



PROSIDING
SEMINAR NASIONAL
MANAJEMEN PENDIDIKAN
VOLUME : 1, NOMOR : 1, TAHUN 2021



TEMA
“MANAJEMEN PENDIDIKAN
PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DAN SOCIETY 5.0”

PENYUSUN
TIM PROSIDING MP-2019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN
2021



**PROSIDING
SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN PENDIDIKAN**

“Manajemen Pendidikan pada Era revolusi industri 4.0 dan Society 5.0”

- Pelindung : Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd
(Rektor Universitas Pakuan)
- Pembina : Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata
(Dekan Sekolah Pascasarjana)
Prof. Dr. Hj. Anna Permanasari, M.Si
(Wadek. Bidang Akademik)
Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM.
(Wadek. Bidang Administrasi dan Keuangan)
- Editor : Dr. Hj. Sri Setyaningsih, M.Si
Dr. Dadang Jaenudin, M.Si
Dr. Dian Wulandari, M.Pd
Dr. Didit Ardianto, M.Pd
Dr. Herfina, M.Pd, M.Kom
Dr. Lina Novita, M.Pd
- Desain : Dr. Didit Ardianto, M.Pd
Andi Hermawan, SE.Ak, S.Si, M.Pd
- Penerbit : Program Studi Manajemen Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan



**PANITIA PELAKSANA
SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN PENDIDIKAN**

“Manajemen Pendidikan pada Era revolusi industri 4.0 dan Society 5.0”

- [1] Pembina : Dekan Sekolah Pascasarjana
Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata
- [2] Pengarah : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
Prof. Dr. Anna Permanasari, M.Si
: Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan
Dr. Sufrin Hannan, MM
- [3] Penanggung Jawab : Dr. Sri Setyaningsih, M.Si
- [4] Ketua Pelaksana : Andi Hermawan, SE.Ak, S.Si, M.Pd
- [5] Sekretaris : Ir. Daisy Radnawati, M.Si
- [6] Bendahara : Uli Rohana Siregar, SE, MM
- [7] Viewer Jurnal : Dr. Dadang Jaenudin, M.Si
: Dr. Dian Wulandari, M.Pd
: Dr. Didit Ardianto, M.Pd
: Dr. Herfina, M.Pd, M.Kom
: Dr. Lina Novita, M.Pd
- [8] Publikasi : Yudhie Suchyadi, S.Si, M.Pd.
- [9] MC : Iwan Usmansyah, M.Pd
- [10] Koordinator Kls : Komti MP 2018, MP 2019, MP 2020 & MP 2021
- [11] IT & Support : Ade Irwan, S. Kom
: Arnawi, S. Sn
: Hery Nur Priatwanto, ST.
: Fajar Sidik
: Endang Samani, S.Ag



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang dengan kuasa dan rahmatNya telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga buku prosiding seminar nasional manajemen pendidikan dengan tema : ***“Manajemen Pendidikan pada Era revolusi industri 4.0 dan Society 5.0”*** dapat terwujud.

Buku prosiding ini memuat sejumlah artikel hasil penelitian dalam lingkup manajemen pendidikan dan relevan dengan tema yang dipilih serta dipresentasikan pada kegiatan seminar nasional pendidikan yang dilaksanakan oleh Prodi Manajemen Pendidikan, Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan. Prosiding ini adalah kegiatan yang pertama kali dilaksanakan, yang selanjutnya akan rutin di laksanakan pada setiap tahunnya serta wajib diikuti oleh mahasiswa S3 Manajemen Pendidikan.

Apresiasi dan kebanggaan kami atas respon yang sangat baik dari peserta seminar, baik yang berasal dari kalangan mahasiswa S3 maupun dari kalangan umum. Sebagai kegiatan yang baru pertama dilaksanakan kami menyadari, banyak sekali kekurangan, dan merupakan pembelajaran yang penting untuk kedepannya diperbaiki lebih optimal. Dengan penyelenggaraan kegiatan ini, kami berharap semoga prosiding yang disajikan dapat memberikan tambahan media publikasi ilmiah, wawasan, dan sumbangsih untuk alternatif solusi permasalahan pendidikan, khususnya di bidang manajemen pendidikan.

Kami mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada Prof Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd selaku Rektor Universitas Pakuan yang telah memberikan izin, dukungan dan motivasi yang luar biasa, Prof Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan yang telah memberikan dukungan dan motivasi yang luar biasa, Civitas Akademika Sekolah Pascasarjana Universiataas Pakuan, Seluruh peserta yang hadir dalam kegiatan ini, dan kepada para penulis artikel ilmiah yang telah berpartisipasi dengan tulisan ilmiah yang telah disusun dengan baik. Kegiatan ini tidak akan terlaksana tanpa kontribusi dan dukungan dari sponsor, dan seluruh pihak yang mendukung. Kami berharap semoga kolaborasi ini akan terus berlanjut dan memberikan kontribusi positif untuk perkembangan pendidikan dan kemajuan bangsa.

Akhirul kalam, Semoga buku prosiding ini bermanfaat bagi para pembaca guna menambah wawasan, dan artikel ilmiah yang termuat didalamnya dapat dikembangkan untuk dapat dipublikasi pada jurnal ilmiah dan dapat dijadikan acuan untuk menyusun artikel di masa yang akan datang.

Bogor, Desember 2021
Panitia



SAMBUTAN REKTOR UNIVERSITAS PAKUAN

Assalamualaikum Wr Wb.

Alhamdulillah, Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang dengan kuasa dan rahmatNya telah melimpahkan nikmat dan karuniaNya sehingga buku prosiding seminar nasional manajemen pendidikan dapat terwujud.

Suatu kehormatan bagi Universitas Pakuan ketika Bapak/Ibu/Saudara/saudari hadir dalam seminar dan berkontribusi dalam menulis yang diterbitkan pada prosiding seminar nasional manajemen pendidikan. Kegiatan ini dapat terselenggara dengan baik antara Program Studi Manajemen Pendidikan dengan para Mahasiswa S3 dan pihak lain yang bergerak dibidang pendidikan seperti Guru dan Dosen. Tema : ***“Manajemen Pendidikan pada Era revolusi industri 4.0 dan Society 5.0”*** sangat menarik dan relevan dengan kondisi saat ini, yang diseluruh dunia sedang berjuang melawan pandemic covid19.

Dalam menghadapi era society 5.0, dunia pendidikan berperan penting dalam meningkatkan kualitas SDM. Untuk menjawab tantangan Revolusi industri 4.0 dan Society 5.0 dalam dunia pendidikan diperlukan kecakapan hidup abad 21 atau lebih dikenal dengan istilah 4C (*Creativity, Critical Thinking, Communication, Collaboration*). Bagi perguruan tinggi, Revolusi Industri 4.0 diharapkan mampu mewujudkan pendidikan cerdas melalui peningkatan dan pemerataan kualitas pendidikan, perluasan akses dan relevansi dalam mewujudkan kelas dunia. Untuk mewujudkan hal tersebut interaksi pembelajaran dilakukan melalui *blended learning* (melalui kolaborasi), *project based-learning* (melalui publikasi), *flipped classroom* (melalui interaksi publik dan interaksi digital).

Melalui kegiatan ini dapat, memberikan wawasan kepada mahasiswa, dosen, guru serta pemerhati pendidikan mengenai Manajemen Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0, Memberikan kesempatan kepada mahasiswa, dosen, guru serta pemerhati pendidikan untuk memaparkan hasil penelitian manajemen pendidikan sebagai ide konstruktif untuk pengembangan dunia pendidikan dan Memperkenalkan Program Studi Manajemen Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan kepada publik secara nasional.

Dengan penyelenggaraan seminar nasional ini, saya berharap semoga karya – karya ilmiah yang disajikan dalam prosiding dapat memberikan tambahan wawasan dan sumbangsih untuk memberikan solusi alternatif khususnya masalah – masalah pada manajemen pendidikan. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada panitia pelaksana, peserta yang hadir, penulis artikel dan semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ini. Semoga kolaborasi ini berlanjut dan memberikan kontribusi positif untuk perkembangan pendidikan dan kemajuan bangsa.

Wassalamualaikum Wr Wb

Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd
Rektor Universitas Pakuan



**SAMBUTAN
DEKAN SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS PAKUAN**

Assalamualaikum Wr Wb.

