

## **BAB II**

### **MANAJEMEN MUTU TERPADU**

### **PENDIDIKAN ANAK USIA DINI**

#### **A. Konsep Manajemen Mutu Terpadu**

##### **1) Pengertian Manajemen Mutu Terpadu**

Manajemen berasal dari kata “to manage” yang artinya mengatur. Secara etimologi manajemen adalah “ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam sebuah organisasi”.<sup>1</sup>

Manajemen menurut Parker dalam Husaini Usman ialah seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (*the art of getting things done through people*). Selain itu, Manajemen dalam *Encyclopedia Americana* merupakan "*the art of coordinating the elements of factors of production towards the achievement of the purposes of an organization*", yaitu suatu seni untuk mengkoordinir sumberdaya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>2</sup> Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumberdaya yang dimiliki oleh sekolah/ organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin, dan pemasaran yang dilakukan secara sistematis dalam suatu proses.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Haji Masagung, 2010), hlm : 2

<sup>2</sup> Husaini Usman. *Manajemen: teori, praktik, dan riset pendidikan*. (Jakarta; Bumi Aksara ,2010), hlm. 5

<sup>3</sup> Rohiat. *Manajemen Sekolah*. (Bandung: Refika Aditama.2008), hlm.14

Andrew F. Sikula dalam Malayu Hausbuan mengungkapkan *Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service.* artinya : manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.<sup>4</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian manajemen di atas, maka manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan terhadap segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumberdaya manusia, sarana dan prasana secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Mutu adalah substansi atau ide dari adanya TQM. Tujuan utama dari TQM adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan akan mendapat kepuasan jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

---

<sup>4</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, edisi revisi, cetakan 1, (Jakarta; Bumi Aksara, 2001), hlm.10

Mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa; baik yang *tangible* maupun yang *intangible*.<sup>5</sup> Mutu adalah suatu yang nyata dan bisa dirasakan oleh setiap orang. Mutu bukanlah bersifat abstrak yang tidak bisa dikenali berbagai dimensinya. Mutu bisa diartikan sebagai sebuah konsep yang absolut dan disisi lain sebagai konsep yang relatif.<sup>6</sup> Secara absolut, mutu dipahami sebagai standar yang tinggi atau disebut dengan *high quality*. Produk yang bermutu yang dibuat dengan sempurna dan biaya yang tidak murah sehingga produk tersebut membuat para pelanggan merasa bangga memilikinya.

Definisi mutu secara relative mengarah pada dua aspek, yaitu ; tindakan spesifikasi dan mencari pelanggan yang membutuhkan. *Pertama*, Penyesuaian diri dengan spesifikasi sering disimpulkan sebagai sesuatu yang sesuai dengan tujuan dan manfaat atau disebut dengan *quality in fat*. Sebuah produk dikatakan bermutu jika produk tersebut secara konsisten, sesuai dengan tuntutan pembuatnya.

*Kedua*, memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu didefinisikan sebagai suatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah mutu sesuai persepsi (*quality in preception*) artinya para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan

---

<sup>5</sup>Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Jakarta ; Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar Dan Menengah Direktorat Pendidikan Menengah Umum, 2004), hlm.12

<sup>6</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Yogyakarta ; IRCiSoD , 2012), hlm. 51-52

(penilaian) terhadap mutu. mereka melakukan penelitian tersebut dengan merujuk pada produk yang terbaik yang bisa bertahapan dalam persaingan.

Konsep mutu juga dapat kita lihat dari Joseph M Juran yang mengatakan "*Fitness for use, asjudged by the user*". Kemudian Philip B. Crosby mengatakan "*Conformance to requiremnts*". Dan Ahmad V. Feigenbaum mengatakan "*Full costumer satisfaction*".<sup>7</sup>

Dari berbagai definisi mutu di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa;

- a. Mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Mutu mencakup produk, jasa, manusia proses dan lingkungan
- c. Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 tahun 2009 tentang sistem penjamin mutu pendidikan pasal (1) ayat (1), memberikan pengertian bahwa mutu pendidikan adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional.

