MODEL PENGEMBANGAN MUTU PENDIDIKAN**JOSEPH M. JURAN****Yusnia Binti Kholifah**

Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'arif Kendal Ngawi

e-mail :yusnia033091@gmail.com**Abstrak**

Dampak era globalisasi menuntut adanya sumber daya manusia berkualitas, yaitu sumber daya manusia yang mampu menghadapi berbagai tantangan, perubahan, dan juga persaingan global. Sumber daya manusia yang berkualitas dicetak dari pendidikan yang bermutu, sehingga meningkatkan dan mengembangkan mutu pendidikan menjadi prioritas utama dalam mengelola lembaga pendidikan dan sangat penting untuk segera dilakukan. Salah satu model pengembangan mutu yang bisa diterapkan adalah model pengembangan mutu Joseph. M. Juran. Konsep pengembangan mutu Juran sebenarnya merupakan konsep mutu dalam dunia bisnis yaitu diorientasikan pada profit/keuntungan materi. Akan tetapi, konsep ini bisa diadopsi/diterapkan pada lembaga pendidikan yang diorientasikan pada mutu layanan jasa pendidikan. Juran menyebutkan istilah mutu dengan “*quality is fitness for use*”, yaitu mutu merupakan adanya kesesuaian dengan kebutuhan dari pelanggan. Pada dunia pendidikan, ada dua istilah pelanggan yaitu pelanggan internal (kepala sekolah, guru, karyawan) dan pelanggan eksternal (siswa, orang tua, pemerintah, pasar kerja, masyarakat). Selanjutnya Juran juga menawarkan ada tiga tahapan dalam proses pencapaian mutu, yang lebih populer dengan istilah *trilogy Juran*, antara lain: 1. *quality planning*/ perencanaan mutu, 2. *quality control*/pengendalian mutu dan 3. *quality improvement*/peningkatan mutu.

Kata Kunci: Mutu Pendidikan, Konsep Mutu Juran

Pendahuluan

Perubahan global yang terus terjadi, dimana saat ini ditandai dengan adanya kemajuan teknologi informasi kearah serba digital yang berlangsung semakin pesat dan memberikan dampak yang cukup besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari bidang ekonomi, sosial, budaya, lingkungan, politik, dan juga pada bidang pendidikan. Dampak tersebut berkaitan dengan berbagai manfaat yang diberikan dan juga tantangan-tantangan besar yang harus dihadapi. Hal inilah yang kemudian menuntut setiap Negara untuk saling berbenah diri dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, yaitu dengan saling meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Sebab, sumber daya manusia yang berkualitaslah yang akan mampu menghadapi berbagai perubahan, persaingan, dan juga tantangan-tantangan global.

Berdasarkan data statistik dari *GTCI/Global Talent Competitiveness Indeks* tahun 2019, yaitu pemeringkatan daya saing Negara yang dilihat dari kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya, ini menunjukkan bahwa Negara Indonesia masih memiliki daya saing yang lemah. Dari 125 negara di dunia, Indonesia menempati urutan ke 67, sementara untuk di wilayah Negara ASEAN, Negara Indonesia menempati urutan keenam.

Melihat dari data statistik tersebut, maka pemerintah Indonesia harus terus berupaya keras dalam usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, agar mampu menjadi Negara yang berdaya saing dan mampu menghadapi berbagai tantangan-tantangan global. Dalam upaya mencetak sumber daya manusia yang berkualitas, pendidikan memiliki peran yang sangat penting. Sebab, makna pendidikan sendiri merupakan pengembangan potensi agar memiliki kecerdasan dalam berfikir dan bersikap. Pendidikan harus mampu menghasilkan lulusan yang *qualitified*, cerdas, kreatif, dan inovatif. Sebagaimana yang disampaikan Shouterland, Gadsden dan Herrington yang dikutip oleh Riordan, Doran, dan Connolly bahwa pendidikan harus terus menghasilkan ide-ide terbaru, inovasi terbaru, dan pendekatan-pendekatan baru. Dengan demikian, bahwa dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul/berkualitas diperlukan adanya pendidikan yang berkualitas juga.