Puji dan syukur marilah senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang dengan rahmat dan karuniaNya, sehingga buku prosiding seminar nasional manajemen pendidikan dengan tema : ***“Manajemen Pendidikan pada Era revolusi industri 4.0 dan Society 5.0”*** dapat terwujud.

Saat ini dunia pendidikan sedang mengalami masalah yang serius. Dengan perubahan IPTEK yang sangat cepat dan kompleks, menuntut untuk lebih mempersiapkan secara matang dalam menghadapi perubahan dunia yang serba cepat dan tidak pasti. Era tersebut dikenal dengan Revolusi industri 4.0 yang ditandai *Internet on Things* (internet untuk segala sesuatu), *Artificial Intelligence* (kecerdasan buatan), *Big Data* (data dalam jumlah besar), dan robot untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Untuk mengurangi dampak negatif dan sekaligus mengotimalkan manfaatnya, para ilmuwan di dunia yang dipelopori oleh ilmuwan Jepang, menawarkan konsep Society 5.0, yaitu sebuah konsep masyarakat yang berpusat pada manusia dan berbasis teknologi.

Buku prosiding ini memuat sejumlah artikel hasil penelitian dalam lingkup manajemen pendidikan dan relevan dengan tema yang dipilih serta dipresentasikan pada kegiatan seminar nasional pendidikan yang dilaksanakan oleh Prodi Manajemen Pendidikan, Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan. Prosiding ini adalah kegiatan yang pertama kali dilaksanakan, yang selanjutnya akan rutin di laksanakan pada setiap tahunnya serta wajib diikuti oleh mahasiswa S3 Manajemen Pendidikan.

Apresiasi dan kebanggaan saya atas respon yang sangat baik dari peserta seminar, baik yang berasal dari kalangan mahasiswa maupun dari kalangan umum. Dengan penyelenggaraan kegiatan ini, saya berharap semoga prosiding yang disajikan dapat memberikan tambahan media publikasi ilmiah, wawasan, dan sumbangsih untuk alternatif solusi permasalahan pendidikan, khususnya di bidang manajemen pendidikan.

Semoga buku prosiding ini bermanfaat bagi para pembaca guna menambah wawasan, dan artikel ilmiah yang termuat didalamnya dapat dikembangkan untuk dapat dipublikasi pada jurnal ilmiah dan dapat dijadikan acuan untuk menyusun artikel di masa yang akan datang.

Wassalamualaikum Wr Wb

Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata
Dekan Sekolah Pascasarjana



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Sambutan Rektor Universitas Pakuan	iii
Sambutan Dekan Sekolah Pascasarjana	iv
Daftar Isi	v
INDIKATOR – INDIKATOR KEPALA SEKOLAH EFEKTIF	
Ade Setiadi Aulia dan Andi Hermawan	1
<hr/>	
MEMETIK PEMBELAJARAN DARI PANDEMIC COVID-19 : MANAJEMEN PENDIDIKAN DI TENGAH WABAH	
Ahmad Kosasih	12
<hr/>	
PEMODELAN PENGUATAN KEPEMIMPINAN MELAYANIKEPALA SEKOLAH	
Andi Hermawan, Sri Setyaningsih, Soewarto Hardhienata	19
<hr/>	
PERAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA GURU DI SDIT NUR HIKMAH BEKASI	
Ani Interdiana Candra Sari	29
<hr/>	
PERAN EDUKASI KONSELOR SEBAYA PADA <i>COPING MECHANISM</i> REMAJA DI MASA PANDEMI COVID-19	
Anindita Dyah Sekarpuri	39
<hr/>	
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM E-LEARNING DI SMP IT RAHMANIYAH, KABUPATEN BOGOR	
Anindita Puspita dan Zidna Ilman Nafi	40
<hr/>	
KONFLIK DAN NEGOSIASI DALAM ORGANISASI PENDIDIKAN	
Arief Rachman Wonodhipo	46
<hr/>	
PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN TIPE <i>NUMBER HEADS TOGETHER</i> (NHT) DAN <i>STUDENT TEAMS-ACHIEVEMENT DIVISIONS</i> (STAD) UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI MATEMATIKA	
Ayi Ahmad Maulana Yusup	56
<hr/>	
HUBUNGAN KEPEMIMPINAN VISIONER KEPALA SEKOLAH DENGAN PRODUKTIVITAS KERJA GURU	
Briliantina Indrati	64
<hr/>	

PENDIDIKAN KARAKTER PELAJAR PANCASILA WUJUD PEMIMPIN BERKARAKTER PANCASILA	73
Christine Masada Hirashita Tobing	
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN GURU MELALUI PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN GURU DAN KEADILAN ORGANISASI	83
Daisy Radnawati dan Andi Hermawan	
RANCANGAN PELATIHAN MENGGUNAKAN MODEL ADDIE	93
DJ. Dimas Phetorant	
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SUPERVISI AKADEMIK PENGAWAS SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK)	101
Eko Suryo Prasetyo dan Andi Hermawan	
PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA GURU DI SMA KOTA BEKASI	113
Elin Karlina	
PEMODELAN PENGUATAN KEINOFATIVAN GURU	120
Elyza Martiarini, Widodo Sunaryo, Soewarto Hardhienata	
MANAJEMEN STRATEGI DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI MAN 1 KOTA BOGOR PADA MASA PANDEMI COVID-19	129
Eman Sulaeman dan Anindita Dyah Sekarpuri	
MOTIVASI DALAM ORGANISASI KEPENDIDIKAN	138
Eni Susanti	
PENGARUH KOMPETENSI GURU DAN SARANA PRASARANATERHADAP KINERJA GURU PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN YAPIA PARUNG BOGOR	146
Fachruroji dan Subandi	
STRATEGI PENINGKATAN MUTU LULUSAN SMA DITINJAU DARI TINGKAT KELULUSAN MASUK PERGURUAN TINGGI NEGERI (STUDI DESKRIPTIF DI SMA PESANTREN UNGGUL AL BAYAN)	150
Heriyanto	
MENINGKATKAN KREATIVITAS DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI SECARA VISUAL MELALUI PEMBUATAN MEDIA INFOGRAFIS PADA PEMBELAJARAN GEOGRAFI KELAS XII	163
Peni Saptorini dan Heru Priatna	

EDUCATION LEADER SKILLS IN THE 21st CENTURY Iwan Usmansyah dan Andi Hermawan	171
BISNIS PROSES DALAM MANAJEMEN Judi Bambang Brotoseno	185
ANALISIS PENINGKATAN AKSES DAN MUTU PENDIDIKAN WILAYAH 3 T (TERDEPAN, TERLUAR DAN TERTINGGAL) Mashudi Alamsyah · Martua Ferry Siburian ,Sabrina Dachmiati , Giry Marhento dan Rifqi Pratama	191
PROFIL GURU SEBAGAI AGEN PEMBAHARU UNTUK MEMPERSIAPKAN SEKOLAH DAN MASYARAKAT DALAM ERA <i>NEW NORMAL</i> Memet Casmat, Andayani	201
PELAYANAN DIKLAT <i>LINK AND MATCH</i> DENGAN PENDEKATAN MODEL <i>BLENDED LEARNING</i> BIDANG BISNIS DAN PARIWISATA DI ERA PANDEMI COVID-19 Nana Halim	207
PEMODELAN INOVASI KERJA GURU Nelfuad, Sri Setyaningsih, Soewarto Hardhienata	219
PEMODELAN DAN OPTIMASI KREATIVITAS GURU Nurhayati Hasbi, Sri Setyaningsih, Dian Wulandari	231
MENINGKATKAN KREATIVITAS DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI SECARA VISUAL MELALUI PEMBUATAN MEDIA INFOGRAFIS PADA PEMBELAJARAN GEOGRAFI KELAS XII Peni Saptorini dan Heru Priatna	245
IMPLEMENTASI KARAKTER KUNCI PRESTASI SEKOLAH SEBAGAI UPAYA MENGATASI <i>LEARNING LOSS</i> DI ERA <i>COVID 19</i> Rajab Agustini	253
STRATEGI RAMPES WUJUDKAN SEKOLAH RELIGIUS SUMBER INSPIRASI Rince Wiki Utami	259
PEMANFAATAN APLIKASI QUIZIZZ SEBAGAI ALTERATIF MEDIA PEMBELAJARAN INTERAKTIF PADA MATA KULIAH PERDAGANGAN LUAR NEGERI Rosalina Dewi Heryani	274

TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) Sabar Manulang	284
IMPLEMENTASI QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DALAM PENDIDIKAN DI INDONESIA Sasli Rais	293
PENGUATAN KOMPETENSI GURU BAHASA INDONESIA DALAM MENYUSUN RPP BERKARAKTER BERBASIS PENDEKATAN SAINTIFIK UNTUK MENINGKATKAN PEMBELAJARAN BAHASA INDONESIA Tati Rahayuningsih, Lisa Chandrasari Desianti, Eko Pramono	305
PEMODELAN PENGUATAN KOMITMEN ORGANISASI GURU R. Teti Aisahaspati, Soewarto Hardhienata, Rita Retnowati	318
PENGENDALIAN STRESS MELALUI PENINGKATAN SELF-EFFICACY DAN GOAL COMMITMENT GURU SMA Ujang Lukman	332
PEMODELAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INSTRUKTUR SATUAN PENGAMANAN (SATPAM) MELALUI STUDI EMPIRIK DAN JUSTIFIKASI EKSPERT Uli Rohana Siregar, Sri Setyaningsih, Soewarto Hardhienata	338
PERILAKU ORGANISASI Willia Ningsih	349
ANALISIS KEBERHASILAN MODEL DISCOVERY LEARNING PADA MATA KULIAH ILMU GIZI SELAMA DARING Zakiah Fithah A'ini dan Zuhana Realita Alfy	357

**IMPLEMENTASI *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM*
DALAM PENDIDIKAN DI INDONESIA**

Sasli Rais^{1*}

¹Mahasiswa S3 Manajemen Pendidikan, Universitas Pakuan, Bogor

*E-mail : sasli2014@gmail.com

Abstrak : Memperluas karakterisasi sistem dan model manajemen mutu yang berlimpah dalam literatur dengan menilai kemampuan yang paling umum sistem dan model. Berbagai teknik pengumpulan dan pengolahan data digunakan dalam konteks pendekatan komparatif yang konstan dimana data, teori dan kasus berada saling terhubung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil yang menyarankan adanya banyak peluang dan manfaat dalam menggunakan *quality management system* (QMS) atau sistem manajemen mutu (SMM).

Berdasarkan kajian ini, lebih lanjut perlu dilakukan untuk membuat konseptual, manajerial dan kompetensi perilaku yang harus memfasilitasi penanaman manajemen mutu menjadi model dalam kehidupan sehari-hari lembaga pendidikan. Kritik terhadap manajemen kualitas melalui lensa disiplin pembelajaran tim, pemikiran sistem, dibagikan visi dan pemodelan mental dan Six Sigma, peta jalan (*roadmap*) harus melahirkan yang baru pendekatan untuk meningkatkan kualitas dalam pendidikan. Harus menarik untuk mengeksplorasi potensi beberapa model manajemen kualitas hibridisasi dalam pendidikan.

Kata Kunci: Implementasi, *Quality Management System*, Pendidikan

A. PENDAHULUAN

Sistem manajemen mutu (SMM) banyak berfokus menggambarkan konteks permulaan. Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sejumlah sarjana telah menggambarkan citra sosial universitas kelas dunia, program sekolah yang lebih baik, program sekolah unggul dan versi lain dari citra sejenis dengan melakukan institusi pendidikan. Namun, literatur yang menjelaskan berbagai bahan untuk kinerja kualitas tinggi, tetap ambivalen tentang apakah ada metode tunggal dalam mencapai kepuasan pelanggan tingkat tinggi dalam pendidikan khususnya di Indonesia, dengan menggunakan pendekatan *sintetis-evaluatif* untuk mengkritik kemampuan berbagai SMM yang digunakan dalam pendidikan.

Hal ini juga mengeksplorasi bagaimana kinerja kualitas kelembagaan pendidikan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan konteks dimana model diadopsi. Selanjutnya membedah konsep SMM, merinci tiga elemen penyusun: kualitas, manajemen dan sistem. Memahami masing-masing komponen *quality management system* (QMS) dalam membantu dalam membangun layanan sistem pendidikan yang berfokus pada siswa dan berorientasi pasar, dan analisis struktural komparatif dari berbagai model manajemen mutu dan secara kritis menganalisis makna dan implikasi dalam setiap kategori.

B. TINJAUAN TEORI

1. Sistem Manajemen Mutu

Ada tiga perspektif QMS ruang lingkupnya, dalam *perspektif filosofis, metodologis* dan *implikasi performativitas*. Perspektifnya, kualitas, manajemen dan sistem. Setiap bertindak sebagai alat yang terlibat dengan yang lain didukung masing-masing oleh pertanyaan yang menyeluruh tentang tujuannya dalam infrastruktur QMS, yaitu: 1) *Kualitas*, apa konsepsi lembaga tentang kualitas dan metodologi pelaksanaannya 'kualitas'; b) *Manajemen*, apakah rencana strategi lembaga tentang kualitas terintegrasi dan selaras dengan itu visi kualitas; c)

Sistem, bagaimana strategi, budaya, struktur, penghargaan, perilaku, dll. mendukung model kualitasnya sendiri.

SMM berfungsi sebagai kerangka kerja yang koheren untuk integrasi sistematis, menyelaraskan dan memfokuskan proses kelembagaan dan bisnis. Fokus bisnis proses membantu lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan dan infrastrukturnya secara efektif dan efisien. Efektivitas dan efisiensi proses memastikan memaksimalkan kepuasan pelanggan. Ruang lingkup QMS, seperti itu memiliki implikasi menarik pada struktur organisasi, budaya, praktik manajemen pengetahuan dan adat istiadatnya. Implikasi lebih lanjut pada *co-efisiensi* teknologi organisasi pada semua tingkatan proses yang digunakan di seluruh institusi (Matorera D., 2015:145-156)

2. Kualitas

Berbeda merujuk pada kualitas sebagai *mulus, mobile, elastic dan elusive*. Memahami kualitas merujuk pada ekspresi kepuasan konstituen (pelanggan), bentuk dan kinerja suatu barang berdasarkan kondisionalitas waktu dan ruang. Nilai atau layak diberikan seseorang pada suatu barang dapat dihargai atau didepresiasi tergantung pada waktu dan lingkungan atau ruang dimana seseorang menemukan dirinya sendiri. Meskipun demikian, kualitas secara umum dirasakan sebagai representasi campuran dan kecocokan yang kompleks antara kualitas dan variabel yang terkandung dalam produk dan layanan dimana kualitas pendidikan tergantung dari jumlah siswa, persepsi siswa sehubungan dengan kinerja dari institusi,. Perlu dicatat bahwa pelanggan tidak selalu menetapkan kepentingan yang sama untuk setiap karakteristik. Semakin meningkat dalam jumlah dan kekhasan pengganti dan produk/ layanan gratis, serta bahkan menyulitkan sistem pendidikan komprehensif yang paling memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jadi, ukuran pendidikan yang berkualitas tergantung pada keterampilan yang dimiliki berbagai pemangku kepentingan dengan diintegrasikan, diproses dan ditingkatkan menjadi kegiatan lembaga terkait, seperti kursus dan program, yang tidak terbatas pada: a) struktur kelembagaan, b) fasilitas kelembagaan, c) konten program dan kursus, d) model mengajar dan e) interaksi instruksional pada antar siswa-guru (Narang R., 2012: 357-371).

Menentukan kualitas dalam hal integrasi pendidikan yang berbeda, termasuk lembaga pendidikan tinggi dari hak prerogatif untuk mendefinisikan kualitas dalam 'istilah mereka sendiri' dan kualitas agen jaminan dari sendirian memaksakan tolok ukur jaminan kualitas atau *quality assurance*, QA (Matorera D.; 2016).

3. Pengelolaan (*Management*)

Manajemen difokuskan mulai dari proses perencanaan, penyediaan kepemimpinan, kepegawaian, pengorganisasian, pemantauan dan pengendalian, semua dengan tujuan mencapai efektif dan efisiensi di seluruh lembaga. Manajemen yang baik, tentang rentang batas dan menempatkan orang dari kecenderungan sama dan berbeda di sekitar visi, misi dan operasional. Kecenderungan untuk berbeda dengan kelompok bawah, kelompok-berpikir dan generasi adalah tinggi dalam lembaga *multi-stakeholder dan multi-layered* (Matorera D, & Fraser W.J., 2016:21-34).