Dalam konteks pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai input, seperti ; bahan ajar kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasai sesuai kemampuan guru), dukungan

---

<sup>7</sup>Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta ; Andi Offset, 2002), hlm. 49

administrasi, dan sarana prasarana dan sumber daya lainya serta penciptaan suasana yang kondusif.<sup>8</sup>

Menurut dirjen pendidikan terdapat beberapa komponen input yang harus dipenuhi dalam pendidikan;

1. Memiliki kebijakan tujuan, dan sasaran mutu yang jelas  
Kebijakan tujuan, dan sasaran mutu yang jelas harus disosialisasikan kepada semua warga sekolah, sehingga tertanam pemikiran, tindakan, kebiasaan, hingga sampai pada kepemilikan karakter mutu oleh warga sekolah.<sup>9</sup>
2. Sumberdaya tersedia dan siap  
Sumber daya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya selebihnya (uang, peralatan, perlengkapan, bahan dan sebagainya)
3. Staf yang kompeten dan berdedikasi tinggi  
Lembaga pendidikan yang efektif pada umumnya memiliki staf yang mampu (kompeten) dan berdedikasi tinggi terhadap sekolahnya.
4. Memiliki harapan prestasi yang tinggi  
Sekolah yang menerapkan mutu pendidikan mempunyai dorongan dan harapan yang tinggi untuk meningkatkan prestasi peserta didik dan sekolahnya.
5. Fokus pada pelanggan khususnya siswa  
Semua input dan proses yang dikerahkan di sekolah tertuju utamanya untuk kepuasan pelanggan.
6. Input manajemen  
Input manajemen yang dimaksud adalah tugas yang jelas, rencana yang sistematis, program yang mendukung bagi pelaksanaan rencana, ketentuan-ketentuan (aturan main) yang jelas sebagai panutan bagi warga sekolahnya untuk bertindak, dan adanya sistem pengendalian mutu yang efektif dan efisien untuk meyakinkan agar sasaran yang telah disepakati dapat dicapai.

Artinya mutu selalu dikaitkan dengan proses, sehingga kualitas pendidikan akan sangat tergantung pada efektivitas pendidikan sebagai sebuah institusi. Oleh sebab itu, pengertian mutu dalam pendidikan

---

<sup>8</sup>Dikmenum, *Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Madrasah ; suatu konsepsi otonomi madrasah*. (Jakarta : Depdikbud,200), hlm. 134

<sup>9</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah ; Konsep dan Pelaksanaan*. 2001), hlm. 18-19

mencangkup input, proses, dan output pendidikan. Dengan kata lain bahwa proses yang baik atau berkualitas akan dihasilkan dari produk yang berkualitas. manakala pengkoordinasian dan penyerasian serta pemaduan input sekolah (guru, siswa, kurikulum, uang, sarana dan prasana dan lain sebagainya) dilakukan secara harmonis, sehingga mampu menciptakan kondisi pembelajaran yang nikmat (*enjoyble learning*) mampu mendorong motivasi dan minat belajar, dan benar-benar mampu memberdayakan siswa artinya siswa tidak sekedar hanya menguasai pengetahuan yang diajarkan oleh gurunya, melainkan dihayati dan diamalkan dalam kehidupan sehari-hari. Output pendidikan bisa dikatakan kinerja sekolah, maksudnya adalah prestasi sekolah yang dihasilkan melalui proses dan perilaku sekolah yang dihasilkan dengan kualitas output sekolah.

Dalam dunia pendidikan, sering kali terjadi salah penafsiran terkait tentang mutu pendidikan, mayoritas pihak lembaga pendidikan menilai kualitas pendidikan ditetapkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan, padahal kualitas pendidikan sangat ditentukan oleh para *stakeholder* dan *costumers* dari suatu lembaga pendidikan tersebut.

Istilah utama yang terkait dengan kajian manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM) ialah *continous improvement* (perbaikan terus-menerus) dan *Quality improvement* ( Perbaikan Mutu ).

Manajemen mutu terpadu merupakan salah satu strategi manajemen untuk menjawab tantangan external suatu organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Secara lesikal, total quality manajemen terdiri dari tiga kata, yakni; total artinya keseluruhan atau terpadu, quality artinya mutu, kualitas, derajat/tingkat keunggulan suatu produk atau jasa, management artinya tindakan, seni, atau cara penanganan, pengendalian, pengarahan dan sebagainya. Jadi manajemen mutu terpadu berarti seni untuk menangani secara keseluruhan untuk mencapai keunggulan.<sup>10</sup>

Menurut Bounds, manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan atau kepuasan costumers pada biaya yang sesungguhnya secara berkelanjutan. Total quality management juga dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Selain itu, total quality management juga didefinisikan sebagai system manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>11</sup>

Manajemen mutu terpadu menurut frankin P. schargel dalam Syafarudin dikatakan bahwa *Total quality management education is process wich involves focusing on meeting and exceeding custumer expectations, continous impruvment, sharing responsibilities with employess, and*

---

<sup>10</sup>Dorothea Wahyu Ariyani, *Manajemen Kualitas*, Cet. 1 (Yogyakarta; Andi Afset, 1991), hlm.23

<sup>11</sup>Fandy Tjipto dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta ; Andi Offset, 2001), hlm.4

*reducing scraf and rework.* <sup>12</sup>Artinya bahwa mutu terpadu pendidikan dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab, dengan para pegawai.

