

PENGELOLAAN PENJAMINAN MUTU DI SEKOLAH MENENGAH ATAS

Desi Nurhikmahyanti

E-mail: desilecturer@gmail.com,
Universitas Negeri Surabaya, Kampus Lidah Wetan Surabaya

Abstract: The purpose of this research was to reveal the implementation of quality assurance from planning, actuating, until evaluation and follow-up. This research used qualitative approach with descriptive, which was the study to the management of quality assurance by the principal. The result of this research shown that the principal managed quality assurance with the following stages.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap keterlaksanaan *quality assurance* mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai evaluasi dan tindak lanjut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang disajikan secara deskriptif, yang merupakan kajian terhadap pengelolaan *quality assurance* oleh kepala sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah mengelola *quality assurance* dengan tahapan-tahapan.

Kata Kunci: pengelolaan *quality assurance*

Istilah *quality assurance* pada awalnya muncul dan digunakan di lingkungan industri bisnis barang dan jasa, dengan maksud untuk menumbuhkan budaya peduli mutu yang dapat memberikan kepuasan pada *customer* atau pemakai produk. Dalam perkembangan selanjutnya penggunaan konsep *quality assurance* ini tidak terbatas di lingkungan bisnis dan industri saja, melainkan juga dapat diterapkan dalam pelayanan jasa seperti pendidikan.

Dalam lingkungan pendidikan, khususnya persekolahan tuntutan terhadap *quality assurance* merupakan gejala wajar karena penyelenggaraan pendidikan yang bermutu merupakan bagian dari *public accountability*. *Quality assurance* dalam hal ini berperan sebagai salah satu cara atau upaya dalam meningkatkan mutu pendidikan secara kontinyu. Tujuannya adalah untuk melindungi masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan, agar masyarakat tersebut mendapatkan hasil pendidikan sesuai dengan harapan dan yang dijanjikan oleh penyelenggara pendidikan yang berimplikasi pada kepuasan masyarakat (pelanggan) akan hasil pendidikan.

Banyaknya lembaga pendidikan atau persekolahan yang ada tidak menjamin hasil pendidikan yang selalu bermutu sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, hal ini

disebabkan keterbatasan-keterbatasan dalam salahsatu atau sebagian komponen yang ada di sekolah, seperti fasilitas atau sarana dan prasarana yang tersedia, profesionalisasi guru, atau bahkan sampai pada komponen kurikulum.

Tanggung jawab terhadap mutu pendidikan khususnya mutu proses pendidikan merupakan tanggung jawab semua orang yang terlibat di dalam proses operasi sistem lembaga pendidikan, karena masyarakat pendidikan khususnya tenaga pendidik atau tenaga pengajar dan jajaran pengelola serta pimpinan lembaga pendidikan harus memiliki konsep dan strategi peningkatan mutu pendidikan secara kontinyu melalui *quality assurance* sebagai penjamin dalam memperoleh hasil pendidikan, khususnya prestasi belajar siswa yang baik yang pada akhirnya dapat menciptakan lulusan-lulusan yang berkualitas, yaitu lulusan yang profesional dan kompeten sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari uraian di atas, keberhasilan pengelolaan *quality assurance* berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa sebagai salahsatu bentuk kepuasan terhadap atau jaminan-jaminan mutu yang diberikan oleh lembaga pendidikan atau dalam hal ini sekolah, karena dengan penjaminan mutu ini dapat melahirkan kepercayaan masyarakat terhadap pendidikan yang menuntut lembaga penyelenggara pendidikan tersebut dapat menciptakan sekolah yang bermutu yang menjamin terpenuhinya

berbagai kebutuhan pengguna jasa pendidikan (terutama siswa sebagai pelanggan primer) sebagai upaya untuk memperoleh prestasi yang sangat memuaskan. Dari beberapa SMA Negeri yang ada di Surabaya yang sudah mencoba dalam upaya *quality assurance* adalah salah satunya SMA Negeri 13 Surabaya. Tetapi pada kenyataannya dalam pelaksanaan dan evaluasi *quality assurance* ada yang tidak sesuai dengan perencanaan *quality assurance* yang telah ditetapkan oleh SMA Negeri 13 Surabaya.