Dalam konteks ini, manajemen perlu pandai menangani permainan politik dan munculnya pencari kekuasaan. Karena itu, harus efektif dan efisien pada dua strategi utama: a) mendorong sumber daya ide, dan b) tindakan yang menguntungkan dan menyaingi elemen politik monolitik negatif. Menyeimbangkan kedua strategi tersebut menciptakan ruang untuk pematangan infrastruktur manajemen kualitas.

SMM lebih efektif dan efisien ditangan para ahli dan mereka yang mau menjadi lebih baik dengan de-learning, (kembali) belajar dan mendukung alternatif usulan sendiri selama karena alternatif seperti itu lebih sehat dan produktif (Senge P, Smith B, Kruschwitz N, Laur J, Schley S., 2010). Kualitas pribadi yang memungkinkan posisi pribadi yang akan diperebutkan orang lain penting sebagai faktor keberhasilan untuk bersama menciptakan nilai-nilai, misi dan visi kelembagaan (Senge M, Kleiner A, Roberts C, Ross RB, Smith BJ, 2010).

Namun butuh waktu lama berkembang. Ada empat belas (14) Prinsip Praktik Terbaik - PPT untuk memperlancar manajemen kualitas di institusi: 1) *disiplin*, b) berbasis waktu, 2) *menjadi yang terdepan*, 3) menciptakan nilai pelanggan, 4) menciptakan kemampuan strategis, 5) merangkul perubahan, 6) memastikan upaya integrasi, 7) membangun budaya belajar, 8) memperoleh keselarasan, 9) memiliki keinginan berada di depan, 10) menghubungkan mikro ke makro, 11) mengukur, melaporkan, dan belajar, 12) mengukur kemampuan lembaga untuk unggul dalam pencapaian tujuan jangka pendek, 13) tujuan jangka menengah dan panjang; dan 14) mendukung kepemimpinan terdistribusi (Bevington T, & Samson D., 2012).

4. Sistem

Suatu sistem adalah struktur terorganisir dan bertujuan. terdiri dari komponen yang saling bergantung terus-menerus, tetapi saling mempengaruhi satu sama lain. Infrastruktur pendidikan dan *quality management* (QM), kedua sistem digerakkan oleh tujuan disengaja. Pendidikan apa pun dianugerahkan dengan sejumlah tujuan, sama seperti model manajemen kualitas dibebankan dengan sejumlah tujuan dan tujuan. SMM diterapkan untuk pendidikan harus terdiri dari kumpulan terintegrasi, selaras, elemen kompleks yang berhubungan dengan beberapa cara cangguh. Sistem pendidikan terdiri dari elemen manusia dan komponen impersonal atau non-manusia seperti bangunan, mesin, dll. Sedangkan 'elemen keras' yang berurusan secara eksklusif dengan kategori sistem yang tidak personal adalah mudah diukur, masalah pribadi atau elemen lunak dari suatu sistem (sosiologis, perilaku dan aspek relasional) agak tidak terukur dalam istilah kuantitatif sederhana. Karena ini kekurangannya, standar apa pun yang ditugaskan untuk mengukurnya akan tetap subyektif, relatif dan karenanya sangat rentan terhadap kontestasi. Elemen suatu sistem selanjutnya didikotomisasi menjadi kuantitatif atau kualitatif. Masalah kritisnya adalah sistem perspektif melihat pendidikan sebagai kumpulan proses kelembagaan-bisnis yang berfokus pada pencapaian kebijakan mutu dan sasaran mutu yang dirancang untuk memenuhi persyaratan dan kebutuhan pelanggan.

5. Membuat Sistem Manajemen Mutu Melayani Pendidikan

Analisis meta-sintetik penelitian sektor swasta dan publik menunjukkan. fokus umum QMS pada perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, pemantauan dan pengendalian sistem atau proses penyediaan pendidikan. Pada tahap *input*, fokusnya pemilihan faktor input dengan kualitas terbaik. Tahap *throughput*, fokusnya pencocokan yang benar dan-campuran yang akan memberikan proses kualitas tertinggi selaras dengan menghasilkan yang benar dan hasil yang akurat. Rute *throughput* dan transformatif melekat kegiatan menunjukkan perhatian pada pemborosan, meningkatkan peluang bisnis, keefektifan dan efisiensi. Tahap *output*, fokusnya menghasilkan produk dan layanan memuaskan dan menyenangkan pelanggan. Paradigma kelembagaan tentang pendidikan berkualitas harus menentukan menambang kualitas *input* dipilih dan bagaimana ditransformasikan dengan cara mendekati kualitas hipotesis sedekat mungkin dengan kualitas yang dirasakan, pandangan penulis bahwa rute menuju pendidikan berkualitas tinggi harus dirancang dari visi lembaga harus jelas secara eksplisit tentang sasaran dan metrik kualitas. QMS bergantung model mental berbasis sistem, dimana individu menerima tanggung jawab belajar dengan orang lain dan mengambil bagian visi bersama tentang cara membuat, mengelola, dan memberikan kualitas.

Model sebelumnya digunakan dalam pendidikan sekarang terhambat fokus pada aspek skala kecil sistem pendidikan: a) Model 4 tingkat & model evaluasi bebas sasaran keduanya fokus pengukuran; b) Pendekatan objektif perilaku fokus pada hasil; c) Model evaluasi responsif, pendekatan berorientasi konsumen dan pemberdayaan model evaluasi fokus pada pelanggan; d) Model pembelajaran organisasi fokus pada manajemen pengetahuan sementara; e) Pendekatan partisipatif / kolaboratif fokus pada kemitraan.

6. Manajemen Penilaian Pendidikan: Makna dan Implikasi

Pendekatan strategis terfokus memilih metode penilaian dan mengimplementasikannya karena kecocokan teknik penilaian harus menanggapi usia, konteks kurikulum dan kualitas guru di antara faktor lain. Penilaian metode harus menjadi paling tepat dan dioperasionalkan secara akurat. Metode penilaian, digunakan pada siswa sama, program sama dan dalam periode sama/ stagnan. Metodologi penilaian lembaga pendidikan harus mencakup strategi, teknik, alat, dan instrumen langsung dan tidak langsung pengumpulan informasi yang digunakan ahli strategi untuk mengukur tingkat, ruang lingkup dan kedalaman pembelajaran dialami siswa. Penggunaan bersamaan dari beberapa pengumpulan dan pengolahan data teknik dalam penilaian pengajaran dan pembelajaran meningkatkan kualitas penilaian informasi akan berkumpul dari siswa dan sumber lainnya. Pendekatan *triangulasi* menguat relevansi, validitas, dan keandalan strategi berasal dari data tersebut. Di antara langsung metode penilaian adalah a) Kursus Batu Penjuru (proyek); b) Ujian Sertifikasi; c) Tes Komprehensif; d) Teknik Tertanam; e) Wawancara Masuk, dll. Di antara metode penilaian tidak langsung adalah: a) Kelompok yang Terfokus; b) Data Kelembagaan; c) Esai Siswa Reflektif; d) Analisis SWOT; e) Ulasan Silabus; f) Survei (evaluasi kursus, lulusan, alumni, dan pemberi kerja). Penilaian yang meminta siswa untuk menunjukkan (mengarahkan) sama pentingnya dengan yang diminta siswa mencerminkan (tidak langsung) pada pembelajaran mereka.

7. Manajemen Kontrol Kualitas dan Infrastruktur Jaminan Kualitas: Makna dan Implikasi

Mengelola infrastruktur jaminan kualitas pendidikan mencakup mencari paling cocok diantara berbagai metode penilaian dan sisa kegiatan dengan caranya sendiri menentukan kualitas keluaran dan hasil pendidikan. QA pendidikan (jaminan kualitas) memiliki berbagai kegiatan, termasuk penilaian dan *quality control* (QC) yang dirancang untuk melacak dan menyelesaikan kekurangan, mengoptimalkan input dan proses untuk memastikan pelanggan yang muncul kebutuhan dan persyaratan dipenuhi secara terus menerus. Sementara QC cenderung fokus membandingkan *input*, *throughput* dan *output* dengan beberapa skema kriteria dan spesifik. Jaminan kualitas melangkah lebih jauh dalam mengakui bahwa kebutuhan pelanggan itu kompleks, beragam dan berkembang (El-Khawass E., 2014:183-194). Dalam dunia yang bergerak cepat, kebutuhan untuk berfokus pada penjaminan kualitas dari QC sangat penting. Karena globalisasi, perubahan dalam jenis sumber daya, proses dan tempat menimbulkan banyak gaya dan mode. Model bisnis baru telah menjadi lebih invasif di institusi pendidikan tinggi daripada institusi pendidikan dasar dan menengah.

