

MENINGKATKAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN DENGAN PRINSIP-PRINSIP CROSBY: PENERAPAN UNTUK KEUNGGULAN PENDIDIKAN

Lutfi Firdausi

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
al_boyox2000@yahoo.com

Akhyak

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
akhyakyunis@yahoo.co.id

Nur Efendi

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
pendik_06@yahoo.co.id

As'aril Muhajir

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
airlmuhajir@gmail.com

Abstract: The application of Crosby's principles in improving the quality of educational institutions is very important considering the quality of education is a major factor in creating quality human resources and able to compete in the current era of globalization. The Zero Defect concept introduced by Crosby can be applied in educational institutions to improve the quality of learning, create a safe and comfortable learning environment, and increase customer satisfaction, namely students and parents. The type of research used is library research. Literature study is a research method carried out by collecting and analyzing data or information derived from written sources such as books, journals, papers, articles, and other documents. The type of research used is library research. Literature study is a research method carried out by collecting and analyzing data or information derived from written sources such as books, journals, papers, articles, and other documents. In applying the Crosby principles, educational institutions should focus on preventing errors or defects at an early stage, by ensuring that the learning process is carried out properly and correctly. Educational institutions must also ensure that all components of education, such as teachers, curriculum, learning methods, and facilities, meet the quality standards that have been set. In addition, the role of management in leading and improving the learning process is also very important to achieve Zero Defect quality.

Keyword: *Quality; Education; Crosby Principles*

Abstrak: Penerapan prinsip-prinsip Crosby dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan menjadi sangat penting mengingat mutu pendidikan merupakan faktor utama dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing di era globalisasi saat ini. Konsep Zero Defect yang diperkenalkan oleh Crosby dapat diaplikasikan dalam lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, menciptakan lingkungan belajar yang aman dan nyaman, serta meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu para siswa dan orang tua. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan atau library research. Studi kepustakaan adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data atau informasi yang berasal dari sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, makalah, artikel, dan dokumen-dokumen lainnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan atau library research. Studi kepustakaan adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data atau informasi yang berasal dari sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, makalah, artikel, dan dokumen-dokumen lainnya. Dalam penerapan prinsip-prinsip Crosby, lembaga pendidikan harus memfokuskan pada pencegahan terjadinya kesalahan atau cacat pada tahap awal, dengan memastikan bahwa proses pembelajaran dilakukan dengan baik dan benar. Lembaga pendidikan juga harus memastikan bahwa seluruh komponen pendidikan, seperti guru, kurikulum, metode pembelajaran, dan fasilitas, sudah memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan.

Selain itu, peran manajemen dalam memimpin dan memperbaiki proses pembelajaran juga sangat penting untuk mencapai kualitas Zero Defect.

Kata kunci: Mutu; Pendidikan; Prinsip Crosby

Pendahuluan

Pendidikan adalah proses pembelajaran dan pengajaran yang diselenggarakan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, nilai, dan karakter seseorang¹. Pendidikan tidak hanya dilakukan di lembaga formal seperti sekolah, tetapi juga melalui pengalaman sehari-hari dan berbagai kegiatan yang memperluas pemahaman dan pengetahuan seseorang tentang dunia di sekitarnya. Pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk individu menjadi sosok yang mandiri, berpikir kritis, berakhlak mulia, dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya. Melalui pendidikan, seseorang dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan kehidupan dan membangun karir yang sukses².

Pendidikan juga merupakan investasi jangka panjang bagi individu dan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pendidikan, maka akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kemampuan masyarakat untuk menghasilkan nilai tambah, serta meningkatkan kemampuan negara untuk bersaing di tingkat global. Secara umum, pendidikan adalah suatu proses belajar yang berkesinambungan, melibatkan interaksi antara individu dengan lingkungan, dan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, nilai, dan karakter seseorang. Oleh karena itu, lembaga pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan siswa mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan memenuhi standar. Mutu pendidikan menjadi faktor yang sangat penting dalam menjamin keberhasilan siswa dalam mencapai tujuan pendidikan³.

Mutu pendidikan adalah sejauh mana tujuan dan standar pendidikan tercapai dengan baik dalam hal pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai yang dimiliki oleh siswa⁴. Mutu pendidikan mencakup aspek-aspek seperti kualitas kurikulum, kualitas tenaga pengajar, fasilitas pembelajaran, dan proses pembelajaran yang efektif. Secara lebih rinci, mutu pendidikan mencakup kemampuan siswa untuk mencapai tujuan pembelajaran, sejauh mana proses pembelajaran telah memenuhi standar dan kebutuhan siswa, serta kualitas lulusan yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan. Mutu pendidikan juga dapat dilihat dari hasil evaluasi dan pengukuran, seperti nilai ujian, lulusan yang berhasil memperoleh pekerjaan yang baik, dan laporan survei kepuasan siswa dan orang tua⁵.