Lee dan Walsh yang dikutip oleh Fombad menyebutkan bahwa, jika pemuda diberi pendidikan yang berkualitas maka mereka akan menjadi manusia yang produktif yang mampu menghadapi tantangan dalam kehidupan sendiri, bahkan tantangan nasional maupun dunia. Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka menciptakan pendidikan yang bermutu menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan dan segera untuk dilakukan. Pendidikan yang bermutu merupakan pendidikan yang bisa memberikan manfaat serta perubahan-perubahan secara positif bagi pengguna pendidikan. Sebagaimana yang disampaikan Juran tentang konsep mutu yaitu "*Quality is fitness for use*". Bahwa mutu merupakan kesesuaian dengan selera seseorang, sesuai selera dimaksudkan bisa memberikan kemanfaatan bagi pengguna barang atau jasa tersebut.

Joseph M. Juran seorang ahli pengembangan mutu membantu pimpinan Jepang di dalam menstrukturisasi industri sehingga mampu mengeksport produk ke pasar dunia. Ia membantu Jepang untuk mempraktekkan konsep mutu dan alat-alat yang dirancang untuk pabrik ke dalam suatu seri konsep yang menjadi dasar bagi suatu manajemen proses yang terpadu. Juran mendemonstrasikan tiga proses manajerial untuk mengelola keuangan suatu organisasi yang dikenal dengan *trilogy Juran* yaitu, *quality planning*, *quality control*, *quality improvement*. Teori mutu yang dikemukakan Juran pada dasarnya merupakan teori mutu yang digunakan pada dunia bisnis dalam mencapai suatu keuntungan, akan tetapi teori

ini dapat diadopsi pada lembaga pendidikan dalam mencapai suatu tujuan, yaitu menciptakan pendidikan yang berkualitas/bermutu.

Pembahasan

Biografi Joseph M. Juran

Joseph M. Juran dilahirkan di Brailia, Rumania, tahun 1904. Pada usia 5 tahun Juran bersama keluarganya meninggalkan Rumania dan transmigrasi ke Amerika Serikat. Kemudian di usia 8 tahun pindah lagi ke Minnesota, dengan harapan memperoleh kesejahteraan hidup yang lebih baik. Akan tetapi harapan tersebut belum terpenuhi mereka tetap kesulitan dalam mencapai kesejahteraan. Selama masa mudanya, Juran unggul dalam prestasi, dimana sangat jauh di atas rata-rata siswa pada umumnya sehingga ia akhirnya melewati setara dengan empat tingkat kelas. Pada tahun 1920, Juran mendaftar ke Universitas Minnesota. Pada tahun 1924, Joseph lulus dari University of Minnesota dengan gelar B.S. dalam Teknik Elektro. Setelah lulus dari University of Minnesota, Juran menunda pendidikannya dan mulai bekerja. Juran menggunakan jam tambahan untuk menghadiri kelas di Universitas Loyola. Juran menerima J.D. di Law di Loyola University pada tahun 1936.

Juran telah menerbitkan banyak karya. Dia telah membuat kontribusi untuk sastra lebih dari dua puluh buku dan ratusan makalah yang diterbitkan. Beberapa tulisannya telah diterjemahkan ke dalam 17 bahasa berbeda. Juran mulai menulis secara profesional pada tahun 1928, ketika ia menulis sebuah pamflet berjudul “*Statistical Methods Applied to Manufacturing Problems.*” Yaitu tentang metode statistik yang diterapkan pada masalah-masalah manufaktur. Pamflet ini menjadi dasar bagi buku *Quality Control Handbook AT & T* yang terkenal, yang masih diterbitkan sampai hari ini.