Edward Deming mendefinisikan mutu menurut konteks, persepsi dan kebutuhan serta kemauan *customers*. “Mutu tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu” (Soewarso 1996: 7). Mutu adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Ini menunjukkan untuk mendefinisikan mutu harus ditentukan terlebih dahulu “sesuatu itu”. Mutu adalah penilaian subjektif *customer* yang ditentukan oleh persepsi *customer* terhadap produk atau jasa. Mutu juga bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh *customer*.

Juran adalah guru pertama yang mengungkapkan isu manajemen mutu. Beliau berasumsi bahwa kebanyakan masalah mutu dapat diatasi dengan kembali pada keputusan manajemen. Menurut Juran mutu didefinisikan sebagai “*fitness for use*” (dapat digunakan dan dapat memuaskan kebutuhan serta keperluan pelanggan).

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan. Input adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Input sumber daya pendidikan meliputi sumber daya manusia (kepala sekolah, guru termasuk guru BP, karyawan dan siswa) dan sumber daya selebihnya (peralatan, perlengkapan, uang, bahan).

Proses merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Proses pendidikan dikatakan bermutu tinggi apabila mengkondisikan dan penyerasian serta pemanduan input sekolah (guru, siswa, kurikulum, uang dan peralatan) dilakukan secara harmonis, sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan, mampu mendorong motivasi dan minat belajar dan benar-benar mampu memberdayakan peserta didik.

Output pendidikan adalah merupakan kinerja sekolah yaitu prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses atau perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitas,

efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kehidupan kerja dan moral kerjanya.

Dalam *quality assurance* yang paling utama adalah menentukan standar mutu berdasarkan kebutuhan objektif dan prosedur kerja (sistem dan proses) yang terinci secara tajam dan ketat serta harus diikuti oleh setiap pelaksana dengan sebaik-baiknya. Dari beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya *quality assurance* yaitu penjaminan mutu pada suatu produk sehingga konsumen atau pelanggan dapat menggunakannya dengan penuh kepercayaan dan dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama dengan kepercayaan dan kepuasan.

Sallis dalam Danim (2003: 79) mengemukakan dua standar utama untuk mengukur mutu, yaitu: ‘(1) standar hasil dan pelayanan, dan (2) standar *customer*.’ Indikator yang termasuk ke dalam standar hasil dan pelayanan mencakup spesifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperoleh oleh anak didik; hasil pendidikan itu dapat dimanfaatkan di masyarakat atau di dunia kerja; tingkat kesalahan yang sangat kecil; bekerja dengan benar dari awal, dan benar untuk pekerjaan berikutnya. Sedangkan indikator yang termasuk ke dalam standar *customer* mencakup terpenuhinya kepuasan, harapan dan pencerahan hidup bagi *customer* itu.

Para ahli telah merumuskan standar umum yang dapat dipakai untuk mengukur pendidikan pada setiap jalur dan jenjang dengan spesifikasi standar mutu yang masih kabur adanya. Akan tetapi klasifikasi mengenai standar mutu lulusan lembaga pendidikan antara lain dapat dilakukan dengan jalan menjabarkan konsep *link and match*, dimana *educational outcomes* dari jenjang pendidikan tertentu harus *link and match* dengan dunia kerja atau dengan jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

METODE

Penelitian tentang pengelolaan *quality assurance* yang dilaksanakan di SMA Negeri 13 Surabaya merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif yang disajikan secara deskriptif, atau dengan kata lain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian ini berlokasi di SMA Negeri 13 Surabaya yang mendapat tugas yang sama dari sekolah-sekolah lain untuk mengelola *quality assurance* setiap tahunnya. Adapun subjek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepala

sekolah, guru, tata usaha dan siswa. Kepala sekolah merupakan sumber data atau informan kunci (*key informan*) karena kepala sekolah merupakan orang yang mempunyai tanggung jawab dalam pengelolaan *quality assurance* sedangkan guru, TU, dan siswa sebagai *informan* dengan tujuan untuk *cross check* atau pengecekan data dan informasi yang disampaikan oleh kepala sekolah dengan tujuan validitas data yang ada, apakah data yang disampaikan kepala sekolah sesuai dengan yang terjadi di lapangan atau tidak sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Kegiatan wawancara dilakukan untuk mengungkap berbagai hal kaitannya dengan kegiatan pengelolaan *quality assurance*, meliputi: perencanaan *quality assurance*, pelaksanaannya, serta evaluasi yang dilakukan sebagai upaya kepala sekolah, guru, TU, siswa dalam meningkatkan kualitas sekolah tersebut.

