

UPAYA PERBAIKAN DALAM MENENTUKAN AKAR MASALAH PADA GURU DENGAN MENGGUNAKAN *TOOLS* DALAM MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SMK NATIONAL MEDIA CENTER KOTA MALANG

Bahrul Ulum Falahul Putra

Email: bahrululumfalahulputra@gmail.com

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang 65145

Abstract: In improving the integrated quality management closely related to human resource problems that occur in the National Media Center SMK Malang. This analysis is intended to solve the problem in schools to improve the quality of education. The procedure of this study used interviews and analysis using tree diagrams and 5 why's. The results of this study are based on the findings of problems in schools regarding teacher motivation that are still low. Based on these findings the school is expected to be able to address the problem with the right solution.

Keywords: Management, Quality, Education.

Abstrak: Dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu erat kaitannya dengan problematika sumber daya manusia yang terjadi di SMK National Media Center Malang. Analisis ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang terdapat di sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan. Prosedur penelitian ini menggunakan wawancara dan analisis menggunakan diagram pohon dan 5 why's. Hasil dari penelitian ini dihasilkan berdasarkan temuan masalah di sekolah mengenai motivasi kerja guru yang masih rendah. Berdasarkan temuan tersebut sekolah diharapkan dapat menyikapi permasalahan dengan penyelesaian yang tepat.

Kata kunci: Manajemen, Mutu, Pendidikan.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah proses memunculkan dan mengembangkan potensi peserta didik yang diperlukannya untuk menjalani kehidupan yang bermartabat (Satori, 2016:134). Pendidikan adalah salah satu pokok dasar kebutuhan bagi seluruh warga negara, oleh karena itu penyelenggaraan pendidikan merupakan kepentingan nasional sehingga, setiap insan yang lahir di bumi pertiwi ini berhak mendapatkan pendidikan tanpa membedakan siapapun mereka dan dijamin oleh negara berdasarkan UUD 1945 pasal 31. Hal ini merupakan tanggung-jawab penuh lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu/berkualitas kepada peserta didik.

Dalam perspektif mikro, mutu pendidikan berkaitan dengan mutu layanan pembelajaran (Satori, 2016:135). Jadi, perhatian penuh diberikan kepada peserta didik, dan ada jaminan bahwa peserta didik mengalami proses belajar yang bermutu. Dalam Permendikbud nomor 28 tahun 2016 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan dasar dan pendidikan menengah dengan Standar Nasional Pendidikan pada pendidikan dasar dan pendidikan menengah. Agar terwujudnya harapan tentang mutu terhadap pendidikan ini, pemerintah telah menetapkan sebuah Standar Nasional Pendidikan di Indonesia yang dimuat dalam PP Republik Indonesia No. 13 tahun 2015, yang terdiri atas 8 standar yaitu: 1. Standar Kompetensi Lulusan; 2. Standar Isi; 3. Standar Proses; 4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan; 5. Standar Sarana dan Prasarana; 6. Standar Pengelolaan; 7. Standar pembiayaan; dan 8. Standar Penilaian. Mutu pendidikan sesungguhnya ditentukan oleh mutu belajar peserta didik dalam belajar. Oleh

karena itu, semua standar tersebut diatas akan menentukan peserta didik yang bermutu/berkualitas.

Dalam memenuhi mutu pendidikan tersebut di atas, proses pelaksanaan pendidikan sangat penting peran guru yang profesional. Berdasarkan UU No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dijelaskan bahwa guru merupakan pendidik profesional dengan tugas utamanya mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, serta menilai, dan mengevaluasi anak didiknya. Kata “professional” menurut KBBI adalah memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Profesional adalah pekerjaan (kegiatan) yang dilakukan oleh orang yang membutuhkan keahlian, kemahiran / kecakapan yang memenuhi standar mutu (Husien, 2017:14). Jadi, guru yang profesional adalah guru yang mempunyai kepandaian khusus, ahli, mahir atau cakap dalam mengajar.

