

### **Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di PAUD PGTK IT Harapan Mulia**

**Maya Novita Sari, S.Pd.I., M.Pd**

Pascasarjana, S3 Universitas Negeri Yogyakarta

[Mayanovitasari0@gmail.com](mailto:Mayanovitasari0@gmail.com)

#### **Abstract**

*Quality education is a major requirement that must be met. Education should be given from an early age, because at that age should be grown to develop children's creativity. The problem is that many PAUD institutions fail to implement Total quality management. Where measures such as quality planing, quality control and quality importvment have not been optimized properly. Departing from that, it is interesting to see the extent to which the quality management is integrated when applied in the PAUD institution. This study aims to describe and analyze critically and to know the Implementation of TQM in PAUD institutions in Play Group IT Harapan Mulia Palembang. The approach used is descriptive qualitative, with data collection tool that is: observation, documentation, and interview. So found some findings in the research location that illustrates that the implementation of TQM in PAUD institutions become very necessary in supporting the quality of institutions, educators and students.*

**Keywords:** *Total Quality Management, Early Childhood Education and Development*

#### **Abstrak**

*Pendidikan yang bermutu merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi. Pendidikan tersebut hendaknya diberikan sejak usia dini, karena pada usia dini perlu ditumbuh kembangkan kreatifitas anak. Permasalahannya masih banyak lembaga PAUD yang gagal dalam mengimplementasikan manajemen mutu terpadu dimana langkah-langkah seperti quality planing, quality cotrol dan quality imporvment belum banyak dioptimalkan dengan baik. Berangkat dari itu menarik untuk dilihat sejauh mana manajemen mutu terpadu ketika diterapkan di lembaga Pendidikan Anak Usia Dini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara kritis serta mengetahui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Anak Usia Dini Di Play Group Taman Kanak-kanak Islam Terpadu (PG TKIT) Harapan Mulia Palembang. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan alat pengumpul data yaitu: observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sehingga ditemukan beberapa temuan di lokasi penelitian yang menggambarkan bahwa pengimplementasian manajemen mutu terpadu di lembaga Pendidikan Anak Usia Dini menjadi sangat perlu dalam menunjang kualitas dan mutu lembaga, pendidik dan anak didik.*

**Kata Kunci:** *Manajemen Mutu Terpadu, Pendidikan Anak Usia Dini*

## PENDAHULUAN

Masa usia dini bagi anak merupakan masa emas (*the golden age*) yang hanya datang sekali seumur hidup dan tidak dapat diulang. Pada masa itu anak berada pada periode sensitif (*sensitif perios*) dimana pada masa itu anak secara khusus mudah menerima sebagai stimulus dari lingkungannya. Bahkan, sekitar 50 % kecerdasan orang dewasa sudah terjadi ketika mereka mereka berusia 4 tahun.<sup>1</sup> Hal ini menunjukkan bahwa betapa meruginya suatu keluarga, masyarakat dan bangsa jika mengabaikan masa-masa penting yang berlangsung pada masa anak usia dini karena pertumbuhan dan perkembangan kecerdasan yang berlangsung optimal sangat berpengaruh terhadap kehidupannya kelak.

Sedangkan saat ini permasalahan berat yang harus dihadapi dalam pembangunan pendidikan di Indonesia terutama di daerah, yaitu, berkenaan dengan aspek (1) peningkat mutu pendidikan (2) pemerataan pendidikan (3) efisiensi manajemen (4) peran sekolah masyarakat (5) akuntabilitas.<sup>2</sup>

Merujuk dari ke lima hal diatas, merupakan tantangan berat bagi dunia pendidikan untuk meningkatkan mutu dan efektifitasnya dalam mendorong peningkatan sumber daya manusia agar mampu mempersiapkan dirinya untuk menghadap perubahan dan perkembangan budaya dan sosial yang ada di masyarakat. Tentunya hasil dari pendidikan tersebut dapat memberikan manfaat bagi masa kini dan masa yang akan datang.