Dalam penelitian ini merupakan cerita tertulis mengenai apa yang peneliti dengar, lihat, alami, pikirkan selama berlangsungnya pengumpulan data. Untuk format yang digunakan secara langsung tidak ada acuannya, namun akan dibuat secara alami sesuai dengan fenomena yang terjadi seperti yang dikemukakan di atas. Pedoman studi dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan berpedoman pada dokumen-dokumen yang berupa format penilaian *quality assurance*, program *quality assurance*, hasil *quality assurance*, evaluasi dan tindak lanjut *quality assurance* dan dokumen-dokumen lain yang terkait dengan pengelolaan *quality assurance*.

Triangulasi metode diperoleh dengan membandingkan atau *cross check* antara metode wawancara, metode observasi dengan metode studi dokumentasi. Hasil wawancara yang diperoleh dibandingkan dengan dokumen *quality assurance* yang ada. Hasil triangulasi metode menunjukkan bahwa hasil wawancara yang diperoleh tidak jauh berbeda isi suatu dokumen *quality assurance* yang berkaitan.

Dalam penelitian ini data disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif yang mudah dibaca atau dipahami baik secara keseluruhan maupun bagian-bagiannya dalam konteks sebagai satu kesatuan. Dari hasil display data maka selanjutnya dilakukan penyusunan kesimpulan dan verifikasi data.

Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang pada awalnya masih bersifat kabur dan diragukan, maka kesimpulan itu perlu diverifikasikan. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data atau display data dan sudah dilakukan selama penelitian berlangsung, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis dan tetap bersifat longgar dan terbuka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya yang dilakukan oleh kepala sekolah selaku pemeran utama, memperoleh hasil nyata diantaranya: pelatihan yang pernah diikuti oleh kepala sekolah dan beberapa guru baik tingkat regional, nasional dan internasional; tahun 2010 SMA Negeri 13 Surabaya menjadi sekolah standar nasional; tahun 2010 melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dan pada tahun 2012 SMA Negeri 13 Surabaya menjadi sekolah standar internasional.

Untuk mengungkap tentang pengelolaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya, maka akan dibagi beberapa hal untuk dibahas secara mendalam yaitu: (1) perencanaan *quality assurance* yang dilakukan oleh kepala sekolah ; (2) pelaksanaan *quality assurance* yang dilakukan oleh kepala sekolah; dan (3) evaluasi *quality assurance* yang dilakukan oleh kepala sekolah

Berikut akan disajikan secara mendalam dari ketiga aspek tentang pengelolaan *quality assurance* yang dilaksanakan di SMA Negeri 13 Surabaya. Pada pembahasan perencanaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya, akan diuraikan beberapa masalah yang berkaitan dengan persiapan yang dilakukan oleh kepala sekolah. Berikut ini akan dipaparkan masing-masing kegiatan perencanaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya.

Menurut keterangan kepala sekolah format penilaian *quality assurance* di setiap sekolah yang telah menerapkan *quality assurance* mempunyai bentuk atau format yang sama. Instrumen dan format penilaian *quality assurance* disusun oleh Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah (Ditjen Dikdasmen) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2010).

Perencanaan *quality assurance* merupakan bagian dari kegiatan perencanaan program

akademis sekolah. Dalam merencanakan kegiatan *quality assurance*, kepala sekolah melakukan beberapa hal yaitu penyiapan instrumen *quality assurance* untuk dibawa ke rapat besar yang dihadiri oleh semua staf dan dihadiri juga oleh komite sekolah, kemudian mensosialisasikan program yang disepakati dari hasil rapat, serta menentukan siapa saja yang melaksanakan program (*staffing*) *quality assurance*.