Mengidentifikasi masalah yang terjadi di SMK National Media Center Kota Malang

SMK National Media Center merupakan sekolah yang berlokasi di jl. Simpang Candi Panggung no. 133 Kota Malang. Setelah melakukan observasi dan wawancara, peneliti mendaftarkan sejumlah permasalahan ditulis pada kertas periksa (*check sheet*). Kertas periksa yaitu sebuah alat yang paling mudah untuk menghitung seberapa sering sesuatu terjadi. Dengan demikian kertas periksa adalah alat yang paling sederhana, tetapi teratur untuk pengumpulan dan pencatatan data untuk mengetahui masalah utama (Hunt, dalam Nasution 2015: 133).

Tabel 1. Identifikasi masalah menggunakan kertas periksa (*check sheet*)

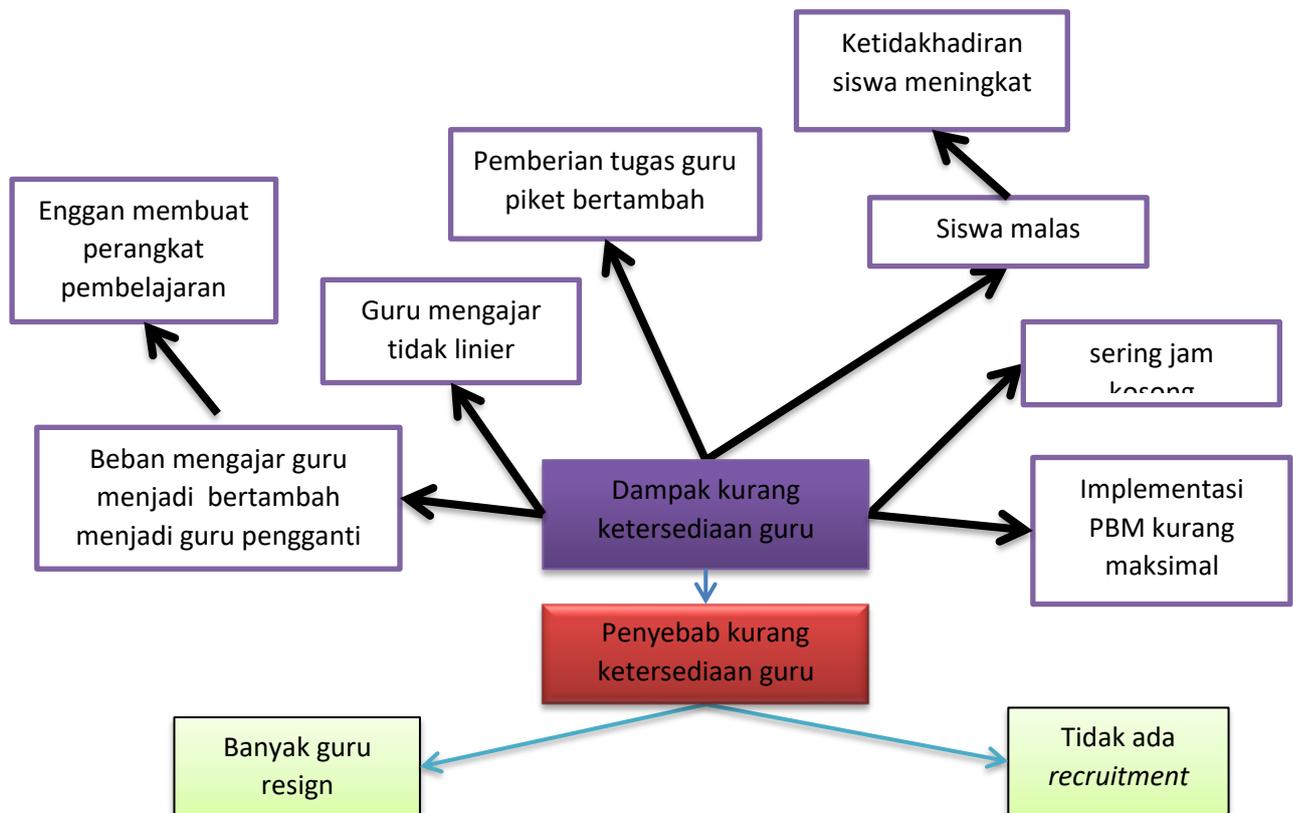
No.	Type of Deffect	Count	Score
1.	Banyak guru resign	IIII IIII IIII	13
2.	Banyak jam kosong	IIII IIII II	12
3.	Guru tidak membuat perangkat pembelajaran	IIII IIII I	11
4.	Belum tersedianya perpustakaan	IIII II	7
5.	Guru datang terlambat pada saat mengajar	IIII IIII II	12

