

PENERAPAN PENJAMINAN MUTU MANAJEMEN SUMBER DAYA DALAM ORGANISASI PENDIDIKAN

Ihsan Kurniawan
Maisyaroh
Ahmad Yusuf Sobri
Email: Exaniawan@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan, mendeskripsikan permasalahan penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan dan mendeskripsikan alternatif pemecahan masalah penerapan penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus. Prosedur pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengecekan keabsahan data adalah triangulasi. Hasil penelitian: Penyediaan sumber daya melalui penetapan input informasi untuk mendeteksi kebutuhan akan sumber daya, perencanaan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang, verifikasi dan penilaian, menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan staf pengajar, pegawai dan siswa, memelihara dan memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu serta menjamin bahwa kebutuhan siswa dipenuhi; Banyaknya jumlah rombel kelas, adanya konflik yang masih sering terjadi antar pegawai serta, kurang maksimalnya pemeliharaan terhadap infrastruktur kelas; Analisis kebutuhan guru, analisis konflik, memaksimalkan informasi dan komunikasi.

Kata Kunci: penerapan, penjaminan mutu, sumber daya, organisasi pendidikan

Abstract: This study aims to describe the implementation of quality assurance of resource management in educational organizations, describes the issue of quality assurance of resource management within the educational organization and describes an alternative problem-solving application of quality assurance of resource management within an educational organization. The study used a qualitative approach with case study design. The data collection procedure uses interview, observation and documentation. Technique of checking data validity is triangulation. Research results: Provision of resources through determination of input information to detect the need for resources, resource planning for

short, medium and long term, verification and assessment, provide resources to communicate effectively with teaching staff, employees and students, maintain and improve the effectiveness of the quality management system and ensure that student needs are met; The large number of classrombels, there are frequent conflicts between employees as well as, lack of maximum maintenance of class infrastructure; Analysis of teacher needs, conflict analysis, maximization of information and communication.

Keywords: implementation, quality assurance, resources, education organization

Manajemen pendidikan memiliki keterkaitan dengan perubahan budaya organisasi. Mutu organisasi dapat dicapai, disempurnakan, dan dikembangkan dengan implementasi sistem manajemen. Bidang pendidikan berkaitan dengan kurikulum, kompetensi guru, penataan fasilitas dan sarana pembelajaran, sehingga sistem manajemen berfokus pada aspek-aspek tersebut. Perubahan signifikan akan terjadi jika disertai dengan perbaikan pola dan kultur manajemen yang mendukung perubahan-perubahan tersebut.

Terdapat beberapa masalah terkait dengan peningkatan mutu pendidikan. Sidi, (2001: 71-72) menyatakan ada empat faktor yang terkait dengan peningkatan mutu pendidikan. *Pertama*, salah satu indikator mutu pendidikan yaitu Nilai Ebtanas Murni/Nilai Ujian Nasional masih jauh di bawah standar yang diinginkan. *Kedua*, dilihat dari aspek non-akademik, banyak kritik terhadap masalah kedisiplinan, moral dan etika, kreativitas, kemandirian, dan sikap demokratis yang tidak mencerminkan tingkat kualitas yang diharapkan oleh masyarakat luas. *Ketiga*, kemampuan guru sangat bervariasi. Dan *keempat*, kondisi lingkungan sekolah untuk menerapkan pendidikan yang bersifat non-akademik (kreativitas, kemandirian, dan demokrasi) juga relatif rendah. Jadi tentu saja untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi merupakan tanggung jawab semua pihak.

Prawirosentono, (2002: 12) menjelaskan bahwa mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

pembelajaran, sarana pendidikan, tenaga kependidikan, keuangan dan termasuk hubungan dengan masyarakat.

