

## **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT (PKBM) INTAN BANDUNG**

Agus Ali<sup>1</sup>, Atik Mardiaty<sup>2</sup>, Mohamad Erihadiana<sup>3</sup>  
Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor  
Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Musaddadiyah Garut  
UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
[agus.ali@iuqibogor.ac.id](mailto:agus.ali@iuqibogor.ac.id)  
[atik.mardiaty@stai-musaddadiyah.ac.id](mailto:atik.mardiaty@stai-musaddadiyah.ac.id)  
[erihadiana@uinsgd.ac.id](mailto:erihadiana@uinsgd.ac.id)

### **Abstrak**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu studi kasus. Data dan informasi utama diperoleh dari kepala atau pimpinan PKBM Intan Bandung sebagai informan kunci dalam memperoleh data penelitian. Lebih lanjut, data dan informasi pendukung diperoleh dari tenaga pendidik di lembaga tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi terlibat, wawancara mendalam, & dokumentasi. Hasil dari observasi ditemukan penerapan Manajemen Mutu Terpadu di PKBM Intan Bandung sebagai berikut: terbangunnya komunikasi yang baik dengan berbagai pihak PKBM Intan Bandung, komunikasi efektif dan kerjasama dengan para orang tua PKBM Intan Bandung, terbentuknya pribadi yang berakhlak mulia, serta terlaksananya kegiatan pengembangan diri bagi siswa. PKBM Intan Bandung telah benar-benar menerapkan konsep manajemen mutu terpadu secara baik dengan konsentrasi pada keunggulan lokal yang dimilikinya, yaitu pembinaan karakter sebagai strategi meningkatkan kualitas dan prestasi sekolah.

Kata kunci: Manajemen mutu terpadu; Pusat kegiatan belajar masyarakat.

## **1 Pendahuluan**

Menurut Langeveld (1971:5) Pendidikan merupakan semua usaha, pengaruh, perlindungan, dan bantuan yang disalurkan kepada yang tertuju, atau lebih tepat membantu anak agar cakap melaksanakan tugas seperti pendidikan nasional yang membentuk watak peradaban bagi bangsa yang bermartabat. Tingkat Pendidikan di Indonesia pada saat ini berada dalam kondisi yang sangat pesat. Tetapi hal tersebut berbanding terbalik dengan perkembangan secara kualitas yang masih terdapat kesenjangan perkembangan di wilayah Indonesia.

Kompleksitas permasalahan pendidikan yang ada di Indonesia berimplikasi pada masih rendahnya mutu pendidikan. Ketidakmerataan akses terhadap pendidikan menjadikan sistem pendidikan termarginalisasi yang menjadi bagian penyebab kurangnya mutu pendidikan di Indonesia. Salah satu langkah yang dapat ditempuh adalah peningkatan kualifikasi lulusan jenjang sekolah masyarakat Indonesia. Tinggi atau rendahnya kualifikasi lulusan sekolah tidak bisa dipungkiri memiliki pengaruh dalam dunia kerja. Salah satu solusi untuk mengantisipasi

permasalahan tersebut ialah dengan penyetaraan level kualifikasi sumber daya manusia (SDM) di Indonesia. Berdasarkan data KEMENDIBUD, Indonesia memiliki angka putus sekolah cukup tinggi. Berdasarkan tahun 2019/2020, terdapat sekitar 59.443 siswa lulusan SD yang tidak mampu melanjutkan ke jenjang selanjutnya. Selanjutnya pada tingkat sekolah menengah pertama (SMP), terdapat 38.464 siswa yang tengah putus sekolah. Pada Sekolah Menengah Atas terhitung 26.864 siswa serta untuk Sekolah Menengah Kejuruan terhitung 32.395 siswa. Program kejar paket A menjadi solusi bagi mereka yang tidak melanjutkan sekolah karena faktor lain. Hal demikian tercantum pada Pasal 26, ayat (6) UU No. 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, "Hasil pendidikan nonformal dapat dihargai setara dengan hasil pendidikan formal setelah melalui proses penilaian penyetaraan oleh lembaga yang ditunjuk Pemerintah atau Pemerintah Daerah dengan mengacu pada standar Nasional Pendidikan." Dengan demikian, legalitas ijazah non formal memiliki pengakuan yang sama dengan sekolah formal, yang dapat dipergunakan untuk melamar pekerjaan atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Program kejar paket merupakan solusi untuk mengurangi angka putus sekolah yang dijalankan oleh suatu lembaga pendidikan non formal yang dikenal dengan PKBM. PKBM merupakan singkatan dari Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat, yakni lembaga pendidikan non formal di bawah naungan Pendidikan Non-Formal dan Informal (PNFI) dengan induk Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud).