E. Mulyasa mengungkapkan bahwa mutu pendidikan di Indonesia menjadi masalah isu sentral dalam pendidikan nasional, terutama berkaitan dengan rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, termasuk didalamnya pada jenjang

pendidikan dasar dan menengah, termasuk pula pada jenjang PAUD. Mutu pendidikan di KB, TK/RA di Indonesia terbilang masih rendah. Berbagai upaya pun dilakukan para *stakeholders* pendidikan untuk meningkatkan mutu. Implementasi MMT dilembaga pendidikan digadang-gadang sebagai cara yang paling utama, yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan.<sup>3</sup>

Setidaknya ada enam faktor penyebab rendahnya mutu pendidikan anak usia dini di Indonesia; a) Proses pembelajaran di PAUD masih diwarnai dengan pengajaran baca-tulis-hitung (*calistung*) dan belum sepenuhnya melalui kegiatan bermain, b) Kualifikasi akademik pendidkn PAUD belum memadai, c) Kompetensi pendidik PAUD masih rendah, d) Kondisi sarana dan prasarana sebagian besar PAUD masih terbatas, e) Gaji pendidik PAUD yang masih minim, f) Jumlah lembaga PAUD rujukan/imbasmutu masih sangat terbatas, yaitu baru sekitar 346 lembaga (0,3 %) dari 114.888 lembaga PAUD.<sup>4</sup> Dari berbagai uraian yang dikemukakan di atas, sangat wajar jika kita mempertanyakan mutu pendidikan anak usia dini. Dari berbagai permasalahan yang dihadapi lembaga PAUD maka tentunya manajemen mutu terpadu PAUD menjadi solusinya.<sup>5</sup>

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>11</sup>

Manajemen mutu terpadu sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen serta keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya dengan melalui alat-alat seperti perencanaan (*quality planing*), Pengendalian Kualitas (*quality control*), dan Peningkatan Kualitas (*quality improvment*).

<sup>1</sup>NovaArdy Wiyani, *Mengelola dan Mengembangkan Kecerdasan Sosial dan Emosi Anak Usia Dini ; Padua Bai Orangtua dan Pendidik PAUD*, (Yogyakarta ; Ar-Ruzz Media, 2014) hlm. 7

<sup>2</sup>Yoyon Bakhtiar Irianto, *Pembngunan Manusia da Pembaharuan Pendidikan* (Bandung ; Lab. Adminsitrasi Pendidikan UPI , 2006) hlm. 59

<sup>3</sup>Novan, *Manajemen Paud Bermutu.*, hlm. 161

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 17

<sup>5</sup>Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah: dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 57

Tanggung jawab untuk manajemen mutu terpadu ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (top management) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.<sup>12</sup>

Dalam rangka implementasi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan anak usia dini agar dapat bersaing dan merespon tantangan dan mengambil peluang tersebut adalah PGTK IT Harapan Mulia Palembang. Persaingan dan perubahan yang menantang telah memacu dunia pendidikan untuk mampu beradaptasi dengan mengembangkan program pendidikan yang dapat meningkatkan kompetensi sekolah sehingga mampu bersaing dengan efektif. Demikian pula PG TKIT Harapan Mulia yang telah mengimplementasikan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan anak usia dini, sehingga secara kelembagaan pendidikan ini telah mendapat akreditasi A.

Gambaran awal PG TKIT Harapan Mulia sangat menekankan kedisiplinan baik bagi murid maupun guru. Hal ini terlihat dari proses mengajar yang berlangsung dengan baik tanpa adanya jam kosong meskipun guru yang bersangkutan berhalangan untuk hadir. Guru yang berhalangan hadir akan digantikan untuk guru yang lain dan tetap aktif berada di kelas hingga jam pelajaran selesai.

Meskipun dari segi perekrutan tenaga pendidik PG TKIT Harapan Mulia tidak mengharuskan dari lulusan PG PAUD atau PG TK namun terdapat peningkatan profesionalisme melalui beberapa pelatihan dan pendidikan. PG TKIT Harapan Mulia merupakan salah satu lembaga pendidikan favorit di Palembang dengan output yang berkualitas. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari kerja keras *stakeholders* PG TKIT Harapan Mulia dalam membina siswa-siswinya dan tentunya di dukung dengan manajemen yang cukup baik.

Berangkat dari hal tersebut, paling tidak dalam tulisan ini penulis membatasi terhadap permasalahan pokok yang meliputi; *Pertama*, Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu pendidikan anak usia dini tentang

perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu di Play Group Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu Harapan Mulia Palembang; *Kedua*, Bagaimana dampak mutu terpadu pendidikan anak usia dini tentang kepuasan pelanggan di Play Group Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu Harapan Mulia Palembang?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan untuk memperoleh data yang diperlukan. Lapangan atau tempat yang dimaksud adalah Play Group Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu Harapan Mulia Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif deskriptif.

Subjek penelitian ini adalah: Kepala sekolah sebagai informan kunci (key informan), wakil kepala sekolah, 6 orang guru, serta 10 orang tua siswa. Teknik pengumpulan data melibatkan: 1) pengamatan untuk mengamati perilaku dan aktifitas di lokasi penelitian dengan menggunakan pedoman penelitian dalam bentuk lembar pengamatan, 2) wawancara terhadap Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, guru, dan orang tua siswa, 3) dokumentasi untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Manajemen kurikulum**

Manajemen kurikulum PAUD yang telah dilaksanakan oleh TKIT Harapan Mulia Palembang sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Sabil Risaldy (2015 ; 165) bahwa ; pengembangan kurikulum PAUD memperhatikan prinsip-prinsip 1) sesuai dengan tahap pertumbuhan fisik dan perkembangan mental anak, 2) memperhatikan perbedaan bakat, minat, dan kemampuan masing-masing anak, 3) mengintegrasikan kebutuhan anak terhadap kesehatan, gizi, stimulasi psikososial, dan memperhatikan latar belakang ekonomi, sosial

dan budaya anak, 4) pembelajaran dilaksanakan melalui bermain dengan APE, 5) kegiatan pembelajaran dilakukan secara bertahap, berkesinambungan, dan sifat pembiasaan, 6) pemilihan teknik dan alat penilaian disesuaikan dengan kegiatan yang dilaksanakan.

PG TKIT Harapan Mulia telah melaksanakan lima sentra bermain yaitu sentra IMTAQ, sentra bermain peran, sentra pembangunan, sentra IPA dan sentra seni, hasil observasi yang dilakukan oleh penulis PG IT Harapan Mulia telah melengkapi sarana dan prasarana terkait alat bermain sentra.

Pendekatan yang digunakan dalam proses belajar mengajar di PG TKIT Harapan Mulia berfokus pada anak didik dengan menggunakan pendekatan sentra, dimana metode tersebut memberikan *scaffolding* dalam membangun konsep aturan, ide, dan pengetahuan anak, serta konsep densitas dan intensitas bermain. Sentra bermain dilengkapi dengan seperangkat alat bermain yang disebut dengan alat permainan edukatif atau lebih dikenal dengan APE. APE berfungsi sebagai *scaffolding* atau pijakan yang mendukung perkembangan anak dalam 3 jenis bermain, yaitu bermain sensori motor atau fungsional, bermain peran, bermain pembangunan yaitu membangun pemikiran anak.

Sedangkan dalam perbaikan mutu, kurikulum yang didesain dengan baik mampu merespon berbagai permasalahan ataupun tantangan. Menyadari hal tersebut PG TKIT Harapan Mulia mengelola kurikulum secara baik. Setelah mengidentifikasi masalah yang diketahui saat monitoring maupun supervisi, maka para guru mendapatkan saran bahkan kepala PAUD memberikan kesempatan kepada para pendidik untuk mengikuti pelatihan kurikulum PAUD.