8. Manajemen Sumber Daya / Input: Makna dan Implikasi

Hubungan antara input, proses dan hasil tidak jarang dalam manajemen pendidikan. Persepsi generik bahwa perlu untuk memastikan kualitas input setinggi yang diinginkan menjadi kualitas *output*. Dua asumsi ikut berperan dalam hal ini: a) Kualitas atau seberapa baik proses akan berjalan akan ditentukan oleh kualitas *input* sumber daya ke dalam proses transformasi; b) Dengan asumsi sumber daya *input* menguntungkan, kualitas *output* akan ditentukan oleh kesesuaian dan kualitas operasi transformasi.

Tetapi lebih jauh ke asumsi ini adalah kebutuhan memastikan bahwa rekrutmen dan seleksi *input* disubordinasikan ke dalam kerangka kinerja kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, *input* dan pengeluaran proses harus dibangun dari analisis tuntutan, kebutuhan dan keinginan siswa, industri-perdagangan dan masyarakat. Kerangka kerja dimana persyaratan *output* dapat menginformasikan persyaratan *input* melalui *Six Sigma Roadmap* dapat disebut sebagai 'merancang ke bawah'. Di antara input: a) Kualitas guru sering ditentukan tingkat sertifikasi daripada kemampuan mereka untuk membuat siswa memperoleh dan melakukan keterampilan tertentu, b) Kualitas bangunan sering dinilai oleh citra di dalamnya daripada kesesuaiannya fasilitator untuk proses pembelajaran dan transformasi, dan c) Kualitas siswa sering dirasakan melalui lensa dari beberapa sistem penilaian yang sedikit selaras dengan apa yang akan dikembangkan siswa di sepanjang pengalaman kelembagaan. Intinya input dalam jumlah dan kualitas harus berasal dari 'suara pelanggan' dan visi kelembagaan tentang kualitas daripada yang lain.

9. Manajemen Proses Pendidikan: Makna dan Implikasi

Manajemen *throughput* pendidikan adalah program kompleks karena memerlukan vertikal keselarasan serta integrasi horizontal dari mode berpikir sebagai tindakan. Perlu menghubungkan rencana strategi dari tujuan tingkat atas ke operasional dan lintas sektor dan departemen lembaga. Oleh karena itu, penting bagi ahli strategi, agen dan yang berada di level operasional-teknis menghargai pentingnya menghubungkan setiap aktivitas mikro dengan lembaga makro. Menghubungkan mikro ke makro adalah faktor penentu keberhasilan dalam implementasi strategi karena hal itu membuat setiap tindakan tetap dengan tujuan dan sasaran strategi. Posisi praktisi kelas, kepala level, kepala departemen dan keatas memiliki deskripsi pekerjaan berbeda dan orang yang diasumsikan, seringkali pada prinsipnya, 'terbukti' memfasilitasi pembelajaran yang baik di lembaga. Ini asumsi digabungkan keberbagai rezim kebijakan berdiri dan muncul dimaksudkan mendukung atau mengeksploitasi keterampilan manusia secara positif. Pengiriman pendidikan berkualitas tinggi, dibatasi ketidakkonsistenan dalam kebijakan dan dalam implementasinya.

10. Manajemen Hasil: Makna dan Implikasi

Manajemen hasil, terdengar terminologi agak tidak sesuai untuk bagaimana lembaga berkaitan dengan hasil dari proses belajar-mengajar. Keluaran pendidikan meliputi masih ada, hasil jarak dekat dan menengah dari pengalaman instruksional. Ini termasuk refleksi dilakukan guru setelah pertemuan dengan siswa dan fokus pada reaksi dan tanggapan peserta didik. Ada kebutuhan membedakan pendidikan keluaran dari hasil pendidikan. Keluaran pendidikan lebih bersifat langsung dan adil hasil jangka pendek dari sistem pengiriman pendidikan. Hasil dari sistem pendidikan dan pengalaman agak sulit disangkal dan diklaim secara eksklusif. Hasil adalah banyak kegiatan yang tertunda dan manifestasinya mewujudkan pengaruh pembelajaran lain, masyarakat dan lingkungan yang disikat oleh individu sejak pengajaran terakhir hubungan. Hasil mencerminkan pembelajaran lebih dalam yang menghasilkan transformasi tingkah laku. Penting bahwa proses institusional di ruang kelas tidak membatasi diri konten yang berdampak. Ini juga harus fokus pada pengembangan keterampilan berpikir kritis, pemikiran sistem dan penguasaan pribadi. Pendekatan transformatif ini memiliki implikasi pada didaktik dan subjek pedagogi sekolah [9]. Bagian selanjutnya membandingkan enam model manajemen kualitas, mengevaluasi bias mereka dan dengan demikian, menilai kemampuan mereka untuk meningkatkan kualitas pengiriman pendidikan.

C. METODE

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan perkembangan pendidikan Indonesia, kebijakan pemerintah dan kesiapan pendidikan Indonesia di era revolusi industri 4.0 dan

dampaknya terhadap perkembangan perekonomian. Penelitian atas percepatan perkembangan ekonomi dan perkembangan pendidikan di Indonesia pada era revolusi industri 4.0 ini menggunakan metode studi literatur. Metode studi literatur adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data histories dengan bersumberkan pada literatur-literatur yang tersedia (Burhan Bungin, 2008). Pengertian lainnya, Sugiono (2005:238) menyatakan bahwa metode literatur merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan kata lain metode literatur adalah suatu metode penelitian yang bersumberkan pada literatur-literatur yang tersedia baik berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Berdasarkan studi atas literatur tersebut kemudian peneliti melakukan sintesis dan kesimpulan dalam bentuk deskripsi yang memiliki kebaruan dan memiliki tambahan informasi. Atas dasar pada metode literatur tersebut, penelitian ini memaparkan beberapa hal yang terumuskan dalam rumusan masalah penelitian, yaitu: bagaimana kondisi perkembangan pendidikan di Indonesia saat ini; bagaimana kebijakan pemerintah Indonesia dalam bidang pendidikan pada era revolusi industri 4.0; bagaimana kesiapan dan solusi percepatan pengembangan pendidikan di Indonesia pada era revolusi industri 4.0 yang berdampak terhadap perkembangan ekonomi Indonesia.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Komparatif Sistem Manajemen Mutu

Analisis komparatif dari QMS harus membantu menilai dan mengevaluasi mengapa dan bagaimana QM model gagal atau bertahan hidup. Struktural analisis tujuh QMS paling banyak digunakan adalah ISO (organisasi standar internasional), EFQM (yayasan eropa untuk manajemen kualitas), MBNQA (penghargaan kualifikasi nasional malcolm baldrige), SQA (kerangka penghargaan kualitas Singapura); CFfBE (kerangka kerja kanada untuk keunggulan bisnis); ABEF (kerangka kerja keunggulan bisnis Australia), dan TQM (total quality manajemen) menunjukkan bahwa perencanaan (strategis) dan fokus internal dan eksternal pelanggan sangat penting (100% kehadiran dalam model. Kepemimpinan, manajemen proses dan hasil bisnis berada di urutan kedua dengan kehadiran 83% di antaranya tujuh model. Manajemen pengetahuan, kemitraan dan tingkat informasi pada tingkat kehadiran 33% di tujuh model. Pengukuran, kebijakan, peningkatan, inovasi, dan sumber daya berdiri di 17% kehadiran di antara tujuh model. Kegagalan sebagian besar SMM di mana-mana dalam pendidikan didasarkan pada mereka miniaturisasi pendidikan dan fokus pada masalah pendidikan skala kecil (Kleijnen J, Dolmans D, Willems J, & Van Hout H., 2014:103-126).