Kualitas pendidikan yang baik sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan, yaitu menciptakan individu yang cerdas, berakhlak mulia, mandiri, dan mampu beradaptasi dengan lingkungan yang selalu berubah⁶. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga pendidikan harus terus berupaya meningkatkan mutu pendidikan dengan memperbaiki kurikulum, meningkatkan kualitas pengajaran, memperbaiki fasilitas pembelajaran, dan mengukur dan

¹ Syamsul Arifin, "Peran Guru Pendidikan Jasmani Dalam Pembentukan Pendidikan Karakter Peserta Didik," *Multilateral: Jurnal Pendidikan Jasmani Dan Olahraga* 16, no. 1 (2017).

² Etistika Yuni Wijaya et al., "Transformasi Pendidikan Abad 21 Sebagai Tuntutan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Era Global," in *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Matematika*, vol. 1, 2016, 263–78.

³ Siti Baro'ah, "Kebijakan Merdeka Belajar Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan," *Jurnal Tawadhu* 4, no. 1 (2020): 1063–73.

⁴ Muzlikhatun Umami, "Penilaian Autentik Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dan Budi Pekerti Dalam Kurikulum 2013," *Jurnal Kependidikan* 6, no. 2 (2018): 222–32.

⁵ Kharisul Wathoni, "Alumni Menurut Perspektif Total Quality Management (TQM)," *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 01 (2021): 34–48.

⁶ Idi Warsah and Muhamad Uyun, "Kepribadian Pendidik: Telaah Psikologi Islami," *Psikis: Jurnal Psikologi Islami* 5, no. 1 (2019): 62–73.



memantau hasil pendidikan secara berkala. Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, Philip Crosby, seorang ahli manajemen kualitas, mengembangkan prinsip-prinsip manajemen kualitas yang terkenal dengan konsep Zero Defect.

Konsep ini menekankan pentingnya fokus pada pencegahan kesalahan dan cacat daripada perbaikan setelah terjadi kesalahan⁷. Prinsip-prinsip Crosby juga meliputi kepuasan pelanggan, partisipasi semua pihak dalam proses meningkatkan mutu, serta mengukur dan memonitor hasil yang dicapai. Penerapan prinsip-prinsip Crosby dalam lembaga pendidikan dapat membantu meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan. Prinsip-prinsip ini dapat membantu lembaga pendidikan untuk memperbaiki dan memperkuat proses pendidikan, meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan, memastikan kepuasan pelanggan atau siswa, serta membangun reputasi lembaga pendidikan yang baik⁸.

Penerapan konsep Zero Defect dapat dilakukan dengan cara mencegah terjadinya kesalahan atau cacat sejak awal⁹. Memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan benar-benar bebas dari cacat, memahami bahwa biaya untuk memperbaiki kesalahan lebih besar daripada biaya untuk mencegah terjadinya kesalahan, dan menempatkan tanggung jawab pada manajemen untuk memimpin dan memperbaiki proses agar tercapai kualitas Zero Defect. Konsep Zero Defect dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti manufaktur, jasa, dan pendidikan, untuk menciptakan produk atau layanan yang lebih berkualitas dan memuaskan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan atau library research. Studi kepustakaan adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data atau informasi yang berasal dari sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, makalah, artikel, dan dokumen-dokumen lainnya¹⁰. Metode yang digunakan adalah Literature review: Metode ini melibatkan peninjauan dan analisis terhadap penelitian yang sudah ada pada topik tertentu. Biasanya melibatkan pencarian melalui jurnal akademik, buku, dan sumber lainnya untuk mengidentifikasi studi yang relevan dan mensintesis temuan-temuan mereka¹¹.

PENERAPAN MUTU ZERO DEFFECT DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN

Definisi Mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan

Untuk mengetahui kesesuaian persyaratan apa yang dimaksud, perlu diketahui terlebih dahulu persyaratan apa yang dimaksud. Namun secara umum, lembaga pendidikan memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar sesuai dengan standar pendidikan yang berlaku di negara tersebut. Beberapa persyaratan tersebut antara lain:

- 1) Sarana dan Prasarana

⁷ Muhammad Arie Firmansyah, "Analisis Hambatan Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Statistika," *JPPM (Jurnal Penelitian Dan Pembelajaran Matematika)* 10, no. 2 (2017): 3.

⁸ Syamsul Bahri, "Meningkatkan Kualitas Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Melalui Sumber Daya Manusia Di Era Pandemi," *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2022): 43–56.