Salah satu buku paling berpengaruh di Juran adalah *Quality Control Handbook*. Edisi asli diterbitkan pada tahun 1951 sekarang ada empat edisi yang diterbitkan. *Quality Control Handbook* menjadi karya referensi standar pada kontrol kualitas dan menetapkan Juran sebagai otoritas pada kualitas. Hampir tiga puluh tahun setelah Juran mengunjungi Jepang, Kaisar Hirohito mengakui kontribusi Juran terhadap pengembangan kontrol kualitas Jepang dan fasilitasi persahabatan AS dan Jepang. Juran dianugerahi penghargaan tertinggi yang dapat diberikan kepada orang nonJepang, *the Order of the Sacred Treasure*.

Konsep Mutu menurut Joseph M. Juran

Arti kata mutu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya). Sementara Juran mendefinisikan mutu adalah,

“*Quality means those features of products which meet customer needs and thereby provide customer satisfaction. In this sense, the meaning of quality is oriented to income. The purpose of such higher quality is to provide greater customer satisfaction and, one hopes, to increase income..*”

Mutu merupakan fitur produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dalam hal ini makna mutu berorientasi pada pendapatan. Tujuan tertinggi dari mutu adalah untuk memberikan kepuasan yang lebih besar bagi pelanggan dan meningkatkan pendapatan yang lebih tinggi. Dalam dunia pendidikan istilah pelanggan ada dua macam, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Pendidikan dikatakan bermutu jika pelanggan internal yaitu meliputi kepala sekolah, guru, dan karyawan dapat berkembang baik, secara fisik maupun psikis. Secara fisik antara lain mendapatkan imbalan finansial. Sedangkan secara psikis seperti jika mereka diberi kesempatan untuk terus belajar mengembangkan kemampuan, bakat dan kreativitasnya. Selanjutnya terkait pelanggan eksternal yang meliputi: a) eksternal primer yaitu para siswa, bahwa pendidikan akan dikatakan bermutu jika para siswa mampu menjadi pembelajar sepanjang hayat, komunikator yang baik, punya keterampilan dalam kehidupan sehari-hari, integritas tinggi, pemecah masalah, dan pencipta pengetahuan serta menjadi warga negara yang bertanggungjawab. b) eksternal sekunder yaitu orang tua, pemerintah, dan perusahaan, bahwa para lulusan mampu memenuhi harapan orang tua, pemerintah, dan perusahaan dalam hal menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Dan yang ketiga adalah c) eksternal tersier yaitu pasar kerja dan masyarakat luas, bahwa pendidikan akan bermutu jika para lulusan memiliki kompetensi dalam dunia kerja dan pengembangan masyarakat, sehingga mempengaruhi pada pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan rakyat, dan keadilan sosial.

Dengan demikian, pelanggan pendidikan inilah yang menjadi komponen penting untuk diperhatikan dan menjadi sebuah pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan untuk mencapai mutu pendidikan. Baik mulai dari pelanggan internal maupun eksternal. Pelayanan secara prima harus diberikan secara *balance* bagi pelanggan pendidikan, sehingga mereka benar-benar merasakan adanya kepuasan dari layanan pendidikan yang diberikan.

Model Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan menurut Joseph M. Juran.

Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian bagi penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. Lebih jauh Juran memperkenalkan tiga proses pengembangan mutu atau yang biasa dikenal dengan istilah *Juran trilogy*. *Managing for quality makes extensive use of three such managerial processes:*

1. *Quality planning*
2. *Quality control*
3. *Quality improvement*

Bahwa proses dalam mencapai suatu mutu/kualitas menurut Juran meliputi tiga tahapan, antara lain yaitu perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu.

- *Perencanaan Mutu/Quality Planning*

Perencanaan mutu merupakan suatu proses secara terstruktur untuk mengembangkan produk (barang dan jasa) yang dapat memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Alat dan metode perencanaan mutu digabungkan bersama dengan alat teknologi untuk produk tertentu yang sedang dikembangkan dan disampaikan. Perencanaan mutu merupakan sebuah langkah awal dalam proses mencapai sebuah mutu pendidikan. Perencanaan yang matang dan cermat sangat diperlukan agar peningkatan dan pengendalian mutu pendidikan dapat dilakukan dengan baik. Sehingga mutu pendidikan yang menjadi sebuah tujuan dari proses pengelolaan pendidikan dapat diraih.

Juran juga menyebutkan ada beberapa tahapan pada perencanaan mutu/*quality planning steps*, antara lain:

- *Establish the Project/Menetapkan Proyek*

Proyek perencanaan mutu merupakan pekerjaan terorganisir yang diperlukan untuk mempersiapkan sebuah organisasi untuk menghadirkan produk baru atau yang telah direvisi, mengikuti langkah-langkah yang terkait dengan perencanaan kualitas. Dalam mengelola lembaga pendidikan para *stakeholders* harus mampu menyusun suatu program peningkatan mutu pendidikan. Program kegiatan tersebut sebagai sebuah strategi yang dirumuskan dan kemudian diimplementasikan sebagai langkah dalam mencapai mutu pendidikan. Sehingga menyusun berbagai program kegiatan peningkatan mutu pendidikan menjadi langkah awal yang sangat penting dalam mengelola lembaga pendidikan untuk mencapai mutu atau tujuan pendidikan. Penyusunan program kegiatan peningkatan mutu pendidikan harus berangkat dari isu-isu strategis yang ada pada lingkungan lembaga pendidikan, baik lingkungan internal maupun eksternal. dengan begitu akan didapatkan strategi yang cermat dan tepat dalam usaha meningkatkan mutu pendidikan.

- *Identify the Customers/Identifikasi Pelanggan*

Pelanggan terdiri dari seluruh pemeran karakter yang perlu dipahami sepenuhnya. Secara umum ada dua kelompok pelanggan, antara lain pertama, pelanggan internal yaitu

mereka yang berada di dalam organisasi produsen dan kedua adalah pelanggan eksternal yaitu mereka yang berada di luar organisasi produsen. Dalam organisasi lembaga pendidikan juga terdapat dua pelanggan pendidikan, yaitu pelanggan internal dan juga pelanggan eksternal. pelanggan internal yaitu kepala sekolah, *stakeholders*, guru, dan karyawan. Sedangkan untuk pelanggan eksternal, meliputi eksternal primer, sekunder, dan tersier. Eksternal primer yaitu para siswa, eksternal sekunder yaitu meliputi orang tua, pemerintah, dan perusahaan, dan eksternal tersier meliputi dunia kerja dan masyarakat luas.

- *Discover the Customers Needs/Menemukan Kebutuhan Pelanggan*

Langkah ketiga dari perencanaan mutu adalah untuk mengetahui kebutuhan pelanggan internal dan eksternal produk. Langkah ini bisa dilakukan dengan mengidentifikasi/menganalisis lingkungan internal dan eksternal untuk menemukan isu-isu strategis sebagai bahan dalam menyusun suatu program kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan. Pada lembaga pendidikan analisis lingkungan bisa dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT, yaitu dengan mengidentifikasi adanya kekuatan dan kelemahan yang dimiliki internal lembaga, dan untuk mengidentifikasi adanya tantangan serta peluang eksternal yang sedang dihadapi lembaga.

- *Develop the Product/Mengembangkan Produk/ Jasa*

Dalam pengembangan produk, desain produk merupakan proses kreatif yang sebagian besar didasarkan pada keahlian teknologi atau fungsional. Perancang produk secara tradisional adalah insinyur, analis sistem, manajer operasi, dan banyak profesional lainnya. Di arena kualitas, desainer bisa memasukkan pengalaman, posisi, dan keahlian siapa pun yang dapat berkontribusi pada proses perancangan. Output dari desain produk adalah desain, gambar, model, prosedur, spesifikasi, dan sebagainya yang mendetail. Tujuan keseluruhan kualitas untuk langkah ini ada dua: pertama, tentukan fitur dan sasaran produk mana yang akan memberikan manfaat optimal bagi pelanggan. Kedua, identifikasi apa yang dibutuhkan agar desain dapat disampaikan tanpa kekurangan.

Pada dunia pendidikan produksi dilihat sebagai sebuah jasa atau layanan. Jasa memang tidak terlepas dari perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misal keramahan, kesopanan, ketenangan, kecermatan, fleksibilitas, stabilitas, rasionalitas, dan sebagainya. Hal ini disebabkan kualitas jasa tidak terlepas dari karakteristik kualitas jasa yang ditentukan dari hubungan antara pelanggan dan penyedia jasa. Kesalahan dalam memberikan pelayanan langsung dapat diketahui

dengan mengetahui siapa yang memberikan pelayanan tersebut. Sementara untuk organisasi atau perusahaan manufaktur kesalahan tersebut hanya terlihat pada produknya, bukan orang yang ada di dalamnya. Sehingga pengembangan jasa bisa dilakukan dengan memberikan layanan yang baik dan prima kepada para pelanggan pendidikan. Sehingga para pelanggan pendidikan bisa merasakan adanya kepuasan yang telah diberikan oleh para penyedia jasa.

- *Develop the Process/Mengembangkan Proses*

Begitu produk dikembangkan, perlu menentukan cara produk akan dibuat dan dikirimkan secara berkelanjutan. Proses pengembangan adalah serangkaian kegiatan untuk menentukan cara spesifik yang akan digunakan oleh personil operasi untuk memenuhi sasaran kualitas produk.

Dalam dunia pendidikan, pengelola harus senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin pencapaian standar mutu yang ditetapkan/*continious quality improvement*. Dalam konsep ini lembaga pendidikan senantiasa memperbarui proses berdasarkan kebutuhan pelanggan.

- *Pengendalian Mutu/Quality Control*

Pada proses pengendalian mutu ini terdiri dari beberapa langkah, antara lain:

- *Memilih Subjek Pengendalian/Choose Control Subjects*

Langkah pertama yang dilakukan dalam proses pengendalian mutu adalah memilih subjek kontrol. Subjek pengendalian berasal dari berbagai sumber yang meliputi kebutuhan pelanggan yang sesuai untuk fitur produk, analisis teknologi untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam fitur produk dan proses, fitur proses yang secara langsung mempengaruhi fitur produk, standar industri dan pemerintah, perlu melindungi keselamatan dan lingkungan manusia, dan perlu menghindari efek samping seperti iritasi pada karyawan atau pelanggaran terhadap komunitas tetangga.

Pada lembaga pendidikan subjek kontrol berasal dari pelanggan pendidikan, dan melalui standar mutu pendidikan, baik standar mutu internal maupun eksternal. standar mutu internal yaitu merupakan standar mutu yang ditetapkan oleh masing-masing lembaga pendidikan, sedangkan standar mutu eksternal merupakan standar mutu yang ditetapkan oleh instansi pemerintah.

- *Menentukan Pengukuran/Establish Measurement*

Setelah memilih subjek kontrol, langkah selanjutnya adalah menetapkan sarana untuk mengukur mutu kinerja barang atau jasa. Pengukuran merupakan salah satu tugas yang paling sulit dalam manajemen mutu. Dalam menetapkan pengukuran kita perlu secara jelas menentukan alat pengukuran, frekuensi pengukuran, cara data akan direkam, format untuk melaporkan data, analisis yang akan dilakukan pada data untuk mengonversi data. untuk informasi yang dapat digunakan, dan siapa yang akan membuat pengukuran.

Penggunaan data hasil pengukuran/evaluasi menjadi sangat penting di dalam menetapkan proses manajemen mutu pendidikan. Hasil pengukuran merupakan informasi umpan balik bagi kepala sekolah atau *stakeholders* mengenai kondisi riil bagaimana gambaran proses mutu yang ada dalam lembaga pendidikan. Bahkan, hasil evaluasi harus menjadi dasar untuk mengambil keputusan bagi kepala sekolah atau stakeholder. Mutu pendidikan dapat diukur dengan adanya kepuasan dari pelanggan pendidikan dan kesesuaian dengan standar mutu yang sudah ditetapkan, baik standar mutu internal maupun eksternal.