1) Kepemimpinan dalam Sistem Manajemen Mutu

Isi dan proses kepemimpinan di lembaga manapun ditentukan keseimbangan interaksi antara manajemen puncak dan pimpinan atau pengikut, dan tahap dalam evolusi institusi, dibanjiri dengan atas-bawah, hierarkis dan gaya kepemimpinan otoriter (Pierce J.L, & Newstrom J.W., 2000; Pearce J.A, Robinson R.B., 2000). Gaya kepemimpinan ini akan terus berlanjut untuk menemukan relevansi pada berbagai tahap pengembangan kelembagaan. Gaya ini dapat digunakan dimana resistensi diantisipasi dan perbaikan cepat diperlukan. Jadi, QMS tidak mendesak penggunaan gaya seperti itu sebagai mode interaksi permanen antara para pemimpin dan pengikutnya, seharusnya tidak menolak layanan mereka untuk kinerja berkualitas tinggi ditingkat manapun lembaga, pada beberapa kesempatan / waktu (jarang), kecuali untuk desain ulang proses bisnis yang radikal, sebagian besar model kualitas cenderung mendorong campuran manajemen bottom-up dan top-down Sistem ini, dengan banyak penulis berpendapat bahwa struktur berbasis tim akan sangat disukai keberhasilan sebagian besar SMM. Sebagian besar rencana strategis memandang

pendidikan sebagai program berkelanjutan yang berkelanjutan subprogram dan proyek dengan masing-masing memiliki banyak kegiatan dan tujuan. Oleh karena itu, SMM akan bekerja lebih baik jika semua orang berkomitmen penuh untuk bekerja dan mengenali nilainya dari orang lain. Pemimpin, manajer, dan ahli strategi dalam QMS harus memfasilitasi dalam mendefinisikan dan mengklarifikasi berbagai prioritas proyek; menginspirasi kolaborasi dan partisipasi yang memadai; mengelola dan mempercepat perubahan dan menangani konflik. Transformasi menuju berbasis lokal, kepemimpinan terdistribusi atau partisipatif adalah penting (Flumerfelt S, & Banachowski M., 2011: 224-247; Jones S, Lefoe G, Harvey M, & Ryland K., 2012: 67-78).

2) Perencanaan Strategis dalam SMM

Perencanaan strategis adalah upaya disiplin menghasilkan keputusan dan tindakan mendasar membentuk dan membimbing institusi, apa fungsinya, dimana dia ingin dan bagaimana rencananya. Rencana strategis harus mengklarifikasi 'apa', 'mengapa' dan 'bagaimana' dalam institusi. *Output* mendasar dari perencanaan strategis adalah rencana strategi yang merupakan dokumentasi apa institusi itu, apa yang tidak diinginkan tentang itu dan apa yang ingin spesifik. Ini juga menunjukkan bagaimana akan melintasi dari saat ini ke yang diinginkan dan mengapa masing-masing 'bagaimana' adalah opsi terbaik dan mengapa perubahan dianggap diinginkan. Hasil strategis yang baik perencanaan dan implementasi adalah kelangsungan hidup, pertumbuhan, dan keberlanjutan kelembagaan. Kelembagaan pertumbuhan mungkin tidak selalu diukur dari segi keuangan karena ada banyak non-finansial mengejar institusi. Setiap perubahan diinginkan, misalnya, pemahaman mendalam tentang persyaratan pemangku kepentingan, pengurangan substansial frekuensi dan konten pelanggan keluhan diartikan sebagai pertumbuhan. Para sarjana merujuk pada 5 disiplin ilmu mendasar membentuk landasan perubahan besar: a) sistem berpikir, b) model mental, c) visi bersama, d) penguasaan pribadi, dan e) pembelajaran tim (Senge M, Kleiner A, Roberts C, Ross R.B, & Smith B.J, : 2007).

Membuat kerangka perencanaan dan implementasi strategi pada lima disiplin meningkatkan luasnya dan kedalaman pemahaman tentang indikator kinerja utama terkait dan faktor penentu keberhasilan. Dengan pemahaman seperti itu, institusi akan dapat terus mempersempit lingkup risikonya (Roberts A, Wallace W, McClure N., : 2005). Dengan fokus pada makna dan implikasi dari lima disiplin ilmu sebagai berkaitan dengan pendidikan, melalui antara lain: a) *Berpikir sistem dalam SMM*, sistem berpikir dalam pendidikan (Temptime Z.T, & Mmereki R.N.: 2010:110-129) dan sedikit diajarkan dalam pendidikan adalah elemen inti dari lima disiplin ilmu (Mukaddes A.M.M, Bagum M.N, M.A Islam, Bashir M.A, Chakrabarty V, : 2010); b) *Model mental dalam SMM* (Nutt C.: 2002); c) *Penguasaan pribadi dalam SMM*, d) *Pembelajaran tim dalam SMM*, dan e) *Visi bersama dalam SM*, pendidikan.

3) Manajemen Proses: Makna dan Implikasi

Manajemen proses adalah serangkaian praktik metodologi dan manajemen yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan bisnis dan kelembagaan mencapai target kinerja yang ditentukan. Teknologi informasi (TI) meningkatkan manajemen proses dan perbaikan terus-menerus, mengubah proses menjadi aset. Dasar jaminan kualitas adalah memastikan proses itu dioptimalkan tanpa mengorbankan fokus, keefektifan, dan efisiensi dalam mengejar kinerja kepuasan pelanggan.

Kualitas hanya dapat dijamin dengan kesesuaian proses. Sistem manajemen proses dapat menguntungkan upaya kualitas sejumlah cara termasuk menentukan orang. Enam Roadmap Sigma dengan berbagai cara meningkatkan kualitas produk dan layanan dengan: a) Memfokuskan desain & proses kelembagaan pada sasaran dan operasional tujuan; b)

Menyelaraskan & mengintegrasikan sistem-sistem, sistem-orang & orang-orang proses; c) Menggunakan teknologi dalam mengoptimalkan pemanfaatan core dan saling melengkapi sumber daya; d) Bekerja hanya pada proses penciptaan nilai.

4) Fokus Pelanggan: Makna dan Implikasi

Dalam pendidikan, banyak pelanggan untuk suatu institusi dapat dialokasikan ke salah satu dari empat kategori: a) Suara Pelanggan (pelajar, masyarakat, dan industri), b) Voice of Business (regulator kualitas, agen akreditasi, agen profesional), c) Suara Karyawan (akademisi, staf rantai pasokan, staf non-pedagogik); d) Voice of Market (agen peringkat, badan profesional, Penelitian & Pengembangan). Hasil bisnis yang diukur dengan tolok ukur kepuasan siswa, masyarakat dan industri. Dalam contoh utama, Suara Pasar, Suara Bisnis dan Suara Karyawan harus fokus memenuhi persyaratan dalam Suara Pelanggan (siswa, masyarakat dan industri), fokus pada pelanggan harus diterjemahkan ke dalam filosofi atau mental berorientasi pasar yang kuat model dan metodologi pragmatis mendengar, memahami, belajar dan merespons empat suara. Profil dan pemahaman pelanggan memiliki dampak kuat pada seberapa baik institusi akan mengembangkan dan memperbaiki proses, misi, nilai-nilai mereka dan mempertimbangkan pengembangan sketsa visi mereka sendiri.

Model mental kebutuhan pelanggan menginformasikan keseluruhan kerangka kerja pelatihan, keterampilan dan pemurnian lembaga untuk berkelanjutan. Arah perbaikan mungkin negatif/ positif. Peningkatan dapat dioperasikan secara tunggal atau dalam program sama. Yang penting, bahwa didorong dari 'suara pelanggan' dan divalidasi melalui pendekatan peta jalan Six Sigma. Validasi didasarkan dampak keterampilan yang dibuat dalam Enam Roadmap Sigma. Sebagian besar institusi memiliki klaim orientasi pelanggan kuat dan gencar produk / layanan mereka ditentukan oleh institusi atau organ lain daripada berasal dari suara pelanggan mereka (Postma D., 2013: 3-7). Banyak teknik digunakan mengumpulkan informasi dan data dari pelanggan pendidikan termasuk wawancara, evaluasi siswa formulir keefektifan pengajaran, jadwal pengamatan, catatan keluhan, analisis kebutuhan pelatihan, analisis kebutuhan belajar, dll. Data dan informasi dapat diproses dengan menggunakan brainstorming, diagram pohon, diagram Kano, dll. Penelitian menunjukkan bahwa jumlah data banyak dikumpulkan oleh institusi tetapi sangat sedikit dilakukan memprosesnya dan membuatnya memengaruhi perekrutan, pengadaan, penganggaran, dan keputusan manajemen lainnya (Ficalora JP, : 2009).

5) Manajemen Pengetahuan: Makna dan Implikasi

Manajemen pengetahuan berarti proses menghasilkan, berbagi, mengelola, dan menggunakan pengetahuan dan informasi dari suatu institusi. Sejumlah besar pengetahuan dihasilkan dimana ada budaya kerja tim yang kuat dan manajer, serta pemimpin yang bertindak sebagai simpul pengetahuan dan distributor pengetahuan. Alat untuk manajemen pengetahuan meliputi: a) diskusi di tempat kerja, b) bimbingan, c) forum diskusi, d) perpustakaan perusahaan dan e) pelatihan profesional,

Manajemen pengetahuan terus terhambat oleh penguasaan pribadi dan kekhasan struktural dan budaya lembaga. Jika individu dapat menggunakan informasi dan pengetahuan untuk kemajuan pribadi, lebih cenderung menimbun dan menghentikan alirannya bahkan kepada siapa sebenarnya akan menggunakannya. Penggunaan teknologi manajemen pengetahuan terus rendah diantara peran dalam sistem pendidikan. Cenderung mengarah pada hubungan sosial dan komentar daripada para profesional. Ini mungkin disebabkan platform media sosial menjadi forum utama profesional terus berinteraksi (Cochrane T.D., 2014: 65-82).

Sejumlah sumber pengetahuan dan informasi ditransaksikan melalui pencarian visual model seperti: pencarian matriks, tag pencarian *cloud*, lintasan pohon, navigasi taksonomi, dll. Di tingkat strategis/ kelembagaan, sistem manajemen pengetahuan dianggap mahal karenanya top manajemen tidak memiliki komitmen terhadap anggaran terkait. Berbasis fungsi,

lembaga tertutup dengan kecenderungan untuk tidak 'berperang', perpecahan, daya saing dan disfungsi mungkin tidak punya alasan 'baik' untuk berbagi 'persaingan'. Pada tingkat manajemen (Riege A., 2005:18-35), berbicara tidak adanya manajemen pengetahuan dalam rencana strategi, karena itu tidak adanya insentif, pengakuan, arahan manajerial dan kepemimpinan sebagai kunci halangan. Khususnya di sekolah dan tingkat operasional lainnya, kurangnya keterampilan jadi ancaman untuk menangani sejumlah besar pengetahuan dapat tercipta penghindaran atau penolakan eksplisit terhadap adopsi dan difusi teknologi manajemen pengetahuan. Kekritisannya manajemen pengetahuan dalam institusi tidak dapat terlalu ditekankan (Fullan M. Peran, 2002:409-419) meratapi bahwa sekolah dan otoritas pendidikan setempat memiliki pengetahuan buruk meskipun berada dalam bisnis pembelajaran.

2. Perbaikan Terus-Menerus

Perencanaan strategis mengidentifikasi perbaikan dalam disiplin sistem berpikir, pembelajaran tim, penguasaan pribadi, model mental dan visi bersama. Peningkatan disiplin ilmu ini, muncul peningkatan dalam arti luas dan kedalaman institusi rencana strategi. Meningkatkan keterampilan lima disiplin ilmu harus meningkatkan relevansi perubahan jadwal manajemen proyek dan kesesuaian kerangka kerja strategi implementasi serta kelengkapan strategi untuk manajemen risiko. Berbagai lembaga mengadopsi strategi yang berbeda dalam melakukan perencanaan strategis. Untai ketiga dari Roda Fokus Strategi (RFS) adalah manajemen proyek perubahan yang didukung oleh lima PPT (Prinsip Praktik Terbaik), yaitu: a) Berbasis waktu; b) Menciptakan nilai pelanggan; c) Menciptakan kemampuan strategis; d) Mendapatkan keselarasan; e) Menghubungkan mikro ke makro.

Penekanan khusus pada penilaian lingkungan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan; mengidentifikasi dan meringkai masalah strategis; formulat-strategi untuk mengelola isu strategis; meninjau dan mengadopsi rencana strategi. Dalam upaya mengelola kualitas, anggota lembaga, bagaimanapun caranya, bekerja dari lembaga konteks nasional kalau tidak strategi tidak akan menanggapi kebutuhan kualitas lembaga. Salah satu membuat analisis SWOT sebagai tujuan akhir. Analisis SWOT hanyalah alat merancang rencana strategis menggunakan SD kelembagaan menghadapi tantangan. Fokus utama analisis SWOT membantu institusi melihat bagaimana analisis biaya-manfaat dengan memanfaatkan peluang dan kekuatannya untuk mengurangi ancaman dan kelemahan serta mendorong perubahan dan proyek melalui. Membuat strategi berfungsi diarahkan mendorong proyek perubahan melalui dan bergantung pada fungsionalitas tujuh PPT: a) Disiplin, b) Menjadi yang terdepan, c) Merangkul perubahan, d) Memastikan integrasi upaya, e) Membangun budaya belajar, f) Mengukur, melaporkan, dan belajar, g) Mendukung kepemimpinan terdistribusi.

2. Pengukuran, Pelaporan, dan Pembelajaran dari Hasil Bisnis: Makna dan Implikasi

Hasil bisnis dicirikan output dan hasil operasi manajemen kinerja dan proses analitik seluruh institusi. Hasil itu, titik sepanjang kontinum '*mengecewakan-untuk-menyenangkan*' dimana kualitas hasil bisnis persepsi tergantung pada perbedaan antara kualitas diharapkan dan kualitas yang ditawarkan. Berbagai teknik penilaian dan pengukuran digunakan untuk mengukur kinerja bisnis, di tengah jalan atau di akhir periode pengajaran. Nilai dalam menurunkan yang diharapkan target dari kelompok pemangku kepentingan utama lembaga bahwa analisis hasil akan berdampak perencanaan strategis, rencana strategi dan banyak proses (QMS) yang menghasilkan (re) konfigurasi infrastruktur implementasi strategi yang menciptakan set hasil. Dampak akan ada dua: refleksi dan umpan balik tentang bagaimana QMS diluncurkan dan refleksi dan umpan-maju, yaitu menginformasikan apa yang dapat dilakukan untuk membuat pengalaman masa depan SMM lebih bermanfaat.

3. Kemitraan

Istilah kemitraan mendefinisikan hubungan baik, didukung secara kontrak atau sebaliknya, antara dua pihak atau lebih, masing-masing memiliki saham dan beberapa kewajiban atas tindakan keseluruhan (Roberts A, & Wallace W., 2009). Selama memeriksa, manfaat potensial dari manajer yang bermitra harus dilihat dan dipahami sepenuhnya yang mendorong memilih bermitra. Mereka harus jalankan penilaian serupa terhadap mitra target dan pahami risiko positif/negatif berdasarkan visinya dan orang lain. Memahami orang lain untuk bermitra adalah faktor penentu keberhasilan, tidak hanya proyek yang jadi rekanan tetapi juga keberlangsungan visi juga. Dalam pendidikan, kemitraan : a. institusi - institusi; b. institusi - departemen; c. departemen - departemen; d. departemen - individu; e. individual - level individu, dll.

Penting dalam kemitraan, mendapatkan manfaat dalam meningkatkan kualitas hasil yang diharapkan. Menjadi praktik baik, bahwa dalam gestasi pihak kemitraan tinjau, umpan balik, dan umpan-maju untuk meningkatkan manajemen kualitas. Berharga catat pada titik ini, sebagian besar kemitraan dalam pendidikan didasarkan pada pertukaran dan pembagian kompetensi dan keahlian.

4. Sumber Daya (SD)

SD adalah elemen penting dalam manajemen mutu. Kualitas pendidikan tergantung pada kehadiran pasokan SD di tingkat strategis, manajemen dan operasional institusi. Sumber belajar adalah faktor penentu keberhasilan untuk beasiswa berkualitas adalah sumber pengajaran. Sejumlah faktor mempengaruhi kualitas dan relevansi variabel SD dalam institusi. Ini berkisar dari pengadaan yang tidak relevan SD, ketidakcocokan SD dengan mentalitas pengguna yang diusulkan dan / atau dengan infrastruktur lembaga yang masih ada. Manajemen disalahkan karena berinvestasi dalam segi-segi itu. Namun peningkatan visibilitas dan citra institusional dengan mengabaikan SD yang kurang mengesankan penting mereka dalam meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran.

