

## Manajemen Mutu Pendidikan Di SD Harapan Mulia pada Masa Pandemi Covid-19

Gayus Sadarman Tafonao<sup>1</sup>, Masduki Ahmad<sup>2</sup>

Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

---

### Informasi Artikel

Ditinjau : 10 november 2022  
Direvisi : 2 desember 2022  
Terbit Online : 13 desember 2022

---

### Kata Kunci

Pendidikan,  
Manajemen Mutu,  
Pandemi Covid-19

---

### Korespondensi

:

---

### ABSTRAK

Manajemen mutu pendidikan merupakan suatu proses peningkatan kinerja pendidikan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Sekolah sebagai lembaga yang memberikan pelayanan berupa jasa dan produk harus memiliki kualitas dan eksistensi yang dapat memukau sehingga dapat menimbulkan kepercayaan di kalangan masyarakat. masyarakat sebagai pelanggan. Penelitian ini dilakukan di SD Harapan Mulia Bekasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen mutu pendidikan pada masa pandemi Covid-19 di SD Harapan Mulia Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dimana proses pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara, informan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan adalah Bapak Hendra Agatama, S.Pd selaku Kepala Sekolah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan selama masa pandemi Covid-19, SD Harapan Mulia Bekasi memiliki manajemen mutu pendidikan yang terjaga kualitasnya bahkan cenderung meningkat di era pandemi COVID-19. Meski di era *new normal*, SD Harapan Mulia tetap memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik baik kepada siswa maupun orang tua.

---

DOI : <https://doi.org/10.22437/gentala.v4i1.xxxxx>

---

## PENDAHULUAN

COVID-19 merupakan wabah penyakit yang melanda dunia sejak 1,5 tahun terakhir terhitung sejak Maret 2020 hingga sekarang. Wabah yang sudah menjadi pandemi memaksa setiap orang untuk menerapkan *new normal* atau kenormalan baru agar kehidupan tetap berjalan. *New normal* merupakan cara hidup/lifestyle baru dalam menjalankan aktivitas sehari-hari di tengah pandemi, yang dalam hal ini adalah COVID 19. Beberapa ahli yang menentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menciptakan kebiasaan baru antara lain, Dr. Maxwell Maltz dari buku *Psychocybernetics* mengatur 21 hari untuk membentuk kebiasaan baru (Maltz, 2015). Namun, Phillippa Lally dari *University College London* mengatakan penelitiannya menetapkan rata-rata 66 hari untuk mengubah kebiasaan menjadi

kebiasaan, seperti yang dipublikasikan dalam penelitian *European Journal of Social Psychology* (researchgate.net).

New normal inilah yang akhirnya mengubah kebiasaan lama dalam hidup. Misalnya menggunakan aplikasi Zoom, Google Meet, atau *Teams* untuk proses belajar mengajar. Dimana hal ini sudah menjadi kebiasaan baru agar pendidikan bagi siswa tetap berjalan namun tetap mengutamakan kesehatan guru atau siswa dengan menjaga jarak dan tidak harus bertatap muka di dalam kelas. Semua itu tentu telah mengubah dunia pendidikan. Kemudian akan muncul pertanyaan selanjutnya “bagaimana manajemen mutu pendidikan di era pandemi COVID-19?”.

Untuk menjawab pertanyaan ini, mari kita pahami dulu pengertian pendidikan. Menurut H. Horne, pendidikan adalah suatu proses yang terus menerus (abadi) dari penyesuaian diri yang lebih tinggi bagi manusia yang telah berkembang lahir dan batin, yang bebas dan sadar akan Tuhan, sebagaimana terwujud (terwujud) dalam lingkungan intelektual, emosional, dan manusia. dari manusia. Sedangkan menurut UU Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, , akhlak mulia, dan keterampilan yang dibutuhkan dirinya dan masyarakat. Pendek kata, pendidikan merupakan suatu cara untuk meningkatkan kualitas hidup seseorang baik secara spiritual maupun dalam aspek lainnya sebagai bentuk persiapan manusia memasuki dunia kerja dan masyarakat.