Keberhasilan program pendidikan Nasional, akan sangat ditunjang dengan berbagai sumber daya yang memiliki daya saing global dalam rangka menghadapi tantangan-tantangan di masa depan sebagai akibat terjadinya globalisasi dari berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam dunia Pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu harus didukung oleh personalia, seperti administrator, guru, konselor, dan tata usaha yang bermutu dan profesional. Hal tersebut didukung pula oleh sarana prasarana pendidikan, fasilitas, media, serta sumber belajar yang memadai (Sukmadinata, 2006: 96).

Untuk memandang mutu dari sebuah lembaga pendidikan sebenarnya dapat kita lihat secara komprehensif, yaitu dimulai dari ketersediaan sarana prasarana penunjang, profesionalisme pengajar dan staf, budaya organisasi yang kondusif, kepemimpinan yang berkualitas, pengelolaan keuangan yang transparan. Apabila unsur-unsur tersebut memperlihatkan performa yang maksimal, maka sekolah yang berkualitas yang mengarah pada lembaga dapat diwujudkan.

Salah satu standar internasional mutu adalah sistem ISO yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1987. Ada beberapa produk ISO yang dikeluarkan dan masing-masing memiliki spesifikasi terhadap mutu yang dinilai. Misalnya, sistem ISO 9001:2000 yang menitikberatkan pada proses manajemen, keterlibatan anggota organisasi, dan efektivitas perbaikan organisasi. Ada pula sistem ISO 9001:2008 yang merupakan pengembangan dari sistem ISO 9001:2000. Sistem ISO 9001:2008 lebih memfokuskan pada kualitas kebijakan yang terencana dari berbagai level manajemen, kualitas kebijakan yang dilaksanakan di setiap level manajemen, tujuan kerja personel yang dapat diukur, adanya sistem komunikasi yang dimiliki organisasi dengan pelanggan, dan kinerja organisasi yang secara teratur direview (Goetsch dan Davis, 2013: 204)..

Barney (1991; 99-120) mengkategorikan tiga jenis sumber daya sebagai berikut, 1). Modal sumber daya fisik (teknologi, gudang dan peralatan), 2). Modal sumber daya manusia (pelatihan, pengalaman, wawasan), 3). Modal sumber daya organisasional (struktur formal). Organisasi pendidikan harus mengidentifikasi semua jenis sumber daya yang dibutuhkan bagi penyediaan layanan pendidikan dan menjamin ketersediaan agar kinerja sistem manajemen mutu berlangsung efektif. Dan secara umum, (Gomes,2003:114) menyatakan sumber daya yang

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam ,yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia. Jadi proses pendidikan yang bermutu harus didukung faktor-faktor penunjang proses pendidikan yang bermutu pula. Proses pendidikan yang bermutu harus didukung oleh personalia, seperti administrator, guru, konselor, dan tata usaha yang bermutu dan profesional. Hal tersebut didukung pula oleh sarana prasarana pendidikan, fasilitas, media, serta sumber belajar yang memadai.

Fokus utama dalam pelaksanaan ISO manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan antara lain kompetensi, kepedulian dan pelatihan, infrastruktur, lingkungan kerja. Organisasi pendidikan harus melakukan tindakan yang sistematis untuk membandingkan kebutuhan kompetensi dengan persyaratan kurikulum. Jadi, menurut Syafarudin, (2005: 288) keberhasilan sekolah dikemukakan dalam panduan manajemen sekolah sebagai berikut: 1) Siswa puas dengan layanan sekolah, 2) Orang tua siswa puas dengan layanan terhadap anaknya, 3) Pihak pemakai atau penerima lulusan puas karena menerima lulusan dengan kualitas tinggi dan sesuai harapan, 4) Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah. Untuk itulah dibutuhkan kualitas sumberdaya pendukung yang baik agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Terdapat beberapa komponen sistem manajemen mutu dalam organisasi pendidikan sistem manajemen ISO 9001:2008 yang digunakan dalam mengendalikan standart mutu pendidikan, diantaranya tanggung jawab manajemen dalam organisasi pendidikan, manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan, realisasi layanan pendidikan, pengukuran, analisis dan perbaikan dalam organisasi pendidikan. Dalam konteks ini, penelitian membatasi pada pelaksanaan manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan dengan fokus penelitian pada penerapan penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian akan