Pendidikan kesetaraan adalah salah satu satuan pendidikan pada jalur pendidikan nonformal yang meliputi kelompok belajaru (kejar) Program Paket A setara SD/MI, Program Paket B setara SMP/MTs, dan Program Paket C setara SMA/MA yang dapat diselenggarakan melalui Sanggar Kegiatan Belajar (SKB), Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), atau satuan sejenis lainnya. Dalam UU No 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional menyebutkan bahwa jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan mengganti.

Sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas SDM Indonesia, program kejar paket harus dikelola dengan mengedepankan kualitas manajemen mutu terpadu dalam pelaksanaan setiap kegiatan pembelajaran serta kegiatan lainnya. Dalam penelitian ini bertujuan membahas tentang penerapan total quality management (TQM) pada lembaga pendidikan non-formal PKBM. PKBM yang menjadi subjek penelitian adalah PKBM Intan Bandung yang terletak di kompleks Graha Pesona, Jl. Pesona Raya Blok B Nomor 4, Cisaranten Wetan, Cinambo, Bandung. Alasan pemilihan PKBM Intan Bandung ini dilandasi bahwa sistem manajemen mutu total di PKBM tersebut terbukti sukses dalam mengatasi masalah kelanjutan pendidikan. Adapun penerapannya di PKBM Intan Bandung berbasis pembinaan karakter.

## 2 Tinjauan penelitian

Menurut Zahroh (2013:92), TQM merupakan suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*) atas jasa, manusia produk dan lingkungan. Selain itu menurut Nasution (2000: 14), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, lingkungan serta proses. TQM adalah suatu upaya dalam mencoba mengerjakan sesuatu dengan sebaik-baiknya. TQM tidak memberikan kesempatan untuk memeriksa apabila terdapat suatu kesalahan. TQM bukan berbicara masalah bagaimana mengerjakan jadwal dari orang lain, melainkan jadwal yang telah dibuat dan ditetapkan oleh pelanggan.

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat yang merupakan salah satu alternatif dapat dipilih dan dijadikan sebagai proses pemberdayaan masyarakat. Hal ini selaras dengan adanya pemikiran bahwa dengan melembagakan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat, maka akan banyak potensi yang dimiliki yang selama ini kurang mendapat perhatian dan kurang maksimal. Agar mendapat perhatian secara maksimal maka perlu adanya pengembangan potensi tersebut, maka diupayakanlah kegiatan pembelajaran yang diselenggarakan di PKBM sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Diansyah (2016:70), implementasi manajemen mutu pada proses aktivitas belajar masyarakat dapat ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya:

- a. Peran upaya pimpinan untuk meningkatkan kualitas pendidikan kejar paket,
- b. Kualitas pengajar pada program pendidikan kejar paket,
- c. Kualitas pelayanan pada program pendidikan kejar paket, serta
- d. Tingkat kepuasan pelanggan pada program pendidikan kejar paket.

Peran penting seorang pemimpin adalah menjaga serta meningkatkan kualitas kelembagaan yang terus sejalan sesuai dengan sasaran visi dan misi. Peran kedua adalah untuk mempromosikan lembaga PKBM ke masyarakat memanfaatkan berbagai teknik. Teknik promosi yang pertama ialah dengan melakukan kerjasama antar perangkat desa yang terdapat di sekitar PKBM. Teknik yang lain adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi (seperti website).

Lebih lanjut, peranan pimpinan lembaga dapat dikategorikan sebagai fasilitator terhadap kebijakan yayasan, inovator, dan supervisor. Dalam perannya sebagai inovator, pimpinan lembaga PKBM menjalankan perencanaan baru beberapa program dalam memajukan pendidikan kejar paket di PKBM. Berposisi sebagai supervisor, untuk mengawasi semua proses kegiatan.