- Menyusun Standar Kerja/*Estabilsh Standards of Performance*

Standar kinerja merupakan pencapaian yang diarahkan pada usaha mana yang dikeluarkan memberikan beberapa contoh subjek kontrol dan tujuan yang terkait. Tujuan utama produk atau layanan jasa adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada pengelolaan lembaga pendidikan standar kerja lebih sering disebut dengan standar operasional prosedur/SOP, yaitu berupa dokumen yang berkaitan dengan prosedur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. SOP disusun untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif.

- *Mengukur Kinerja yang Sesungguhnya/Measure Actual Performance*

Mengukur kinerja aktual produk atau prosesnya merupakan langkah penting dalam pengendalian mutu. Untuk membuat pengukuran ini membutuhkan sensor, yaitu alat untuk melakukan pengukuran yang sebenarnya. Sensor merupakan alat pendeteksi khusus. Ini dirancang untuk mengenali keberadaan dan intensitas fenomena tertentu, dan untuk mengubah data yang dihasilkan menjadi "informasi." Informasi ini kemudian menjadi dasar pengambilan keputusan. Pada tingkat organisasi yang lebih rendah, informasi sering kali bersifat *real-time* dan digunakan untuk pengendalian saat ini. Pada tingkat yang lebih tinggi, informasi dirangkul

dalam berbagai cara untuk memberikan ukuran yang lebih luas, mendeteksi tren, dan mengidentifikasi beberapa masalah penting.

Pada lembaga pendidikanpun juga seperti itu, perlu adanya alat untuk bisa mengukur sejauh mana mutu yang telah dicapai. Hal ini perlu untuk dilakukan untuk mendapatkan hasil yang benar-benar dianggap akurat untuk mengukur mutu pendidikan. Alat yang akurat akan mendapatkan hasil yang akurat juga, sehingga akan dapat diketahui bagaimana langkah berikutnya dalam usaha meningkatkan dan menciptakan mutu pendidikan.

- Menginterpretasikan Perbedaan antara Standar dengan Data Nyata yang Terjadi/*Measure Actual Vs. Standar*

Tindakan membandingkan standar sering dipandang sebagai peran seorang wasit. Wasit mungkin adalah manusia atau perangkat teknologi. Wasit dapat diminta untuk melakukan salah satu atau semua kegiatan. Wasit dalam pengelolaan lembaga pendidikan bisa kepala sekolah, pengawas, ataupun asesor, yaitu mereka yang akan bertugas untuk melihat dan memonitoring apakah proses peningkatan mutu yang telah dilakukan sudah benar-benar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengecekan tersebut dapat dilakukan dengan: pertama, membandingkan kinerja kualitas sebenarnya dengan sasaran mutu. Kedua, menafsirkan perbedaan yang teramati. Ketiga, menentukan tindakan yang harus dilakukan, dan keempat, merangsang tindakan korektif.

- Mengambil Keputusan atas Perbedaan /*Take Action on Difference*

Kepala sekolah sebagai manajerial dalam proses peningkatan mutu di lembaga pendidikan, harus mampu mengambil keputusan yang dianggap paling bijak dari berbagai perbedaan yang ada. Sebagai kepala sekolah tidak diperbolehkan memiliki rasa kecenderungan terhadap salah satu pihak. Mutu pendidikan bukan menjadi kepentingan salah satu pihak, akan tetapi menjadi kepentingan bersama. Oleh karena itu, mutu pendidikan harus dibangun bersama melalui *teamwork*/jalanan kerjasama yang solid, sehingga ketika ada perbedaan haruslah bisa disikapi dengan bijak, sebab tanpa adanya kerjasama yang baik maka mutu pendidikan sebagai tujuan utama dari pendidikan akan sulit untuk dicapai.