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

menggunakan sumber data yang diperoleh dari kata-kata dan tindakan, serta sumber tertulis atau dokumen. Sumber primer yang digunakan peneliti adalah wawancara dan observasi. Peneliti juga menggunakan *snow ball sampling*, yaitu peneliti meminta *informan* lain yang dikenal dan diusulkan oleh *key person*. Hal ini sesuai dengan pendapat Bungin (2008:77), “yang mana memperoleh *informan* penelitian melalui *key person* digunakan apabila peneliti sudah memahami informasi awal tentang subyek penelitian maupun *informan* penelitian, sehingga membutuhkan *key person* untuk memulai melakukan wawancara atau observasi”.

Sumber data yang akan digunakan selain dari *informan* juga didukung dengan data tambahan, berupa dokumen dan foto-foto atau gambar yang relevan dengan fokus penelitian. Sesuai dengan pendapat wiyono (2007:75), “bahwa salah satu karakteristik penelitian kualitatif adalah menggunakan sampel yang *purposif*”. Sumber data yang akan digunakan selain dari *informan* juga akan didukung dengan data tambahan, seperti dokumen dan foto-foto atau gambar yang relevan dengan fokus penelitian.

Peneliti menggunakan triangulasi sebagai pengecekan keabsahan data. Denzin (dalam Moleong, 2007:330), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL

Penerapan Penjaminan Mutu Manajemen Sumber Daya Dalam Organisasi Pendidikan di SMK Negeri 5 Malang

Penerapan penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan SMK Negeri 5 Malang adalah dengan cara penyediaan sumber daya melalui penetapan input informasi untuk mendeteksi kebutuhan akan sumber daya itu sendiri, melakukan perencanaan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang, melakukan verifikasi dan penilaian; dan menyediakan sumber daya

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

untuk berkomunikasi secara efektif dengan staf pengajar, staf administrasi, karyawan dan siswa, untuk memelihara dan memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu serta menjamin bahwa kebutuhan siswa dipenuhi.

Kemudian penjaminan mutu yang berkaitan dengan sumber daya manusia adalah dengan meningkatkan pengetahuan tenaga kependidikan dengan cara mengikutsertakan guru dan staf sekolah dalam pelatihan seperti worksop, seminar maupun diklat secara rutin dan berkala. Selanjutnya mengenai kompetensi, kepedulian, infrastruktur, dan lingkungan kerja yang terdapat di SMK Negeri 5 Malang sudah baik dan sesuai dengan standarisasi nasional pendidikan.

Permasalahan penerapan penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan di SMK Negeri 5 Malang

Penerapan penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan SMK Negeri 5 Malang dilakukan dengan Penyediaan sumber daya melalui penetapan input informasi untuk mendeteksi kebutuhan akan sumber daya; perencanaan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang; verifikasi dan penilaian; dan menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan staf pengajar, staf administrasi, karyawan dan siswa, untuk memelihara dan memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu serta menjamin bahwa kebutuhan siswa dipenuhi. Kemudian penjaminan mutu yang berkaitan dengan sumber daya manusia dengan meningkatkan Pengetahuan, ketrampilan serta perilaku Sumber Daya Manusia. Selanjutnya mengenai Kompetensi, kepedulian dan pelatihan; Infrastruktur; dan lingkungan kerja. Permasalahan yang dialami dalam penerapan penjaminan mutu di SMK Negeri 5 Malang adalah banyaknya jumlah rombel kelas maka dibutuhkan analisis kebutuhan guru yang lebih tinggi, adanya konflik yang masih sering terjadi antar pegawai serta siswa di SMK Negeri 5 Malang, kurang maksimalnya pemeliharaan terhadap infrastruktur kelas seperti Meja Kursi oleh siswa serta rendahnya kedisiplinan tenaga kerja dan siswa di SMK Negeri 5 Malang