⁹ Syarifuddin Syarifuddin, "Total Quality Manajement (TQM) Sebagai Manajemen Mutu Alternatif Pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab," *Al-Ta'rib: Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Bahasa Arab IAIN Palangka Raya* 2, no. 1 (2014): 21–34.

¹⁰ Rodatus Sofiah, Suhartono Suhartono, and Ratna Hidayah, "Analisis Karakteristik Sains Teknologi Masyarakat (STM) Sebagai Model Pembelajaran: Sebuah Studi Literatur," *Pedagogi: Jurnal Penelitian Pendidikan* 7, no. 1 (2020): 1–18.

¹¹ Moh Satria Diantoro and Alfi Ari Fakhur Rizal, "Tradisional Literature Review: Kepatuhan Mencuci Tangan Perawat Dengan Kejadian Infeksi Nosokomial," *Borneo Student Research (BSR)* 2, no. 3 (2021): 1837–44.

Lembaga pendidikan harus memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung proses belajar mengajar, seperti ruang kelas yang memadai, laboratorium, perpustakaan, serta sarana olahraga¹².

2) Tenaga Pengajar

Lembaga pendidikan harus memiliki tenaga pengajar yang berkualitas dan memenuhi persyaratan pendidikan dan kompetensi yang telah ditetapkan. Tenaga pengajar juga harus memiliki kemampuan mengajar yang baik dan dapat menginspirasi siswa.

3) Kurikulum

Lembaga pendidikan harus memiliki kurikulum yang sesuai dengan standar pendidikan yang berlaku dan memenuhi kebutuhan siswa serta mempersiapkan siswa untuk menghadapi masa depan.

4) Evaluasi

Lembaga pendidikan harus melakukan evaluasi secara berkala terhadap siswa, tenaga pengajar, dan program pendidikan yang ada, sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan.

5) Manajemen

Lembaga pendidikan harus memiliki manajemen yang baik dan efektif, sehingga dapat mengelola lembaga dengan baik dan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk memberikan pendidikan yang berkualitas¹³.

Kesesuaian terhadap persyaratan tersebut sangat penting agar lembaga pendidikan dapat memberikan pendidikan yang berkualitas dan memenuhi standar pendidikan yang berlaku. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan yang ada

Sistem Mutu adalah pencegahan

Sistem Mutu adalah pencegahan jika diterapkan dalam lembaga pendidikan memang benar adanya¹⁴. Sistem Mutu merupakan suatu pendekatan yang terstruktur dan terorganisir untuk mengelola kualitas suatu produk atau layanan secara sistematis, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

Dalam konteks lembaga pendidikan, Sistem Mutu dapat diterapkan untuk mencegah terjadinya masalah atau kegagalan dalam proses belajar mengajar¹⁵. Sebagai contoh, lembaga pendidikan dapat mengimplementasikan Sistem Mutu untuk memastikan bahwa proses penerimaan siswa baru dilakukan secara adil dan transparan, atau untuk memastikan bahwa kurikulum yang disusun sesuai dengan kebutuhan siswa dan perkembangan terkini.

Dalam Sistem Mutu, pencegahan adalah lebih baik daripada penyembuhan. Hal ini berarti bahwa mencegah terjadinya masalah atau kegagalan jauh lebih baik daripada memperbaiki masalah tersebut setelah terjadi. Dengan menerapkan Sistem Mutu, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi dan mencegah berbagai masalah atau kegagalan yang mungkin terjadi pada proses belajar mengajar, sehingga mutu pendidikan dapat terus meningkat.

Selain itu, Sistem Mutu juga dapat membantu lembaga pendidikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses belajar mengajar. Dengan menerapkan Sistem Mutu, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi proses-proses yang kurang efektif atau

¹² Ike Malaya Sinta, "Manajemen Sarana Dan Prasarana," *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 4, no. 1 (2019): 77–92.

¹³ Asbin Pasaribu, "Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional Di Madrasah," *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2017): 12–34.

¹⁴ Marita Lailia Rahman, "Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby," *EL Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education* 2, no. 1 (2020): 41–56.

¹⁵ Alfian Erwinsyah, "Manajemen Kelas Dalam Meningkatkan Efektifitas Proses Belajar Mengajar," *TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 2 (2017): 87–105.



tidak efisien, dan mengembangkan solusi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses tersebut.

Dalam kesimpulannya, menerapkan Sistem Mutu dalam lembaga pendidikan merupakan cara yang efektif untuk mencegah terjadinya masalah atau kegagalan dalam proses belajar mengajar, meningkatkan mutu pendidikan, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses belajar mengajar secara keseluruhan.

