

PERENCANAAN MUTU SEKOLAH SEBAGAI DASAR MANAJEMEN STRATEGIK DALAM BIDANG PENDIDIKAN

Ahmad Tanzeh

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Email: Tanzehahmad38@gmail.com

ABSTRAK

Pendidikan memiliki tujuan, salah satunya untuk membentuk potensi-potensi manusia secara berimbang, optimal, dan terintegrasi. Maka pendidikan harus mengutamakan nilai-nilai manusiawi, membangun manusia yang mampu membangun dirinya dan masyarakatnya. Untuk mencapai hal tersebut, Melalui perencanaan pendidikan diharapkan pendidikan mampu memberikan kesempatan untuk mengembangkan segala potensi peserta didik seoptimal mungkin. Perencanaan pendidikan menempati posisi strategis dalam keseluruhan perkembangan pendidikan. Perencanaan pendidikan memberikan kejelasan arah dalam usaha proses penyelenggaraan pendidikan. Dengan kejelasan arah ini manajemen usaha pendidikan akan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien. Dalam rangka peningkatan mutu sekolah berorientasi kepada kebutuhan/harapan pelanggan, maka layanan pendidikan suatu lembaga haruslah memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan dan kebanggaan dari pelanggan sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu layanan pendidikan.

Kata Kunci: *Mutu sekolah, manajemen strategik, perencanaan.*

A. PENDAHULUAN

Pada tahun 2005 Depdiknas menetapkan rencana strategik yang di dalamnya mengungkapkan bahwa visi depdiknas adalah terwujudnya sistem pendidikan sebagai pranata sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah. Sejalan dengan visi Pendidikan Nasional tersebut, Depdiknas berhasrat bahwa pada tahun 2025 dapat menghasilkan “Insan Indonesia Cerdas dan Kompetitif”.

Tujuan dari pendidikan Indonesia ialah untuk membentuk manusia seutuhnya, dalam arti berkembangnya potensi-potensi individu secara berimbang, optimal, dan terintegrasi,¹ sebagaimana dirumuskan pada UU RI Nomor 20 tahun 2003, tentang sistem Pendidikan Nasional merumuskan Dasar, Fungsi, dan Tujuan Pendidikan Nasional (pasal 3):

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan keidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.²

Untuk mewujudkan fungsi dan tujuan pendidikan tersebut secara manajerial dalam pelaksanaannya pendidikan harus direncanakan dengan baik dan tepat. Sehubungan dengan perencanaan pendidikan, maka perencanaan pendidikan harus mengutamakan nilai-nilai manusiawi, membangun manusia yang mampu membangun dirinya

¹Made Pidarta, *Landasan Kependidikan (Stimulus Ilmu Pendidikan Berwatak Indonesia)*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), 19

²UU RI No. 20 Th. 2003, *tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Bandung: Fokus Media, 2006), 5

dan masyarakatnya. Melalui perencanaan pendidikan diharapkan pendidikan mampu memberikan kesempatan untuk mengembangkan segala potensi peserta didik seoptimal mungkin. Oleh karena itu perencanaan pendidikan harus memberikan kesempatan yang sama bagi setiap peserta didik, serta komprehensif dan sistematis (menyeluruh dan terpadu) serta disusun secara logis dan rasional serta mencakup berbagai jalur, jenis dan jenjang pendidikan

B. KAJIAN TEORI

Perencanaan Pendidikan

Coombs mengatakan bahwa perencanaan pendidikan adalah suatu penerapan yang rasional dari analisis sistematis proses perkembangan pendidikan dengan tujuan agar pendidikan lebih efektif dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan dan tujuan para peserta didik dan masyarakatnya.³