- a. Kualitas pengajar pada Program Pendidikan Kejar Paket  
Kualitas pengajar pada lembaga pendidikan kejar paket bertolak ukur pada Standar Kualifikasi dan Standar Kompetensi Pendidik yang tercantum pada Permendiknas No 16 Tahun 2007 pasal 1 Ayat 1 dan 2. Sesuai dengan tugas (tugas pokok dan fungsi) yang dilaksanakannya, semua pengajar harus memiliki kualifikasi dan keahlian sesuai dengan bidang pembelajarannya. Untuk memastikan kualitas pendidikan pada PKBM, pengajar alangkah lebih bagusnya ialah lulusan dari pendidikan strata 1 (S1), serta mengajar sesuai dengan keilmuan dari pendidikan S1. Selanjutnya pengajar harus mampu menciptakan kondisi saat proses pembelajaran berlangsung serta komunikatif antara pengajar dengan warga belajar pada saat pembelajaran dilakukan. Terkait standar kualifikasi, pengajar diwajibkan mempunyai ijazah dari Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK), serta memahami isi materi yang diajarkan serta mampu membangun situasi komunikatif.
- b. Kualitas pelayanan Program Pendidikan Kejar Paket  
Kualitas layanan berfokus berupaya memenuhi apa yang dibutuhkan serta keinginan pelanggan dan juga ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan tingkat yang diharapkan dan pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan. "Pelayanan yang diberikan kepada warga belajar berupa pelayanan pembelajaran, pelayanan administrasi dan pelayanan fasilitas pembelajaran di mana keseluruhan sasarannya adalah warga belajar" (Chelladurai, 2014; Patterson, 2009; Wahab & Ilham, 2005).
- c. Kepuasan Warga Belajar Pendidikan Kejar Paket  
Terdapat "beberapa cara dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, yaitu *compliant and suggestion system* (sistem keluhan dan saran) dan *customer satisfaction surveys*" (Kim & Lee, 2011; Nisar & Prabhakar, 2017; Rahman et al., 2012). Cara keluhan dan saran dikerjakan oleh lembaga dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelanggan yaitu dengan mengevaluasi kepuasan setiap tahun ajaran serta melalui pesan untuk menyampaikan mengenai kepuasan yang dirasakan.

“Keberhasilan dalam pengukuran kepuasan pelanggan makan akan menghasilkan hal yang positif untuk setiap lembaga seperti perbaikan kualitas kelembagaan yang berkelanjutan, menjadi prioritas penting bagi warga belajar, serta menjadi motivasi kepada pengajar dalam meningkatkan kualitas serta memudahkan lembaga untuk menunjukkan tingkat kepuasan warga belajar ke pihak terkait baik dinas pendidikan atau lembaga pengawas dilingkup dunia pendidikan” (Kamath et al., 2020; Rama, 2020; Wong & Dioko, 2013).

### 3 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimana penelitian dimaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian, yaitu tentang perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Adapun metode penelitian yaitu data penelitian yang diambil bersifat alamiah, penelitian ini mengutamakan proses, dan dalam pengambilan data menggunakan data deskriptif.

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005:54).

Dan penelitian yang digunakan adalah studi kasus (*case study*) yaitu penelitian yang dilakukan secara terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, dan lembaga. Dengan demikian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran yang utuh dan terorganisir dengan baik tentang komponen-komponen tertentu sehingga dapat memberikan keaslian hasil penelitian. Dalam penelitian ini yang subjek penelitian adalah PKBM Intan Bandung, berikut data dan informasi diperoleh dari kepala atau pimpinan PKBM Intan Bandung. Selanjutnya untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat didukung oleh tenaga pendidik di lembaga tersebut.

Adapun teknik dalam pengumpulan data yang digunakan, meliputi: (1) melalui observasi, (2) melalui wawancara secara mendalam, dan (3) dan dokumentasi sebagai pelengkap. . Aspek yang digali dari informan utama dan pendukung adalah tahap operasional atau langkah-langkah Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dan deskripsi penerapan TQM di PKBM Intan. Selain itu, beberapa kegiatan yang mendukung penerapan TQM didokumentasikan.