### Manajemen Peserta Didik

Manajemen peserta didik merupakan upaya untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan eksternal yakni peserta didik dan orang tua.

Surari dan Sukarti Nasihin (2012 ; 207) Ruang lingkup manajemen peserta didik

meliputi ; 1) analisis kebutuhan peserta didik, 2) rekrutmen peserta didik, 3) seleksi peserta didik, 4) pembagian kelas, 5) pembinaan dan pengembangan peserta didik, 6) pencatatan dan pelaporan.

Dalam perencanaan mutu manajemen peserta didik kepala sekolah PAUD melakukan pelayanan yang optimal dengan melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan dan usia siswa. Usia 2 sampai 3 tahun mengikuti kelas play group, usia 4 tahun mengikuti kelas TK Kelompok A, sedangkan usia 5 tahun masuk kategori TK Kelompok B.

Dalam hal pengendalian mutu pendidikan PG TKIT Harapan Mulia sangat memprioritaskan tumbuh kembang kreatifitas anak, sehingga dalam menyusun program kegiatan kesiswaan PG TKIT Harapan Mulia terlebih dahulu menganalisis minat dan bakat peserta didik dan menyediakan tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan PAUD.

PG TKIT Harapan Mulia melaksanakan program penunjang kegiatan kurikuler seperti *cooking class*, TPA, menari, musik, kemudian untuk menambah wawasan anak mengenal alam sekitar melalui kegiatan kunjungan ke tempat fasilitas umum seperti museum, graha teknologi.

Keberhasilan dalam pengembangan karakter dalam pendidikan anak usia dini dapat diketahui dari perilaku anak sehari-hari yang tampak pada setiap aktivitasnya seperti bertanggung jawab, peduli, teliti bersikap jujur. Hal tersebut bisa didapatkan melalui lingkungan yang dapat mendukung perkembangan anak didik.

Manusia memiliki tujuh macam kecerdasan yaitu *musical intelligence*, *logical mathematical*, *bodily kinesthetic intelligence*, *linguistic intelligence*, *spatial intelligence*, *interpersonal intelligence* dan *intrapersonal intelligence*. Namun pada anak usia dini tujuh macam kecerdasan tersebut belum berkembang secara optimal, dan melalui berbagai program yang telah direalisasikan di PG TKIT Harapan Mulia Palembang dapat membantu proses perkembangan kecerdasan anak tersebut, terlihat dari anak didik yang menyukai berada di tempat

sentra dan mampu menggunakan alat edukatif pembangunan dengan baik hal ini menandakan ananda memiliki kemampuan dalam bidang matematik, selain itu kegiatan menari juga dapat meningkatkan kecerdasan kinestetik. Usia golden age tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh PG TKIT Harapan Mulia melalui berbagai program yang dilaksanakannya.

PG TKIT Harapan Mulia masih mempunyai keterbatasan dalam meningkatkan mutu pendidikan dalam hal sarana dan prasarana berupa layanan perpustakaan. Minimnya buku referensi bacaan terkait dengan PAUD, dan tidak didukung oleh pustakawan yang mumpuni ditambah dengan jadwal kunjung pustka yang belum terjadwal secara rutin. Jadwal kunjung pustkaan di buka sesekali dalam seminggu karna jadwal yang belum jelas tersebut perpustakaan tidak begitu ramai. Padahal secara fasilitas perpust sudah dilengkapi sarana audio visual. Hal ini memang harus menjadi perhatian bagi pengelolaan PAUD karna keberadaan perpustakaan merupakan sarana penunjang kreatifitas peserta didik.

### **Manajemen Tenaga Pendidik**

Pendidik merupakan aset yang paling dominan dalam organisasi juga sangat berperan dalam mutu pendidikan. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep yang melibatkan peran dari pendidik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dan untuk memberikan nilai kepada pelanggan. Oleh karena itu pendidik harus memiliki kualitas dan memahami apa yang di harapkan oleh pelanggan eksternal.