Banghart dan Trull mengatakan "*Educational planning is first of a rational process*". Pendapat ini menunjukkan bahwa perencanaan pendidikan adalah awal dari semua proses yang rasional, dan mengandung sifat optimisme yang didasarkan atas kepercayaan bahwa akan dapat mengatasi berbagai macam permasalahan.⁴ Sergiovanni mengatakan: "*Plans are guides, approximations, goalpost, and compass setting, not irrevocable commitments or decision commandments*". Hal ini menunjukkan perencanaan pendidikan adalah meliputi tuntutan-tuntutan, taksiran, pos-pos tujuan, dan letak-letak pedoman yang telah menjadi komitmen dan pernyataan keputusan yang tidak dapat ditarik kembali, yang diatur dan disepakati secara bersama-sama oleh kepala sekolah dan staf personel sekolah, berdasarkan periode waktu jangka pendek maupun jangka panjang.⁵

³ Lihat Philip H. Coombs, *Apakah Perencanaan Pendidikan Itu?* (terjemah), (Jakarta: Bhatara Karya Akasara, 1982)

⁴ Banghart F.W. and Trull A.J. *Educational Planning*. (New York: The Macmillan Company, 1973), 7

⁵ Sergiovanni, T.J, *The Principleship: A Reflective Practice Perspective*. (Boston: Allyn and Bacon, Inc, 1987), 300

Perencanaan pendidikan menempati posisi strategis dalam keseluruhan perkembangan pendidikan. Perencanaan pendidikan memberikan kejelasan arah dalam usaha proses penyelenggaraan pendidikan. Dengan kejelasan arah ini manajemen usaha pendidikan akan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.⁶ Perencanaan dilaksanakan atas kesepakatan bersama, Banghart dan Trull mengatakan: *Educational planning must be participatory planning that provides socially integrated educational experiences*.⁷ Dari pendapat tersebut jelaslah bahwa perencanaan pendidikan itu harus melibatkan banyak orang, yang harus menghasilkan program-program yang berpusat pada murid, menjadi jalan istimewa yang terus berkembang, luwes dan mampu menyesuaikan diri terhadap kebutuhan, dapat dipertanggungjawabkan dan menjadi penjelas dari tahap-tahap yang dikehendaki dengan melibatkan sumber daya sekolah dalam pembuatan keputusan untuk mencapai tujuan.⁸

Mengingat begitu pentingnya posisi perencanaan pendidikan dalam manajemen penyelenggaraan proses pendidikan, maka seorang perencana pendidikan pada semua tataran (struktur, institusional, dan operasional) dituntut untuk memiliki kemampuan dan wawasan yang luas dalam menyusun sebuah rancangan yang dapat dijadikan pegangan dalam pelaksanaan proses pendidikan selanjutnya.⁹ Semua tindakan pengembangan perencanaan, harus benar-benar diarahkan pada peningkatan mutu sekolah yang diharapkan.

Keefektifan Perencanaan Pendidikan di Sekolah

Sebelum mengartikan keefektifan perencanaan yang dimaksud dalam tulisan ini, terlebih dahulu penulis menjelaskan arti keektifan

⁶ Sa'ud, U.S. dan Makmun A.S. Pendidikan: Suatu Pendekatan Komprehensif, (Bandung: Rosda Karya, 2006)

⁷ Banghart F.W. and Trull A.J. *Educational Planning*. (New York: The Macmilan Company, 1973)

⁸ Syaiful Sagala, Administrasi Pendidikan Kontemporer (Bandung: Alfabeta, cet. 4, 2008).

⁹ Istighfarah dkk. 2016. Makalah perencanaan pendidikan. <https://istighfarahmq.wordpress.com/2016/11/29/makalah-perencanaan-pendidikan/> (diakses 8 Februari 2018)

terlebih dahulu. Keefektivan berasal dari kata efektif, menurut Drucker efektif adalah mengerjakan sesuatu yang benar (*doing the right things*) sedangkan efisien adalah mengerjakan sesuatu dengan benar (*doing thing right*). Keefektifan menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Pencapaian hasil akhir yang sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dan ukuran maupun standar yang berlaku mencerminkan suatu perusahaan tersebut telah memperhatikan keefektifan operasionalnya.¹⁰