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

Alternatif pemecahan masalah yang dihadapi dalam penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan di SMK Negeri 5 Malang

Menghadapi permasalahan yang terjadi di SMKN 5 Malang dalam penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan dengan cara menganalisis jumlah kebutuhan guru secara tepat supaya tidak terjadi kekurangan atau kelebihan dari guru, menganalisis konflik hingga mengetahui sebab akibat dari konflik tersebut dan memberikan sanksi bagi pelaku konflik, melakukan pengawasan secara maksimal kepada infrastruktur yang ada, dan meningkatkan sosialisasi kedisiplinan kepada seluruh warga sekolah dan memberikan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan.

PEMBAHASAN

Penerapan Penjaminan Mutu Manajemen Sumber Daya Dalam Organisasi Pendidikan di SMK Negeri 5 Malang

Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional menggariskan, bahwa pendidikan dilaksanakan melalui satu system pendidikan nasional yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia. Implikasinya dari berlakunya undang-undang ini diantaranya adalah perlu adanya suatu standar mutu pendidikan yang bersifat nasional. Diantara upaya menentukan standar secara nasional adalah adanya Standar Nasional Pendidikan (Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan) untuk berbagai jenis dan jenjang satuan pendidikan.

Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan nasional, pada tanggal 25 September 2009 yang lalu, pemerintah melalui Mendiknas telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa “Penjaminan mutu pendidikan adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, Pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan”. Sistem Penjaminan Mutu

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

Pendidikan yang selanjutnya disebut SPMP adalah “subsistem dari Sistem Pendidikan Nasional yang fungsi utamanya meningkatkan mutu pendidikan.

Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan peraturan perundangan lain yang relevan yaitu kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. SNP dipenuhi oleh satuan/program pendidikan dan penyelenggara satuan/program pendidikan secara sistematis dan bertahap dalam kerangka jangka menengah yang ditetapkan dalam rencana strategis satuan/program pendidikan. Terdapat 8 (delapan) SNP yaitu: 1). Standar Isi, 2). Standar Kompetensi Lulusan, 3). Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 4). Standar Proses, 5). Standar Pengelolaan, 6). Standar Sarana Prasarana, 7). Standar Pembiayaan, dan 8). Standar Penilaian.

Bagi satuan atau program pendidikan yang telah memenuhi SPM dan SNP selanjutnya melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*) yang berbasis keunggulan lokal atau mengadopsi dari standar internasional tertentu.

Penerapan penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan SMK Negeri 5 Malang dilakukan dengan penyediaan sumber daya melalui penetapan input informasi untuk mendeteksi kebutuhan akan sumber daya, perencanaan sumber daya untuk jangka pendek, menengah dan panjang, verifikasi dan penilaian, menyediakan sumber daya untuk berkomunikasi secara efektif dengan staf pengajar, staf administrasi, karyawan dan siswa, untuk memelihara dan memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu serta menjamin bahwa kebutuhan siswa dipenuhi. Kemudian penjaminan mutu yang berkaitan dengan sumber daya manusia dengan meningkatkan Pengetahuan, ketrampilan serta perilaku Sumber Daya Manusia. Selanjutnya mengenai kepedulian dan pelatihan; infrastruktur; dan lingkungan kerja.

Permasalahan penerapan penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan di SMK Negeri 5 Malang

1. Banyaknya jumlah rombel kelas

Permasalahan yang dialami dalam penerapan penjaminan mutu di SMK Negeri 5 Malang adalah banyaknya jumlah rombel kelas maka dibutuhkan analisis kebutuhan guru yang lebih tinggi, adanya konflik yang masih sering terjadi antar Pegawai serta siswa di SMK Negeri 5 Malang. Banyaknya jumlah dalam rombongan belajar yang ada dikelas sehingga kebutuhan guru juga semakin meningkat. Dalam hal ini permasalahan yang masih terjadi karena masih sulitnya analisis kebutuhan guru dengan melihat jumlah siswa. Sehingga hal ini menimbulkan sebuah permasalahan pokok dalam penerapan penjaminan mutu manajemen sumber daya organisasi.