Dalam melakukan perencanaan *quality assurance* ini, kepala sekolah dibantu wakasek difinitif dan wakasek kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan dan hubungan dengan masyarakat membutuhkan waktu kurang lebih dua bulan. *Quality assurance* merupakan program akademis dan baru berjalan tiga tahun ini sehingga kepala sekolah masih banyak belajar dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mempersiapkan itu semua. Mutu adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Ini menunjukkan untuk mendefinisikan mutu harus ditentukan terlebih dahulu “sesuatu itu”. Mutu adalah penilaian subjektif *customer* yang ditentukan oleh persepsi *customer* terhadap produk atau jasa. Mutu juga bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh *customer*.

Dalam merencanakan *quality assurance* ini, kepala sekolah lebih banyak dibantu oleh wakil kepala sekolah kurikulum, sarana prasarana, humas dan kesiswaan, mengingat pekerjaan kepala sekolah cukup banyak, tidak hanya merencanakan *quality assurance* tetapi banyak kegiatan lainnya yang harus juga dikelola dengan baik seperti pengembangan dan pembangunan sekolah khususnya pembangunan fisik, sehingga perencanaan *quality assurance* dibantu oleh semua komponen yang ada di sekolah, maka kepala sekolah bisa lebih fokus dalam mempersiapkan pengembangan sekolah yang lainnya.

Wakil kepala sekolah kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan dan humas mempunyai tugas untuk membantu perencanaan *quality assurance* melalui masukan atau mengkritisi perencanaan *quality assurance* sebelum dibawa ke rapat besar yang dihadiri oleh semua staf yang ada di sekolah tersebut. Hal ini dinyatakan juga oleh beberapa guru dalam perencanaan *quality assurance* kepala sekolah lebih banyak dibantu wakasek difinitif, kurikulum, humas, sarana prasarana dan kesiswaan serta staf lainnya, karena kesibukan kepala sekolah cukup banyak, yang tidak hanya mengurus pengelolaan *quality assurance*.

Menurut kepala sekolah SMA Negeri 13 Surabaya perencanaan *quality assurance* ini merasa optimis akan berhasil semua program *quality assurance*, walaupun terdapat hambatan yaitu di antaranya waktu yang terbatas untuk dapat menyelesaikan semua pekerjaan yang ada di sekolah, sumber daya manusia yang terbatas karena hanya sedikit sumber daya manusia yang mempunyai keinginan untuk meningkatkan kualitas sekolah.

Usaha kepala sekolah dalam mengatasi hambatan yang ada dalam perencanaan *quality assurance* yaitu penggunaan waktu yang lebih efektif, pembagian tugas yang jelas dengan semua staf sekolah, pembinaan terhadap sumber daya manusia yang mempunyai keinginan untuk meningkatkan kualitas SMA Negeri 13 Surabaya melalui pelatihan, mengikuti seminar, studi banding, lokakarya serta mencari donator yang dapat memberikan dana untuk pengelolaan *quality assurance*.

Dari beberapa temuan yang terjadi di lapangan mengenai perencanaan *quality assurance* maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya perencanaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya sesuai dengan pedoman yang ada, dengan melibatkan semua pihak yang ada di sekolah.

Berikut akan dipaparkan temuan-temuan dan fakta-fakta yang nampak di lapangan berkaitan dengan pelaksanaan *quality assurance*. Dalam pelaksanaan *quality assurance* yang dilaksanakan di SMA Negeri 13 Surabaya, tidak terlepas dari tujuan yang akan dicapai oleh sekolah dari *quality assurance* yang dilakukan.

Dalam melaksanakan *quality assurance*, kepala sekolah selalu berpedoman pada perencanaan yang sudah ada, terutama perencanaan mengenai pelaksanaan program *quality assurance*. Kepala sekolah berusaha untuk melaksanakan program *quality assurance* sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama pada rapat besar yang dihadiri oleh semua staf SMA Negeri 13 Surabaya. Beberapa guru, tata usaha dan siswa juga memberikan keterangan bahwa dalam pelaksanaan *quality assurance*, kepala sekolah melaksanakannya secara terjadwal, masing-masing dari mereka juga sudah mengetahui tugasnya dalam pelaksanaan *quality assurance*, sehingga tujuan daripada program *quality assurance* dapat tercapai dengan sebaik-baiknya. Paparan selanjutnya yaitu tentang supervisi yang dilakukan oleh supervisi dari Pemerintah Kota