Dari hasil tabel diatas diketahui bahwa banyak guru resign sering terjadi dan menjadi masalah yang selalu dihadapi secara berkelanjutan oleh sekolah tersebut dan masalah yang kedua adalah banyaknya jam kosong dan guru sering datang terlambat pada saat mengajar. Masalah ketiga guru tidak membuat perangkat pembelajaran dan terakhir belum tersedianya perpustakaan. Secara keseluruhan maka dapat di tarik kesimpulan kurangnya ketersediaan guru memicu masalah-masalah yang ada pada kertas periksa (*check sheet*). Sehingga kurangnya ketersediaan guru akan berdampak pada rendahnya mutu pendidikan sekolah tersebut

2. METODE

Menurut Nasution (2015: 133) alat perbaikan kualitas pendidikan dibedakan berdasarkan alat yang menggunakan data numerik dan alat yang menggunakan data verbal. Ada lima alat yang digunakan untuk mengolah data numerik / data kuantitatif yaitu menggunakan kertas periksa, *pareto chart*, *histogram*, diagram pencar dan diagram perjalanan (*run chart*). Sedangkan alat dalam menggunakan serta mengelola data verbal adalah bagian alur, *brainstorming*, *fishbone diagrams*, diagram gabungan, dan diagram pohon. Dari alat perbaikan kualitas pendidikan ini, maka teknik dan alat perbaikan kualitas pada lembaga sekolah tersebut, yang digunakan untuk menentukan pokok dan akar dari sebuah masalah adalah diagram pohon. Menurut Nasution (2015: 146) diagram pohon digunakan untuk mengkaitkan antara tujuan dengan tugas yang harus dilaksanakan dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Kho (2016)

salah satu kegunaan diagram pohon adalah membantu untuk menemukan akar permasalahan serta menjelaskan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu masalah.



Gambar 1. Hubungan sebab akibat menggunakan diagram pohon

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis permasalahan menggunakan diagram pohon di atas masalah utama yaitu kurangnya ketersediaan guru. Permasalahan ini dihadapi oleh hampir seluruh guru di SMK National Media Center Kota Malang. Untuk memaksimalkan hasil data yang sudah ada, maka observer menggali akar masalah sampai dengan menemukan solusinya. Maka dari itu dipilihlah teknik analisis 5 mengapa (*5 why's analysis*) untuk mendukung dalam menelusuri hubungan sebab akibat yang menjadi akar dari sebuah permasalahan tersebut dengan teknik bertanya dan menjawab secara sederhana. Teknik ini merupakan praktik bertanya “mengapa” sebanyak lima kali secara terus menerus, mengapa sebuah masalah teknis terjadi dalam upaya menentukan akar penyebab dari suatu kerusakan / masalah. Teknik yang dikembangkan oleh Sakichi Toyoda yang kemudian dipakai di dalam perusahaan Toyota Motor Corporation serta strategi ini dipopulerkan oleh Sistem Produksi Toyota pada tahun 1970-an. Metode ini sekarang dipakai sebagai salah satu metode dalam strategi *Six Sigma*.

Berikut hasil analisis masalah menggunakan teknik analisis 5 mengapa (*5 why's analysis*) yaitu:

Analisis penyebab pertama adalah :

Mengapa kurangnya jumlah ketersediaan guru?

1. Karena banyak guru yang resign

Mengapa banyak guru yang resign?

2. Karena suasana sekolah yang kurang nyaman untuk bekerja

Mengapa suasana sekolah yang kurang nyaman?

3. Warga sekolah mulai membentuk kelompok-kelompok tertentu

Mengapa warga sekolah mulai membentuk kelompok-kelompok tertentu?

4. Cara dan keterampilan berkomunikasi kurang baik pada individu ke individu maupun individu ke kelompok

Mengapa cara dan keterampilan berkomunikasi kurang baik?