Dalam perencanaan mutu manajemen tenaga pendidik, pada tahap perekrutan terdapat seleksi melalui administrasi, tes mengaji, akademik dan micro teaching kemudian dilanjutkan dengan tes wawancara.

Saat tes wawancara kandidat calon pendidik PG TKIT Harapan Mulia tidak hanya ditanya seputar keilmuan dalam pendidikan anak usia dini, tetapi kepala PAUD juga mengukur pengetahuan mengenai agama Islam, menilai akhlak yang dimiliki kandidat pendidik.

Hal ini dilakukan sebagai pertimbangan apakah sesuai dengan yang dibutuhkan PG TKIT Harapan Mulia dan apakah mendukung program manajemen mutu terpadu paud.

Dalam pengendalian mutu PG TKIT Harapan Mulia telah merenancang SOP yang berdampak pada kinerja para pendidik, dimana pendidik menjalankan tugasnya masing-masing sesuai dengan *jobdescription* dan profesionalisme sangat ditekankan sehingga hal ini dapat meminimalisir kegiatan yang hanya *wastingtime* dan dapat mengontrol sejauh mana produktivitas kinerja guru terhadap tugas yang diemban. Meskipun pendidik di PG TKIT Harapan Mulia mayoritas bukan dari lulusan PG PAUD/PG TK namun dengan berbagai prosedur penerimaan tenaga pendidik yang selektif kemudian diiringi dengan berbagai pendidikan dan pelatihan serta SOP yang jelas tentu saja hal ini berdampak pada kualitas para pendidik.

Perbaikan mutu pendidikan dalam pembinaan tenaga pendidik melalui kegiatan diklat berjenjang. Diklat berjenjang ini membahas mengenai kebijakan Dit.P2TK PAUDNI, kebijakan dan konsep PAUD, etika dan karakter PAUD, Perkembangan anak, pengenalan anak berkebutuhan khusus, cara belajar anak usia dini, kesehatan dan gizi anak usia dini, perencanaan pembelajaran, evaluasi pembelajaran, komunikasi dalam pengasuhan. Sederhananya, implementasi manajemen mutu terpadu PAUD di PG & TK IT Harapan Mulian dapat dilihat melalui tabel 1.

### **Dampak Manajemen Mutu Terpadu Pada Pendidikan Anak Usia Dini di Play Group Dan Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu Harapan Mulia Palembang**

#### ***Kepuasan Pelanggan Internal***

##### **Kepemimpinan**

Kepala paud selalu memberikan motivasi kepada para guru sehingga menumbuhkan rasa percaya diri dan tidak canggung untuk melaksanakan pekerjaan yang telah di amanahkan. Beliau tidak segan-segan dalam memberikan pujian terhadap hasil kinerja yang