Standar Penampilan adalah tanpa cacat

Penerapan Standar Penampilan yang tanpa cacat dalam lembaga pendidikan dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi siswa¹⁶. Namun, penting untuk memahami bahwa dalam konteks pendidikan, standar penampilan yang tanpa cacat tidak selalu berarti bahwa semua siswa harus mencapai tingkat keunggulan yang sama dalam segala hal. Sebagai contoh, dalam mata pelajaran yang membutuhkan keterampilan fisik seperti olahraga atau seni, mungkin ada perbedaan dalam kemampuan dan potensi siswa. Hal ini dapat diterima selama setiap siswa telah mencapai standar penampilan yang memadai dan sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing.

Namun, di sisi lain, jika Standar Penampilan yang tanpa cacat diartikan sebagai mencapai standar minimum dalam segala hal, hal ini dapat menimbulkan masalah¹⁷. Ini dapat menyebabkan kurangnya tantangan untuk siswa yang lebih mampu dan kurangnya dukungan untuk siswa yang menghadapi kesulitan belajar. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa Standar Penampilan yang diterapkan di lembaga pendidikan seimbang dan mempertimbangkan perbedaan individu siswa.

Untuk mencapai Standar Penampilan yang tanpa cacat dalam lembaga pendidikan, beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain adalah:

- 1) Memastikan bahwa semua siswa memiliki akses yang sama terhadap pendidikan berkualitas dan sumber daya pendidikan yang memadai.
- 2) Membuat kurikulum yang jelas dan terstruktur, serta menetapkan standar penilaian yang jelas.
- 3) Memberikan dukungan dan bimbingan yang memadai bagi siswa yang menghadapi kesulitan belajar.
- 4) Memberikan tantangan dan kesempatan pengembangan bagi siswa yang lebih mampu.
- 5) Memastikan bahwa pengajar memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk membantu siswa mencapai standar penampilan yang ditetapkan.

Dengan mengimplementasikan Standar Penampilan yang tanpa cacat dengan cara yang tepat, lembaga pendidikan dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih baik bagi siswa dan membantu memastikan bahwa setiap siswa mencapai potensi terbaiknya

Ukuran Mutu adalah Harga Ketidaksesuaian

Penerapan Ukuran Mutu yang menitikberatkan pada Harga Ketidaksesuaian dalam lembaga pendidikan mungkin dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan¹⁸. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan biaya yang terkait dengan ketidaksesuaian dalam proses belajar mengajar, misalnya biaya pengulangan, biaya bimbingan tambahan,

¹⁶ Sabaruddin Yunis Bangun, "Peran Pendidikan Jasmani Dan Olahraga Pada Lembaga Pendidikan di Indonesia," *Jurnal Publikasi Pendidikan* 6, no. 3 (2016): 157.

¹⁷ Ahmad Bakhori, "Perbaikan Metode Pengelasan SMAW (Shield Metal Arc Welding) Pada Industri Kecil Di Kota Medan," *Buletin Utama Teknik* 13, no. 1 (2017): 14–20.

¹⁸ Sola Ermi, "Penguatan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) Melalui Implementasi Kurikulum 2013," *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2017): 1–13.



atau bahkan biaya penggantian guru atau siswa yang tidak mampu mencapai standar yang ditetapkan.

Namun, penting untuk diingat bahwa fokus pada Harga Ketidaksesuaian tidak selalu merupakan cara yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Fokus terlalu kuat pada biaya ketidaksesuaian dapat mengabaikan faktor-faktor lain yang juga penting dalam meningkatkan mutu pendidikan, seperti inovasi dalam pengajaran, pengembangan kurikulum, dan dukungan siswa.

Selain itu, terlalu banyak memperhatikan Harga Ketidaksesuaian dapat membuat lembaga pendidikan mengorbankan aspek lain, seperti nilai-nilai moral dan sosial, yang seharusnya juga menjadi bagian dari pendidikan¹⁹. Untuk mencapai Ukuran Mutu yang seimbang dalam lembaga pendidikan, beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain adalah:

- 1) Memastikan bahwa lembaga pendidikan memiliki visi dan misi yang jelas dan terfokus pada meningkatkan mutu pendidikan secara holistik.
- 2) Menerapkan sistem penilaian dan umpan balik yang terbuka dan adil, yang mempertimbangkan berbagai aspek kemampuan siswa.
- 3) Mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan siswa dan kebutuhan masyarakat. Memberikan pelatihan dan dukungan bagi guru dan staf pendidikan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.
- 4) Memperkuat pengawasan dan evaluasi lembaga pendidikan untuk memastikan bahwa standar mutu terus dipertahankan²⁰.