Surabaya berupa pemantauan dalam pelaksanaan program *quality assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya mempunyai kepedulian terhadap peningkatan kualitas pendidikan setempat. Selanjutnya Pemerintah Kota Surabaya juga memberikan bantuan moril untuk mensukseskan pelaksanaan *quality assurance* dan tidak luput pula bantuan berupa dana yang diberikan kepada SMA Negeri 13 Surabaya untuk melaksanakan *quality assurance*.

Di dalam pelaksanaan *quality assurance* seperti dalam perencanaannya juga kepala sekolah melibatkan semua pihak yang ada di sekolah tersebut, di antaranya: wakasek sarana prasarana; hubungan dengan masyarakat; kurikulum; kesiswaan, para guru, tata usaha, dan siswa. Peran guru dalam pelaksanaan *quality assurance* adalah melaksanakan program *quality assurance* di antaranya melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya yang terdapat dalam program *quality assurance*. Selanjutnya peran dari tata usaha dalam pelaksanaan *quality assurance* adalah sebagai pelaksana teknis dan mempersiapkan semua peralatan yang berhubungan dengan pelaksanaan *quality assurance*.

Selanjutnya komponen sekolah yang berperan dalam pelaksanaan *quality assurance* adalah siswa. Peran siswa lebih berbentuk kepada peningkatan kualitas belajar mereka contohnya dituntut pada ujian nasional memperoleh nilai ujian nasional bahasa Inggris mendapatkan nilai minimal 7,01; siswa dituntut hasil ujian nasional memperoleh nilai matematika 5,6. Keadaan di atas sesuai dengan teorinya Achmad dalam Danim (2003: 79).

Selain hambatan yang dialami oleh lembaga, ada juga hambatan secara pribadi yang dialami oleh kepala sekolah yaitu waktu yang dimiliki tidak cukup untuk mengoptimalkan kontribusi kepala sekolah dalam pelaksanaan *quality assurance*. Kepala sekolah melakukan dengan cara pembagian waktu yang efektif, sehingga walaupun kepala sekolah banyak aktivitas tetapi masih mempunyai waktu untuk mengoptimalkan pelaksanaan *quality assurance* dengan sebaik-baiknya.

Dari beberapa temuan yang terjadi di lapangan mengenai pelaksanaan *quality assurance* maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pelaksanaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari segi

pelaksanaannya di lapangan yang sudah berjalan sesuai dengan yang ada pada perencanaan *quality assurance*. Kepala sekolah melaksanakan *quality assurance* secara bersama-sama dengan semua komponen sekolah dan melaksanakan program *quality assurance* sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Berikut ini akan dipaparkan masing-masing kegiatan baik evaluasi maupun tindak lanjut dari *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya. Evaluasi dari pengelolaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya dilakukan dengan cara yaitu melakukan percakapan antara kepala sekolah dengan pihak yang bersangkutan dalam pengelolaan *quality assurance* baik bersifat formal maupun informal. Kepala sekolah mengungkapkannya sebagai berikut.

Secara formal, kepala sekolah menjalin kesepakatan dengan semua komponen sekolah yaitu wakasek, guru, dan tata usaha untuk melakukan percakapan biasanya dalam bentuk rapat yang melibatkan semuanya setelah setiap program *quality assurance* dilaksanakan. Dimana di dalam rapat ini semua komponen sekolah yang terlibat dalam pengelolaan *quality assurance* kecuali siswa. Sedangkan evaluasi yang bersifat informal dilakukan oleh kepala sekolah sehari-hari dan biasanya dilakukan secara kebetulan apabila kepala sekolah bertemu dengan semua staf yang ada di sekolah itu. Evaluasi informal biasa dilakukan dimanapun dan kapanpun, ketika ada kesempatan untuk berbicarakan perkembangan dari kegiatan *quality assurance* yang telah dan sedang dilakukan.