Dalam dunia pendidikan disebut juga dengan manajemen, hal ini diperlukan agar pendidikan berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya. Manajemen adalah suatu proses ketika sekelompok orang bekerja sama untuk mengarahkan orang lain untuk bekerja menuju tujuan yang sama (Massie dan Douglas). Dengan kata lain manajemen adalah pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan perencanaan suatu organisasi agar lebih efektif dan terarah dimana dalam hal ini organisasi tersebut adalah pendidikan. Tidak berhenti sampai di situ, jika ditelaah lebih jauh dalam dunia pendidikan di berbagai jenjang, maka perlu adanya Manajemen Mutu Pendidikan. Hal ini diperlukan sebagai strategi agar tujuan masing-masing sekolah dapat terwujud dengan hasil yang maksimal. Dengan kata lain,

Manajemen Mutu Pendidikan diperlukan untuk mewujudkan visi dan misi setiap sekolah di Indonesia. Manajemen Mutu Pendidikan hadir sebagai strategi dimana lembaga pendidikan memosisikan diri sebagai lembaga yang menawarkan jasa dengan memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Dapat dikatakan bahwa manajemen mutu pendidikan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu siswa dan orang tua.

Manajemen mutu pendidikan adalah suatu proses peningkatan kinerja pendidikan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia guna menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, lembaga pendidikan perlu mengembangkan kualitasnya agar dapat dikenal oleh masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas baik dari segi produk maupun pelayanannya. Manajemen mutu pendidikan adalah suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap layanan, produk, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan (Nasution; 2004). Berdasarkan paparan manajemen mutu pendidikan, dapat dikatakan bahwa sekolah sebagai lembaga yang memberikan pelayanan berupa jasa dan produk harus memiliki kualitas dan memiliki eksistensi yang dapat memukau sehingga dapat menimbulkan kepercayaan di kalangan masyarakat sebagai *pelanggan*.

Manajemen mutu pendidikan sebagai cara/strategi sekolah untuk menjaga kualitasnya dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan tentu memiliki faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor inilah yang nantinya dijadikan acuan. Faktor-faktor berikut mempengaruhi kualitas pendidikan: (1) Perumusan visi, misi, dan tujuan sekolah, (2) Evaluasi diri sekolah, (3) Peran kepala sekolah, (4) Peningkatan kualitas guru (Sagala ;2010). Ruang lingkup manajemen pendidikan terdiri dari manajemen siswa, personel sekolah, kurikulum, sarana prasarana, anggaran, hubungan masyarakat, dan komunikasi pendidikan.

SD Harapan Mulia adalah sebuah sekolah dasar swasta yang terletak di Jl. Gardenia 1 Kav. 21-24 Villa Galaxy, Bekasi Selatan, Jawa Barat. Saya memilih sekolah yang berada di bawah naungan Yayasan Global Harapan Mandiri (YGHM) ini sebagai tempat observasi untuk mengetahui manajemen mutu pendidikan selama masa COVID-19.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di SD Harapan Mulia, Villa Galaxy, Bekasi Selatan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi terkait manajemen mutu pendidikan selama masa COVID 19 ini. Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui mengamati perilaku dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati (Ni'matuzahroh; 2018). Menurut Sugiono dalam Mar'atusholihah (2019), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Sedangkan menurut Lexy, wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Dimana percakapan dilakukan oleh dua pihak atau lebih, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan). Untuk nara sumber, penulis akan mewawancarai Bpk. Hendra Agatama, S.Pd selaku kepala sekolah SD Harapan Mulia.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan Bpk. Hendra Agatama, S. Pd selaku kepala sekolah SD Harapan Mulia. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait manajemen mutu pendidikan pada era pademi COVID 19 berdasarkan faktor-faktor yang diungkapkan oleh Sagala, 2010. Berikut faktor-faktor manajemen mutu pendidikan serta hasil dan pembahasan dari wawancara yang telah dilakukan:

### **1) Perumusan visi, misi dan tujuan sekolah.**

Hax dan Majluf dalam Akdon (2006) menyatakan bahwa visi adalah pernyataan yang merupakan sarana untuk mengkomunikasikan alasan keberadaan organisasi dalam arti tujuan dan tugas pokok. Bagi sekolah, visi adalah imajinasi moral yang menggambarkan profil sekolah yang diinginkan di masa datang. Misi adalah pernyataan mengenai hal-hal yang harus dicapai organisasi bagi pihak yang berkepentingan di masa datang menurut Akdon (2007). Dengan demikian, misi adalah bentuk layanan untuk memenuhi tuntutan yang dituangkan dalam visi dengan berbagai indikatornya. Dengan penjelasan visi dan misi di atas, dapat diketahui bahwa

sebuah sekolah sebagai lembaga pendidikan membutuhkan 2 hal tersebut untuk mengetahui arah masa depan sekolah itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara, kepala sekolah SD Harapan Mulia mengungkapkan bahwa visi misi merupakan hal yang penting bagi sebuah sekolah. SD Harapan Mulia (SDHM) yang telah ditunjuk sebagai sekolah penggerak di Bekasi Selatan memiliki visi *Behaviour, Responsibility, Attitude, Independence, Nasionalism and Skillfull*. Kelima visi ini yang dijadikan acuan SDHM menuju masa yang akan datang menjadi lebih baik. Selain itu, narasumber juga memaparkan bahwa selama masa pandemi visi misi dari SDHM sudah cukup tercapai. Namun menurut beliau, jika disederhanakan lagi dalam mempertahankan sebuah kualitas atau mutu dari SDHM pada masa pandemi ini adalah pelayanan dari para guru. Hal tersebut dianggap menjadi ujung tombak dalam mewujudkan visi dan misi serta tujuan SDHM atau dengan kata lain tidak memiliki strategi khusus.

## 2) **Evaluasi Diri Sekolah.**

Evaluasi menurut Stufflebeam (1985:69) adalah *“the process for determining the degree to which these changes in behavior are actually taking place”*. Hal yang tidak terlepas dari sebuah lembaga pendidikan yaitu evaluasi, dimana berfungsi sebagai alat ukur apakah rencana yang sudah dirancang sejak awal dan dijalankan sudah tepat atau belum. Selain itu, evaluasi juga diperlukan untuk mengantisipasi kesalahan yang sama di masa yang akan datang demikian pula dengan evaluasi diri sekolah. Hal itu diperlukan agar sekolah tetap terjaga kualitas dan mutunya sebagai lembaga penyedia jasa di kalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai evaluasi diri sekolah, narasumber menyatakan bahwa penting dan wajib sekali bagi SDHM melangsungkan evaluasi sebagai bahan pertimbangan apakah langkah yang sudah diambil sudah tepat atau belum. Kepala sekolah juga dibantu oleh guru-guru serta orang tua siswa yang tergabung ke dalam komite sekolah untuk sama-sama memberikan masukan serta kritik sebagai bagian dari evaluasi sekolah baik dari sistem ataupun kinerja para guru sebagai pendidik. Kepala sekolah juga menyatakan bahwa pertemuan dengan komite sekolah dilakukan secara rutin +/- sebanyak 2x hingga 4x dalam 1 semester.

## 3) **Peranan Kepala Sekolah.**

Kinerja kepala sekolah sebagai pemimpin dari lembaga pendidikan sangat berpengaruh pada kinerja bawahannya. Menurut narasumber, peran kepala sekolah dalam menjaga mutu pendidikan pada masa pandemi sangatlah besar. Beliau memaparkan bahwa pekerjaan atau *effort* yang dikeluarkannya sebagai seorang kepala sekolah harus lebih besar, lebih tinggi dan lebih bekerja keras dibanding teman-teman guru lainnya. Tidak hanya karena beliau seorang kepala sekolah tetapi secara personal dari segala aspek harus lebih dan lebih lagi dibanding guru-guru dan karyawan lainnya. Hal itu dilakukan untuk memberikan dampak nyata kepada yang lain. Contohnya saja seperti datang ke sekolah jauh lebih awal dan pulang jauh lebih telat dibanding yang lainnya. Hal itu dilakukan untuk menunjukkan bahwa selama masih memiliki waktu untuk mengerjakan pekerjaan pada hari itu lebih baik diselesaikan sesegera mungkin atau harus totalitas dalam mengerjakan pekerjaan. Selain itu, beliau memaparkan bahwa pentingnya peran kepala sekolah dalam menjalin komunikasi yang baik dengan komite sekolah sebagai perwakilan para orang tua murid. Hal itu dimaksudkan agar apa yang menjadi kebijakan yang diputuskan oleh kepala sekolah dapat sekiranya diterima baik oleh setiap orang tua murid. Meskipun beliau tidak menjadi guru bidang studi apapun lagi, namun kerja keras, upaya juga pelayanan yang diberikannya sebagai kepala sekolah di SDHM terasa sekali pada setiap murid, orang tua, juga rekan-rekan guru hingga jajaran paling bawah. Hal ini yang membuat mutu ataupun kualitas pada masa pandemi tetap terjaga bahkan cenderung meningkat dengan hasil dan tanggapan positif dari setiap elemen terhadap Bpk. Hendra Agatama, S. Pd selaku kepala sekolah atau narasumber pada penelitian ini.

#### 4) Peningkatan Mutu Guru.

Pada masa pandemi ini, SDHM juga turut mengikuti setiap perubahan sistem di era *new normal*. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas dan mutu sekolah dan yang tidak kalah penting adalah mutu guru itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa guru adalah roda penggerak yang cukup memiliki pengaruh besar dalam sekolah. Untuk itu perlunya meningkatkan mutu seorang guru. Berdasarkan hasil wawancara, beliau menjelaskan bahwa perlunya evaluasi pada guru itu sendiri agar adanya perkembangan dan antisipasi melakukan kesalahan yang sama bahkan fatal di masa yang akan datang. Selain evaluasi rutin, beliau menjelaskan bahwa SDHM juga cukup sering mengadakan pelatihan untuk mengasah setiap kemampuan dan menambah ilmu

baru yang kelak dapat berguna untuk kemajuan SDHM yang kini sudah ditetapkan sebagai sekolah penggerak di Bekasi Selatan. Pelatihan/*workshop* yang dimaksud contohnya saja adalah seperti pelatihan *Ms. Power Point Interaktif* dengan narasumber Ms. Yulinar yang berasal dari Pesona Edu dan masih banyak lagi.

## KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa SD Harapan Mulia memiliki manajemen mutu pendidikan yang tetap terjaga kualitasnya bahkan cenderung meningkat di era pandemi COVID 19. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan bersama Bpk. Hendra Agatama, S. Pd selaku kepala sekolah SD Harapan Mulia yang menyatakan bahwa sekolah yang beliau pimpin memenuhi ke-4 indikator dari manajemen mutu pendidikan yaitu visi, misi & tujuan sekolah, evaluasi diri, peningkatan mutu guru, dan peranan kepala sekolah. Meski di era *new normal*, namun SD Harapan Mulia tetap memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik baik kepada murid-murid dan para orang tua murid.

### Implikasi

Manajemen mutu pendidikan harus tetap diimplementasikan agar menjaga kuliatas sekolah meskipun dalam kondisi pandemi, dimana proses pembelajaran dilakukan secara jarak jauh (*online*).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada kepala sekolah, guru, dan staf administrasi SD Harapan Mulia Bekasi atas kerjasama dan *support* sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.

## REFERENSI

- Calam, A., & Qurniati, A. (2016). Merumuskan Visi dan Misi Lembaga Pendidikan. *Jurnal Saindikom*, 15(1).
- Djuanda, G. (2021). Fungsi-Fungsi Manajemen. *Dasar Ilmu Manajemen*, 59.

Firdaus, E., Purba, RA, Kato, I., Purba, S., Aswan, N., Karwanto, K., & Chamidah, D.

(2021). *Manajemen Mutu Pendidikan* . Yayasan Kita Menulis.

Habibi, A. (2020). Normal Baru Pasca Covid-19. *ADALAH*, 4 (1).

Hanafi, M. (2015). Manajemen.

Kearsipan, CM 1. Pengertian Manajemen. *Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2020/1440 H*.

Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi* (Vol. 1). UMMPress.

Nuchron, N., Soenarto, S., & Sudarsono, FX (2013). Model evaluasi diri sekolah menengah kejuruan di Daerah Isitimewa Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 3 (1).

Mar'atusholihah, H., Priyanto, W., & Damayani, A. T. (2019). Pengembangan Media Pembelajaran Tematik Ular Tangga Berbagai Pekerjaan. *MIMBAR PGSD Undiksha*, 7(3).

Maujud, F. (2018). Implementasi Fungsi-fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam (studi kasus pengelolaan madrasah ibtidaiyah islahul muta'allim pagutan). *Jurnal Penelitian Keislaman*, 14 (1), 31-51.