Dengan mengimplementasikan Ukuran Mutu yang seimbang dalam lembaga pendidikan, maka mutu pendidikan dapat meningkat secara holistik dan efektif, tanpa mengabaikan aspek lain yang penting seperti nilai-nilai moral dan sosial. Strategi mencapai tingkatan zero defect, antara lain:

Bagi Crosby, tidak adanya cacat (zero defect) adalah pendekatan dasar dalam arti luas untuk memperbaiki mutu, kebebasan teknologi atau teknik mutu. Tjiptono dan Diana menjelaskan 14 langkah untuk mencapai tingkatan zero defect, yaitu:

- 1) Komitmen manajemen (Manajemen Comitmen). Komitmen pada pimpinan. Inisiatif pencapaian mutu pada umumnya oleh pimpinan dan dikomunikasikan sebagai kebijakan secara jelas dan dimengerti oleh seluruh unsur pelaksana lembaga.
- 2) Tim peningkatan mutu (Quality Improvement). Bentuk tim perbaikan mutu yang bertugas merumuskan dan mengendalikan program peningkatan mutu.
- 3) Pengukuran-pengukuran (Measurement). Buatlah pengukuran mutu, dengan cara tentukan baseline data saat program peningkatan mutu dimulai, dan tentukan standar mutu yang diinginkan sebagai patokan. Dalam penentuan standard mutu libatkanlah pelanggan agar dapat diketahui harapan dan kebutuhan mereka.
- 4) Biaya mutu (Cost of Quality). Menghitung biaya mutu. Setiap mutu dari suatu produk/jasa dihitung termasuk didalamnya antara lain: kalau terjadi pengulangan pekerjaan jika terjadi kesalahan, inspeksi/supervise, dan test/percobaan
- 5) Sadar akan mutu (Quality awareness). Membangkitkan kesadaran akan mutu bagi setiap orang yang terlibat dalam proses produksi/jasa dalam lembaga.
- 6) Kegiatan koreksi (Corrective Action). Melakukan tindakan perbaikan. Untuk ini perlu metodologi yang sistematis agar tindakan yang dilakukannya cocok dengan penyelesaian masalah yang dihadapi, dan karenanya perlu dibuat suatu seri tugas-tugas tim dalam agenda yang cermat. Selama pelaksanaan sebaiknya dilakukan pertemuan regular agar didapat feed back dari mereka.
- 7) Rencana ZD (Zero Defect Planning). Lakukan perencanaan kerja tanpa cacat (zero

¹⁹ Selvie M Tumengkol, "Dinamika Konflik Dalam Organisasi," *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* 3, no. 1 (2017): 47–63.

²⁰ Muhammad Fadhli, "Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi," *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2020): 171–83.



- defect planning) dari pimpinan sampai pada seluruh staf pelaksana. Perencanaan ini membutuhkan berbagai persiapan antara lain dengan mengadakan workshop penjaminan mutu guna menentukan standar mutu.
- 8) Pelatihan Kerja (Employ education). Adakan pelatihan pada tingkat pimpinan (supervisor training) untuk mengetahui peranan mereka masing-masing dalam proses pencapaian mutu, istimewa bagi pimpinan tingkat menengah. Lebih lanjut juga bagi pimpinan tingkat bawah dan pelaksananya.
 - 9) Hari ZD (Zero Defect Day). Adakan hari tanpa cacat, untuk menciptakan komitmen dan kesadaran tentang pentingnya pengembangan staf.
 - 10) Menyusun Tujuan (Goal setting). Setiap tim/bagian merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan tepat dan harus dapat diukur keberhasilannya.
 - 11) Mengganti penyebab kesalahan (Error cause removal). Ini berarti sekaligus melakukan usaha perbaikan. Salah satu dari usaha ini adalah adanya kesempatan staf mengkomunikasikan kepada atasannya mana diantara pekerjaannya yang sulit dilakukan.
 - 12) Pengakuan (Recognition). Harus ada pengakuan atas prestasi bukan berupa uang tapi misalnya penghargaan atau sertifikat dan lainnya sejenis.
 - 13) Dewan Mutu (Quality Council). Dewan mutu terdiri dari para ahli yang merumuskan standar mutu.
 - 14) Kerjakan sekali lagi (Do it over again). Lakukan berulang kali, karena program mencapai mutu tak pernah akan berakhir

Implementasi Mutu zero defect dalam lembaga pendidikan

Penerapan prinsip-prinsip Crosby dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan melibatkan beberapa langkah dan strategi. Berikut adalah beberapa cara implementasi prinsip-prinsip Crosby dalam konteks lembaga pendidikan:

- a. Fokus pada Pencegahan Masalah :Prinsip nol kekalahan dalam pendekatan Crosby menekankan pentingnya pencegahan masalah daripada pembenahan setelah terjadi. Dalam konteks lembaga pendidikan, langkah-langkah pencegahan dapat meliputi:
 - 1) Proses seleksi yang ketat untuk staf pengajar yang berkualitas.
 - 2) Memastikan bahwa fasilitas dan peralatan pendidikan dalam kondisi baik dan terawat.
 - 3) Menerapkan program pelatihan dan pengembangan profesional yang teratur untuk staf pendidik.
- b. Identifikasi Standar Kualitas yang Jelas: Penting untuk menetapkan standar kualitas yang jelas dan terukur dalam lembaga pendidikan. Hal ini dapat mencakup:
 - 1) Menetapkan standar prestasi akademik yang spesifik untuk berbagai tingkat pendidikan.
 - 2) Mengembangkan standar kedisiplinan dan perilaku siswa.
 - 3) Menetapkan standar pelayanan siswa yang memadai.
 - 4) Menyusun standar pengelolaan dan tata kelola lembaga pendidikan.
- c. Sistem Manajemen Mutu Terpadu: Penerapan sistem manajemen mutu terpadu membantu memastikan bahwa mutu pendidikan dikelola dengan baik di semua tingkatan. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi:
 - 1) Pembuatan kebijakan mutu yang jelas dan komunikasi kepada seluruh anggota lembaga pendidikan.
 - 2) Perencanaan yang terstruktur dan terukur untuk mencapai tujuan mutu.
 - 3) Pelaksanaan proses pengendalian mutu yang melibatkan pemantauan, pengukuran, dan evaluasi kinerja.



- 4) Menerapkan sistem peningkatan berkelanjutan yang melibatkan analisis data, identifikasi peluang perbaikan, dan pengimplementasian tindakan perbaikan.
- d. Komunikasi dan Keterlibatan Pemangku Kepentingan: Prinsip komunikasi yang efektif dalam penerapan prinsip-prinsip Crosby penting dalam lembaga pendidikan. Beberapa strategi yang dapat digunakan adalah:
 - 1) Membangun komunikasi yang terbuka dan transparan antara siswa, staf pengajar, manajemen, dan pemangku kepentingan lainnya.
 - 2) Mengadakan pertemuan rutin atau forum diskusi untuk mendengarkan masukan, umpan balik, dan gagasan dari berbagai pihak terkait.
 - 3) Melibatkan siswa, orang tua, dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan lembaga pendidikan.

Penerapan prinsip-prinsip Crosby dalam lembaga pendidikan membutuhkan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait. Hal ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk mencapai peningkatan mutu yang berkelanjutan, memberikan pendidikan yang berkualitas, dan memenuhi kebutuhan siswa serta pemangku kepentingan lainnya

Manfaat penerapan mutu zero defect dalam lembaga pendidikan

Penerepan mutu zero defect dalam lembaga pendidikan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

- a. Meningkatkan Kualitas Pendidikan

Dengan menerapkan mutu zero defect, lembaga pendidikan akan memastikan bahwa setiap aspek dalam proses belajar mengajar dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini akan meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa.
- b. Meningkatkan Kepuasan Siswa

Dengan kualitas pendidikan yang lebih baik, siswa akan merasa lebih puas dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan siswa terhadap lembaga pendidikan.
- c. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Proses Belajar Mengajar

Dengan menerapkan mutu zero defect, lembaga pendidikan akan memastikan bahwa setiap proses dalam pembelajaran berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses belajar mengajar.
- d. Meningkatkan Reputasi Lembaga Pendidikan

Dengan kualitas pendidikan yang baik dan layanan yang memuaskan, lembaga pendidikan akan memperoleh reputasi yang baik di mata masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan jumlah calon siswa yang ingin bergabung dengan lembaga pendidikan.
- e. Mengurangi Biaya dan Waktu yang Dibutuhkan

Dengan menerapkan mutu zero defect, lembaga pendidikan akan dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki kesalahan atau kekurangan dalam proses belajar mengajar²¹. Hal ini akan memungkinkan lembaga pendidikan untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas pendidikan.

Dengan demikian, penerapan mutu zero defect dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi lembaga pendidikan, siswa, dan masyarakat secara keseluruhan

Tantangan dan hambatan dalam penerapan mutu zero defect dalam lembaga pendidikan

Dunia pendidikan dihadapkan pada berbagai tantangan berat. Salah satu tantangan penting yang dihadapi baik dunia pendidikan, bisnis dan pemerintahan kini

²¹ Rifqi Muntaqo and A Adibudin Al Halim, "Peningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Budaya Organisasi Di Madrasah Aliyah Ali Maksum Yogyakarta," *Jurnal Pancar (Pendidik Anak Cerdas Dan Pintar)* 1, no. 1 (2017): 1–30.



adalah masalah mutu, munculnya masalah penganggura, menurunnya kesejahteraan serta rendahnya daya saing telah mendorong lahirnya berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan baik melalui serangkaian kegiatan penelitian maupun mengadopsi teori-teori yang pernah sukses dalam dunia bisnis, salah satu pendekatan yang digunakan dalam peningkatan mutu pendidikan dewasa ini adalah pendekatan Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu²². Semula pendekatan ini dikembangkan dalam dunia bisnis tapi kemudian juga digunakan dalam dunia pendidikan dan pemerintahan, meski terdapat sebagian kecil kalangan yang menolak penggunaan pendekatan TQM dalam dunia pendidikan, tapi secara umum dapat diterima. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan, strategi yang dikembangkan dalam penggunaan TQM dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa, yakni industri yang memberikan pelayanan (service) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (customer). Jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu. Tantangan dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam penerapan mutu zero defect dalam lembaga pendidikan antara lain:

- a) Kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang konsep mutu zero defect: Banyak staf dan siswa di lembaga pendidikan mungkin belum memahami sepenuhnya konsep mutu zero defect dan menganggapnya sebagai sesuatu yang sulit dicapai atau tidak realistis. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya mutu zero defect dan bagaimana menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari di lembaga pendidikan.
- b) Kurangnya sumber daya: Implementasi prinsip-prinsip Crosby dalam lembaga pendidikan dapat memerlukan sumber daya tambahan seperti perangkat lunak dan peralatan. Lembaga pendidikan yang kurang memiliki sumber daya mungkin mengalami kesulitan dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara optimal.
- c) Resistensi dari staf dan siswa: Ada kemungkinan bahwa staf dan siswa mungkin tidak terbuka terhadap perubahan dalam kegiatan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi mereka dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan.
- d) Kurangnya kepemimpinan yang kuat: Kepemimpinan yang kuat sangat penting dalam menerapkan prinsip-prinsip Crosby dalam lembaga pendidikan. Jika kepemimpinan kurang kuat atau tidak memiliki komitmen yang kuat terhadap mutu pendidikan, maka upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut mungkin tidak efektif.
- e) Keterbatasan waktu: Menerapkan prinsip-prinsip Crosby dalam lembaga pendidikan dapat memerlukan waktu tambahan dan mengganggu kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang baik dan pengaturan jadwal untuk memastikan bahwa implementasi tidak mengganggu proses pembelajaran dan aktivitas lainnya di lembaga pendidikan.
- f) Tidak adanya sistem umpan balik yang efektif: Sistem umpan balik yang efektif sangat penting dalam memonitor dan mengevaluasi kemajuan dalam menerapkan prinsip-

²² Ilyas Yasin, "Problem Kultural Peningkatan Mutu Pendidikan Di Indonesia: Perspektif Total Quality Management," *Ainara Journal (Jurnal Penelitian Dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)* 2, no. 3 (2021): 239–46.



prinsip Crosby. Jika tidak ada sistem umpan balik yang efektif, maka sulit untuk menentukan apakah upaya yang dilakukan berhasil atau tidak²³.

Dalam mengatasi tantangan dan hambatan ini, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait, termasuk staf, siswa, dan kepemimpinan lembaga pendidikan. Selain itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan keterampilan dalam menerapkan prinsip-prinsip Crosby dan memperoleh sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan implementasi secara efektif

Kesimpulan

Penerapan prinsip-prinsip Crosby dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan sangatlah penting. Prinsip-prinsip tersebut meliputi fokus pada nol cacat atau zero defect, kepuasan pelanggan, sistem pencegahan daripada perbaikan, dan partisipasi semua pihak dalam proses meningkatkan mutu. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, lembaga pendidikan akan dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, memastikan kepuasan siswa, meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses belajar mengajar, meningkatkan reputasi lembaga pendidikan, dan mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki kesalahan atau kekurangan dalam proses belajar mengajar. Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk mempertimbangkan penerapan prinsip-prinsip Crosby dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan dan memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik kepada siswa dan masyarakat secara keseluruhan