Sebagai analisis data, uterbagi keudalam duautahap, yaitu (1) analysisuin theufield dan (2) analysis after data collection. Dengan hasil yang diperoleh pada tahap pertama berupa catatan lapangan (observasi). Selanjutnya melakukan wawancara dengan pimpinan, staf lembaga PKBM Intan Bandung.

### 4 Hasil Dan Pembahasan

TQM semakin populer selama 5 dekade terakhir, dan sekarang diterapkan dalam berbagai praktik manajemen sebagai cara untuk meningkatkan produktivitas. Pengelolaan literatur difokuskan pada berbagai fungsi pengaturan kelembagaan, seperti perencanaan, pengorganisasian, perekrutan staf, pemberian arahan, penugasan, strukturisasi, dan penyusunan anggaran. Konsep seperti ini membuka peluang pada paradigma berpikir dalam penekanan pada kepuasan pelanggan, kebaruan serta peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan.

Peserta kegiatan program ini terdiri ini kejar paket A, kejar paket B, kejar paket C. Kejar paket C lebih banyak peserta karena untuk melanjutkan kuliah atau bekerja sesuai kebutuhan kenaikan pangkat jabatan. Peserta paket C juga kebanyakan dari Dinas Perhubungan sebagai pengalihan

program dari IPS dan IPA. Pelaksanaan jam kelas nya dimulai dari pukul 08.00-14.00 WIB secara online, sedangkan sistem tatap muka dilakukan seminggu satu kali. Pembelajaran PKBM diikuti juga anak pesantren yang ingin mengikuti penyetaraan agar dapat melanjutkan sekolah pendidikan formal. Untuk mengikuti kegiatan pembelajaran betul-betul diikuti sebagai salah satu penerapan disiplin dari PKBM ini. Guru pengajar dari semua program ada 14 orang sedangkan mata pelajarannya sesuai dengan yang akan diujikan oleh Negara ketika masih ada UN. Juga ketika UNBK berlangsung siswa harus ada dilokasi selama 4 hari ujian.

Adapun pembiayaan dilakukan secara sukarela berdasarkan kemampuan siswa dengan tidak ada uang pangkal kecuali peserta siswa yang berdomisili di sekitar PKBM tersebut dibebaskan dari seluruh biaya. Jumlah lulusan dari tahun 2017-2020 juga mengeluarkan dua angkatan. Sedangkan jumlah siswa rata-rata perkelas sesuai dengan himbauan pendidikan nasional, yaitu: kelas paket A 25 orang, kelas paket B 30 orang, kelas paket 35 orang. Jumlah tersebut kadang berlebih sehingga bisa menampung lebih dari satu kelas. Sekolah PKBM Intan Bandung ini terdaftar di Dinas Pendidikan terakreditasi B pada tahun 2019. Sekolah ini mendapat bantuan dari pemerintah untuk menunjang pembelajaran. Adapun penerapannya di PKBM Intan Bandung berbasis kearifan lokal, sebagai strategi melejitkan prestasi yang progresif di PKBM Intan Bandung. Hasil observasi di PKBM Intan Bandung, ditemukan penerapan Manajemen Mutu Terpadu yaitu terdapat komunikasi yang baik dengan berbagai pihak, memiliki rasa toleransi yang tinggi dengan keberagaman budaya yang berasal dari berbagai daerah peserta didik dalam mengikuti program tersebut.

## 5 Kesimpulan

Melalui penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa PKBM Intan Bandung sejak berdirinya pada tahun 1914 telah memberikan kontribusi yang sangat baik bagi dunia pendidikan dalam hal mengatasi permasalahan orang yang putus sekolah untuk dapat melanjutkan atau penyetaraan pendidikan. Hal tersebut sangat banyak diminati diantara dari kalangan pesantren yang akan melanjutkan ke jenjang sekolah formal. Juga sebagian merupakan kebutuhan dari beberapa karyawan untuk penyetaraan tersebut dengan kaitannya kepegawaian dalam hal peningkatan jabatan. Selain itu juga menjadi perhatian di lembaga dinas perhubungan dimana karyawannya bisa beralih dari program IPS ke IPA. PKBM Intan Bandung benar-benar menerapkan konsep Manajemen Mutu Terpadu secara baik dengan konsentrasi pada keunggulan lokal yang dimilikinya, menjalankan program-program PKBM yang berfokus memutuskan rantai pengangguran, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pendidikan.