Pemerintah Kota Surabaya juga memberikan kontribusinya dalam evaluasi pengelolaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya. Perannya lebih pada pemberian masukan dan saran terhadap pengelolaan *quality assurance* secara keseluruhan dan memberikan arahan bagaimana pembangunan dan pengembangan sekolah bisa bersinergi dengan pembangunan daerah.

Pelaksanaan evaluasi *quality assurance*, para guru mempunyai peran yaitu mengevaluasi sendiri dari kegiatan belajar mengajar yang telah dilakukan. Para guru mengungkapkan apa yang menjadi masalah maupun kesulitan dalam mengajar, karena tugas pokok guru adalah mengajar dan pertanyaannya bagaimana cara guru mengajar yang efektif dan yang paling penting dalam hal ini adalah apakah guru tersebut sudah melaksanakan program *quality assurance* yang menjadi tanggungjawabnya dengan sebaik-

baiknya. Peran tata usaha dalam evaluasi *quality assurance* adalah hanya memberikan saran.

Komponen sekolah terakhir yang telah berperan dalam evaluasi *quality assurance* yaitu siswa. Evaluasi siswa disini tidak secara langsung, dalam artian mereka memberikan evaluasi melalui perantara yaitu guru bidang studi dan wali kelas. Siswa memberikan masukan dan saran melalui guru dan walikelas ketika mereka sedang istirahat atau waktu yang senggang.

Kegiatan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya mendapatkan respon yang baik dari para guru. Para guru merasa senang ketika disosialisasikan pelaksanaan *quality assurance*, karena ketika sekolah ini meningkatkan kualitasnya secara terus menerus dan berkesinambungan maka dengan sendirinya para guru juga kualitas dalam pembelajarannya ditingkatkan. Guru-guru di SMA Negeri 13 Surabaya menyadari bahwa *quality assurance* merupakan kegiatan yang berorientasi pada kepentingan sekolah untuk bisa bersaing di tingkat regional, nasional bahkan internasional.

Dalam pengelolaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya, tata usaha juga merespon dengan baik. Mereka sangat antusias dan mendukung ketika kepala sekolah mengelola *quality assurance*. Sesuai yang dipaparkan oleh kepala tata usaha SMA Negeri 13 Surabaya.

Di dalam setiap pengelolaan apapun tentunya tidak terlepas dari keberhasilan dan kegagalan, termasuk diantaranya adalah keberhasilan dan kegagalan pengelolaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya. Pengelolaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya memperoleh beberapa keberhasilan diantaranya: pelatihan yang pernah diikuti oleh kepala sekolah dan beberapa guru baik tingkat regional, nasional dan internasional; tahun 2008 melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dan pada tahun 2012 menjadi sekolah standar internasional.

Selain keberhasilan yang diperoleh juga ada sisi lain dari pengelolaan *quality assurance* yaitu kegagalan yang dialami selama pengelolaan *quality assurance*, kegagalan itu diantaranya: belum semua guru menguasai atau fasih berbahasa Inggris ketika para guru melaksanakan proses pembelajaran, dan sarana dan prasarana untuk menuju sekolah standar internasional belum memenuhi target.

Usaha yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam menindaklanjuti pengelolaan *quality assurance* yaitu dengan mengadakan pemantauan

terhadap semua komponen sekolah yaitu guru, tata usaha, siswa dalam melaksanakan program *quality assurance*, kepala sekolah berusaha mengamati perkembangan pelaksanaan *quality assurance*. Ketika diadakan evaluasi pengelolaan *quality assurance*, kepala sekolah memberikan saran dan masukan, kepala sekolah melakukan pemantauan terhadap kemampuan masing-masing staf yang bersangkutan. Pantauan yang dilakukan oleh kepala sekolah didasarkan atas hasil dari evaluasi yang bersifat formal atau informal sehingga dari evaluasi itu menghasilkan kesepakatan-kesepakatan, solusi, strategi dalam mensukseskan pengelolaan *quality assurance*.

Berdasarkan temuan-temuan mengenai evaluasi dan tindak lanjut dari kepala sekolah dalam kegiatan *quality assurance*, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya dilakukan melalui percakapan baik yang bersifat formal maupun informal untuk membicarakan hasil penilaian kegiatan *quality assurance*. Kepala sekolah dalam evaluasi ini biasanya memberikan saran dan masukan pada semua komponen sekolah sebagai upaya dan peningkatan kegiatan *quality assurance*. Kemudian kepala sekolah melakukan tindak lanjut dari kegiatan pengelolaan *quality assurance* yang telah dilakukan dengan mengadakan pemantauan terhadap semua komponen sekolah yang melakukan *quality assurance*, memberikan himbuan dan binaan pada waktu yang tidak ditentukan atau bersifat insidental.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di SMA Negeri 13 Surabaya tentang pengelolaan *quality assurance*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

Perencanaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya telah mengikuti pedoman yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam perencanaan *quality assurance* kepala sekolah melakukan beberapa hal yaitu penyiapan program *quality assurance* untuk dibawa ke rapat besar dengan semua staf yang dihadiri juga oleh komite sekolah, kemudian mensosialisasikan program yang disepakati dari hasil rapat, serta menentukan siapa saja yang

melaksanakan program (*staffing*) *quality assurance*. Hambatan dalam perencanaan *quality assurance* yaitu waktu yang terbatas untuk dapat menyelesaikan semua pekerjaan yang ada di sekolah, sumber daya manusia yang terbatas karena hanya sedikit sumber daya manusia yang mempunyai keinginan untuk meningkatkan kualitas sekolah SMA Negeri 13 Surabaya.

Pelaksanaan *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya. Dalam pelaksanaan *quality assurance* ini kepala sekolah melibatkan semua pihak yang ada di sekolah, diantaranya wakasek humas, wakasek kurikulum, wakasek sarana prasarana, wakasek kesiswaan, guru, tata usaha, dan siswa. Hambatan yang dialami dalam pelaksanaan *quality assurance* yaitu tenaga pengajar yang belum seluruhnya memiliki sertifikat standar nasional dan standar internasional, kedua fasilitas yang diperlukan untuk mendukung proses belajar mengajar belum lengkap.

Evaluasi *quality assurance* di SMA Negeri 13 Surabaya dilakukan melalui percakapan baik yang bersifat formal maupun informal untuk membicarakan hasil penilaian kegiatan *quality assurance*. Selama pengelolaan *quality assurance* mengalami kegagalan diantaranya: belum semua guru menguasai atau fasih berbahasa Inggris ketika para guru melaksanakan proses pembelajaran, sarana dan prasarana untuk menuju sekolah standar internasional belum memenuhi target. Kepala sekolah melakukan tindak lanjut dari kegiatan pengelolaan *quality assurance* yang

telah dilakukan dengan mengadakan pemantauan terhadap semua komponen sekolah yang melakukan *quality assurance*, memberikan himbauan dan binaan pada waktu yang tidak ditentukan atau bersifat insidental.

Saran

Kepala sekolah hendaknya merencanakan *quality assurance* lebih matang dan banyak mengadakan studi banding dengan sekolah yang telah berhasil dalam pengelolaan *quality assurance* sehingga kegagalan dari pengelolaan *quality assurance* dapat diperkecil bahkan dapat dihilangkan. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam pengelolaan *quality assurance* lebih dipertimbangkan kembali kepada semua komponen sekolah, sehingga keputusan dalam pengelolaan *quality assurance* tidak memberatkan semua pihak atau salahsatu pihak. Sebaiknya kepala sekolah memberikan pemahaman kepada semua komponen sekolah tentang pentingnya *quality assurance*, diantaranya dengan cara melibatkan seluruh komponen sekolah dalam merumuskan visi dan misi sekolah sehingga visi dan misi yang dihasilkan adalah hasil kesepakatan bersama bukan hanya kesepakatan sekelompok orang, lebih intensif untuk mengikutsertakan semua komponen sekolah dalam seminar, pelatihan, lokakarya tentang *quality assurance*.

DAFTAR RUJUKAN

- Danim, S. 2003. *Agenda Pembaharuan Sistem Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gie, T.L. 1991. *Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ishikawa K. 1997. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung: CV Remadja Karya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*.
- UU SISDIKNAS. 2003. *Sistem Pendidikan Nasional 2003 (UU RI No. 20 tahun 2003)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Vincent G. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.