5. Karena kurang berinteraksi dan datang ke sekolah hanya mengajar saja

Analisis penyebab kedua adalah :

Mengapa kurangnya jumlah ketersediaan guru?

1. Karena tidak ada *recruitment*

Mengapa tidak ada *recruitment*?

2. Karena programnya masih belum berjalan

Mengapa programnya belum jalan?

3. Karena tidak ada pelaksanaanya

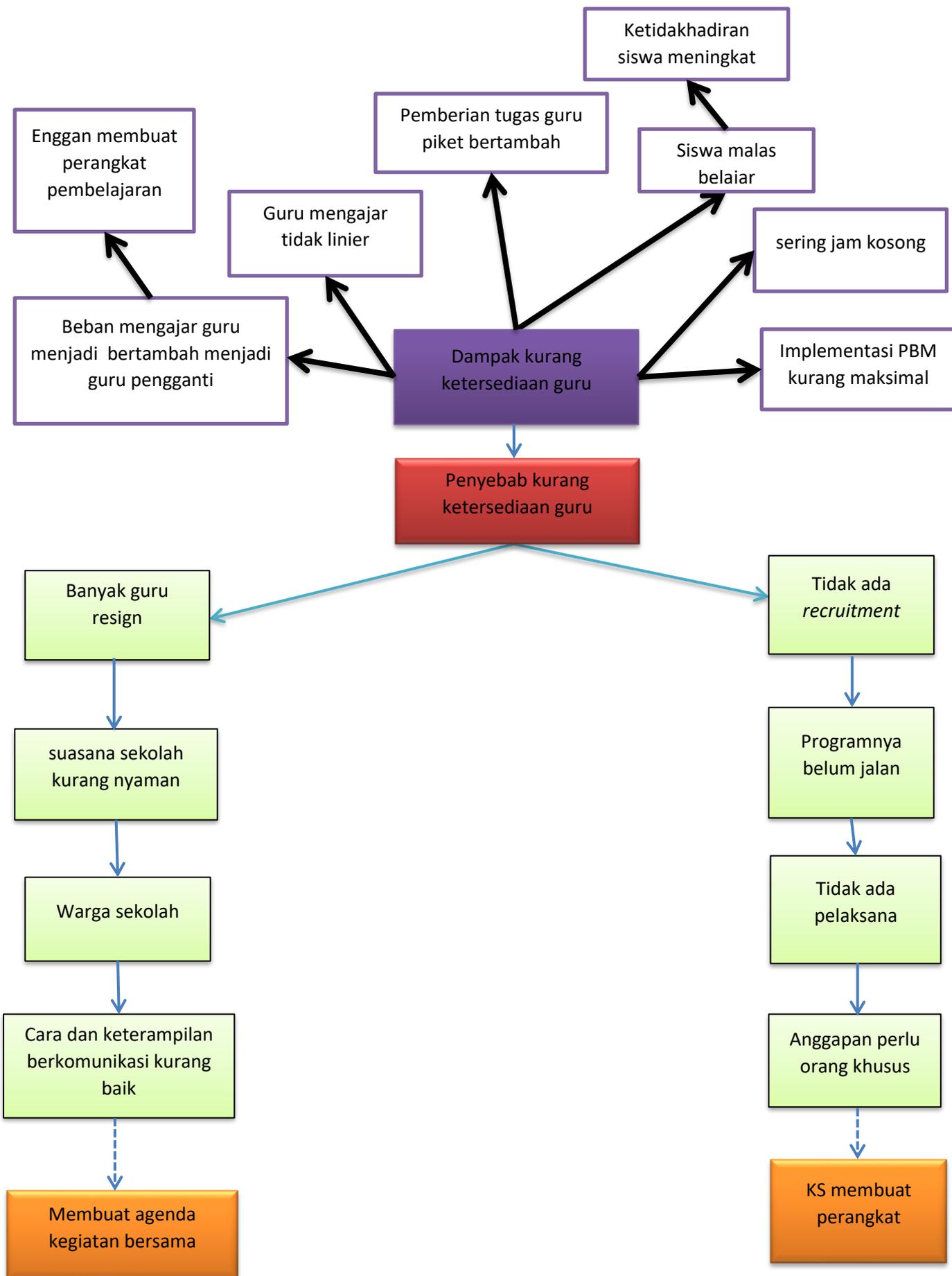
Mengapa tidak ada pelaksana?