2. Adanya konflik yang masih sering terjadi antar pegawai serta siswa di SMK Negeri 5 Malang

Menurut Minnery (1985), Konflik organisasi merupakan interaksi antara dua atau lebih pihak yang satu sama lain berhubungan dan saling tergantung, namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan. Konflik yang terjadi di lingkungan dari antar guru maupun dengan karyawan yang lain masih sering terjadi, dimana konflik merupakan hal yang wajar terjadi dalam aktivitas kerja maupun pembelajaran sehari-hari. Konflik yang masih terjadi di SMK 5 Malang adalah masih adanya konflik antara guru, konflik antara siswa serta konflik lain dalam lingkungan kerja warga sekolah. Beberapa konflik yang terjadi memiliki motif berbeda-beda sehingga akibat yang ditimbulkan juga bermacam-macam. dengan adanya konflik yang terjadi disekolah baik yang terjadi pada guru maupun dengan pegawai di sekolah, hal ini menyebabkan penurunan kinerja di lingkungan sekolah.

3. Kurang maksimalnya pemeliharaan terhadap infrastruktur kelas seperti meja kursi oleh siswa.

Keberhasilan dan kemajuan dalam lingkungan pendidikan yang terletak di dua unsure yaitu dalam system infrastruktur (bangunan) dan sumber daya manusia (SDM). Jika Jika pendidikan bagus, sudah pasti SDM dan infrastruktur dimiliki sangat baik. Namun sebuah permasalahan dihadapi dalam penjamnian mutu di

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

SMK Negeri 5 Malang bahwa infrastruktur yang ada belum dipelihara secara maksimal oleh siswa yang terutama. Hal ini disebabkan dengan rendahnya pengawasan dari pihak tenaga kependidikan di bidang sarana prasarana sehingga banyak beberapa infrastruktur yang menjadi rusak akibat ulah dan kejahilan siswa. Meja dan kursi di sekolah masih ada coretan dari siswa.

Menurut ISO 9000 Organisasi pendidikan harus mengidentifikasi infrastruktur, fasilitas, lingkungan dan peralatan yang spesifik yang dibutuhkan untuk mendukung proses belajar-mengajar, maupun layanan pendidikan. Organisasi harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang pelaksanaan kegiatan tender, pemberian, penerimaan, penyimpanan, perlindungan, pemasangan, penggunaan dan pemeliharaan.

Organisasi pendidikan harus menentukan program perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan infrastruktur yang diperlukan, dan untuk menganalisis resiko terkait yang menyangkut keamanan, keselamatan dan kesehatan warga sekolah. Infrastruktur mencakup namun tidak terbatas pada gedung, ruang kerja, ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, ruang hijau, komponen online dan jasa terkait, antara lain seperti fasilitas kesehatan, keamanan fisik, angkutan, toko buku dan kafetaria.

Alternatif pemecahan masalah yang dihadapi dalam penjaminan mutu manajemen sumber daya dalam organisasi pendidikan di SMK Negeri 5 Malang

1. Analisis kebutuhan guru

Untuk pemenuhan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi pendidikan yang disini adalah SMK Negeri 5 Malang, maka mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk penyediaan layanan pendidikan sangat diperlukan. Organisasi juga harus menjamin ketersediaan sumber daya agar sistem manajemen mutu berfungsi efektif dan efisien. Seperti diuraikan oleh William (dalam E.J Lengkong 1992:23) yang mengandung arti bahwa yang dimaksud kebutuhan guru adalah banyaknya guru yang dibutuhkan pada periode tertentu dengan jumlah yang tertentu yang terlibat bagi kepentingan pendidikan. Dalam pandangan lain Fakry Gaffar (1987:77) menjelaskan kebutuhan tenaga guru

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

adalah tuntutan pemakai jasa profesional guna untuk memberikan pelayanan pendidikan terhadap anak didik pada lembaga pendidikan. Oleh karena kebutuhan guru dipengaruhi banyak faktor, maka dalam penentuan jumlah guru yang akan direkrut memerlukan perencanaan dan analisis yang matang.

2. Menganalisa konflik

Di setiap sekolah sebenarnya telah terdapat prosedur dan mekanisme untuk menyelesaikan konflik agar tidak terwujud dalam perilaku destruktif dan merugikan. Salah satu pihak yang paling berperan di sekolah ini adalah keberadaan Guru Bimbingan Konseling yang diasumsikan paling mengetahui titik-titik rawan potensi konflik di institusinya. Namun tidak jarang, para Guru tersebut kurang optimal menjalankan peranannya dalam mengelola konflik karena pemahaman mereka yang juga belum optimal terhadap fenomena konflik. Hal tersebut memaksa para pemimpin organisasi, termasuk kepala sekolah, untuk memiliki kemampuan dalam manajemen konflik dan memanfaatkan konflik untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi sekolah. Wahab (2008) mengutip uraian Hendricks bahwa manajemen konflik adalah yang dilakukan pimpinan dalam menaksir atau memperhitungkan konflik. Sementara Tosi dalam Wahab (2008) berpendapat bahwa manajemen konflik dalam organisasi menjadi tanggung jawab pimpinan (manajer) baik manajer tingkat lini (*supervisor*), manajer tingkat menengah (*middle manager*), dan manajer tingkat atas (*top manager*), maka diperlukan peran aktif untuk mengarahkan situasi konflik agar produktif.

Mengingat kegagalan dalam mengelola konflik dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, maka pemilihan terhadap teknik pengendalian konflik menjadi perhatian pimpinan organisasi. Beberapa ahli mengemukakan beberapa langkah-langkah yang bisa digunakan dalam mengelola pengendalian konflik. Namun, langkah-langkah tersebut digunakan pada kondisi-kondisi tertentu, tidak pada semua konflik yang terjadi dalam organisasi. Hal ini diakibatkan teknik atau langkah-langkah tersebut hanya mendekati. Owens (1991) menyatakan memilih resolusi konflik yang cocok bergantung pada faktor-faktor penyebabnya, dan penerapan manajemen konflik secara tepat dapat meningkatkan kreativitas dan produktivitas bagi pihak-pihak yang mengalami.

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

3. Memaksimalkan Informasi dan komunikasi

Informasi dan komunikasi sangatlah sangat penting dan vital dalam terwujudnya suatu keadaan yang kondusif efektif dan efisien. Dalam menghadapi permasalahan yang berhubungan dengan kurangnya pemeliharaan terhadap infrastruktur maka dibutuhkan komunikasi yang baik serta pengawasan dari pihak terkait khususnya pada bidang sarana dan prasarana. Dari pihak sarana dan prasarana harus lebih mensosialisasikan dan menerapkan komunikasi yang baik serta efektif dalam menjaga infrastruktur sekolah demi terwujudnya keadaan yang terjamin mutunya. Dalam penggunaan sarana pendidikan anak didik juga harus diberi kesempatan dan arahan bagaimana cara penggunaan perabot sekolah sebaik mungkin. Karna ketahanan perabot sekolah juga tergantung dari cara menggunakannya. Hal ini melatih anak didik untuk bertanggung jawab dan lebih paham atas barang yang mereka gunakan juga merasa ikut memiliki barang-barang sekolah