Menurut Etzioni, keefektifan (*effectiveness*) didefinisikan sebagai derajat di mana suatu sistem sosial mencapai tujuan-tujuan. Dalam definisi ini tampak bahwa tujuan merupakan hal yang sangat penting bagi keefektifan, karena definisi keefektifan ini mengacu kepada pencapaian tujuan.¹¹ Sementara Mulyasa mengatakan bahwa keefektifan berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja secara maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Keefektifan merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian keefektifan ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Perencanaan yang efektif mutlak diperlukan bagi organisasi pendidikan agar dapat diketahui arah dan tujuan yang hendak dicapai.¹²

Perencanaan yang telah dibuat dan dirumuskan oleh manajer tentunya akan dapat meningkatkan kinerja para karyawan. Oleh sebab itu perencanaan yang dibuat haruslah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Perencanaan harus didasarkan atas tujuan yang jelas,
- b. Bersifat sederhana, realistis dan praktis.

¹⁰ Amirullah dan Budiyo Haris, *Pengantar Manajemen*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004)

¹¹ Amitai Etzioni, *Modern Organizations*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, (New Jersey, 1964)

¹² E Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah profesional*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2006).

- c. Terinci, memuat segala uraian serta klasifikasi kegiatan dan rangkaian tindakan, sehingga mudah disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi dan situasi sewaktu-waktu.
- d. Memiliki fleksibilitas, sehingga mudah disesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi dan situasi sewaktu-waktu.
- e. Terdapat perimbangan antara bermacam-macam bidang yang akan digarap dalam perencanaan itu, menurut urgensinya masing-masing.
- f. Diusahakan adanya penghematan tenaga, biaya, dan waktu serta kemungkinan penggunaan sumber-sumber daya dan dana yang tersedia dengan sebaik-baiknya.
- g. Diusahakan agar sedapat mungkin tidak terjadi adanya duplikasi pelaksanaan.¹³

Sa'ud dan Makmun telah memberikan ukuran yang terkait dengan perencanan pendidikan yaitu:

- a. *Significance*, yaitu tingkat kebermaknaan yang tergantung dari kepentingan sosial dari tujuan pendidikan yang diusulkan.
- b. *Feasibility*, yaitu kelayakan teknis dan perkiraan biaya merupakan aspek yang harus dilihat secara realistik.
- c. *Relevance*, yaitu relevan bagi implementasi rencana pendidikan.
- d. *Definitiveness*, tujuannya adalah untuk meminimumkan kejadian yang tidak diharapkan yang akan mengalihkan sumber daya dari tujuan yang direncanakan.
- e. *Parsimoniousness*, yaitu perencanaan haruslah digambarkan secara sederhana.
- f. *Adaptability*, yaitu perencanaan pendidikan haruslah dinamis dan dapat berubah sesuai informasi sebagai umpan balik sistem.
- g. *Time*, yaitu siklus alamiah pokok bahasan pada perencanaan, kebutuhan untuk merubah situasi yang tidak dapat dipikul, keterbatasan perencana pendidikan dalam meramalkan masa depan merupakan beberapa faktor berkaitan dengan waktu.

¹³ Ngalm Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1987)

h. *Monitoring*, yaitu untuk menjamin berbagai komponen rencana bekerja secara efektif.

i. *Subject matter*, yaitu pokok-pokok bahasan yang akan direncanakan.¹⁴

Adapun pokok-pokok yang termasuk dalam perencanaan pendidikan adalah sebagai berikut:

- a. Sasaran dan tujuan, mencakup apa yang diharapkan sebagai keluaran dari proses pendidikan.
- b. Program dan pelayanan, mencakup bagaimana mengorganisasikan pola kegiatan pembelajaran dan mendukung pelayanan.
- c. Sumber daya manusia, mencakup bagaimana membantu dan meningkatkan kinerja, interaksi, spesialisasi, kompetensi dan pertumbuhan kepuasan sumber daya manusia.
- d. Sumber daya fisik, mencakup bagaimana memanfaatkan fasilitas dan merencanakan pola distribusinya.
- e. Penganggaran, mencakup bagaimana membiayai pengeluaran dan merencanakan pemasukan keuangan.
- f. Struktur pemerintahan, mencakup bagaimana mengorganisir dan mengelola kegiatan dan kontrol terhadap program-program pendidikan dan aktivitasnya.¹⁵

Menurut Gaffar, perencanaan pendidikan mengenal prinsip-prinsip yang perlu menjadi pegangan baik dalam proses menyusun perencanaan maupun dalam proses implementasinya yaitu:

- a. Perencanaan itu interdisipliner, karena pendidikan itu sendiri sesungguhnya interdisipliner terutama dalam kaitannya dengan pembangunan manusia.
- b. Fleksibel, yaitu tidak kaku tapi dinamis serta responsif terhadap tuntutan masyarakat terhadap pendidikan.
- c. Obyektif rasional, dalam arti untuk kepentingan umum bukan untuk kepentingan subyektif sekelompok masyarakat saja.

¹⁴ Sa'ud, U.S. dan Makmun A.S. *Perencanaan Pendidikan: Suatu Pendekatan Komprehensif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2006)

¹⁵ *Ibid.*,

- d. Tidak dimulai dari nol tetapi dari apa yang dimiliki, ini berarti segala potensi yang tersedia merupakan aset yang perlu digunakan secara efektif dan optimal.
- e. Sebagai wahana untuk menghimpun kekuatan-kekuatan secara terkoordinir.
- f. Disusun dengan data, perencanaan tanpa data tidak memiliki kekuatan yang dapat diandalkan.
- g. Komprehensif dan ilmiah, dalam arti mencakup keseluruhan aspek esensial pendidikan dan disusun secara sistematis ilmiah dengan menggunakan prinsip dan konsep keilmuan.¹⁶

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa keefektifan perencanaan adalah perencanaan yang dibuat untuk mencapai sasaran sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dan dapat diukur dengan standar yang berlaku. Usaha untuk merencanakan kegiatan tidak terlepas dari beberapa faktor. Untuk memperoleh perencanaan yang berdaya guna dan berhasil guna langkah yang perlu ditempuh adalah dengan mengumpulkan berbagai informasi dari bawahan. Perencanaan pada hakekatnya terdapat pada setiap jenis kegiatan, sehingga perencanaan meliputi proses untuk mempersiapkan secara teratur dan sistematis untuk kegiatan yang akan dilakukan dan pada hakekatnya merupakan pencapaian tujuan dari organisasi.

Kepala sekolah di dalam perencanaan pendidikan diharapkan melibatkan semua anggota organisasi, supaya setiap anggota organisasi mengetahui arah dan tujuan yang hendak dicapai baik tujuan kepala sekolah sebagai pemimpin maupun tujuan sekolah sebagai organisasi pendidikan. Dengan mengetahui arah dan tujuan organisasi dimungkinkan setiap anggota organisasi mengetahui akan tugas masing-masing dan merasa ikut bertanggungjawab di dalam pencapaian tujuan. Semua tindakan pengembangan perencanaan, harus benar-benar diarahkan pada peningkatan mutu sekolah yang

¹⁶ Fakry Gaffar M. *Perencanaan Pendidikan Teori dan Metodologi*. (Jakarta: P2LPTK Ditjen Dikti, 1987)

diharapkan. Dengan demikian, fungsi manajemen sekolah dalam upaya peningkatan mutu pendidikan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan.

Manajemen Strategik

Istilah strategi diambil dari bahasa Yunani *stratagos* yang artinya ilmu para jenderal untuk memenangkan suatu pertempuran dengan menggunakan sumber daya yang terbatas.¹⁷ Manajemen strategi dalam khasanah literatur ilmu manajemen memiliki cakupan yang luas, dan tidak ada suatu pengertian yang dianggap baku. Oleh karena itu definisi manajemen strategi berkembang luas tergantung pemahaman ataupun penafsiran seseorang.