5. Manajemen Informasi (MI)

MI sebagai perencanaan, pengorganisasian, pemrosesan, penataan, evaluasi, mengendalikan dan melaporkan kegiatan berkaitan dengan akuisisi, penyebaran, dan penyebaran posal informasi. Salah satu landasan manajemen mutu adalah manajemen berdasarkan fakta dan membuat aliran informasi penting dalam perumusan strategi dan penerapan. Dalam manajemen mutu, data berubah menjadi informasi, yang bekerja menjadi pengetahuan yang dapat digunakan untuk keputusan efektif. Keputusan efektif sejauh mereka memandu tindakan tepat, yang pada gilirannya berdampak pada pelanggan, hasil bisnis dan sosial. Keunggulan dalam MI di sektor pendidikan harus melihat lembaga yang lebih baik menyelaraskan volume dan kualitas teknologi yang diperoleh dengan strategi kualitas lembaga. Hasil ini tercakup dalam roadmap Six Sigma—Teknologi untuk Six Sigma. Sekolah yang menolak siswa menggunakan *smartphone* sebagai pembelajaran sumber daya, menghalangi siswa kesempatan untuk mendapatkan lebih banyak informasi dan disajikan dalam bentuk yang lebih beranimasi dan interaktif daripada di buku teks dan di papan tulis.

E. PENUTUP (KESIMPULAN)

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam memahami setiap komponen *quality management system* (QMS) pada setiap individu, maka harus membantu dalam membangun gambaran yang koheren tentang bagaimana sistem manajemen mutu (SMM) dapat melayani siswa yang berfokus dan berorientasi pelanggan sistem pendidikan di Indonesia.

2. Upaya membangun infrastruktur untuk manajemen kualitas dan penjaminan kualitas masih dibatasi oleh ketidakmampuan para pemangku kepentingan pendidikan untuk melakukannya, karenanya setidaknya perlu ada satu visi yang hampir sama tentang bagaimana melakukan peningkatan 'kualitas' dalam pendidikan.
3. Satu jalan ke depan, perlu dimulai pada tingkat penguasaan pribadi dan mengubah sikap yang mendalam dan mengembangkan keterampilan dalam pemikiran strategis sehingga menjadi penyebab untuk pembelajaran tim dan konfigurasi ulang model mental menjadi keharusan yang harus dilaksanakan, dengan menerapkan manajemen kualitas model.

Oleh karena itu, guna efektivitas implementasi QMS pendidikan di Indonesia, maka harus diimplementasikan kerangka empat belas prinsip praktik terbaik. Hal yang terpenting adalah bagi lembaga pendidikan untuk menciptakan kemampuan strategis di setiap kategori. Perlu menyusun dan memiliki peta jalan pendidikan kedepan untuk pemutakhiran keterampilan secara terus-menerus karena lembaga pendidikan tersebut beradaptasi bersama dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan inginkan apalagi pada era Revolusi Industri 4.0, era Disrupsi, dan era VUCA (*volatility, uncertainty, complexity, dan ambiguity*) menuju era Society 5.0. Perubahan co-adaptif yang mendalam membutuhkan perubahan yang konsisten dalam fokus strategis, serangkaian kunci indikator kinerja, indikator perubahan perilaku dan kritis lembaga pendidikan sebagai faktor kesuksesannya.

REFERENSI

- A.M.M, Mukaddes; M.N, Bagum; Islam, M.A, M.A, Bashar, dan V, Chakrabarty, (2010), Suara Siswa ke Dalam Teknik Pengajaran: Suatu Pendekatan Penyebaran Fungsi Kualitas. Prosiding Konferensi Internasional tentang Teknik Industri dan Operasi Manajemen, Dhaka, Bangladesh, 9-10 Januari 2010.
- A, Roberts; W, Wallace; & N, McClure, (2005), Manajemen Risiko Strategis. Edinburgh: CAPDM Ltd.
- Bugin. Burhan, (2008), Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta: Kencana.
- C, Nutt, (2002), Mengapa Keputusan Gagal. San Francisco: Berrett-Koehler.
- D, Matorera, (2015), Analisis Konseptual Kualitas Dalam Penerapan Fungsi Berbasis Kualitas Konteks Pendidikan Tinggi. Jurnal Pendidikan dan Praktek.
- D, Matorera, (2016), Manajemen Penyebaran Fungsi Kualitas, Tesis PhD, University of Pretoria, Afrika Selatan.
- D, Matorera & Fraser W.J. (2016), Kelayakan Penyebaran Fungsi Kualitas Sebagai Penilaian dan Model Jaminan Kualitas. Jurnal Pendidikan Afrika Selatan.
- E., El-Khawas, (2014), Dalam Reformasi Kualitas: Hasil Awal Tentang Penggunaan Hasil untuk Perbaikan. Kualitas dalam Pendidikan Tinggi.
- D, Postma, (2013), Pendidikan sebagai Perubahan: Praktik Pendidikan dan Penelitian untuk Transformasi. Pendidikan dan Perubahan.
- J, Kleijnen; D, Dolmans; J, Willems; & H. Van Hout, (2014), Manajemen Kualitas Yang Efektif Membutuhkan Pendekatan Sistematis dan Budaya Organisasi yang Fleksibel: Studi Kualitatif di Antara Staf Akademik. Kualitas dalam Pendidikan Tinggi.
- J.A, Pearce & R.B, Robinson, (200), Manajemen Strategis: Perumusan, Implementasi dan Kontrol. Edisi ke-7. Boston: McGraw-Hill.
- J.L, Pierce & J.W, Newstrom, (200), Pemimpin dan Proses Kepemimpinan: Bacaan, Penilaian Diri dan Aplikasi. 2nd ed. Boston: McGraw-Hill.
- M, Senge; N, Cambron-McCabe; T, Lucas; B, Smith; J, Dutton & A, Kleiner, (2012), Sekolah yang Belajar: Buku Lapangan Disiplin Kelima untuk Pendidik, Orang Tua, dan Semua Orang yang Peduli Pendidikan. London: Nicholas Brealey Publishing.

- M, Senge; A, Kleiner; C, Roberts; R.B, Ross; & B.J. Smith, (2010) Buku Lapangan Disiplin Kelima: Strategi dan Alat untuk Membangun Organisasi Pembelajaran. London: Nicholas Breadley Publishing.
- P, Senge; B, Smith; N, Kruschwitz; J, Laur & S, Schley, (2010), Revolusi yang Diperlukan: Bagaimana Individu dan Organisasi Bekerja Bersama untuk Menciptakan Dunia yang Berkelanjutan, London: Nicholas Breadley Publishing.
- R., Narang, (2012), Bagaimana Manajemen Siswa Mempersepsikan Kualitas Pendidikan di Depan Umum Institusi, Jaminan Kualitas dalam Pendidikan.
- S, Flumerfelt & M, Banachowski, (2011), Memahami Paradigma Kepemimpinan untuk Perbaikan Pendidikan yang Lebih Tinggi. Jaminan Kualitas dalam Pendidikan.
- S, Jones; G, Lefoe; M, Harvey; & K, Ryland, (2012), Kepemimpinan yang Didistribusikan: Sebuah Kerangka Kerja Kolaboratif-Bekerja untuk Akademisi, Eksekutif dan Profesional di Pendidikan Tinggi. Jurnal Tinggi Kebijakan dan Manajemen Pendidikan.
- Sugiono, (2005), Memahami Penelitian Kualitatif, Edisi Pertama, Bandung: ALFABETA.
- T, Bevington & D, Samson, (2012), Menerapkan Perubahan Strategis: Mengelola Proses dan Antar Menghadapi Mengembangkan Organisasi yang Sangat Produktif, London: Sage.
- T.D, Cochrane, (2014), Faktor Penentu Keberhasilan untuk Mentransformasikan Pedagogi dengan *Mobile Web 2.0*. British Journal of Technology Education.
- Z.T, Temtime & R.N. Mmereki, (2010), Tantangan yang Dihadapi oleh Pendidikan Bisnis Pascasarjana di Selatan Afrika: Persepsi Peserta MBA. Jaminan Kualitas dalam Pendidikan.