Daftar Pustaka

- Arifin, Syamsul. "Peran Guru Pendidikan Jasmani Dalam Pembentukan Pendidikan Karakter Peserta Didik." *Multilateral: Jurnal Pendidikan Jasmani Dan Olahraga* 16, no. 1 (2017).
- Bahri, Syamsul. "Meningkatkan Kualitas Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Melalui Sumber Daya Manusia Di Era Pandemi." *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2022): 43–56.
- Bakhori, Ahmad. "Perbaikan Metode Pengelasan SMAW (Shield Metal Arc Welding) Pada Industri Kecil Di Kota Medan." *Buletin Utama Teknik* 13, no. 1 (2017): 14–20.
- Bangun, Sabaruddin Yunis. "Peran Pendidikan Jasmani Dan Olahraga Pada Lembaga Pendidikan Indonesia." *Jurnal Publikasi Pendidikan* 6, no. 3 (2016): 157.
- Baro'ah, Siti. "Kebijakan Merdeka Belajar Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan." *Jurnal Tawadhu* 4, no. 1 (2020): 1063–73.
- Diantoro, Moh Satria, and Alfi Ari Fakhrrur Rizal. "Tradisional Literature Review: Kepatuhan Mencuci Tangan Perawat Dengan Kejadian Infeksi Nosokomial." *Borneo Student Research (BSR)* 2, no. 3

²³ Imam Turmidzi, "Konsep Pengendalian Mutu Dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Dunia Bisnis Dan Dunia Pendidikan," *Dirasah: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Dasar Islam* 1, no. 1 (2019): 63–100.



(2021): 1837–44.

- Ermis, Sola. “Penguatan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) Melalui Implementasi Kurikulum 2013.” *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2017): 1–13.
- Erwinsyah, Alfian. “Manajemen Kelas Dalam Meningkatkan Efektifitas Proses Belajar Mengajar.” *TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 2 (2017): 87–105.
- Fadhli, Muhammad. “Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi.” *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2020): 171–83.
- Firmansyah, Muhammad Arie. “Analisis Hambatan Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Statistika.” *JPPM (Jurnal Penelitian Dan Pembelajaran Matematika)* 10, no. 2 (2017): 3.
- Muntaqo, Rifqi, and A Adibudin Al Halim. “Peningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Budaya Organisasi Di Madrasah Aliyah Ali Maksum Yogyakarta.” *Jurnal Pancar (Pendidik Anak Cerdas Dan Pintar)* 1, no. 1 (2017): 1–30.
- Pasaribu, Asbin. “Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional Di Madrasah.” *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2017): 12–34.
- Rahman, Marita Lailia. “Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby.” *EL Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education* 2, no. 1 (2020): 41–56.
- Sinta, Ike Malaya. “Manajemen Sarana Dan Prasarana.” *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 4, no. 1 (2019): 77–92.
- Sofiah, Rodatus, Suhartono Suhartono, and Ratna Hidayah. “Analisis Karakteristik Sains Teknologi Masyarakat (STM) Sebagai Model Pembelajaran: Sebuah Studi Literatur.” *Pedagogi: Jurnal Penelitian Pendidikan* 7, no. 1 (2020): 1–18.
- Syarifuddin, Syarifuddin. “Total Quality Management (TQM) Sebagai Manajemen Mutu Alternatif Pada Program Studi Pendidikan Bahasa Arab.” *Al-Ta’rib: Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Bahasa Arab IAIN Palangka Raya* 2, no. 1 (2014): 21–34.
- Tumengkol, Selvie M. “Dinamika Konflik Dalam Organisasi.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* 3, no. 1 (2017): 47–63.
- Turmidzi, Imam. “Konsep Pengendalian Mutu Dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Dunia Bisnis Dan Dunia Pendidikan.” *Dirasah: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Dasar Islam* 1, no. 1 (2019): 63–100.
- Umami, Muzlikhatun. “Penilaian Autentik Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dan Budi Pekerti Dalam Kurikulum 2013.” *Jurnal Kependidikan* 6, no. 2 (2018): 222–32.
- Warsah, Idi, and Muhamad Uyun. “Kepribadian Pendidik: Telaah Psikologi Islami.” *Psikis: Jurnal Psikologi Islami* 5, no. 1 (2019): 62–73.
- Wathoni, Kharisul. “Alumni Menurut Perspektif Total Quality Management (TQM).” *MA’ALIM: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 01 (2021): 34–48.



- Wijaya, Etistika Yuni, Dwi Agus Sudjimat, Amat Nyoto, and U N Malang. "Transformasi Pendidikan Abad 21 Sebagai Tuntutan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Era Global." In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Matematika*, 1:263–78, 2016.
- Yasin, Ilyas. "Problem Kultural Peningkatan Mutu Pendidikan Di Indonesia: Perspektif Total Quality Management." *Ainara Journal (Jurnal Penelitian Dan PKM Bidang Ilmu Pendidikan)* 2, no. 3 (2021): 239–46.

