



ANALISIS KUALITAS FAKTA DAN KUALITAS PERSEPSI GURU DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS SIM DI SDN 067240 TEMBUNG TP 2020/2021

Syafaruddin¹, Makmur Syukri², Ahmad Risqi Syahputra Nasution^{3(*)}

UIN Sumatera Utara, Medan, Indonesia¹⁻³

syafaruddinsiahaan@uinsu.ac.id¹, makmursyukri@uinsu.ac.id², ahmadriskisyahputra@gmail.com³

Abstract

Received: 01 Januari 2022
Revised: 02 Januari 2022
Accepted: 02 Maret 2022

In actual quality, manufacturers show that quality has a system, which can be called a quality assurance system, that allows the production wheel to consistently produce products according to certain standards or specifications. Thus a product is said to be of high quality as long as the product is consistent with the demands of the maker. Meanwhile, in terms of perceived quality, quality is defined as something that satisfies or exceeds customer desires. In this case, it is the customer who determines or evaluates a quality product or service. This study aims to obtain information about Teacher's Perception of Academic Quality Improvement Based on Management Information Systems at SD Negeri 067240 Tembung in terms of aspects: quality and management information systems. This type of research is descriptive research. The population of this study were all 11 teachers at SD Negeri 067240 Tembung. The research method is descriptive qualitative. Data was collected by observation and interviews with teachers and staff at the school. The results showed that: 1. Teachers' perceptions of improving the quality of education at SD Negeri 067240 Tembung were considered weak. The number of those who complain that they are not capable and lack of expertise makes the quality of education in these schools decline. 2. Teachers' perceptions of using Management Information Systems in schools are also considered weak. Some senior teachers who only rely on school operators make the information system not run as smoothly as it should.

Keywords: Perception; Educational Quality; Management Information System

(*) Corresponding Author: Nasution, ahmadriskisyahputra@gmail.com

How to Cite: Syafaruddin, Syukri, M., & Nasution, A. R. S. (2022). Analisis Kualitas Fakta Dan Kualitas Persepsi Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Berbasis SIM Di SDN 067240 Tembung TP 2020/2021. *Research and Development Journal of Education*, 8(1), 93-103.

INTRODUCTION

Dalam konteks pembelajaran, institusi pembelajaran wajib bisa melakukan mekanisme hirarki kualitas dengan baik supaya institusi tersebut bisa membagikan kualitas yang diharapkan serta senantiasa berupaya tingkatkan kualitas yang sudah dicapainya. Institusi wajib menempatkan sudut pandang partisipan didik sebagai pusat dari tiap proses perencanaan strategis. Sebab partisipan didik merupakan alibi utama dalam berdirinya suatu institusi pembelajaran serta reputasi institusi pembelajaran itu sendiri terdapat dipundak para partisipan didik dengan memandang dari output keberhasilannya.

Institusi pembelajaran yang berorientasi pada kualitas pastinya hendak berfokuskan pada partisipan didik serta bukan pada tataran internal yang terdapat di dalam. Proses penangkalan ialah nilai utama dibanding proses deteksi dari sesuatu permasalahan yang

terdapat. Institusi wajib mempunyai strategi kualitas dengan menginvestasikan sumber energi yang terdapat. Institusi wajib bisa menyikapi keluhan selaku proses pendidikan serta bukan menyikapi keluhan selaku sesuatu kendala.

Bagi Kementerian Pembelajaran Nasional yang dilansir oleh Mulyasa, penafsiran kualitas mencakup input, proses, serta output pembelajaran. Input pembelajaran ialah suatu yang wajib ada sebab diperlukan demi berlangsungnya sesuatu proses. Sedangkan proses pembelajaran ialah pergantian suatu jadi suatu yang lain. Berikutnya, output pembelajaran ialah kinerja sekolah, ialah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses serta perilaku sekolah. Oleh karena itu, kualitas dalam dunia pembelajaran bisa dinyatakan lebih mengutamakan pada keberhasilan siswa. Dengan kata lain, program revisi sekolah dicoba lebih secara kreatif serta konstruktif (Zahroh, 2014:28).

Institusi wajib bisa melaksanakan proses revisi kualitas dengan mengaitkan tiap orang di institusi bukan cuma mengaitkan regu manajemen dalam tiap permasalahan. Staf wajib diyakinkan mempunyai kesempatan buat menghasilkan kualitas dengan membangun nilai kreatifitas yang terdapat pada dirinya. Institusi wajib mempunyai ketentuan serta tanggung jawab yang jelas sertamemiliki strategi penilaian yang jelas serta sistematis sehingga institusi memandang kualitas selaku metode buat tingkatkan kepuasan pelanggan.

Pesatnya perkembangan teknologi di dunia menandai dimulainya era Industri 4.0. Suka atau tidak suka, ternyata penulisan ulang ini mempengaruhi kemajuan teknologi Indonesia. Setiap bidang tampaknya berlomba untuk menguasai dan menggunakan teknologi. Di bidang pendidikan pun demikian. Integrasi TIK ke dalam pendidikan merupakan revolusi yang menyerang dunia pembelajaran (Rukun, 2018). Materi pendidikan berbasis elektronik (eLearning) seperti CD interaktif instruksional dan simulasi berbasis perangkat lunak Matlab/Simulink adalah beberapa contoh pengaruh atau integrasi ini (Rukun, 2018).

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pemerintah bertujuan untuk memenuhi tuntutan teknologi di bidang pendidikan. Dari pusat hingga daerah, sosialisasi dan pelatihan terus dilakukan. Karena kendala geografis, daerah terpencil tertentu tidak sepenuhnya dapat diakses. Tujuannya semata-mata untuk meningkatkan kualitas pendidikan anak Indonesia. Di dunia ideal, tidak ada anak muda Indonesia yang tidak mampu memahami teknologi di masa depan. Menurut Agustianra dan Sabandi (2019), kualitas pendidikan dapat ditingkatkan dengan memasukkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang selalu berkembang. Sistem Data Manajemen (SIM) adalah suatu mekanisme yang berupaya untuk mendukung pengambilan keputusan, memodifikasi proses perencanaan dan pemantauan, serta membuat data yang tepat waktu untuk manajemen mengenai zona luar sekolah (Agustianra dan Sabandi, 2019). Akibatnya, memiliki Sistem Data Sekolah dapat membantu guru berkinerja lebih baik dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih berkualitas (Rukun, 2018).

Sebenarnya tidak semua guru senang dengan perubahan yang signifikan ini. Banyak dari mereka masih percaya bahwa menggunakan Sistem Manajemen Data adalah penderitaan yang ditakuti dan dihindari di lingkungan mereka. Persepsi didefinisikan sebagai proses pengorganisasian dan analisis indera orang untuk berbagi makna dengan zona mereka. Melalui gagasan bahwa seseorang memiliki cara pandang tertentu terhadap objek yang dikumpulkan oleh panca inderanya. Asumsi juga dapat digunakan untuk mengungkapkan suatu peristiwa yang dirasakan atau pengalaman suatu barang.

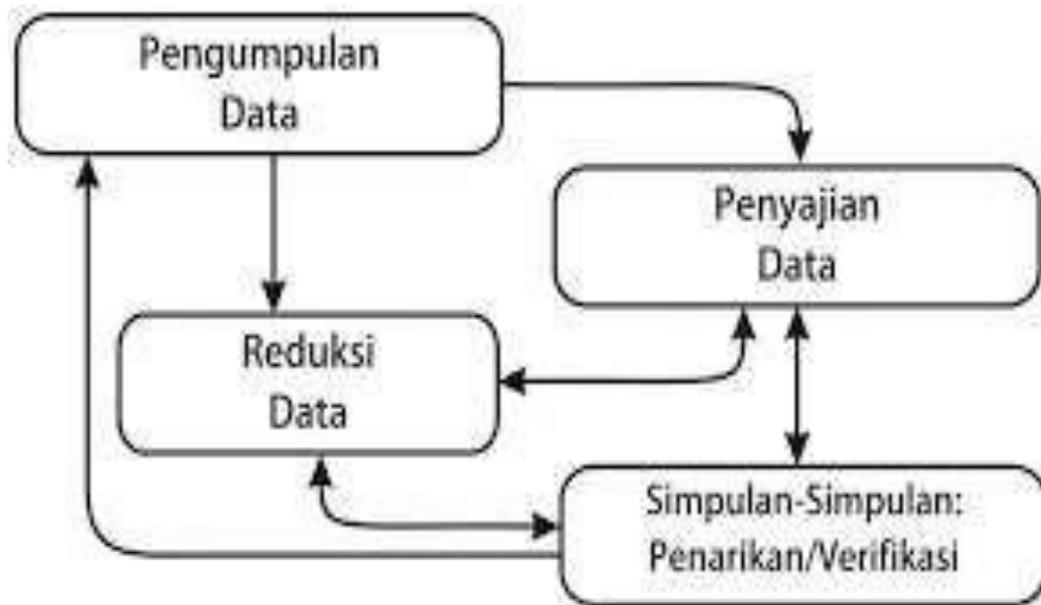
Berdasarkan uraian di atas dalam penerapan sistem informasi manajemen di sekolah tentunya tidak terlepas dari berbagai macam kendala dan permasalahan yang terjadi. Adapun fenomena persepsi guru yang terlihat dalam meningkatkan mutu pendidikan berbasis sistem informasi manajemen di Sekolah Dasar Negeri 067240 Tembung adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya guru senior yang kurang tertarik untuk belajar SIM.
2. Mindset guru senior yang beranggapan bahwa mereka takkan pernah bisa untuk menggunakan SIM selamanya.
3. Pola pikir instan dan mudah menyerah dalam menggunakan SIM pada pembelajaran dan penyelesaian administrasi guru.
4. Minimnya fasilitas kantor yang hanya mempunyai 1 komputer, 1 printer dan 1 infokus, sehingga membuat para guru masuk list antrian pada pembelajaran berbasis SIM
5. Sinyal wifi yang kurang bagus, dikarenakan letak geografis yang jauh dari jalan raya utama.