Meskipun demikian dari berbagai pengertian atau definisi yang diberikan oleh para pakar manajemen dapat ditemukan suatu kesamaan pola pikir, bahwa manajemen strategi merupakan ilmu yang menggabungkan fungsi-fungsi manajemen dalam rangka pembuatan keputusan-keputusan organisasi secara strategis, guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dari berbagai pengertian atau definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dari suatu pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang.¹⁸

Peningkatan Mutu Sekolah sebagai Dasar Manajemen Strategik

Penetapan suatu tujuan mutu merupakan langkah awal sebelum suatu perencanaan dibuat. Penetapan ini biasanya dilakukan oleh anggota dewan lembaga dan administrator yang memiliki wewenang untuk melakukan manajemen mutu dalam lembaga pendidikan, sehingga tenaga pendidik yang lainnya bertugas sebagai pelaksana. Hal ini bertujuan agar proses perencanaan hingga

¹⁷ U. Sihombing, *Pendidikan Luar Sekolah; Manajemen Strategi*, (Jakarta: Mahkota, 2000)

¹⁸N. Dwiningsih, *Strategi Operasi dalam Lingkungan Global*, STEKPI, Jakarta, 2001)

pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai oleh lembaga pendidikan.¹⁹

Sehubungan dengan peningkatan mutu pendidikan di sekolah dalam usaha pengembangan sumber daya manusia, Mortimore sebagaimana dikutip oleh Soetopo mengemukakan beberapa faktor yang perlu dicermati sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan sekolah yang positif dan kuat. Kepemimpinan *directive* (memberi pengarahan), *collaborative* (penuh kerja sama), dan *nondirective* (memberi kebebasan) dapat diterapkan di sekolah. Ketepatan penerapan gaya dan orientasi kepemimpinan di sekolah sangat berpengaruh terhadap keefektifan sekolah. b)
- b. Harapan yang tinggi; tantangan bagi berfikir siswa. Mutu pendidikan dapat diperoleh jika harapan yang diterapkan kepada peserta didik memberikan tantangan kepada mereka untuk berkompetisi mencapai tujuan pendidikan. Harapan yang tinggi, bukan harapan yang muluk dan sulit dicapai oleh siswa, tetapi harapan yang tinggi untuk meraih prestasi bagi peserta didik.
- c. Monitor terhadap kemajuan siswa. Aspek monitor menjadi penting karena keberhasilan siswa di sekolah tidak akan terekam dengan baik tanpa adanya aktivitas monitoring secara kontinu. Monitor berharap dan pemberian balikan akan meningkatkan kualitas pendidikan anak. Dari sini program perbaikan dan pengayaan bisa diterapkan.
- d. Tanggung jawab siswa dan keterlibatannya dalam kehidupan sekolah. Pendidikan akan berkualitas jika menghasilkan lulusan yang bertanggung jawab, disiplin, kreatif, dan terampil. Aktivitas organisasi siswa di sekolah perlu digalakkan. Siswa dilatih untuk bertanggung jawab atas tugasnya sebagai siswa, dan berani menanggung resiko perbuatannya.

¹⁹Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 8.

- e. Insentif dan hadiah. Penerapan pendidikan yang memberikan hadiah dan insentif bagi keberhasilan pendidikan akan meningkatkan usaha belajar siswa.
- f. Keterlibatan orang tua dalam kehidupan sekolah. Faktor ini telah menjadi klasik sebagai realisasi tanggung jawab pendidikan. Namun, Faktor ini akan meningkatkan mutu jika dirancang secara terstruktur dan peran aktifnya tampak nyata. Hal ini menuntut kedewasaan kedua belah pihak.
- g. Perencanaan dan pendekatan yang konsisten. Kualitas pendidikan akan meningkat jika semua aktivitas pendidikan direncanakan dengan baik dan menggunakan pendekatan yang tepat dalam merancang dan melaksanakan pendidikan. Perencanaan dan pendekatan dilakukan berdasarkan kajian heuristik terhadap situasi dan kondisi yang ada di sekolah.²⁰

Dalam rangka peningkatan mutu sekolah berorientasi kepada kebutuhan/harapan pelanggan, maka layanan pendidikan suatu lembaga haruslah memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan dan kebanggaan dari pelanggan sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu layanan pendidikan. Dalam pendidikan, mutu adalah suatu keberhasilan proses dan hasil belajar yang menyenangkan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Konsep Pelanggan

Sehubungan dengan lembaga pendidikan, maka dikatakan bermutu atau tidaknya lembaga pendidikan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya masyarakat yang menjadi konsumen lembaga pendidikan tersebut. Namun sebelum membahas tentang konsep kepuasan pelanggan, maka perlu didefinisikan terlebih dahulu mengenai konsep dasar pelanggan.

Menurut pendapat Hoyle; *“customer is an organization or person that receives a product from another organization and includes, consumer is*

²⁰ Hendyat Soetopo, *Pendidikan dan Pembelajaran Teori, Permasalahan, dan Praktik*, (Malang: Program Pasca sarjana Universitas Negeri Malang, 2004), 87-88

client, end user, retailer, beneficiary, and purchaser".²¹ Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima produk dari organisasi lainnya, langganan termasuk klien, pemakai akhir, pengecer, penerima kegunaan organisasi, dan pembeli.

Sedangkan menurut Tjiptono dan Diana berpendapat bahwa yang dinamakan pelanggan merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk disebut sebagai pemasok. Berdasarkan pandangan tradisional pelanggan dan pemasok merupakan entitas eksternal.²²

Adapun Gasperz memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, sebagai berikut: a) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya. b) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya. c) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan. d) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan.²³

Sebagai bentuk pelayanan pelanggan yang baik maka hal yang perlu diperhatikan adalah; a) ketepatan waktu pelayanan, b) akurasi pelayanan, c) kesopanan dan keramahan (unsur menyenangkan pelanggan), d) bertanggung jawab atas segala keluhan (*complain*) pelanggan, e) kelengkapan pelayanan, f) kemudahan mendapatkan pelayanan, g) variasi layanan, h) pelayanan pribadi, i) kenyamanan, j) dan ketersediaan atribut pendukung. Sekolah sebagai penghasil produk atau jasa yang bermutu seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya. Apabila pihak sekolah tidak memperhatikan ciri-ciri mutu maka sekolah akan ditinggalkan oleh

²¹ Lihat D. Hoyle, *Quality Management Essentials*, (Oxford: Elsevier Limited, 2007), 189.

²² F. Tjiptono dan A. Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003), 100.

²³ Vincent Gasperz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), 33.

pelanggannya, misalnya kemoloran atau tertundanya waktu dari yang telah disepakati menjadi cacat mutu karena cedera janji, kesalahan atau kemelencengan dari apa yang dipesan, menyebabkan produk atau jasa dari sekolah tidak bermanfaat bahkan mendatangkan kerugian bagi pelanggan dan sebagainya.

Kepuasan Pelanggan

Pada intinya kepuasan pelanggan adalah *response* atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman.²⁴ Dari pengertian tersebut, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan atau kelebihan dari suatu barang/jasa itu dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (*meet expectation*) atau melebihi harapan (*excellent*) pelanggan.