## Daftar Pustaka

- Abdurakhmanova, G., Shayusupova, N., Irmatova, A., & Rustamov, D. (2020). The role of the digital economy in the development of the human capital market. *Архив Научных Исследований*, 25.
- Addo, P. K. (2010). *The contribution of higher education in national development*.
- Brayboy, B. M. J., Fann, A. J., Castagno, A. E., & Solyom, J. A. (2012). *Postsecondary education for American Indian and Alaska Natives: Higher education for nation building and self-determination: ASHE Higher Education Report 37: 5*. John Wiley & Sons.
- Chelladurai, P. (2014). *Managing organizations for sport and physical activity: A systems perspective*. Taylor & Francis.

- Diansyah, A. S. N., Wiyono, B. W., & Maisyaroh (2016). Implementasi *Total Quality Management* pada Program Pendidikan Kejar Paket (Studi Multi Situs di PKBM Bintang Bangsa Kab Malang dan Ki Hajar Dewantara Kota Malang). *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*, 1(3), 369-376.
- DePree, M. (2011). *Leadership is an art*. Currency.
- Febriansyah, F. I., Daroini, A., & Widowati, W. (2019). The Role of Islamic Education In Student Organizations to Realize Human Resources In The Review of Higher Education Law Perspectives. *AL-HAYAT: Journal Of Islamic Education*, 3(1), 61–67.
- Jaelani, A., & Masnun, M. (2019). The Implementation of School Based Management in Madrasah Ibtidaiyah. *Al Ibtida: Jurnal Pendidikan Guru MI*, 6(2), 256–270.
- Kamath, P. R., Pai, Y. P., & Prabhu, N. K. P. (2020). Determinants of recovery satisfaction and service loyalty: the differing effects of service recovery system and service recovery performance. *Journal of Service Theory and Practice*.
- Karam, A. A., & Kitana, A. F. (2020). An Exploratory Study to Identify the Impact of Leadership Styles on Achieving Institutional Excellence in the Public Sector: United Arab Emirates. *International Journal of Business and Management*, 15(6).
- Khasanah, A. D., & Nuchron, N. (2018). Managerial competency evaluation of vocational school principals in Magelang. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 8(3), 249–257.
- Kim, Y. K., & Lee, H. R. (2011). Customer satisfaction using low cost carriers. *Tourism Management*, 32(2), 235–243.
- Nisar, T. M., & Prabhakar, G. (2017). What factors determine e-satisfaction and consumer spending in e-commerce retailing? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 39, 135–144.
- Palmer, R. T., & Freeman Jr, S. (2020). Examining the perceptions of unsuccessful leadership practices for presidents at historically Black colleges and universities. *Journal of Diversity in Higher Education*, 13(3), 254.
- Patterson, C. T. (2009). Toward Service Excellence: A Preliminary Assessment of Service Quality in Georgia Courts. *Institute of Court Management. Court Excellence Development Program. Atlanta, Georgia, USA: Administrative Office of Courts of Georgia*.
- Rahman, M. S., Khan, A. H., & Haque, M. M. (2012). A conceptual study on the relationship between service quality towards customer satisfaction: Servqual and Gronroos's service quality model perspective. *Asian Social Science*, 8(13), 201.
- Rama, A. (2020). Strategic pricing by Islamic banks and the impact on customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*.
- Richerson, P. J., & Boyd, R. (2020). The human life history is adapted to exploit the adaptive advantages of culture. *Philosophical Transactions of the Royal Society B*, 375(1803), 20190498.
- Wahab, N. I. A., & Ilham, N. (2005). *Implementing Customer Relationship Management and Service Quality Supporting ICT Services for CICT, UTM*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Wong, I. A., & Dioko, L. D. A. N. (2013). Understanding the mediated moderating role of customer expectations in the customer satisfaction model: The case of casinos. *Tourism Management*, 36, 188–199.