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Penjaminan Mutu Manajemen Sumber Daya Dalam Organisasi Pendidikan di SMK Negeri 5 Malang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Penerapan Penjaminan Mutu Manajemen Sumber Daya Dalam Organisasi Pendidikan di SMK Negeri 5 Malang dilakukan melalui pengembangan sumber daya manusia, infrastruktur, serta lingkungan kerja yang kondusif, (2) Permasalahan yang dialami dalam penerapan penjaminan mutu di SMK Negeri 5 Malang adalah banyaknya jumlah rombel kelas maka dibutuhkan analisis kebutuhan guru yang lebih tinggi, adanya konflik yang masih sering terjadi antar Pegawai serta siswa di SMK Negeri 5 Malang, kurang maksimalnya pemeliharaan terhadap infrastruktur kelas seperti Meja Kursi oleh siswa serta rendahnya kedisiplinan tenaga kerja dan siswa di SMK Negeri 5 Kota Malang, (3) Upaya mengatasi Permasalahan yang dialami dalam penerapan penjaminan mutu di SMK Negeri 5 Malang adalah Menganalisis jumlah kebutuhan guru secara tepat supaya tidak terjadi kekurangan atau kelebihan guru; menganalisis konflik hingga

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

mengetahui sebab akibat dari konflik tersebut dan memberikan sanksi bagi pelaku konflik; melakukan pengawasan secara maksimal kepada infrastruktur yang ada dan meningkatkan sosialisasi kedisiplinan kepada seluruh warga sekolah dan memberikan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan.

Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan di atas, penulis mencoba memberikan saran bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut:

(1) Bagi Kepala SMK Negeri 5 Malang, supaya untuk lebih bisa memaksimalkan serta melengkapi sarana dan prasarana sehingga tujuan dari penjaminan mutu tersebut bisa tercapai, (2) Bagi tenaga pendidik di SMK Negeri 5 Malang, supaya dijadikan bahan penilaian atau introspeksi diri supaya lebih giat lagi meningkatkan kualitas kedisiplinan, supaya penerapan penjaminan mutu sesuai ISO 9001:2008 bisa benar-benar terelaksanakan dengan baik. Sehingga mutu sekolah lebih terjamin lagi dan berkualitas internasional, (3) Bagi Jurusan Administrasi Pendidikan, hasil penelitian dapat dijadikan kajian referensi untuk melakukan penelitian serupa dengan kajian penjaminan mutu disekolah khususnya di organisasi pendidikan yang terkait, (4) Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memperluas materi kepustakaan bidang manajemen pendidikan, khususnya pada manajemen penjaminan mutu pendidikan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi yang mendukung penelitian yang akan dilanjutkan selanjutnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Barney, J. 1991. Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1): 99-120.
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Capron L. and J. Hulland, (1999). Redeployment of Brand, Sales Forces and General Marketing Management Expertise Following Horizontal Acquisitions: A Resource-based View, *Journal of Marketing*, Vol.63, April, pp.41-54.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005. *Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005*, tentang Standar Nasional Pendidikan, Jakarta: Depdiknas.

*Ihsan Kurniawan adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang Angkatan 2009. Email exaniawan@gmail.com

- Depdiknas, 2009. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Jakarta: Depdiknas.
- Eduard, J.L. 1992. *Perencanaan Tenaga Kependidikan Guru SMA*. Tesis Program Pasca Sarjana IKIP
- Gaffar, M.F. 1987. *Perencanaan Pendidikan: Teori dan Metodologi*. Depdikbud Dirjenn Dikti.
- Goetsch, D.L dan Davis, S. 2013. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (Edisi VII). New Jersey: Pearson.
- Gomes, F.C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Prawirosentono, S. 2002. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sidi, I.D. 2001. *Menuju Masyarakat Belajar*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Sukmadinata., Syaodih, N., Jami'at, A.N., & Ahman. 2006. *Pengendalian Mutu Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip, dan Instrumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafaruddin, 2005. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Universitas Negeri Malang. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Wiyono, B. B. 2007. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research*. (Burhanuddin, Ed) Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.