Manajemen mutu terpadu merupakan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi memulai perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya, untuk tercapainya TQM ini, maka yang perlu dilakukan adalah ; fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, memiliki komitmen jangka panjang. Membutuhkan kerjasama tim (teamwork), memperbaiki proses secara berkesinambungan, menyelenggarakan diklat, memberikan kebebasan yang terkendali, memiliki kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.<sup>13</sup>

Manajemen mutu terpadu dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada stiap intitusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan , dan harapan pelanggan, saat in maupun masa yang akan datang.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta, Grasindo,2002), hlm.35

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm.4-5

<sup>14</sup>Edwar Sallis.*Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*(Alih Bahasa : Ahmad Ali Riyadi). (Yogyakarta : Ircisod, 2010), hlm. 73

Berkaitan dengan lembaga pendidikan maka total quality management sebagai suatu filosofi perbaikan berkesimbangan, yang dapat memberikan kepada setiap lembaga pendidikan dengan suatu rangkaian perangkat praktis untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan-kebutuhan keringanan-keringanan para pelanggan pada saat ini pada masa mendatang. Untuk pelaksanaan TQM harus bertumpu pada system informasi *bottom-up*, karena dengan demikian kepercayaan pada minat seluruh guru dan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (pendidikan) yang mudah terlaksanakan

Orientasi desentralisasi mempengaruhi setiap aspek operasional dan interaksi system manajemen, bukan hanya struktur tetapi juga semua aspek karakteristik organisasi budaya dan iklim kerja. Pendekatan ini memperhitungkan sepenuhnya aspek semangat manusia dan sistem manusia yang sebenarnya keduanya merupakan dasar dari pendekatan ini. Kekuatan nyata terletak pada penciptaan motivasi dan komitmen yang baik diantara semua karyawan dan pimpinan proaktif dari bawah ke atas.

## **2) Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu**

Manajemen mutu terpadu sebagai alat untuk mempermudah menata system manajemen yang baik bagi pendidikan sehingga produk pendidikan outputnya akan berkualitas sehingga memenuhi harapan pelanggan pendidikan.

Manajemen mutu terpadu dapat tercapai dengan memperhatikan karakteristiknya yaitu <sup>15</sup>;

- 1) Fokus pada pelanggan internal maupun eksternal
- 2) Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
- 3) Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
- 4) Memiliki komitmen jangka panjang
- 5) Membutuhkan kerja sama tim
- 6) Memperbaiki proses secara berkesinambungan
- 7) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- 8) Memberikan kebebasan yang terkendali
- 9) Memiliki kesatuan tujuan
- 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Hasil manajemen mutu terpadu yang baik akan menjadikan PAUD sebagai pilihan utama bagi masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di lembaga tersebut.

### 3) Prinsip dan Komponen TQM

Menurut Hensler dan Brunell ada 4 prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu, yaitu sebagai berikut ; (1) Kepuasan pelanggan (2) Respek terhadap setiap orang (3) Manajemen berdasarkan fakta dan (4) Perbaikan secara terus menerus.<sup>16</sup>

#### a. Kepuasan Pelanggan

Istilah pelanggan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti “orang yang membeli sesuatu barang dan menggunakannya secara tetap. Sedangkan dalam bahasa inggris terdapat tiga kata yang mempunyai pengertian mirip berkaitan dengan pemberian dan

---

<sup>15</sup>Daniel C.Kambey, *Landasan Teori Administrasi/Manajemen (Sebuah Intisari)*, (Manado ; Yayasan Tri Ganesha Nusantara,2004), hlm.34-35

<sup>16</sup>Husaini Usman. *Manajemen ; teori, praktik, dan riset pendidikan*. (Jakarta ; Bumi Aksara), hlm. 572

penerimaan barang atau jasa dari seseorang kepada pihak lain, yaitu “costumer”, “client”, “patient”. Dalam oxford advance learner Dictionary of current English masing masing kata tersebut yakni, “Costumer” berarti *person who buys things, especially oe who give his costume.*<sup>17</sup>

b. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam sekolah yang bermutu, setiap orang di sekolah dipandang memiliki potensi. orang yang ada di organisasi dipandang sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai dan dipandang sebagai aset organisasi. oleh karena itu, setiap orang diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk berprestasi, berkarier, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Keputusan harus didasarkan fakta ; (1) Proritisasi, yaitu suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan menggunakan data, manajemen, dan tim dalam organisasi saat menfokuskan usahanya pada situasi tertentu (2) variasi atau variabilitas kinerja manusia yakni bagian yang wajar dari setiap organisasi.

d. Perbaikan terus menerus

Manajemen mutu terpadu sebagai sebuah pendekatan yang menjamin perubahan terus menerus (permanen) pada fokus sekolah dari

---

<sup>17</sup>Dedikbud, *Kamus Besar Indonesia*, (Jakarta ; Balai Pustaka, 2001), hlm. 561

kebijakan jangka pendek ke jangka panjang, inovasi, perbaikan, dan perubahan yang terus menerus (konstan) menjadi perhatian sekolah dan menjadikannya sebagai lingkaran kegiatan perbaikan terus menerus. Untuk mengembangkan budaya perbaikan terus menerus tugas pertama kepala sekolah adalah memberikan kepercayaan kepada warga sekolahnya dan mendelegasikan kewenangan pada level yang sesuai agar stafnya turut bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu.

## **B. Konsep Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)**

### **1. Pengertian Pendidikan Anak Usia Dini**

Dalam Undang-undang Sisdiknas No.20 Tahun 2003 disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara.<sup>18</sup>

Menurut M. Ngalim Purwanto pendidikan adalah segala usaha orang dewasa dalam pergaulan dengan anak-anak untuk memimpin perkembangan jasmani dan rohaninya kearah kedewasaan.<sup>19</sup>

Berdasarkan kedua pendapat di atas, maka pendidikan dapat diartikan sebagai suatu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi

---

<sup>18</sup> Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

<sup>19</sup> M. Ngalim Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, (Bandung: Rosda Karya, 2004), Cet.Ke-10, hlm : 16

dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak dan budi mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara. Pada intinya pendidikan adalah suatu proses yang disadari untuk mengembangkan potensi individu sehingga memiliki kecerdasan berpikir, emosional, berwatak, dan berketerampilan untuk siap hidup di tengah-tengah masyarakat.

Anak adalah tumpuan harapan bangsa karena ia merupakan generasi penerus. Tumbuh kembang merupakan suatu proses utama yang hakiki dan khas pada anak dan merupakan sesuatu yang terpenting bagi anak tersebut. Agar anak menjadi generasi penerus dan potensi sumber daya manusia yang tangguh proses tumbuh kembangnya harus berjalan seoptimal mungkin. Penyimpangan, gangguan, dan kelainan yang terjadi pada proses tumbuh kembang anak akan sangat merugikan dan dengan sendirinya kelak akan menurunkan kualitas sumber daya manusianya.

Usia dini merupakan masa keemasan seorang anak manusia, masa peletakan pondasi kecerdasan manusia, masa pengembangan pembentukan kemampuan kognitif, bahasa, motorik, seni, sosial, emosional, moral, dan nilai-nilai agama.<sup>20</sup>

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa anak usia dini adalah masa kehidupan anak yang masih tergantung dan membutuhkan pertolongan orang lain (khususnya orang tua) dalam setiap kegiatannya,

---

<sup>20</sup> Netti Herawati, *Buku Pendidik Pendidikan Anak Usia Dini*, (Medan; Quantum ,2005) , hlm.1

yakni pada usia 0-6 tahun. Penulis mengambil kesimpulan ini karena pada umumnya batas usia 6 tahun itulah orang tua mendidik anak-anak mereka pada pendidikan prasekolah (Taman Kanak-kanak), kemudian setelah umur 6 tahun biasanya anak akan dimasukan ke Sekolah Dasar (SD).

H.E Mulyasa megungkapkan bahwa;

Anak usia dini adalah individu yang sedang mengalami proses pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat , bahkan dikatakan sebagai lompatan perkembangan. Anak usia dini memiliki rentang usia yang sangat berharga dibanding usia-usia selanjutnya karena perkembangan keerdasannya sangat luar biasa. Usia tersebut merupakan fase kehidupan yang unik, dan berada pada masa proses perubahan brupa pertumbuhan, perkembangan pematangan dan penyempurnaan, baik pada aspek jasmani maupun rohani yang berlangsung seumur hidup, bertahap, dan berkesinambungan.<sup>21</sup>

Pendidikan anak usia dini atau dikenal dengan sebutan PAUD, merupakan suatu upaya yang ditujukan bagi anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan dengan memberikan rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani serta rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut.<sup>22</sup>

Menurut Sujiono pendidikan anak usia dini merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menitik beratkan pada peletakkan dasar ke arah pertumbuhan dan perkembangan fisik (koordinasi motorik halus dan kasar), kecerdasan (daya pikir, daya cipta, kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual), sosio emosional (sikap dan perilaku serta

---

<sup>21</sup> H.E, Mulyasa, *Manajemen PAUD*, (Rosda Karya ; Bandung, 2012), hlm. 13

<sup>22</sup>Mulyasa,*Manajemen.....*,hlm. 48

beragama), bahasa dan komunikasi, sesuai dengan keunikan dan tahap-tahap perkembangan yang dilalui oleh anak usia dini.<sup>23</sup>

Pendidikan bagi anak usia dini memegang peranan yang sangat penting dan menentukan sejarah bagi perkembangan anak selanjutnya. pendidikan bagi anak usia dini adalah pemberian upaya untuk menstimulasi, membimbing, mengasuh, dan pemberian kegiatan pembelajaran yang akan menghasilkan kemampuan dan keterampilan pada anak. Pendidikan bagi anak usia dini menentukan kesuksesan seseorang dimasa depan.

## **2. Fungsi dan Tujuan Pendidikan Anak Usia Dini**

Berdasarkan PP 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, fungsi dan tujuan PAUD diatur dalam Pasal 61. Berikut bunyi lengkapnya: Pendidikan anak usia dini berfungsi membina, menumbuhkan, dan mengembangkan seluruh potensi anak usia dini secara optimal sehingga terbentuk perilaku dan kemampuan dasar sesuai dengan tahap perkembangannya agar memiliki kesiapan untuk memasuki pendidikan selanjutnya.

Direktorat PAUD menyatakan ada 2 (dua) tujuan PAUD yaitu:

### **a) Tujuan Utama (Primary goal):**

Untuk membantu anak Indonesia yang berkualitas, yaitu anak yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan tingkat perkembangannya sehingga memiliki kesiapan yang optimal didalam memasuki pendidikan

---

<sup>23</sup> Yuliani Nurani Sujiono, *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. (Jakarta: Indek, 2009), hlm. 6

dasar serta mengurangi kehidupan di masa dewasanya. Oleh karena itu tujuan utama ini adalah untuk memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan anak sedini mungkin yang meliputi aspek fisik, psikis, dan sosial secara menyeluruh yang merupakan hak anak. Dengan pertumbuhan dan perkembangan tersebut maka anak diharapkan lebih siap untuk belajar lebih lanjut, bukan hanya belajar (akademik disekolah saja) melainkan belajar sosial, emosional, moral dan lain-lain.

b) Tujuan Penyerta (naturing goal)

Tujuan penyerta PAUD adalah membantu menyiapkan anak mencapai kesiapan belajar (akademik) di sekolah. Oleh karena itu menempatkan tujuan penyerta diatas, segalanya mengandung resiko terhadap terjadinya praktik-praktik keliru yang terlalu berbobot akademik pada PAUD<sup>24</sup>

Dapat disimpulkan bahwa fungsi dan tujuan pendidikan anak usia dini adalah pendidikan anak usia dini berfungsi mengembangkan semua aspek perkembangan anak, meliputi perkembangan kognitif, bahasa, fisik (motorik kasar dan halus), sosial dan emosional, sedangkan pendidikan anak usia dini bertujuan membentuk anak Indonesia yang berkualitas, yaitu anak yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan tingkat perkembangannya sehingga memiliki kesiapan yang optimal di dalam memasuki pendidikan dasar serta mengarungi kehidupan di masa dewasanya.

---

<sup>24</sup> Direktorat Jendral Pendidikan Luar Sekolah Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini, *Modul Sosialisasi PADU Konsep Dasar pendidikan Anak Usia Dini*, (Jakarta; Depdiknas , 2004) hlm.11

### 3. Urgensi Pendidikan Anak Usia Dini

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 28 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang secara eksplisit mencantumkan tentang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan suatu komitmen yang ditunjukkan bangsa Indonesia untuk menjadikan pendidikan anak usia dini sebagai bagian penting dalam penyiapan sumber daya manusia di masa mendatang.

Anak usia dini, sejak lahir hingga 6 tahun adalah sosok individu makhluk sosial kultural yang sedang mengalami suatu proses perkembangan yang sangat fundamental bagi kehidupan selanjutnya dengan memiliki sejumlah potensi dan karakteristik tertentu.<sup>25</sup>

Anak usia dini mengalami suatu proses perkembangan yang fundamental dalam arti bahwa pengalaman perkembangan pada masa usia dini dapat memberikan perkembangan yang membekas dan berjangka lama sehingga melandasi proses perkembangan anak selanjutnya. Ia memiliki sejumlah potensi baik potensi fisik-biologis, kognisi maupun sosio-ekonomi. Ia adalah individu yang sedang mengalami proses perkembangan sangat pesat serta merupakan pembelajar yang aktif dan energik.<sup>26</sup> Al-Ghazali menuturkan ; jika anak dibiasakan dengan kebaikan dan diajarinya maka akan tumbuh diatas kebaikan

---

<sup>25</sup>Abdul Hak, dkk, *Kompetensi Pendidik PAUD*, (Direktorat PAUADDirjen PNFI, 2006), hlm. 23

<sup>26</sup>Hibana S. Rahman, *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*, (Yogyakarta : PGTKI Press.2004), hlm.4

dan diajarinya maka akan tumbuh diatas kebaikan itu dan akan menjadi orang yang bahagia dunia akhirat.<sup>27</sup>

Gambaran di atas menunjukkan betapa pentingnya Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Pengalaman pendidikan dipandang sebagai suatu yang berkesinambungan sehingga pengalaman pendidikan pada masa dini akan melandasi proses dan hasil selanjutnya.

### **C. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Anak Usia Dini**

#### **1. Alat Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Anak Usia Dini**

Implementasi merupakan kemampuan menerapkan dan mengaktualisasikan pelaksanaan rancangan atau putusan dan merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau invasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap.<sup>28</sup>

Implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan anak usia dini merupakan penerapan suatu sistem manajemen pendidikan yang melakukan perbaikan secara berkesinambungan untuk mencapai keunggulan dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Dan mengimplementasikannya dengan melalui alat-alat seperti perencanaan (*quality planing*), Pengendalian Kualitas (*quality control*), dan Peningkatan Kualitas (*quality improvment*). Tanggung jawab untuk manajemen mutu terpadu ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus

---

<sup>27</sup>Ihsana El-Huluqo, *Manajemen PAUD ;Pendidikan Anak Usia Dini*,( Jakarta; Uhamka Press , 2004), hlm.41

<sup>28</sup>Mulyasa, *Implementasi KTSP Kemandirian guru dan kepala sekolah* (Bumi Aksara ; Jakarta, 2009), hlm.178

dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.<sup>29</sup>

Mutu tidak terjadi begitu saja. Mutu harus direncanakan untuk arahan jangka panjang yang jelas. Sedangkan pengendalian mutu merupakan sebuah proses yang mendeteksi dan eliminasi komponen-komponen atau produk gagal yang tidak sesuai dengan standar. Sedangkan perbaikan mutu merupakan sebuah upaya untuk menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya dan untuk menciptakan kultur perbaikan terus menerus seorang manajer harus mempercayai stafnya dan mendelegasikan keputusan pada tingkatan-tingkatan yang tepat.

## **2. Implikasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Anak Usia Dini**

Menurut Edward Sallis, mutu didasarkan pada customer yakni; 1) memuaskan pelanggan (*customer satisfaction*), 2) melebihi harapan pelanggan dan 3) mencerahkan pelanggan.

Dalam konteks pendidikan pelanggan dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu pelanggan internal dan eksternal.<sup>30</sup> Pendidikan berkualitas apabila;

- 1) Pelanggan internal ( kepala sekolah, guru, dan karyawan sekolah) berkembang baik fisik maupun psikis. Secara fisik antara lain mendapatkan imbalan finansial. Sedangkan secara psikis adalah bila

---

<sup>29</sup>Edward Sallis. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (Alih Bahasa : Ahmad Ali Riyadi). (Yogyakarta : Ircisod, 2010, hlm. 73

<sup>30</sup>Nurkholis, *Manajemen.....*, hlm.7

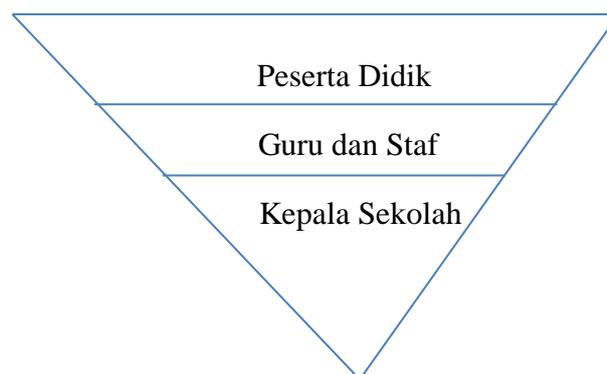
mereka diberi kesempatan untuk terus belajar dan mengembangkan kemampuan, bakat dan kreatifitasnya.

2) Pelanggan eksternal

- a. Eksternal primer (para siswa)
- b. Eksternal sekunder (orang tua)

3) Eksternal tersier (masyarakat dan pemerintah)

Sallis mengatakan bahwa kunci sukses implementasi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan adalah mata rantai internal-eksternal yang efektif antara produsen dan pelanggan. Dalam manajemen mutu terpadu dikenal dengan hirarki terbalik, hal ini diadopsi dari ide Karl Albetcht. Yang menekankan pada pola hubungan yang berorientasi pada pelanggan dan pemberian layanan terbaik.<sup>31</sup>



Peserta didik merupakan pelanggan utama, karena merekalah yang secara langsung menerima jasa dari pendidik dan staf. Sementara itu wali peserta didik merupakan pelanggan eksternal kedua yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi (lembaga pendidikan).

---

<sup>31</sup>Novan, *Manajemen.....* , hlm.170

Sebagai seorang pemimpin kepala sekolah memberikan dukungan kepada para guru dan staf agar mereka bekerja secara total dalam penyelenggaraan pendidikan dengan harapan pekerjaan mereka dapat memberikan kepuasan kepada peserta didik dan juga wali peserta didik. Hal tersebut dapat dilihat melalui komunikasi yang baik antara kepala sekolah, guru dan staf, peserta didik dan juga masyarakat, budaya organisasi serta kinerja dari kepala sekolah yang fokus pada pelanggan baik internal maupun eksternal.

Menurut Sallis menyatakan bahwa kerangka komponen-komponen manajemen mutu terpadu meliputi ; 1) kepemimpinan dan strategi meliputi komitmen, kebijakan mutu, analisis organisasi, misi dan rencana strategis, serta kepemimpinan ; 2) sistem dan prosedur, meliputi efisiensi administratif, pemaknaan data, ISO 9001, dan biaya mutu; 3) assesmen diri sendiri meliputi assesmen *monitoring* dan evaluasi, survey kebutuhan pelanggan, dan pengujian standar. Semua kegiatan yang dilakukan berfokus kepada peserta didik.<sup>32</sup>

Komponen-komponen tersebut terutama Keefektifan Kerja Tim Manajemen Mutu Terpadu serta kepemimpinan dapat dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan pendidikan dan perubahan kultur.

#### a. Keefektifan Kerja Tim Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu akan berjalan efektif ketika tim yang bekerja dalam organisasi mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.

---

<sup>32</sup>Husaini Usman, *Manajemen...* hlm.575

Selanjutnya, menurut Sallis untuk membentuk tim yang efektif maka tim membutuhkan ; (1) peran yang didefinisikan secara jelas (2) kejelasan maksud dan tujuan (3) sumber daya dasar untuk bekerja (4) akuntabilitasnya dan batas-batas otoritasny (5) sebuah rencana (6) seperangkat aturan (7) cara menggunakan alat yang cocok dalam mengatasi masalah (8) pengembngn perilaku tim yang bermanfaat.

Komunikasi yang baik sangat berperan penting guna memelihara perilaku yang bermanfaat, kejujuran dan integritas adalah elemen yang terpadu yang diharapkan setiap anggota dalam menyampaikan perasaan pemimpin tim yang sangat penting dalam menciptakan tim kerja yang efektif yang berdampak pada lingkungan pendidikan dan budaya kerja yang kondusif.

#### b. Kepemimpinan MMT

Dalam manajemen mutu terpadu, definisi pendidikan yang diberikan oleh Goetsh dan david adalah bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tugas organisasi.<sup>33</sup>

Pada hakikatnya kepemimpinan merupakan kumpulan kemampuan dan sifat-sifat kepribadian untuk dijadikan sebagai sarana dalam rangka meyakinkan yang dipimpinnya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif

---

<sup>33</sup>Nur Naution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta ; Ghalia Indonesia, 2013), hlm. 188

dan efisien. Peter & Austin memberikan atribut sebagai kepemimpinan pendidikan sebagai berikut<sup>34</sup>;

- a. Visi dan simbol , kepala sekolah harus mengkomunikasikan nilai-nilai sekolah kepada seluruh kepada seluruh warga sekolah dan masyarakat sekolah
- b. *Management By Walking About (MBWA)*
- c. Untuk anak-anak (*for the kids*) ; pendidikan sama dengan akrab dengan pelanggan utama sekolah, yaitu siswa-siswanya
- d. Otonomi, percobaan, dan memaafkan kesalahan ; kepala sekolah harus berani mendorong inovasi guru dan staf tata usahanya untuk belajar dari kesalahan sehingga sekolah memiliki inovasi yang lebih baik.
- e. Menciptakan suasana “kekeluargaan”, kepala sekolah membutuhkan komunikasi dalam suasana yang akrab penuh kekeluargaan dengan warga sekolah dan luar sekolah.
- f. Perasaan menyeluruh, irama, kemauan besar untuk mencapai tujuan sekolah, intensitas, dan penuh perhatian ; hal ini adalah mutu personal mendasar yang dibutuhkan oleh pemimpin pendidikan.

### **3. Tujuan dan Manfaat Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Anak Usia Dini**

Pada hakikatnya tujuan dari implementasi manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan adalah untuk mencapai sebuah kultur perbaikan secara terus menerus yang digerakkan oleh semua pihak disuatu lembaga pendidikan dalam rangka memuaskan pelanggannya.

Dalam pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan anak, maka perlu disusun Standar PAUD. Standar PAUD merupakan bagian integral dari Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang dirumuskan dengan mempertimbangkan karakteristik penyelenggaraan PAUD. Standar PAUD

---

<sup>34</sup> Husaini Usman, *Manajemn, teori...* hlm.581

terdiri atas empat kelompok, yaitu : a. Standar tingkat pencapaian perkembangan, b. Standar pendidik dan tenaga kependidikan, c. Standar isi, proses dan penilaian; dan d. Standar sarana dan prasarana, pengelola dan pembiayaan. Standar tingkat pencapaian perkembangan berisi kaidah pertumbuhan dan perkembangan anak usia dini sejak lahir sampai dengan usia enam tahun. Tingkat perkembangan yang telah dicapai merupakan aktualisasi potensi semua aspek perkembangan yang telah diharapkan dapat dicapai anak pada setiap tahap perkembangannya, bukan merupakan suatu tingkat pencapaian kecakapan akademik. Standar pendidik (guru, guru pendamping, dan pengasuh) dan tenaga kependidikan memuat kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan. Standar isi, proses, dan penilaian meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian program yang dilaksanakan secara terintegrasi/terpadu sesuai dengan kebutuhan anak. Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan mengatur persyaratan fasilitas, manajemen, pembiayaan agar dapat menyelenggarakan PAUD dengan baik.

Manfaat dari implementasi manajemen mutu terpadu di paud, antara lain<sup>35</sup>:

- a. Mendisain secara menyeluruh pengembangan anak. Artinya bahwa dengan adanya TQM akan memberikan manfaat pada desain atau rancangan dalam pengembangan peserta didik.
- b. Membantu dalam menggambarkan kembali peran, tujuan dan tanggung-jawab sekolah. Dengan adanya penerapan MMT dalam pendidikan akan membantu memperjelas peranan masing-masing komponen sekolah. Seperti kepala sekolah, guru dan siswa, serta masyarakat

---

<sup>35</sup> Syafaruddin, Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan, (Jakarta, Grasindo; 2002), hlm.35

- c. Meningkatkan sekolah sebagai jalan hidup. Sebagian orang menganggap bahwa sekolah hanya sebagai kebutuhan semata tetapi dengan adanya penerapan MMT maka akan menjadikan sekolah sebagai jalan hidup artinya sekolah merupakan salah satu jalan bagi mereka untuk mencapai kehidupan yang lebih baik
- d. Memberikan bantuan dalam merencanakan pelatihan kepemimpinan secara menyeluruh untuk pendidik pada semua tingkatan.
- e. Membantu dalam menggunakan riset dan informasi praktis. Hal ini dilakukan untuk memandu kebijakan dan pelaksanaan kegiatan di sekolah serta ditujukan untuk adanya perbaikan secara terus menerus.

Tony Bus dan Marianne Coleman menjelaskan bahwa manajemen mutu terpadu yang diimplementasikan di lembaga pendidikan dapat memberikan tiga manfaat yaitu<sup>36</sup>;

1. Dapat menggerakkan nilai, moralitas, karakter ataupun akhlak yang jelas
2. Dapat memuaskan keinginan maupun kebutuhan wali peserta didik
3. Dapat mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan atau sesuatu yang buruk.

---

<sup>36</sup>Novan Ardy, *Manajemen....*, hlm.168-169