METHODS

SD Negeri 067240 Tembung yang terletak di Jalan. Nomor Benteng Hulu. 40 B, Tembung, menjadi lokasi penelitian ini. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Ada juga prosedur studi tiga bagian: 1) sesi perencanaan, 2) sesi pelaksanaan, dan 3) sesi penyusunan. Adapun sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: 1) informasi primer; dan 2) informasi sekunder. 1) observasi; 2) wawancara; dan 3) dokumentasi adalah beberapa proses pengumpulan informasi yang digunakan. Berikut ini adalah langkah-langkah dalam proses penelitian:

1. Mengurangi informasi; ini memerlukan penyederhanaan, pengkategorian, dan penghapusan data yang tidak relevan sehingga data yang bermakna dapat dihasilkan dan kesimpulan dapat ditarik dengan lebih mudah.
2. Menyajikan informasi; ini mengacu pada kumpulan data yang telah disajikan secara logis dan mudah dipahami sehingga berbagi dapat mengarah pada kesimpulan.
3. Menemukan signifikansi informasi yang dikumpulkan dengan mencari keterkaitan, paralel, atau perbandingan untuk membuat kesimpulan sebagai tanggapan terhadap kasus-kasus berikut:



RESULTS & DISCUSSION

Results

1. Pandangan Guru terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SD Negeri 067240 Tembung

Berdasarkan pengamatan di lapangan, sebagian besar guru di SD Negeri 067240 Tembung belum mampu menggunakan Sistem Informasi Manajemen berbasis teknologi komputer, laptop, dan kurang terampil dalam mengoperasikannya. Ini bukan untuk mengatakan mereka tidak memiliki sumber daya ini. Laptop dan PC sudah tersedia untuk semua guru dan karyawan. Namun, mereka ragu untuk menggunakannya, karena mereka yakin itu sulit untuk dipelajari. Berkaitan dengan hal tersebut, guru tetap menerapkan metode pembelajaran konvensional di dalam kelas. Siswa dengan kemampuan fisik terbatas lebih cenderung diberi tugas daripada terlibat dalam proses interaksi belajar yang menyenangkan. Siswa tumbuh kilat mengantuk juga. Situasi yang merugikan ini berpotensi menurunkan gairah dan kualitas pembelajaran pengajar dan siswa. Data hasil prestasi siswa yang diperlihatkan di kantor-kantor sekolah yang terus menyusut setiap tahun menunjukkan hal itu.

2. Di SD Negeri 067240 Tembung, persepsi guru tentang penggunaan SIM di kelas

Observasi lapangan menunjukkan bahwa di SD Negeri 067240 Tembung, 8 dari 11 orang tidak mampu atau tidak mau menggunakan Sistem Informasi Manajemen baik dalam administrasi maupun konsumsi media pembelajaran. Dalam hal penggunaan SIM, operator adalah orang yang sangat dapat diandalkan.

Discussion

1. Pandangan Guru terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di SD Negeri 067240 Tembung

Kinerja guru dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah dukungan tenaga kependidikan. Asisten laboratorium, pegawai administrasi, dan pustakawan termasuk di antara tenaga kependidikan yang bersangkutan. Berkaitan dengan hal tersebut, kombinasi yang solid antara pendidik dan tenaga kependidikan akan menghasilkan peningkatan kualitas pendidikan dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugasnya masing-masing. Melalui makna asumsi, kualitas dapat dikenali dalam pelayanan yang baik yang diberikan kepada penerima jasa.

Hal ini sejalan dengan temuan lapangan yang menunjukkan bahwa sebagian besar guru di SD Negeri 067240 Tembung tidak mampu atau tidak berpengalaman dalam menggunakan komputer dan laptop untuk mengimplementasikan sistem informasi. Ini bukan untuk mengatakan mereka tidak memiliki sumber daya ini. Laptop dan PC sudah tersedia untuk semua guru dan karyawan. Namun, mereka tidak ingin memanfaatkannya, karena mereka yakin itu sulit untuk dipelajari.

Berkaitan dengan hal tersebut, guru tetap menerapkan metode pembelajaran konvensional di dalam kelas. Siswa dengan kemampuan fisik terbatas lebih cenderung diberi tugas daripada terlibat dalam proses keterlibatan pendidikan yang menyenangkan. Siswa tumbuh kilat mengantuk juga. Situasi yang merugikan ini berpotensi menurunkan gairah dan kualitas pembelajaran pengajar dan siswa.

2. Di SD Negeri 067240 Tembung, Perspektif Guru Menggunakan SIM

SIM adalah singkatan dari "System of Interconnected Elements and Components." Ini adalah kumpulan elemen dan komponen yang saling berhubungan.

Tentu saja, elemen/komponen dari suatu sistem akan bekerja sama untuk mencapai hasil yang diinginkan. Semua sistem data, secara sederhana, melakukan tiga fungsi utama. Menerima data sebagai input, mengolahnya dengan melakukan komputasi, menggabungkan fitur data, memperbarui akun, dan sebagainya, dan terakhir menerima data sebagai output.