- Peningkatan Mutu/*Quality Improvement*

Peningkatan mutu pendidikan dapat dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

- Peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan
- Mengidentifikasi program-program perbaikan khusus
- Mengorganisir program
- Mengorganisir untuk mendiagnosis penyebab kesalahan
- Menemukan penyebab kesalahan
- Mengadakan perbaikan-perbaikan
- Proses yang telah diperbaiki ada dalam kondisi operasional yang efektif
- Menyediakan pengendalian untuk mempertahankan perbaikan atau peningkatan yang telah dicapai

Konsep pengembangan mutu menurut Joseph M. Juran memang berangkat dari pengembangan mutu pada dunia perusahaan. Tetapi konsep tersebut dapat diadopsi dalam mengembangkan mutu dalam dunia pendidikan. Seperti yang telah disampaikan diatas bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih dikatakan rendah, hal ini menjadi cambuk bagi masyarakat Indonesia, hal ini bukan berarti menjadi lebih pesimis, tetapi menjadi sebuah pemikiran yang mendalam bagi pemerintah serta pengelola pendidikan bagaimana usaha dalam memperbarui kualitas pendidikan di Indonesia. Oleh karena itu tidak bisa dipungkiri bahwa di Indonesia masih membutuhkan dan mencontoh konsep pemikiran Negara-negara maju serta pemikiran para tokoh yang ahli dalam membangun kualitas pendidikan di Indonesia. Salah satunya konsep mutu dari Joseph M. Juran. Diharapkan dengan adanya sumbangan konsep mutu dari beberapa ahli dalam hal ini konsep pengembangan mutu Joseph M. Juran bisa mentransformasikan menjadi pendidikan yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi.

Kesimpulan

Mutu merupakan adanya produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang kemudian bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan. Juran memperkenalkan tiga proses pengembangan kualitas/mutu atau yang biasa dikenal dengan istilah *Trilogy Juran*, yaitu:

1. *Quality planning* (Perencanaan Mutu)
2. *Quality control* (Pengendalian Mutu)
3. *Quality improvement* (Peningkatan Mutu)

Trilogy Juran

Perencanaan Mutu <i>(Quality Planning)</i>	Pengendalian Mutu <i>(Quality Control)</i>	Peningkatan Mutu <i>(Quality Improvement)</i>
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan proyek. • Identifikasi pelanggan. • Menemukan kebutuhan pelanggan. • Mengembangkan produk. • Mengembangkan proses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memilih dasar pengendalian. • Menentukan pengukuran. • Menyusun standar kerja. • Mengukur kinerja yang sesungguhnya. • Mingerpretasi perbedaan antara standar dengan data nyata yang terjadi 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan. • Mengidentifikasi proyek-proyek perbaikan khusus. • Mengorganisir proyek. • Mengorganisir untuk mendiagnosis penyebab kesalahan. • Menemukan penyebab kesalahan. • Mengadakan perbaikan-perbaikan. • Proses yang telah diperbaiki ada dalam kondisi operasional yang efektif. • Menyediakan pengendalian untuk mempertahankan peningkatan yang telah dicapai.
---	--	---

DAFTAR PUSTAKA

- Fombad, Madeleine. *Knowledge management for poverty eradication: a South African perspective*. Journal of Information, Communication and Ethics in Society: Emerald Publishing Limited, Vol. 16 No. 2, 2018.
- Hadis, Abdul, Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Juran, Joseph M. A. Blanton Godfrey. *Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill, New York, 1999.
- Lanvin, Bruno, Felipe Monteiro. *The Global Talent Competitiveness Index 2019*. France: INSEAD, The Adecco Group, Tata Communications, 2019, ISBN: 979-10-95870-18-0.
- Nestorovic, Dragui Gonzalo Rodriguez, Monica Kroh, Jaroslav Sebek. *Joseph M. Juran*. I E 361 Fall 2002.
- O'Riordan, Ruth, Michele Doran, Deirdre Connolly. *Fatigue and Activity Management Education for Individuals with Systemic Lupus Erythematosus*. Occupational Terapy International: Hindawi Publishing Corporation, Volume 2017, Article ID 4530104.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Cet ke-10, Jakarta, 1999.