Tabel 1. Karakteristik Mutu

		Aspek Manajemen			
		Manajemen Kurikulum	Manajemen Kesiswaan	Manajemen Tenaga Pendidik	Manajemen Hubungan dengan Masyarakat
Karakteristik Mutu	<b>Perencanaan Mutu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>menentukan RKH, RKM dan RKS</li> <li>melaksanakan pendekatan sentra melalui lima sentra bermain yaitu sentra IMTAQ, sentra bermain peran, sentra pembangunan, sentra IPA dan sentra seni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>membentuk panitia penerimaan siswa baru dan melaksanakan penerimaan siswa baru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepala paud lebih memprioritaskan yang memiliki pengalaman dan ijazah PGTK atau PAUD</li> <li>Calon pendidik yang lulus tahap administrasi akan dipanggil untuk melakukan ujian mikro teaching, mengaji dan juga tes wawancara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HUMAS PG TKIT Harapan Mulia memahami bahwa kedekatan emosional antara pihak sekolah dengan para orang tua sangat dibutuhkan</li> </ul>
	<b>Pengendalian Mutu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentra bermain dilengkapi dengan APE atau alat permainan educatif</li> <li>kepala PAUD memonitoring dan mengevaluasi kurikulum yang telah dibuat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>komunikasi yang baik dengan orang tua siswa</li> <li>penilaian terhadap siswa melalui penilaian unjuk kerja, observasi, anecdote record, pemberian tugas, melalui percakapan, penilaian skala bertingkat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>merancang SOP yang berdampak pada kualitas kinerja para pendidik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para guru mengikuti program profesi guru yakni persatuan guru republik Indonesia</li> </ul>
	<b>Perbaikan Mutu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kepala PAUD memberikan kesempatan kepada para pendidik untuk mengikuti pelatihan kurikulum PAUD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>melaksanakan program penunjang kegiatan kurikuler seperti cooklingclass dan musik, kemudian untuk menambah wawasan anak mengenal alam sekitar melalui kegiatan kunjungan ke tempat fasilitas umum seperti musium, graha teknologi dan lain-lain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pembinaan tenaga pendidik melalui kegiatan diklat berjenjang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mempublikasikan media cetak maupun media elektronik</li> </ul>

telah dicapai. Kepala paud selalu memberikan pengarahan bahwa PG TKIT Harapan Mulia bukan hanya tempat untuk mencari rezeki namun juga sebagai ladang ibadah, Sehingga merasa nyaman untuk bekerja dengan baik.

Reward yang diberikan rutin setiap tahun dengan peningkatan gaji dan berupa pujian, sedangkan hukuman bagi yang tidak menjalankan tugas dengan baik mendapatkan

teguran dari kepala paud. Lingkungan pendidikan di PG TKIT Harapan Mulia yang bernuansa kekeluargaan membuat para pendidik merasa nyaman berada dilingkungan PAUD yaitu adanya saling percaya, saling menghormati, dan saling menghargai seluruh anggota organisasi menjalin kerjasama dalam mengusung keberhasilan paud untuk mencapai tujuannya.

### Kerja Tim

Kepala PG TKIT Harapan Mulia memberikan pelimpahan wewenang dalam membuat atau menetapkan keputusan. Kepala paud terlihat mampu mengatur anggota secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal.

Kepemimpinan yang efektif dan kerja tim yang baik akan menghasilkan lingkungan pendidikan dan budaya yang kondusif, sehingga para personil pendidikan nyaman untuk bekerja dan mengekspresikan setiap ide yang dimiliki melalui musyawarah dan kesepakatan bersama maka akan mencapai suatu program kerja yang lebih mendekatkan pada keinginan dan kepuasan pelanggan, sedangkan hal yang membuat para pendidik merasa puas salah satunya adalah dengan membuat pelanggan eksternal merasa puas, misalnya meningkatnya perkembangan kecerdasan siswa dalam segala bidang, kepercayaan orang tua terhadap kinerja para pendidik dan kualitas sekolah, masyarakat yang menilai mutu paud yang berintegritas tinggi serta pemerintah yang melibatkan para pendidik dan anak didik untuk terlibat aktif dalam berbagai kegiatan-kegiatan.

### *Kepuasan Pelanggan Eksternal*

Misi utama dari sebuah institusi *total quality management* (TQM) adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi pendidikan yang unggul menurut Peters dan Waterman dalam Sallis adalah organisasi yang dapat menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Mereka mengakui bahwa perkembangan sebuah institusi bersumber pada kesesuaian layanan institusi dengan kebutuhan pelanggan. Mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.<sup>6</sup>

PG TKIT Harapan Mulia sangat memprioritaskan kebutuhan dan keinginan serta kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan

dengan adanya beberapa program unggulan, serta fasilitas belajar yang lengkap, dan proses belajar mengajar yang sangat mendukung dalam perkembangan kecerdasan siswa. Siswa pun merasa nyaman dan terlihat menikmati berada dilingkungan PG TKIT Harapan Mulia Palembang.