Hasil di lapangan menunjukkan bahwa 8 dari 11 orang di SD Negeri 067240 Tembung tidak mampu dan tidak mau menggunakan Sistem Manajemen Data untuk administrasi atau konsumsi media pembelajaran. Operator terampil dalam menimpa teknologi yang memakan waktu. Akibatnya, banyak operator memalsukan data untuk institusi tersebut. Selain itu, karena seringnya terjadi penimbunan tugas oleh operator sekolah, efisiensi dan efisiensi waktu tidak tercapai.

Hal ini terjadi sebagai akibat dari kurangnya pemahaman guru tentang perlunya menerapkan Sistem Manajemen Data di kelas. Selain itu, banyak kepala sekolah yang mengawasi semua kegiatan guru di sekolah kurang berpengalaman dengan sistem pengelolaan data. Akibatnya, banyak sekolah menggunakan Sistem Data Manajemen Sekolah dengan bantuan operator.

3. Konsep Kualitas di Sekolah SD Negeri 067240 Tembung

istilah kualitas, seperti yang digunakan dalam penunjukan, mengacu pada sejauh mana sesuatu itu baik atau buruk. Banyak spesialis dan organisasi, di sisi lain, bertujuan untuk mendefinisikan kualitas (kualitas) dari perspektif mereka, yang masing-masing dijelaskan sebagai berikut (Syafaruddin dan Irwan Nasution, 2005):

- a) Kualitas, menurut Joseph Juran, adalah “fitness for use”, yang menunjukkan bahwa suatu produk atau jasa harus memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna.
- b) Tingkat homogenitas dan ketergantungan yang dapat diprediksi pada gaji murah dan kecocokan pasar untuk Edward Deming.
- c) Menurut Welch Jr., kualitas adalah jaminan terbaik dari loyalitas pelanggan, perlindungan terbaik terhadap persaingan eksternal, dan satu-satunya jalan menuju pengembangan pendapatan jangka panjang.
- d) Kualitas, menurut ISO 2000, adalah jumlah atribut produk (barang dan jasa) yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan atau diterima.
- e) Jika kualitas didefinisikan sebagai penilaian subjektif dari "pelanggan", Soewarso Hardjosudarmo percaya bahwa penentuan ini didasarkan pada persepsi "pelanggan" terhadap produk dan jasa.

Ada kesamaan penting dalam beberapa komentar tokoh, terutama dalam elemen-elemen berikut (Syafaruddin, 2021):

- a. Upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan termasuk dalam kualitas.
- b. Produk, layanan, orang, proses, dan area semuanya berkaitan dengan kualitas.
- c. Kualitas adalah keadaan dinamis yang terus berkembang (misalnya, apa yang dianggap berkualitas saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas di masa depan).

Permadi, di sisi lain, menganggap kualitas layanan pembelajaran menjadi relatif (sesuai dengan kebutuhan pelanggan), bukan mutlak. Dengan kata lain, pembelajaran akan berkualitas tinggi dan memuaskan jika memenuhi atau melampaui kebutuhan klien:

- a. Pelanggan internal (pelanggan internal) adalah orang-orang yang bekerja untuk sekolah, seperti guru, staf administrasi, office boy, cleaning service, pelayan kebersihan, dan anggota staf lainnya.
- b. Konsumen eksternal (pelanggan eksternal) adalah orang-orang yang memperoleh layanan dari sekolah tetapi tidak terafiliasi dengannya. Layanan eksternal diklasifikasikan menjadi dua kategori:
 - 1) Pelanggan utama adalah mereka yang bersentuhan langsung dengan penawaran pembelajaran sekolah, seperti peserta didik.
 - 2) Pelanggan sekunder adalah mereka yang terkena dampak secara tidak langsung oleh layanan pembelajaran yang disediakan sekolah, seperti orang tua, warga, pemerintah, serta dunia usaha dan industri sebagai pengguna tenaga kerja.

Kualitas produk, kualitas yang dibayar, kualitas pengiriman, kualitas keamanan, dan kualitas moral adalah contoh kualitas. Kualitas memiliki atribut berikut secara sederhana: 1) persyaratan, 2) kuantitas, 3) harga, dan 4) ketepatan waktu pengiriman.

Menurut Usman (2009) kualitas terdiri dari 13 karakteristik, yaitu:

- a. Prestasi akademik (*academic performance*): mengacu pada karakteristik operasional sekolah. Misalnya, kinerja mengajar guru sangat baik, dia berbagi deskripsi persuasif, dia sehat dan energik saat mengajar, dan dia mempersiapkan semua materi pelajaran. Hasil belajar yang tinggi, jumlah lulusan yang banyak, angka putus sekolah yang rendah, dan banyaknya siswa yang lulus tepat waktu merupakan indikator pelayanan administrasi dan pendidikan sekolah yang baik.
- b. Sekolah ini menjadi favorit karena kinerjanya yang sangat baik. Berakhir dengan waktu biasa (*timeliness*). Memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, misalnya. Waktu pemutaran ulang sudah tepat. Batasan waktu untuk menyelesaikan tugas pekerjaan rumah standar. Sudah waktunya bagi guru untuk ditingkatkan menjadi profesional penuh.
- c. Keandalan (*profesional*): umur pemakaian yang panjang. Misalnya, pelayanan sekolah yang baik terus berlanjut dari tahun ke tahun, dan kualitas sekolah tidak berubah. Tahun demi tahun, sekolah tercinta bertahan. Sekolah memantapkan dirinya sebagai pemenang yang konsisten, mempertahankan gelarnya dari tahun ke tahun. Guru biasanya tidak sakit. Tahun demi tahun, upaya para instruktur membuahkan hasil.
- d. Kekerasan (*tahan energi*): Misalnya, meskipun terjadi penurunan ekonomi, sekolah tetap buka dan beroperasi. Siswa dan guru selalu dalam keadaan sehat dan tidak tampak tertekan.
- e. Estetika, misalnya halaman luar dan dalam sekolah ditata dengan rapi. Taman ini dirawat dengan baik dan ditanami bunga dengan baik. Guru menciptakan media pendidikan yang menyenangkan untuk dipelajari. Tubuh siswa tampaknya dalam kondisi yang sangat baik.
- f. Kontak pribadi (*human bond*): melestarikan cita-cita moral dan profesionalisme. Misalnya, warga sekolah, baik internal maupun eksternal sekolah, saling menghormati, demokratis, dan menjunjung tinggi profesionalisme.
- g. *User-friendly* (mudah digunakan). Sarana dan prasarana dimanfaatkan dengan baik. Aturan sekolah, misalnya, mudah diikuti. Meminjam dan mengembalikan buku-buku Bibliotech sangatlah mudah. Siswa dapat dengan mudah memahami deskripsi guru di kelas. Contoh kueri yang mudah dipahami Siswa akan merasa mudah untuk menerapkan demonstrasi aplikasi.
- h. Bentuk unik (fitur): manfaat khusus Misalnya, sekolah-sekolah tertentu berprestasi, dengan hampir semua lulusannya diterima di perguruan tinggi bergengsi. Dia berbicara bahasa Inggris dengan sangat baik. Keterampilan teknologi data luar

biasa (komputerisasi). Mereka yang berkembang dalam karya ilmiah seni atau atletik termasuk di antara sedikit.

- i. Spesifikasi (kesesuaian dengan spesifikasi): memenuhi persyaratan tertentu. Misalnya, sekolah tersebut telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), standar minimal ujian nasional, ISO 9001:2000, atau TOEFL dengan skor 650.
- j. Konsistensi: teratur, Misalnya, kualitas sekolah tidak memburuk di masa lalu, sebagaimana dibuktikan oleh kebutuhan untuk mempertahankan kontrol atas nilai anak-anak mereka. Antara ucapan dan perbuatan, komunitas sekolah tidak berubah. Ketika dia mengatakan sesuatu, dia bersungguh-sungguh, dan ketika dia membuat janji, dia menepatinya. Ketika dia dipercaya, dia tidak berkhianat.
- k. Keseragaman: tidak ada pencampuran, tidak ada perubahan. Misalnya, seragam sekolah, seragam sekolah, dan seragam dinas. Sekolah memberikan kelonggaran, tetapi tidak sembarangan atau dengan mengutamakan siswa tertentu.
- l. Mampu melayani (*service ability*): mampu memberikan pelayanan yang luar biasa. Misalnya, pihak sekolah memberikan kotak saran yang dapat diisi sesuai kemampuan. Sekolah mampu memberikan layanan yang luar biasa kepada klien sekolah, menghasilkan kepuasan pelanggan yang lengkap.
- m. Akurasi: akurasi layanan. Sekolah, misalnya, dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumennya, dan guru tidak salah dalam menghitung siswanya. Seluruh komunitas sekolah menghabiskan waktu berjam-jam. Jam Tugas sekolah selesai sesuai jadwal.

Komariah (2010) menambahkan, jika mengikuti cita-cita pembelajaran yang berkualitas sebagai berikut:

- a. Premis fundamental dari orientasi klien diimplementasikan dengan cara yang unik.
- b. Implementasi prinsip Kepemimpinan kedua dengan cara yang unik.
- c. Implementasi prinsip ketiga keterlibatan orang dengan cara yang unik.
- d. Aplikasi khusus dari premis keempat pendekatan proses.
- e. Pendekatan sistem untuk manajemen digunakan dalam pelaksanaan khusus dari prinsip kelima.
- f. Eksekusi khusus terus-menerus dari prinsip keenam yang direvisi.
- g. Penerapan prinsip ketujuh dari teknik pengambilan keputusan yang sebenarnya dengan cara yang unik.
- h. Penerapan prinsip kedelapan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok dengan cara yang unik.

Dalam hal operasi, kualitas ditentukan oleh dua faktor: memenuhi persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya dan memenuhi spesifikasi yang diharapkan untuk keinginan dan kebutuhan klien. Yang pertama dikenal sebagai kualitas dalam kenyataan (*real quality*), sedangkan yang kedua dikenal sebagai kualitas dalam kesan (*assumption quality*).

Kualitas sebenarnya memiliki sistem, yang dapat disebut sebagai sistem jaminan kualitas, yang memungkinkan roda penciptaan menghasilkan bahan yang tidak berubah sesuai dengan norma dan kriteria yang ditentukan. Akibatnya, suatu produk dikatakan berkualitas sangat baik jika tidak berubah dalam menanggapi permintaan pembuatnya. Ada juga rasa kualitas, yang digambarkan sebagai sesuatu yang memenuhi atau melampaui harapan klien yang membenarkan atau mempertimbangkan baik atau tidaknya suatu produk atau jasa yang berkualitas adalah pelanggan dalam hal ini. Akibatnya, kebahagiaan pelanggan dan pengguna, serta peningkatan perhatian pelanggan terhadap produk dan layanan, digunakan untuk menilai validitas asumsi. Jika kita melihat kualitas persepsi dalam ranah pendidikan

dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas hasil belajar siswa, kita dapat menilainya dari kebahagiaan orang tua siswa. Mutu pengelolaan pendidikan tercermin pada setiap jenjang proses, mulai dari perencanaan, penyelenggaraan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi pendidikan sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan terus menerus diusahakan dengan kemampuan terbaiknya, dimulai sejak usia dini, menghindari kesalahan, berhati-hati, dan memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas hampir selalu berpusat pada klien (*customer focus quality*) sehingga material dibuat, diproduksi, dan layanan diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan, seperti yang dapat dilihat dari beberapa definisi kualitas di atas. Mari kita bicara tentang standar kualitas, yang berbeda dari satu individu ke individu lainnya. Selanjutnya, berbagai persyaratan kualitas mungkin diinginkan pada periode yang berbeda. Hal ini karena unsur-unsur subjektif seperti pengalaman, kebutuhan, harapan, selera, dan sebagainya semuanya dapat mempengaruhi kualitas suatu produk atau jasa.

Namun demikian tidak menutup kemungkinan adanya suatu standar mutu/kualitas ciptaan dan pelayanan, yang dapat diukur dengan menggunakan kriteria yang sesuai dengan tujuan pembuatan dan konsumsi, bebas dari cacat (*zero defect*), dan tetap baik sejak usia dini (benar pertama kali dan setiap saat). Akibatnya, perhatian pengembangan dan pelayanan tidak hanya memerlukan peningkatan kualitas (*quality improvement*), tetapi juga menemukan mekanisme yang tepat untuk memastikan kualitas (*quality assurance*) dan pengendalian kualitas (*quality control*) (*kontrol kualitas*).

4. Analisis Kualitas Fakta di Sekolah SD Negeri 067240 Tembung

Quality assurance (QA) adalah proses penetapan dan pemenuhan standar kualitas manajemen secara konsisten dan berjangka panjang sehingga para pemangku kepentingan puas. Jaminan kualitas, seperti kualitas, adalah rencana tindakan komprehensif yang mencakup penyajian keyakinan yang digunakan untuk memenuhi kriteria kualitas tertentu.

Menurut Hansen dan Elliot (2005), jaminan kualitas mencakup semua rencana dan tindakan sistematis yang bermakna dalam memberikan keyakinan yang digunakan untuk memenuhi tuntutan tertentu. Persyaratan ini adalah representasi dari persyaratan klien. Jaminan kualitas sering digunakan sebagai alat manajemen dan memerlukan evaluasi terus-menerus.

Jaminan kualitas, menurut Barnes (1996), adalah kegiatan yang memberikan bukti untuk membangun keyakinan pada kemampuan kualitas untuk melakukan dengan benar. Penjaminan mutu, juga dikenal sebagai penjaminan mutu pelayanan (Pohan.I.S., 2007), adalah suatu proses yang meliputi penilaian derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar pelayanan kesehatan, diikuti dengan langkah-langkah perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

Secara umum, penjaminan mutu didefinisikan sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu manajemen secara konsisten, berkesinambungan, dan sistematis sehingga konsumen, produsen, dan pihak berkepentingan lainnya merasa puas dan percaya terhadap mutu produk yang dikirimkan.

Program Penjaminan Mutu berbeda dari jenis manajemen lainnya karena didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- a. Setiap orang dalam organisasi harus aktif dalam menentukan, menafsirkan, dan meningkatkan proses yang sedang berlangsung, dengan setiap karyawan mengelola dan bertanggung jawab atas kualitas yang mereka hasilkan.
- b. Setiap orang, baik pelanggan eksternal maupun internal, harus setuju untuk saling memuaskan.

- c. Peningkatan kualitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan ilmiah, seperti penggunaan data untuk pengambilan keputusan, perangkat statistik, dan partisipasi semua pemangku kepentingan. Sebuah perbandingan alami memiliki interpretasi dan penerimaan.
- d. Pembentukan tim. Tidak masalah jika Anda bekerja dalam tim paruh waktu, penuh waktu, atau lintas fungsi. sebuah.
- e. Adanya komitmen terhadap pengembangan karyawan melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan.
- f. Keterlibatan setiap orang merupakan motivator positif yang harus dilaksanakan.
- g. Program pembelajaran dan pelatihan dipandang sebagai investasi/modal dalam rangka meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan guna mencapai hasil yang diinginkan.
- h. Proses peningkatan kualitas melibatkan pemasok dan pelanggan.

Lebih jauh lagi, tujuan operasi penjaminan mutu bermanfaat baik bagi pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Menurut (Suhana, 2009), tujuan penjaminan mutu adalah sebagai berikut:

- a. Membantu dengan pembaruan dan peningkatan secara teratur dan berkelanjutan melalui praktik terbaik dan keinginan untuk berinovasi.
- b. Mempermudah untuk mendapatkan dorongan, baik dalam bentuk pinjaman keuangan atau cara lain, atau dari organisasi yang kuat dan dapat diandalkan.
- c. Berikan data yang konsisten kepada penduduk dalam hal target dan waktu, dan jika mungkin, bandingkan kriteria yang dicapai dengan kriteria pesaing.
- d. Pastikan tidak ada barang yang tidak diinginkan. Tidak hanya itu, tujuan dari program penjaminan mutu ini adalah untuk memuaskan semua pihak yang terlibat sehingga dapat memenuhi tujuan masing-masing.

Jaminan kualitas memainkan peran penting dalam menentukan kualitas produk dan layanan perusahaan atau industri. Jika ditentukan bahwa perubahan tersebut menyebabkan penyusutan atau penurunan, proses penjaminan mutu harus dapat menghentikannya.

- a. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah proses pengembangan dan penerapan standar kualitas manajemen secara konsisten dan jangka panjang sehingga bisnis mencapai tujuannya dan para pemangku kepentingan puas.
- b. SPM adalah tata kelola yang baik, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas; C. SPM adalah urutan langkah-langkah terencana dan metodis yang diupayakan untuk memenuhi harapan pelanggan atas jasa dan produk/jasa yang diberikan.
- c. Pengembangan Sistem Penjaminan Mutu dan Budaya Mutu: Penetapan dan Pemeliharaan Standar, Penerapan Standar, Evaluasi Penerapan Standar, dan Peningkatan Standar Secara Terus-menerus (Continuous Quality Improvement).

5. Analisis Kualitas Dalam Persepsi di Sekolah SD Negeri 067240 Tembung

Lembaga pendidikan adalah organisasi yang memberikan pelayanan. Beasiswa, penilaian, dan pendampingan adalah beberapa layanan yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan sponsor. Pelanggan dibagi menjadi beberapa kelompok yang harus diidentifikasi. Jika tujuan kualitas adalah untuk memenuhi permintaan pelanggan, maka penting untuk mengetahui siapa kebutuhan dan keinginan yang perlu dipenuhi.

Bagi sebagian pendidik, frasa 'klien' jelas memiliki nada komersial yang tidak dapat digunakan dalam pendidikan (Sallis, 2006). Mereka suka menyebut pelanggan mereka sebagai klien. Klien dianggap sebagai ungkapan yang jauh lebih dapat diterima daripada pelanggan karena berkonotasi layanan profesional. Yang lain, di sisi

lain, keberatan dengan ungkapan seperti itu dan percaya bahwa lebih cocok menggunakan istilah siswa atau murid. Ungkapan "klien" dan "murid" digunakan dalam cerita ini, dan penulis tidak bermaksud mengkritik individu yang menggunakan istilah alternatif. Tidak hanya itu, beberapa orang mencoba membedakan antara istilah 'klien' yang mengacu pada seseorang yang menerima layanan pendidikan seperti beasiswa, dan frasa 'pelanggan' yang mengacu pada seseorang yang membayar pendidikan.

Pelanggan adalah istilah yang digunakan oleh (Sallis, 2006) untuk menyebut dua varian istilah di atas, dan terbagi menjadi beberapa macam. Siswa adalah pelanggan utama, diikuti oleh 'pelanggan kedua', seperti orang tua, gubernur, dan sponsor siswa, yang memiliki kepentingan langsung pada orang atau lembaga, dan "pelanggan ketiga", seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Kerangka kerja yang tidak tepat untuk memahami klien pendidikan besar, menurut Lewis dan (Smith, 1994), adalah melihatnya dari tiga perspektif: pelanggan internal, pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung.

Mahasiswa, fakultas, program, dan departemen dalam program akademik kampus yang mempengaruhi program khusus dianggap sebagai pelanggan internal. Siswa adalah klien internal untuk administrasi, tetapi personel unit, departemen, dan divisi yang mempengaruhi kegiatan layanan juga disertakan. Pemberi kerja pelajar, perguruan tinggi dan universitas lain yang menerima siswa dan layanan dari perguruan tinggi dan universitas ini, dan pemasok semuanya adalah pelanggan eksternal langsung (yaitu, dari tempat perguruan tinggi dan universitas menerima siswa, produk dan layanan, seperti; sekolah menengah). Pemasok produk dan layanan disebutkan di atas. Dewan legislatif, komunitas, organisasi akreditasi, alumni, dan dermawan (mereka yang mempengaruhi kebijakan dan operasi perguruan tinggi dan universitas) adalah contoh konsumen eksternal tidak langsung.

Karena keragaman konsumennya, semua lembaga pendidikan harus lebih memperhatikan kebutuhan mereka dan meningkatkan mekanisme respons mereka. Sifat layanan yang diberikan oleh lembaga kepada konsumennya harus ditentukan dengan jelas. Dalam hal ini, sama saja dengan memelihara dialog yang positif dan berkelanjutan dengan mereka. Pemasaran yang dipilih siswa untuk kepentingan mereka sendiri merupakan bentuk pemasaran yang efektif dalam pendidikan. Satu hal yang perlu diingat adalah keberhasilan siswa berbanding lurus dengan kinerja lembaga pendidikannya.

Ketika sekolah, perguruan tinggi, dan universitas terutama memperhatikan pelanggan eksternal mereka, seperti siswa dan orang tua, penting untuk dicatat bahwa setiap orang yang bekerja di lembaga ini juga memberikan layanan kepada rekan kerja mereka, atau konsumen internal (Sallis, 2006). Pelanggan internal disebut sebagai pelanggan internal dalam manajemen mutu terpadu. Hubungan internal yang buruk akan menghambat pertumbuhan institusi dan, sebagai akibatnya, klien eksternal akan menderita. Salah satu tujuan dari manajemen mutu terpadu adalah mengubah organisasi yang menggunakannya menjadi tim yang tulus yang bekerja sama untuk mencapai satu tujuan, yaitu kepuasan pelanggan, tanpa konflik atau persaingan internal.

CONCLUSION

Bersumber pada hasil pengamatan yang telah dilaksanakan di Sekolah Dasar Negeri 067240 Tembung, sampai didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Asumsi guru dalam meningkatkan mutu pendidikan di Sekolah SD Negeri 067240 Tembung dinilai lemah. Banyaknya diantara mereka yang meringk tidak bisa dan kurang ahli membuat mutu pendidikan di sekolah tersebut terus jadi menurun.
2. Asumsi guru dalam mengenakan Sistem Informasi Manajemen di Sekolah pula dinilai lemah. Sebagian guru senior yang hanya mengandalkan operator sekolah membuat sistem informasi tidak berjalan gampang sesuai mestinya. Terjalin penumpukan tugas dan kurang efektif dan efisiennya waktu yang digunakan di sekolah.

Bersumber pada pembahasan di atas, sampai pengamat dapat mengemukakan anjuran sebagai berikut:

1. Buat Kepala Sekolah, biar dapat meningkatkan pengontrolan dan pengawasan terhadap aktivitas guru di sekolah, baik dalam Mengenai peningkatan mutu sekolah maupun dalam Mengenai konsumsi SIM di sekolah. Tidak cuma itu, penumpukan fasilitas sekolah semacam komputer maupun laptop pula harus ditingkatkan serta pelatihan mengenai SIM pula perlu ditambah biar tidak ada lagi alibi buat guru buat tidak bisa dalam mengelola tugas melalui sistem informasi manajemen.
2. Buat Guru, biar dapat meningkatkan kompetensi dalam konsumsi teknologi sangat utama berbasis SIM di sekolah.
3. Buat pengawas, biar dapat melakukan pengawasan lebih detail lagi ke sekolah mengenai mutu sekolah dan pengembangan SIM di sekolah binaannya.
4. Buat Dinas Pendidikan, biar dapat jadi perpanjangan tangan dalam memfasilitasi kebutuhan sekolah, baik berupa dorongan teknologi maupun pengadaan pelatihan guru dalam rangka meningkatkan mutu sekolah berbasis Sistem Informasi Manajemen.

REFERENCES

- Agustiandra, V., & Sabandi, A. (2019). Persepsi Guru Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Akademik Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Padang. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 8(1), 1-8.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hansen, K. E., and Elliot, M. E., (2005). *Osteoarthritis, Pharmacotherapy, A Pathophysiological Approach*. New York: Mc Graw Hill.
- Komariah, A., dkk. (2010). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Rukun, K. (2018). Pembelajaran pada Mata Kuliah Elektronika Daya: Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 15 (2), 157-167. <https://doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v15i2.13707>.
- Sabandi, A. (2019). Persepsi Guru Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Padang. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 8(1), 1-8.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD. Cet. IV.
- Syafaruddin dan Irwan Nasution. (2005). *Manajemen Pembelajaran*. Jakarta: Quantum teaching Press
- Syafaruddin. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Usman, Husaini. (2009). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zahroh, Aminatul. (2014). *Total Quality Management; Teori & Praktek Manajemen Dalam Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.