

Penerapan Sistem Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen Pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang

Yuliati

Universitas Bina Darma

Email: yullycare@gmail.com

Abstract

Implementation of Quality Management Systems to Improve the Quality of Management Systems in the Administration Section at SMP Negeri 20 Palembang City. The objectives of this internship are 1). Analyze the initial conditions of the Quality Management System at the Administration Section of SMP Negeri 20 Palembang City 2). Planning to improve the Quality of the Quality Management System in the Administration Section at SMP Negeri 20 Palembang 3). Improving the Quality of the Quality Management System in the Administration Section of SMP Negeri 20 Palembang City. This research is a school action research. Qualitative methods are used in the recognized research approach. Research Results At this planning stage, the Administration Department created a work program aimed at implementing the Quality Management System to Improve the Quality of the Management System at the Administration Section at SMP Negeri 20 Palembang City. Furthermore, the Do stage or implementation. At this stage, activities have been carried out, namely the creation of work procedures, main tasks and functions of document management and implementation. The next stage is the evaluation stage. In this section, the Administration of SMP Negeri 20 conducts an evaluation by looking at the implementation of the activities that have been carried out above by the audit method. Furthermore, the act stage or action at this stage can be translated into a recommendation from the evaluation stage. The results of the audit are given recommendations.

Keywords: Quality Management System, Administration

Abstrak

Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Tujuan dari internship ini adalah 1). Menganalisis kondisi awal Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang 2). Merencanakan perbaikan Kualitas Sistem Manajemen Mutu pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang 3). Memperbaiki Kualitas Sistem Manajemen Mutu pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Penelitian ini adalah penelitian tindakan sekolah. Metode kualitatif digunakan dalam pendekatan penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian Pada tahapan perencanaan ini pihak Bagian Tata Usaha membuat program kerja yang bertujuan Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Selanjutnya tahapan *Do* atau pelaksanaan. Pada tahapan ini telah dilakukan kegiatan yaitu pembuatan-pembuatan prosedur kerja, tupoksi dan penataan pengelolaan dokumen serta implementasinya. Tahap selanjutnya adalah tahap evaluasi. Pada bagian ini pihak Tata Usaha SMP Negeri 20 melakukan evaluasi dengan melihat keterlaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan di atas dengan metode audit. Selanjutnya tahapan *act* atau dapat diterjemahkan tindakan pada tahapan ini merupakan rekomendasi dari tahapan evaluasi. Hasil audit tersebut diberikan rekomendasi.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu, Tata Usaha

1. Pendahuluan

Dalam paradigma tradisional mutu atau kualitas hanya dipahami sebagai pemenuhan terhadap suatu persyaratan, sedangkan dalam paradigma modern mutu atau kualitas sudah lebih dipahami tidak hanya sebagai pemenuhan suatu persyaratan tetapi sudah dihubungkan dengan bagaimana suatu produk atau hasil yang dapat memuaskan konsumen dan memajukan suatu organisasi atau perusahaan. Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Indonesia telah memberikan dampak yang baik bagi semua jenis entitas yang ada di Indonesia. Peningkatan mutu tak jarang menjadi prasyarat dalam penilaian, baik oleh pemerintah maupun pengguna (Fransisca & Aliya, 2019).

Ketika suatu organisasi atau perusahaan dibangun, berbagai tahapan atau proses harus dilalui, seperti perencanaan (planning), pelaksanaan/kerjakan (do), pengontrolan, pengawasan, tidak luput dari sebuah penjagaan kualitas agar dapat menghasilkan output yang optimal. Tahapan dalam penjagaan sebuah kualitas agar tetap berada pada standar yang telah ditetapkan, menjadi sebuah penekanan terpenting dalam keberlangsungan hidup sebuah organisasi/ perusahaan. Tahapan tersebut diantaranya adalah : perencanaan dimana diperlukan sebuah prosedur perencanaan kualitas, tahap pelaksanaan diperlukan sebuah jaminan kualitas, tahap evaluasi diperlukan sebuah pengontrolan terhadap kualitas, dan tahap penjagaan serta pengembangan mutu. Untuk menciptakan sebuah produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen, tidak harus mengeluarkan biaya yang lebih besar. Maka dari itu, diperlukan sebuah program peningkatan dan pengendalian kualitas yang baik.

Salah satu konsep pengendalian tersebut adalah metode W. Edwards Deming. Metode ini telah berhasil penerapannya pada industri di Jepang. Edward Deming mengembangkan suatu siklus yang disebut Siklus Deming. Siklus ini merupakan suatu model berkesinambungannya suatu perbaikan, dimana siklus ini terdiri dari 4 komponen PDCA (Plan-Do-Check-Act). Konsep PDCA dapat dilakukan pada skala kecil yaitu kegiatan *continues improvement* pada memperpendek siklus kerja, menghapuskan pemborosan di tempat kerja dan produktivitas (Hendra, 2014).

Pada SMP Negeri 20 Kota Palembang telah dilakukan pengamatan awal terhadap sistem manajemen kearsipannya. Dari hasil tersebut menunjukkan beberapa masalah yang terjadi sistem manajemen kearsipan disana, diantaranya adalah tidak adanya pengelolaan arsip yang baik yang benar. Kondisi ini ditunjukkan dari belum adanya perencanaan atau pedoman dalam pengelolaan arsip sehingga tata kelola berjalan dengan tidak sebagaimana mestinya. Kondisi lebih dalam lagi ditunjukkan dari penyimpanan arsip yang tidak tertata dengan baik seperti tempat penyimpanan yang tidak teratur atau dapat disebut berantakan, tidak semua arsip mempunyai identifikasi yang jelas sehingga menjadi lebih lambat dalam penemuan arsip yang diinginkan jika arsip tersebut diperlukan secara mendadak.

Selain itu pihak sekolah juga tidak mengetahui secara detail arsip-arsip apa saja yang mereka punyai hal ini dikarenakan mereka tidak mempunyai daftar arsip yang rinci yang dipunyai oleh masing-masing unit kerja. Dengan kondisi ini sebenarnya cukup mengganggu sebab selain kurang enak dipandang juga menunjukkan bahwa tata kelola yang dilakukan oleh sekolah tersebut terutama dalam bidang kearsipan belum berjalan dengan baik. Untuk itu maka diperlukan suatu cara untuk memperbaiki tata kelola tersebut, salah satunya adalah dengan menerapkan TQM (*total quality management*) sehingga manajemen kearsipan menjadi lebih baik yang ada akhirnya akan membantu pihak sekolah dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

Dari latar belakang ini maka penulis tertarik untuk mengambil judul *internship* yaitu Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang.

2. Kajian Pustaka

2.1 Konsep Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Menurut beberapa ahli *Total Quality Management* (TQM) dapat diartikan sebagai berikut : *Total Quality Management* (TQM) adalah perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Nasution; 2005: 22). Jadi berdasarkan definisi ini TQM dapat dilihat sebagai cara pengelolaan suatu organisasi yang mendasarkan pada kerjasama kelompok dalam membangun kualitas kerja dan produk untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2015:4).

Menurut Hessel, manfaat penerapan Total Quality Management (TQM) bagi perusahaan/organisasi adalah (Nasution, 2005:366):

1. Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, product features, dan serviceability.
2. Penyimpangan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pengerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin, dan menghemat penggunaan material.
3. Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan

2.2 Konsep Sistem Manajemen Mutu

Menurut Gazpers (Gendut; 2017) sistem manajemen mutu adalah suatu sistem Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan Praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi. Sistem Manajemen Mutu dibentuk dari struktur organisasi, dokumentasi, prosedur dan alat-alat yang terdapat di dalam organisasi. Dan tujuannya adalah untuk memberikan transparansi mengenai struktur organisasi, prosedur, dan alat-alat organisasi yang kemudian dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Landasan yang digunakan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu tersebut adalah dengan menerapkan proses manajemen yang disebut dengan proses Plan-Do-Check-Action (PDCA). Sistem manajemen mutu merupakan sistem manajemen yang berlandaskan pada siklus proses PDCA (plan-do-check-action). Pengimplementasian siklus PDCA merupakan sebuah upaya untuk dapat menjalankan suatu peningkatan berkelanjutan. Landasan ini memberikan petunjuk bahwa setiap pekerjaan yang akan dilaksanakan dalam sistem penjaminan mutu PDCA tersebut dengan proses peningkatan berkelanjutan (continuous improvement).

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian tindakan sekolah, yang berarti bahwa adalah penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti (umumnya juga praktisi) di sekolah untuk membuat peneliti lebih profesional terhadap pekerjaannya, memperbaiki praktik-praktik kerja, dan melakukan inovasi sekolah serta mengembangkan ilmu pengetahuan terapan (*professional knowledge*). Dalam penelitian tindakan sekolah tidak akan menguji hipotesis.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yang dilakukan peneliti yaitu, mengobservasi bagaimana pelaksanaan kegiatan pengarsipan pada bagian tata usaha mengobservasi aspek apa saja yang menimbulkan permasalahan-permasalahan yang menghambat proses pengarsipan khususnya kegiatan manajemen arsip tersebut.

b. Wawancara

Peneliti akan mewawancarai kepala sekolah, kabag TU, Staf TU dan guru untuk mengetahui permasalahan yang menghambat. Selanjutnya meminta pendapat mereka solusi apa yang terbaik untuk memperbaiki permasalahan tersebut sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas sekolah.

c. Dokumentasi

Peneliti akan mengumpulkan dokumentasi berupa foto-foto kegiatan penyaluran, dokumentasi berupa cara penyaluran dan dokumentasi lainnya yang dapat membantu mengumpulkan data

3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data diwakili oleh momen refleksi putaran penelitian tindakan. Dengan melakukan refleksi peneliti akan memiliki wawasan autentik yang akan membantu dalam menafsirkan datanya. Tetapi perlu diingat bahwa dalam menganalisis data sering seorang peserta penelitian tindakan menjadi terlalu subyektif, dan oleh karena itu dia perlu berdiskusi dengan peserta-peserta yang lainnya untuk dapat melihat datanya lewat perspektif yang berbeda. Dengan kata lain, usaha triangulasi hendaknya dilakukan dengan mengacu pendapat atau persepsi orang lain.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa :

Pada tahapan perencanaan ini pihak Bagian Tata Usaha membuat program kerja yang bertujuan Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Perencanaan yang dibuat tersebut menunjukkan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, waktu pengerjaan dan output. Kondisi ini dilakukan sesuai dengan dasar-dasar perencanaan yaitu mempunyai tujuan, waktu dan sasaran/output. Perencanaan ini merupakan faktor yang sangat penting dalam siklus PDCA sebab merupakan pedoman bagi tahapan-tahapan siklus selanjutnya. Tanpa perencanaan maka siklus ini tidak akan berjalan. Perencanaan merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang paling penting di mana di dalamnya terdapat aktivitas mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi, serta mengembangkan rencana kerja organisasi. Perencanaan adalah tahap awal dalam kegiatan suatu organisasi terkait dengan pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Selanjutnya tahapan *Do* atau pelaksanaan. Pada tahapan ini telah dilakukan kegiatan yang telah ditentukan pada tabel 3.2. yaitu kegiatan 2, 3, 4 dan 5 berupa pembuatan-pembuatan prosedur kerja, tupoksi dan penataan pengelolaan dokumen serta implementasinya. Prosedur kerja yang berupa prosedur tetap ini akan menjadi pedoman personil-personil yang ada di bagian tata usaha dalam melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing. Selain itu juga merupakan standar dari kesesuaian suatu pekerjaan.

Selanjutnya setelah prosedur kerja yang berupa prosedur tetap dibuat maka dibuat lagi tupoksi-tupoksi dari masing-masing personil yang berada di bagian tata usaha. Setelah tupoksi, pihak tata usaha juga membuat program kerja tahunan seperti yang dapat dilihat pada gambar di atas. Ini berarti bahwa pihak Tata Usaha telah melakukan perencanaan terhadap kegiatannya. Selanjutnya dilakukan penataan arsip dimulai dengan klasifikasi arsip dan membuat daftar arsip. Pada gambar 3.5. menunjukkan bahwa file-file yang berhubungan dengan kepegawain telah disusun dengan rapi dan dilakukan identifikasi pada masing-masing folder pegawai. Folder-folder ini berisikan data-data

masing-masing pegawai yang ada. Selain itu pada gambar di atas menunjukkan arsip yang telah disusun berupa buku-buku seperti Buku Induk Siswa, Buku Klaper, Buku Mutasi Siswa, Buku Legger, Buku Daftar Kelas dari tahun ke tahun.

Tahap selanjutnya adalah tahap evaluasi. Pada bagian ini pihak Tata Usaha SMP Negeri 20 melakukan evaluasi dengan melihat keterlaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan di atas dengan metode audit. Hasil audit yang didapat adalah Tabel di atas menunjukkan hasil audit internal dari kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan dalam rangka perbaikana terhadap sistem manajemen. Hasil tersebut adalah :

1. Tempat penyimpanan berupa lemari tidak teridentifikasi dengan baik sehingga pencarian arsip atau dokumen yang dibutuhkan menjadi lambat terutama jika personil yang bertanggung jawab tidak ada ditempat.
2. Masih ada personil yang masih belum mengetahui tupoksi dalam bekerja
3. Masih adanya pekerjaan-pekerjaan yang belum mempunyai prosedur kerja atau prosedur tetap sehingga belum adanya pedoman yang pasti hanya berdasarkan kebiasaan saja.

Selanjutnya tahapan *act* atau dapat diterjemahkan tindakan pada tahapan ini merupakan rekomendasi dari tahapan evaluasi. Hasil audit tersebut diberikan rekomendasi :

1. Membuat identifikasi pada masing-masing lemari dengan menempel daftar arsip yang disimpan dalam lemari tersebut, selanjutnya dalam daftar tersebut juga di sebutkan lokasi penyimpanan. Daftar tersebut selain di tempel di lemari juga dibuatkan simpan daftarnya, sehingga jika personil yang bersangkutan berhalangan hadir berkas tersebut masih mudah ditemukan
2. Perlu adanya sosialisasi mengenai tupoksi untuk masing-masing personil sehingga mereka lebih mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab mereka
3. Pekerjaan-pekerjaan yang belum mempunyai prosedur tetap harus dibuatkan sehingga dapat menjadi pedoman yang lebih lengkap dalam melaksanakan suatu pekerjaan..

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pada tahapan perencanaan ini pihak Bagian Tata Usaha membuat program kerja yang bertujuan Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang. Selanjutnya tahapan *Do* atau pelaksanaan. Pada tahapan ini telah dilakukan kegiatan yaitu pembuatan-pembuatan prosedur kerja, tupoksi dan penataan pengelolaan dokumen serta implementasinya. Tahap selanjutnya adalah tahap evaluasi. Pada bagian ini pihak Tata Usaha SMP Negeri 20 melakukan evaluasi dengan melihat keterlaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan di atas dengan metode audit. Selanjutnya tahapan *act* atau dapat diterjemahkan tindakan pada tahapan ini merupakan rekomendasi dari tahapan evaluasi. Hasil audit tersebut diberikan rekomendasi.

6. Daftar Pustaka

- Amsyah, Zulkifly, (2009), *Manajemen Kearsipan*, Jakarta, Gramedia
- Fransisca, S., & Aliya, S. (2019). IMPLEMENTASI AUDIT MUTU INTERNAL ISO 9001 PADA SISTEM MANAJEMEN RSUD KAYU AGUNG KABUPATEN OKI. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi*, 10(1), 30. <https://doi.org/10.18860/em.v10i1.5656>
- Gendut, Marjoko, (2017), *Pengertian Sistem Manajemen Mutu, Definisi, Tujuan, Manfaat dan Langkah dalam Menerapkan*, <http://www.rumahumkm.net> (diakses 1 Desember 2020)
- Gie, The Liang. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Hansen dan Mowen. (2009). *Akuntansi Manajerial*, Buku 1 Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Hendra Poerwanto G , (2014), *Plan-Do-Check-Act (PDCA)*, <https://sites.google.com> (diakses tanggal 10 Mei 2020)

- Ibrahim. (2000). *TQM Total Quality Management – Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan
- Miftahul Ulum, (2017), *Strategi peningkatan mutu sekolah menengah kejuruan pasca pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001*, <http://journals.ums.ac.id/> (diakses tanggal 12 November 2020)
- Mulyono, Sularso, dkk. (2011). *Manajemen Kearsipan*, Yogyakarta: Liberty
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Saladdin, Wirawan Effendy, (2016), *Peranan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam menciptakan good governance pada Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Ogan Komering Ilir*, Prosiding Penelitian Seminar Nasional seri 6 Yogyakarta, 30 November 2016, DPPM UII
- Saladdin, Wirawan Effendy, (2015), *Analisis kondisi awal sistem manajemen mutu pada Sekretariat Daerah Kabupaten XYZ Sumatera Selatan dalam menciptakan pelayanan masyarakat yang berkeadilan*, Prosiding Penelitian Seminar Nasional seri 6 Yogyakarta, 16 Desember 2015, DPPM UII
- Simamora, Henry. (2012). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Star Gate Publisher
- Suraja, Y, (2006), *Manajemen Kearsipan*. Malang: Dioma
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, (2009), *Undang-Undang No.43 Tahun 2009 tentang kearsipan pasal 1 angka 2*
- _____, (2019), *Pengertian, Fungsi, Tujuan Arsip serta Nilai Guna*, www.akuntansilengkap.com (diakses 20 Mei 2020)
- _____, (2019), *Pengertian Arsip dan Kearsipan*, www.pengadaan.web.id (diakses 20 Mei 2020)
- _____, (2017), *Sistem Manajemen Mutu*, www.wqa.co.id, (diakses 1 November 2020)

Copyright Disclaimer

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.