Pelanggan yang merasa bahwa harapannya terpenuhi dan dilayani dengan baik akan menunjukkan sikap puas dan akan memberikan nilai positif pada organisasi yang menjadi mitra atau produsennya. Kepuasan pelanggan yang demikian merupakan harapan tertinggi dari pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat dimaknai sebagai perasaan pelanggan dimana kinerja suatu organisasi seperti; perusahaan, lembaga pendidikan, dan sebagainya mampu memenuhi harapan. Bahkan kepuasan itu akan tercapai bila kinerja organisasi maupun pelayanannya melebihi harapan pelanggan.²⁵

Jika kepuasan pelanggan diterapkan pada bidang pendidikan, maka penilaian terhadap aspek setiap komponen belajar-mengajar khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber informasi data dari berbagai pihak terutama sumber data yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Sementara

²⁴*Ibid.*, 34

²⁵ Faztrack. Harapan Pelanggan. <http://gofaztrack.com/blog/harapan-pelanggan/> 2015, (diakses 8 Februari 2018).

itu Sudjana berpendapat penilaian hasil proses belajar-mengajar di dalam pendidikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a) Tenaga pendidik;
- b) Mahasiswa itu sendiri; dan
- c) Para orang tua dan masyarakat.²⁶

Perlu diperhatikan pula bahwa informasi dari mahasiswa terutama yang berkenaan dengan keadaan dan karakteristik mahasiswa itu sendiri. Pandangan mahasiswa mengenai kemampuan dosen mengajar, pandangan mahasiswa mengenai cara belajar di kampus, dan pandangan mahasiswa mengenai hasil belajar-mengajar serta pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan yang merupakan faktor yang menentukan penilaian dan pengukuran kepuasan pelanggan di bidang pendidikan.

PENUTUP

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa perencanaan pendidikan merupakan suatu penerapan yang rasional dari analisis sistematis proses perkembangan pendidikan dengan tujuan agar pendidikan lebih efektif dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan dan tujuan para peserta didik dan masyarakatnya. Keefektifan perencanaan dibuat untuk mencapai sasaran sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dan dapat diukur dengan standar yang berlaku. Usaha untuk merencanakan kegiatan tidak terlepas dari beberapa faktor.

Untuk memperoleh perencanaan yang berdaya guna dan berhasil guna langkah yang perlu ditempuh adalah dengan mengumpulkan berbagai informasi dari bawahan. Manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dari suatu pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang.

²⁶ Nana Sudjana. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. (Bandung: Remaja Roesdakarya, 1999).

Peningkatan mutu sekolah harus selalu berorientasi kepada kebutuhan/harapan pelanggan, maka layanan pendidikan suatu lembaga haruslah memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan dan kebanggaan dari pelanggan sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu layanan pendidikan. Dalam pendidikan, mutu adalah suatu keberhasilan proses dan hasil belajar yang menyenangkan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baldrige, J.V. Curtis, D.V. Ecker, G.P., and Riley, 1977. G.L. Diversity in Higher Education: Professional Authonomy, dalam Riley, G.L dan Baldrige, J.V. (ed) *Governing Academic Organizations: New Problem New Perspectives*, Berkeley: McCutchan Publishing Co.
- Murgatroyd, S., dan Morgan, C., 1994. *Total Quality Management and the School*. Buckingham: Open University Press.
- Nurochim, *Peningkatan Mutu Sekolah* (Online), 2007. [http:// www. for everyone. go. id](http://www.for everyone.go.id), diakses 10 September 2007.
- Sa'ud, U.S. dan Makmun A.S., 2006. *Perencanaan Pendidikan: Suatu Pendekatan Komprehensif*, Bandung: Rosda Karya.
- Schereens, J., 1992. *Effective Schooling. Research, Theory and Practice*. New York: Cassell.
- Scheerens, J. 2003. *Peningkatan Mutu Sekolah*, Jakarta: Penerbit Logos.
- Sergiovanni, T.J. 1987. *The Principleship: A Reflective Practice Perspective*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Sergiovanni, T.J. 1983. & Carver, F.F. *The New School Executive: A Theory of Administration*. New York: Dodd, Mead & Company.
- Steers. R.M., 1985. *Efektifitas Organisasi*. terjemahan Magdalena jamin. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen, Erlangga.
- Strauss, G. and Sayles, L, 1991. *Manajemen Personaliala Segi Manusia dalam Organsiasi*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.