Dampak dari implementasi manajemen mutu terpadu pada pendidikan anak usia selain orang tua anak didik yang merasa puas juga berdampak pada banyaknya orang tua siswa yang ikut memberikan informasi kepada keluarga dan teman sejawat mengenai keunggulan dari PG TKIT Harapan Mulia.

Hakikatnya tujuan organisasi adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Berdasarkan pendekatan TQM, kualitas menurut Tjiptono dan Diana ditentukan oleh pelanggan.<sup>7</sup> Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan.

### KESIMPULAN

Implementasi manajemen mutu terpadu dalam pendidikan anak usia dini di PG TKIT Harapan Mulia sudah berjalan dengan baik dengan melalui beberapa tahapan; Manajemen kurikulum, dalam perencanaan mutu diawali dengan rapat kurikulum, menentukan *spiderweb*, mendisain RKH, RKM, dan RKS, serta mempersiapkan alat permainan edukatif sesuai dengan tema, pengendalian mutu dalam manajemen kurikulum melalui monitoring setiap harinya dengan melihat RKH yang dibuat oleh para pendidik dan perbaikan mutu dilakukan dengan cara supervisi di setiap kelas. Begitupun dengan manajemen kesiswaan, tenaga Pendidik dan hubungan masyarakat mengedepankan langkah-langkah konstruktif dalam sistem manajemen kelembagaan PAUD. Disamping itu upaya konsistensi menjadi point

<sup>6</sup>Sallis, E. 2002. *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Ltd. H.27

<sup>7</sup>Tjiptono, F. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

penting lainnya dalam melakukan perubahan dan perbaikan mutu manajemen. karena sudah banyak rasanya tawaran konsep dan sistem manajemen yang baik, namun untuk konsistensi dalam penerapannya perlu juga diperhitungkan.

Penerapan manajemen mutu terlihat dari beberapa instrumen ketercapaian seperti kepuasan pelanggan yang merespons pelayanan dan sistem pendidikan yang baik, disamping itu pula manajemen mutu terpadu telah memberikan garis koordinasi untuk semua pihak bekerjasama dalam keterlibatan pendidikan di PG TKIT harapan Mulia. Karena faktor keterlibatan inilah menjadi kredit point bahwasanya kualitas suatu lembaga tidak berdiri sendiri, melainkan saling mewarnai mengambil manfaat dengan tujuan penguatan kelembagaan, peningkatan mutu pendidikan, dan penulis melihat hal ini dampak dari bentuk penerapan manajemen mutu terpadu.

Sehingga disarankan konsep mutu terpadu hendaknya terus dikuatkan agar selalu terjalannya keterlibatan yang lebih baik dari semua pihak agar lebih menguatkan lagi sistem yang telah berjalan baik sebelumnya. Karena melihat lembaga pendidikan lainnya sudah mulai serius dalam menggarap manajemen yang berkualitas dengan mengedepankan kualitas dan daya saing Lembaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardy Wiyani, Nova *Mengelola dan Mengembangkan Kecerdasan Sosial dan Emosi Anak Usia Dini ; Paduan Bagi Orangtua dan Pendidik PAUD*, Yogyakarta; Ar-Ruzz Media, 2014
- Bakhtiar Irianto, Yoyon, *Pembangunan Manusia dan Pembaharuan Pendidikan*, Bandung ; Lab. Admistrasi Pendidikan UPI , 2006
- Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah; dari unit birokrasi ke lembaga akademi*, Jakarta; Bumi Aksara, 2008
- Husaini Usman. *Manajemen ; Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta ; Bumi Aksara
- Mulyasa, E, *Manajemen PAUD*, Remaja Rosdakarya ; Bandung, 2014
- Nasution, Nur, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, (Bogor ; Ghalia Indonesia, 2005
- Sujiono, Yuliani Nurani, *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: Indek, 2009
- Sallis, Edwar, *Total Quality Management n Education*, London ; Koga Pege Limited, 1993