QC).

QA adalah seluruh rencana dan tindakan sistematis untuk menyediakan kepercayaan yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tertentu dari kualitas. (Arif, 2020). QA merupakan penjaminan mutu sebelum di proses, sedang di proses dan setelah di proses. Berbeda dengan QC yang hanya merupakan kegiatan operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan mutu yang merujuk pada deteksi dan eliminasi komponen-komponen atau hasil akhir suatu produk atau layanan yang tidak sesuai standar, meskipun dalam pelaksanaannya QC bisa juga bagian dari QA.

QA merupakan seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang diterapkan dalam sistem manajemen mutu untuk meyakinkan bahwa suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan mutu dari awal hingga akhir. Pada dasarnya QA adalah suatu proses pembuatan yang menjamin bahwa produk atau layanan dapat memenuhi persyaratan sesuai dengan desain mutu yang memuat pernyataan bahwa produsen (lembaga) menjamin produk atau jasa yang telah dikeluarkan (Bani, 2017). Sehingga penjaminan mutu dan kualitas lembaga lebih diutamakan untuk memperoleh kepercayaan masyarakat. Sekolah atau lembaga pendidikan

yang sudah terpercaya kualitasnya pasti menanamkan nilai-nilai QA dan QC dengan baik, sehingga dapat menambahkan kuantitas dan minat masyarakat untuk masuk di lembaga tersebut. Namun kendalanya tidak semua lembaga pendidikan mampu mengimplementasikan QA dan QC secara tepat.

Menurut UU No 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 39 ayat 2, tenaga pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidi perguruan tinggi. Secara khusus tugas dan fungsi tenaga pendidik (guru dan dosen) didasarkan pada undang-undang No. 14 Tahun 2007, yaitu sebagai agen pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta mengabdikan kepada masyarakat.

Dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan, sebagai tenaga kependidikan juga harus memiliki kualifikasi, kompetensi, dan sertifikasi sesuai dengan bidangnya. Kualifikasi, kompetensi, dan sertifikasi dikembangkan oleh BSNP. Untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi sebagai pendidik selanjutnya disebut dosen atau tenaga kependidikan secara profesional, dosen dan tenaga kependidikan memiliki hak dan kewajiban.

Berhasil atau tidaknya usaha meningkatkan mutu tenaga pendidik suatu lembaga pendidikan banyak dipengaruhi oleh sumber daya manusia yaitu pola

kepemimpinan atau kepala sekolah, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah tersebut. Tenaga pendidik dan kependidikan dapat memperoleh pengalaman dan ketrampilan kerja sekaligus menerapkannya ditempat mereka bekerja. Sekolah yang tenaga pendidiknyanya memiliki tingkat loyalitas kerja tinggi berarti melaksanakan standar mutu pendidikan pada tingkat tinggi pula untuk mencapai output yang berkualitas. Begitu pula sebaliknya sekolah yang tenaga pendidiknyanya memiliki tingkat loyalitas kerja rendah berarti melaksanakan standar mutu pendidikan pada tingkat rendah pula untuk mencapai output yang berkualitas

Dari paparan di atas tampak jelas bahwa QA dan QC dalam lembaga pendidikan merupakan satu hal penting dalam upaya penjaminan mutu pendidikan secara umum. Oleh karena itu peneliti ingin menggali informasi dan temuan hasil penelitian yang berkenaan dengan QA dan QC di lembaga pendidikan formal, sehingga peneliti memilih lembaga pendidikan yang dianggap representatif dalam penelitian ini, yaitu SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang.

Terkait dengan keunikan SMK PGRI 11 Ciledug bahwa semua guru tidak hanya datang pada saat jam mengajar saja, tetapi datang ke sekolah setiap hari, kecuali hari libur. Mereka datang selain mengajar yaitu memiliki tugas pokok masing-masing yang berbeda, seperti menyelesaikan administrasi perangkat pembelajaran, dan lain-lain. Meskipun guru tidak memiliki jam mengajar dalam satu hari mereka tetap berkewajiban datang untuk mengurus administrasi yang belum terselesaikan, kecuali jika memang benar-benar berhalangan hadir maka wajib meminta ijin sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Selain itu, setiap pergantian jam belajar guru yang masuk kelas diwajibkan melakukan *finger print*

(absen) terlebih dahulu, suatu hal yang menarik karena di SMK PGRI 11 Ciledug benar-benar melakukan pengontrolan terhadap para tenaga pendidik yang ada.

Selaku kurikulum juga memberikan sebuah aturan yang baku untuk semua guru bahwa setiap awal tahun ajaran baru guru harus sudah melengkapi rencana pembelajaran yang akan diajarkan kepada siswa. Dengan demikian sekolah memiliki tujuan agar guru benar-benar menyelesaikan tanggung jawabnya menjadi seorang guru, serta agar tertib administrasi sebagai syarat akreditasi. Selain tentang kehadiran guru yang dikatakan efektif, SMK PGRI 11 Ciledug juga sering dikatakan sebagai sekolah yang menerapkan kedisiplinan tinggi, sedikit memiliki jumlah hari libur. Sekolah SMK PGRI 11 merupakan salah satu sekolah swasta yang menurut peneliti mampu dijadikan sebagai subjek yang sesuai dengan judul penelitian ini.

SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang adalah sekolah swasta yang berada di Jl. Lembang 1 Kelurahan Sudimara Barat Kecamatan Ciledug dengan kode pos 15151 dengan nomor pokok sekolah nasional serta nomor statistic sekolah NPSN: 20606891, NSS: 342020217500 dengan lintang bujur 6.230200/106.702300. Dimana terdapat empat program studi yakni: Teknik Komputer Jaringan, Administrasi Perkantoran, Pemasaran, Akuntansi. SMK PGRI 11 memiliki tenaga pendidik dan kependidikan sebanyak 59 dengan jumlah siswa 1700.

SMK PGRI 11 Ciledug sudah banyak dikenal di masyarakat sebagai sekolah yang memiliki kualitas dan kuantitas dengan cukup baik. Sarana prasarana yang dimiliki sudah cukup lengkap dan memadai, Pada tahun pelajaran 2019/2020

ini jumlah siswa per bulan Juli 2019 tercatat 565 siswa yang mendaftar di kelas X, dan 565 siswa yang telah diterima. Data tersebut mengalami kenaikan jumlah siswa dari tahun-tahun sebelumnya. Artinya bahwa animo masyarakat terhadap kepercayaan SMK PGRI 11 Ciledug semakin meningkat.

Berdasarkan hasil pra penelitian, peneliti menemukan ketercapaian indikator dalam penjaminan mutu di SMK PGRI 11 Ciledug, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Indikator Penjaminan Mutu di SMK PGRI 11 Ciledug

Aspek yang Diteliti		Keterangan	
		Terlaksana	Tidak Terlaksana
Perencanaan	Menetapkan kebijakan mutu	✓	
	Menetapkan tujuan mutu serta indikator pencapaiannya	✓	
	Menetapkan prosedur dan pencapaian tujuan mutu	✓	
Pelaksanaan	Melaksanakan proses pendidikan, termasuk pelayanan administrasi pendidikan seduai dengan standar operating pendidikan	✓	
Evaluasi	Adanya monitoring, pemeriksaan, pengukuran, dan evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil pelaksanaan audit mutu internal	✓	
Hasil	Adanya tindak lanjut dan perbaikan dari hasil evaluasi, penyusunan rencana perbaikan dan peyusunan laporan program pendidikan.	✓	

Sumber: Hasil wawancara dengan tim penjaminan mutu di SMK PGRI 11 Ciledug

Dari data hasil pra survey di atas, diketahui bahwa pelaksanaan penjaminan mutu di SMK PGRI 11 Ciledug sudah terlaksana. Dengan diterimanya siswa-siswi di kampus-kampus ternama dan yang lainnya mendapatkan pekerjaan

yang sesuai bidangnya serta membuka usaha sesuai keterampilan yang diterimanya selama belajar di SMK. SMK PGRI 11 Ciledug selalu menitik beratkan pada pelayanan, terutama pelayanan pada saat pelaksanaan Penerimaan Siswa Baru (PSB) yang disebut *One Day Service* melayani selama satu hari. Selain itu melakukan pelatihan IT pada guru-guru untuk meningkatkan SDM yang kompleks (hasil Wawancara dengan Waka Kesiswaan SMK PGRI 11 Ciledug).

Dari hasil pengamatan sementara peneliti, menemukan keunggulan dan keunikan penjaminan mutu yang dilakukan SMK PGRI 11 Ciledug. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul: Implementasi Penjamin Mutu (*Quality Assurance*) dan Pengendalian Mutu (*Quality Control*) pada Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang.

B. Masalah Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penelitian ini lebih terarah, maka peneliti akan memfokuskan penelitian ini pada lingkup “Implementasi Penjamin Mutu (*Quality Assurance*) dan Pengendalian Mutu (*Quality Control*) Pada Peningkatan Kinerja Sumber Daya Tenaga Pendidik dan Kependidikan di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang”

2. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup yang akan peneliti paparkan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Implementasi penjamin mutu (*QA*) dan pengendalian mutu (*QC*) pada peningkatan kinerja tenaga pendidik dan kependidikan di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang
- b. Dampak penjamin mutu (*QA*) dan pengendalian mutu (*QC*) terhadap kinerja tenaga pendidik dan kependidikan di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang

3. Perumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Implementasi penjamin mutu (*QA*) dan pengendalian mutu (*QC*) pada peningkatan kinerja tenaga pendidik dan kependidikan di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang?
- b. Bagaimana dampak penjamin mutu (*QA*) dan pengendalian mutu (*QC*) terhadap kinerja tenaga pendidik dan kependidikan di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang.

C. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan dan menambah wawasan dalam khazanah pendidikan, khususnya dalam memaksimalkan mutu layanan pendidikan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Kepala Sekolah, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman kepala sekolah yang mana salah satu perannya adalah *manajer* atau pengatur, yang bukan hanya kepemimpinannya saja yang dipatuhi namun segala ucapan dan perbuatan serta keputusannya terkait manajemen yang akan dilaksanakan seluruh warga sekolah.
- b. Bagi Guru, penelitian ini diharapkan mampu memotivasi guru untuk terus meningkatkan kompetensinya, terutama dalam penjamin mutu (*Quality Assurance*) dan pengendalian mutu (*Quality Control*) pada Sumber Daya Manusia yang berkualitas.
- c. Bagi Penulis, penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi penulis khususnya dalam mengatasi perkembangan dunia pendidikan serta menambah wawasan tentang Implementasi penjamin mutu (*Quality Assurance*) dan pengendalian mutu (*Quality Control*) Pada Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Di SMK PGRI 11 Ciledug Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Storey, R. Briggs, H. Jones and R. Russell, *Quality Assurance, A Practical Guide to the Design and Implementation of Assessments and Monitoring Programmes*, by Jamie Bartram and Gareth Rees, (diakses 17 Juli 2020)
- Arikunto, Suharsimi, 2016. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, Wilson.,2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga
- Bani, Aldi Al, 2015. “*Implementasi Quality Assurance dalam Pengembangan Mutu Sumber Daya Manusia di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang*” Tesis, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim
- Budimansyah, Dasim., *Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penguatan Partisipasi Masyarakat, Jurnal*, (Bandung: UPI, EDUCATIONIST Vol. II No. 1 Januari 2008)
- Dharma, Surya, 2015. *Manajemen Kinerja (Falsafah Teori Penerapannya)* Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Dikjenpendasmen, 2016. *Pedoman Umum Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, Jakarta: Kemdikbud.
- Engkoswara dan Aan Komariyah, 2010. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Fattah, Nanang., 2012 *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fattah, Nanang dan Mohammad Ali, 2016. *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: Universitas Terbuka.
- Hasibuan, Malayu., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hidayat, Ara. dan Imam Machali, 2012. *Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Yogyakarta: Kaukaba.
- Imai, Masaaki, 2010. *Kaizen: Kunci Sukses Jepang Dalam Persaingan*, Penerjemah: Dra. Mariani Gandamihardja. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Kemdikbud, 2016. *Pedoman Umum Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, Jakarta: Kemdikbud.

- Lim, David, 2018. *Quality Assurance in Higher Education*, Newyork: Routlodge.
- M. Arifin, Barnawi, 2017. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori dan Praktik*, Yogyakarta, Ar-Ruzz Madia.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media,
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2012. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, Bandung: Refika Aditama.
- Martutiningrum, Ira., 2017 *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Yogyakarta: Pustaka Senja,
- Matin,"*Perencanaan Pendidikan*",(Jakarta: Rajawali Perss,2015)
- Moleong, Lexy J., 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017
- Muflihini, Muh. Hizbul., 2016. *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pemimpin Sekolah*, Yogyakarta: Pilar Media.
- Mulyasa, E., 2017. *Menjadi Guru Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nata, Abudin, 2013. *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Nur'aini DF, Fajar., 2016. *Become a Good Manager*, Yogyakarta: Kobis.
- Ommani, Ahmad Reza," *Strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) analysis for farming system businesses management: Case of wheat farmers of Shadervan District, Shoushtar Township, Iran*", (Vol. 5 (22), pp. 9448-9454, 30 September, 2011)
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Perpustakaan
- Pendidikan Nasioanal Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 Tahun 2005 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

- Rangkuti, Freddy, “ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Rohiat, 2012. *Manajemen Sekolah: Teori dasar dan Praktik*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Prawirosentono, Suyadi, 2014. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rohmah, Noer., Peran Kepala Sekolah Dalam Melakukan Kontrol Mutu Pendidikan, *Jurnal Tarbiyatuna* Volume 2 Nomor 1 Januari 2017, 159 (diakses 16 November 2020)
- Sallis, Edward, 2012. *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, Penerjemah: Ahmad Ali Riyadi & FahruRozi, Yogyakarta: Ircisod
- Simamora, Henry., 2014. *Manajemen SDM*, Edisi ke-3, Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, et. al, 2012. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah (Konsep, prinsip, dan instrumen)*, Bandung: Refika Aditama,
- Sumiati, 2013. *Manajemen Penjamin Mutu Pada Standar Proses Pendidikan*, Tesis, Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Sutrisno, Edy, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana, 2013. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset,
- Tuala, Riyuzen Praja, 2016. “*Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah/Madrasah (Studi Kasus di SMA Al-Kautsar dan Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN MODEL) Bandar Lampung)*” Disertasi, Lampung: IAIN Raden Intan Lampung
- Triwiyanto, Teguh dan Ulfatin, Nurul, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*, Jakarta, Rajawali Pers,
- Wukir, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Sekolah*. Yogyakarta: Multi Presindo.
- Wood, Jane. dan Jhon Dickinson, 2011. *Quality Assurance and evaluation in the life long learning sector*, British, Learning Matters

Zaini, Moh., 2016. *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Madrasah (studi Multikasus di MAN 1, MAN 2, MA Salafiyah Syafi'iyah Kabupaten Situbondo)*, Disertasi, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.