4. Karena ada anggapan perlu orang khusus

Mengapa ada anggapan perlu orang khusus?

5. Karena kurang sosialisasi dan belum adanya petunjuk teknisnya

Pada penyebab pertama ada kemungkinan munculnya kelompok-kelompok dalam guru ataupun pada seluruh warga sekolah. Agar dinamika dalam suatu kelompok menjadi efektif dengan perilaku yang kondusif untuk mencapai tujuan organisasi, diperlukan semangat dan jiwa kebersamaan dan tekad untuk berkerja keras. Pada penyebab kedua, selain karena kurang sosialisasi dan belum adanya petunjuk teknisnya, maka perlu adanya kejelasan dalam pembagian tugas dari masing-masing individu atau kelompok, sehingga ketercapaian tujuan organisasi dapat lebih mudah dikoordinasikan. Oleh sebab itu kepemimpinan merupakan masalah strategis dalam menggerakkan dinamika kelompok. Pemimpin sangat berperan dalam mempengaruhi dan menggerakkan individu-individu, termasuk mempengaruhi perilaku kelompok atau organisasi. Perilaku kelompok harus dikelola dengan baik, meskipun muncul perbedaan pandangan, sikap dan perilaku antar kelompok. Pemimpin organisasi memegang posisi sentral dalam tugas organisasi, sebab pemimpin merupakan orang yang memiliki tanggung jawab mempengaruhi orang lain/ kelompok dalam mencapai tujuan organisasi salah satunya adalah dengan membuat sebuah kegiatan bersama-sama yang diikuti seluruh warga sekolah. Apabila ditarik benang merahnya maka hasilnya akan terlihat pada gambar di bawah ini



Gambar 2. Hasil penyebab, dampak, akar masalah, dan cara penyelesaian

4. KESIMPULAN

Permasalahan SDM merupakan masalah sering terjadi dalam suatu pengelolaan organisasi atau instansi. Hal ini juga terjadi di SMK Nasional Media Center Malang. Dalam berbagai bidang pekerjaan dengan kata lain profesionalisme merupakan suatu keahlian khusus sesuai bidang tugas atau pekerjaannya. Sedangkan tugas utama guru ialah mengajar, mendidik, dan membimbing mulai dari hal akademik hingga non akademik, sehingga keprofesionalan guru benar-benar harus dioptimalkan. Melalui hasil pengamatan, bahwa masih ada guru yang lalai akan tanggung jawabnya. Mengajar tidak sesuai dengan tupoksi, tidak sesuai dengan rencana pembelajaran. Untuk Menindaklanjuti temuan ini, observer mengadakan analisis menggunakan diagram Diagram Pohon dan *5 why's analysis*. Kemudian observer menemukan solusi pemecahan masalah untuk meningkatkan mutu di SMK Nasional Media center Malang. Dalam analisis menggunakan diagram diatas, permasalahan yang ditemukan ada 2 sub penyebab masalah utama adalah individu guru dan peran kepala sekolah dengan solusi, (1) membuat agenda kegiatan bersama-sama (2) kepala sekolah membuat perangkat kualifikasi dan penilaian pada penerimaan guru baru.

5. DAFTAR RUJUKAN.

- Kho, B. 2016. *Pengertian Diagram Pohon (Tree Diagram) dan Cara Membuatnya*. (Online). (<https://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-diagram-pohon-tree-diagram-cara-membuat-diagram-pohon/>) . Diakses 4 Maret 2019
- Liker, Jeffrey K. (2006). *The Toyota Way:14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer*. Penerbit Erlangga. hlm. 306.
- Mintorogo, A. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Nasution, N. M. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rivai, V. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* Jakarta: RT. Raja Grafindo Persada
- Robbins, S. 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, terjemahan Hadyana Pudjaatmika. Jakarta: Bumi Aksara.
- Serrat, Olivier (2009). "The Five Whys Technique" (PDF). Asian Development Bank. Diakses tanggal 2013-09-04.
- Undang Undang No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen