

## **PENERAPAN MANAJEMEN BK BERBASIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM *SETTING* SEKOLAH**

**Andriyana Sugiyanto<sup>1</sup>, Dian Octaviani P<sup>2</sup>, Lala Lutfiatun Nisa<sup>3</sup>, dan Ratu Arinda Nursyifa<sup>4</sup>**  
Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### **Abstrak**

Bimbingan dan konseling (BK) merupakan proses pemberian bantuan kepada peserta didik di sekolah melalui berbagai macam pelayanan konseling. Terdapat empat komponen/bentuk pelayanan yang di berikan kepada peserta didik yaitu, pribadi, sosial, belajar, dan karier. Konsep Total Quality Management (TQM) telah di implementasikan dengan sangat berhasil oleh dunia bisnis dan industri di negara Jepang, kemudian konsep ini juga banyak di adopsi di banyak negara lain (Tjiptono, 2001). Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang menuju negara industri. Relevansi TQM dengan dunia pendidikan sangat erat, tujuan TQM untuk mempersiapkan tenaga manajer pendidikan yang profesional termasuk dengan tata kelolanya yang sangat menguasai isu-isu TQM dan teknik-teknik manajemen mutu (Sallis, 2008). Di dalam dunia pendidikan, filosofi TQM memandang pendidikan sebagai jasa dan usaha lembaga pendidikan sebagai industri jasa dan bukan proses produksi. TQM tidak membicarakan tentang input, akan tetapi berbicara output yaitu lulusan. TQM berbicara tentang pelanggan yang mempunyai berbagai kebutuhan dan tentang bagaimana memuaskan para pelanggan tersebut. Penerapan manajemen BK berbasis TQM dalam setting sekolah adalah suatu proses yang panjang dan kegiatannya dipengaruhi oleh kerjasama antar komponen yang ada di dalamnya. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik dengan berpegang dengan asas dan prinsip bimbingan dan konseling, maka hasil akhir layanan bimbingan dan konseling di sekolah akan mencapai hasil yang baik, berupa pemberian layanan bimbingan dan konseling yang bermutu dan terpadu. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa dalam penerapan manajemen BK berbasis TQM dalam setting sekolah, penerapan TQM berlandaskan terhadap empowering sumber daya manusia menuju sekolah yang memiliki kualitas yang baik khususnya dalam segi pelayanan dalam bimbingan dan konseling. Dan juga sebagai usaha sadar untuk meningkatkan dan menjaga mutu sekolah.

**Kata Kunci:** Manajemen, Bimbingan dan Konseling, Total Quality Management

### **Abstract**

Guidance and counseling (BK) is a process of providing assistance to students in schools through various types of counseling services. There are four components / forms of service provided to the students that is, personal, social, learning, and career. The concept of Total Quality Management (TQM) has been implemented very successfully by business and industry in Japan, and this concept is also widely adopted in many other countries (Tjiptono, 2001). Indonesia is a developing country for industrialized countries. The relevance of TQM to the world of education is intimately tied to TQM's goal of preparing professional education managers, including with its highly governed governance of TQM issues and quality management techniques (Sallis, 2008). In the world of education, TQM philosophy views education as a service and an educational institution as a service industry and not a production process. TQM does not talk about inputs, but speaks output of graduates. TQM talks about customers who have different needs and how to satisfy those customers. Implementation of TQM-based BK management in school setting is a long process and its activities are influenced by cooperation among the components in it. If all activities are done well by adhering to principles and guidance and counseling principles, then the outcomes of counseling and guidance services in schools will achieve good results, in the form of providing quality and integrated guidance and counseling services. What needs to be emphasized here is that in the implementation of TQM-based BK management in school settings, the application of TQM is based on empowering human resources to schools that have good quality especially in terms of

services in guidance and counseling. And also as a conscious effort to improve and maintain the quality of school.

**Keywords:** Management, Guidance and Counseling, Total Quality Management

## **PENDAHULUAN**

Bimbingan dan konseling merupakan proses pemberian bantuan kepada peserta didik di sekolah melalui berbagai macam pelayanan konseling. Dimana di dalamnya terdapat empat komponen/bentuk pelayanan yang di berikan kepada peserta didik yaitu pribadi, sosial, belajar, dan karier. Di sekolah pun, bimbingan dan konseling memiliki posisi tersendiri dan ranah yang berbeda dalam upaya pemberian layanan, yaitu terletak pada bagian terintegral (bidang bimbingan dan konseling) dalam suatu bagan sekolah yang di dalamnya terdapat juga bidang kemahasiswaan dan paling tinggi yaitu bidang manajemen dan supervisi sekolah. Merujuk dari posisinya yang amat penting dan menunjang aktifitas pendidikan di sekolah khususnya dalam penguatan dan peningkatan ranah afektif (sikap) peserta didik, perlu adanya suatu tatanan manajerial yang sistematis dan berkesinambungan agar diharapkan kedepannya pemberian layanan bimbingan dan konseling kepada peserta didik dapat efektif dan efisien dan berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang diharapkan konselor bersamaan dengan pihak sekolah.

Konsep *Total Quality Management* (Pengelolaan Mutu Total) atau lebih dikenal dengan istilah TQM lahir beberapa dasawarsa yang lalu terutama untuk mengatasi beberapa masalah di bidang bisnis dan industri. Konsep TQM telah di implementasikan dengan sangat berhasil oleh dunia bisnis dan industri di negara Jepang, kemudian konsep ini juga banyak di adopsi di banyak negara lain (Tjiptono, 2001). Indonesia, sebagai negara yang sedang berkembang menuju negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktik manajemen kualitas terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai senjata untuk memenangkan kompetisi pasar global. Sangat menarik bahwa konsep TQM ini kemudian ditelaah penerapannya dalam dunia pendidikan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Relevansi TQM dengan dunia pendidikan sangat erat, tujuan TQM untuk mempersiapkan tenaga manajer pendidikan yang profesional termasuk

dengan tata kelolanya yang sangat menguasai isu-isu TQM dan teknik-teknik manajemen mutu (Sallis, 2008). Di dalam dunia pendidikan, filosofi TQM memandang pendidikan sebagai jasa dan usaha lembaga pendidikan sebagai industri jasa dan bukan proses produksi. TQM tidak membicarakan tentang masukan (*input*), akan tetapi berbicara keluaran (*output*) yaitu lulusan. TQM berbicara tentang pelanggan yang mempunyai berbagai kebutuhan dan tentang bagaimana memuaskan para pelanggan tersebut.

Bimbingan dan konseling serta kaitannya dengan konsep TQM, akan membahas dan mengkaji cara mengelola bentuk tata kelola dan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah merujuk kepada filosofi bahwa peningkatan mutu pelayanan kepada peserta didik harus diadakan dan dilakukan oleh semua unsur lembaga sekolah secara terpadu dan berkesinambungan, sehingga bimbingan dan konseling yang dalam hal ini berposisi sebagai pemberi jasa berupa proses pemberian layanan sesuai bahkan dapat mencukupi kebutuhan para peserta didik dalam berbagai cakupan aspek yaitu kognitif, afektif, dan psikomotorik sebagai bekal mereka baik di masa kini maupun di masa yang akan datang. Penerapan Manajemen BK Berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *setting* Sekolah di harapkan ke depannya menjadi salah satu alternatif solusi yang dapat mencetak dan menghasilkan peserta didik yang bermutu (kecakapan pribadi, sosial, belajar, dan karir), dapat menjaga mutu tata kelola dan pelayanan BK di sekolah, serta selalu meningkatkan mutu keduanya secara berkesinambungan dengan tujuan utama BK yang termanifestasikan di dalam visi dan misi sekolah.

Jurnal ini akan mengupas bagaimana Penerapan Manajemen BK Berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *setting* Sekolah terutama dari segi pengelolaan organisasinya. Setelah bagian pendahuluan ini, bagian kedua mengupas mengenai landasan teori mengenai manajemen, bimbingan dan konseling, dan konsep TQM. Bagian ketiga berisi bagaimana seharusnya konsep TQM tersebut diterapkan dalam pelayanan bimbingan

dan konseling di sekolah, dan bagian keempat merupakan bagian akhir yang berupa penutup dan merupakan pelengkap dari tulisan ini.

### **Manajemen**

Hamid Al Jufri (2011) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi manajemen adalah seni dalam mengatur sistem baik orang dan perangkat lain agar dapat berjalan dan bekerja sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang terdiri dari aktifitas yang terorganisir dengan baik.

### **Manajemen BK**

Manajemen bimbingan dan konseling dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang terdiri atas pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, dan pelaksanaan, serta proses evaluasi pelayanan bimbingan dan konseling terhadap sumber dayanya untuk mencapai tujuan bimbingan dan konseling (Ujang Saprudin, 2015).

### **Total Quality Management (TQM)**

Patricia Kovel-Jarboe (dalam Widayanto, 2006) menyatakan bahwa manajemen mutu terpadu (TQM) adalah suatu filosofi komprehensif tentang kehidupan dan kegiatan organisasi yang menekankan kebaikan berkelanjutan sebagai tujuan fundamental untuk meningkatkan mutu, produktivitas, dan mengurangi pembiasaan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa TQM memfokuskan proses atau sistem pencapaian tujuan organisasi. Dengan dimulai dari proses perbaikan mutu, maka TQM diharapkan dapat mengurangi peluang membuat kesalahan dalam menghasilkan produk, karena produk yang baik adalah harapan yang diinginkan oleh seluruh pelanggan yang membutuhkan kualitas yang dihasilkan oleh suatu produksi yang mengerjakan.

### **Analisis Teoritis & Praktis**

#### **1. Analisis Teoritis**

Dalam kerangka penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management (TQM)*, usaha pemberian pelayanan kepada siswa/konseli tidak lain adalah merupakan usaha “jasa” yang harus diberikan kepada setiap

individu yang belajar dalam lingkungan sekolah tersebut. Mereka yang belajar tersebut merupakan siswa/peserta didik/konseli yang biasa disebut sebagai klien/pelanggan primer (*primary external customers*). Mereka inilah yang langsung menerima manfaat pemberian layanan bimbingan dan konseling dari sekolah. Sedangkan para orang tua siswa yang menyekolahkan di sekolah, mereka ini kita sebut sebagai pelanggan sekunder (*secondary external customers*). Pelanggan lainnya yang bersifat tersier adalah masyarakat sekitar sekolah yang memanfaatkan hasil dari pemberian layanan yang diberikan oleh konselor kepada siswa atau lebih tepatnya ketika siswa kembali ke kehidupan sosial dan memberikan manfaat kepada masyarakat disebut sebagai (*tertiary external customers*). Selain itu, dalam hubungan kelembagaan terdapat interaksi horizontal dengan sesama rekan kerja yaitu yang berasal dari internal sekolah, mereka itu adalah para guru mata pelajaran, wali kelas, tenaga administrasi sekolah, serta pimpinan sekolah. Mereka termasuk ke dalam rekan kerja yang saling melengkapi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, karena mereka semua juga terlibat dalam proses pemberian layanan bimbingan dan konseling walaupun bukan secara menyeluruh akan tetapi dalam hal pengkoordinasian dan kerjasama dalam meningkatkan mutu dan kualitas bimbingan dan konseling di sekolah. Seperti yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, dikatakan bahwa program peningkatan mutu bimbingan dan konseling harus berorientasi kepada kebutuhan/harapan pelanggan, maka layanan bimbingan dan konseling di sekolah haruslah memperhatikan masing-masing kebutuhan berdasarkan situasi dan kondisi di sekolah. Keberhasilan dari pelayanan yang diberikan diindikasikan dengan kepuasan dan kebanggaan dari konseli yang merupakan pelanggan utama pelayanan bimbingan dan konseling. Dan yang paling utama kepuasan dan kebanggaan dari mereka sebagai penerima manfaat layanan bimbingan dan konseling, harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu layanan bimbingan dan konseling.

Dalam penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management (TQM)* dalam setting sekolah, sejatinya terdapat beberapa prinsip dalam rangka pencapaian mutu (Sallis, 2008), yang ditransformasikan melalui gagasan

konseptual oleh penulis sebagai alternatif rancangan program bimbingan dan konseling yang bisa di aplikasikan dalam *setting* sekolah yaitu:

- a) Untuk menjadi pelayanan bimbingan dan konseling yang bermutu perlu kesadaran, niat dan usaha yang sungguh-sungguh dari segenap unsur yang terlibat di dalamnya. Konselor dan pihak-pihak sekolah harus bekerjasama untuk merebut kepercayaan publik (siswa, orang tua, dan masyarakat) akan pengakuan bahwa bimbingan dan konseling merupakan hal fundamental dalam pemberian layanan yang mampu meningkatkan ranah kognitif, afektif, dan psikomotorik (khususnya ranah afektif/sikap) siswa ketika di sekolah
- b) Pada hakikatnya pelayanan bimbingan dan konseling yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada para pelanggan utama (siswa/konseli), artinya harapan dan kebutuhan konseli terpenuhi dengan pemberian layanan “jasa” yang diberikan oleh pihak konselor. Salah satu bentuk kepuasan pelanggan seperti: konseli dapat mengembangkan dirinya akan 4 hal yaitu dari segi pribadi, sosial, belajar, dan karier.
- c) Perhatian yang selalu difokuskan dalam pemberian pelayanan bimbingan dan konseling oleh konselor di sekolah ditujukan pada kebutuhan dan harapan pelanggan (konseli) dan memfasilitasi konseli akan berbagai hal yang di hadapi khususnya dalam menyelesaikan tugas perkembangannya, sehingga konseli merasa terpuaskan dan dapat mencapai perkembangan yang optimal.
- d) Pelayanan bimbingan dan konseling yang bermutu dapat dicapai apabila didalamnya terdapat kerjasama yang baik dan sinergis antara pemberi jasa (konselor) dan pelanggan jasa (konseli) untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Hal ini berpedoman kepada model “analisis transaksional” yang berorientasi kepada keuntungan yang dicapai bersama antara kedua belah pihak dengan slogannya yang khas (*i am okey, you are okey*). Sebagai contoh dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling dalam setting layanan konseling individual, hendaknya setelah konselor membangun hubungan yang baik dengan konseli, selanjutnya harus ada kesepakatan berupa komitmen antara kedua belah pihak untuk bekerjasama sama sesuai dengan apa yang telah digariskan agar tujuan dari pemberian layanan konseling individual kepada konseli dapat tercapai.
- e) Diperlukan pimpinan (kepala sekolah) yang menjiwai dan memiliki pemahaman yang lebih akan keberfungsian dari bimbingan dan konseling di sekolah. Mengapa dikatakan demikian, karena pada hakikatnya dalam hal manajemen pimpinan merupakan *leader* yang berperan sebagai motor penggerak dan bertanggung jawab atas keberlangsungan segala aktifitas yang ada di sekolah. Maka diharapkan apabila pimpinan sekolah menguasai dan memiliki pemahaman akan peran dan fungsi bimbingan dan konseling di sekolah, ruang gerak konselor di sekolah bisa menjadi terfasilitasi bahkan mendapatkan dukungan yang maksimal dari pimpinan sekolah, baik secara moril ataupun secara materil.
- f) Ada upaya perbaikan mutu bimbingan dan konseling di sekolah secara berkelanjutan. Untuk itu standar mutu yang ditetapkan dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling idealnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh konselor. Misalnya di sekolah idealnya rasio guru bimbingan dan konseling yaitu 1 banding 100-150 siswa, namun dalam kenyataannya seorang guru BK di sekolah melayani lebih dari 500 siswa bahkan lebih. Hal ini seharusnya sudah harus dipikirkan dan harus dicari solusinya bersama oleh pihak sekolah agar peningkatan sumber daya guru BK dapat terpenuhi sehingga dapat memberikan pelayanan (*service*) yang maksimal kepada peserta didik/konseli di sekolah.
- g) Hendaknya profesi sebagai konselor dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling jangan dilihat sebagai profesi rutin yang sama saja dari waktu ke waktu, karena bisa menimbulkan kejenuhan bahkan kebosanan. Setiap kegiatan dalam bimbingan dan konseling harus direncanakan dan dilaksanakan dengan tulus dan cermat, serta hasilnya harus di

evaluasi dan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.

- h) Tradisikan pertemuan antara konselor dengan peserta didik, wali murid, masyarakat, dan seluruh komponen yang terlibat dalam interaksi positif pelayanan bimbingan dan konseling baik dalam lingkup internal sekolah ataupun dengan masyarakat. Pendek kata, hendaknya semua unsur yang terlibat dalam pelayanan bimbingan dan konseling dapat berpartisipasi ikut mengembangkan pelayanan bimbingan dan konseling secara komprehensif untuk mencapai mutu yang lebih baik untuk pemenuhan tujuan bersama.

Berdasarkan prinsip-prinsip diatas, tampak bahwa sebenarnya pemberian pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah adalah merupakan akumulasi dari semua mutu jasa pelayanan yang ada di lingkungan sekolah yang diterima oleh siswa-siswanya. Dan intinya penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *setting* sekolah adalah suatu proses yang panjang dan kegiatannya dipengaruhi oleh kerjasama antar komponen yang ada di dalamnya. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik dengan berpegang dengan asas dan prinsip bimbingan dan konseling, maka hasil akhir layanan bimbingan dan konseling di sekolah maka akan mencapai hasil yang baik, berupa pemberian layanan bimbingan dan konseling yang bermutu dan terpadu.

## 2. Analisis Praktis

Untuk mendesain penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *setting* sekolah perlu melibatkan sejumlah langkah-langkah penting yaitu sebagai berikut:

- a) Membuat rencana strategis (renstra)

Ini memberikan visi jangka panjang dari sekolah dan memberikan konteks di mana program bimbingan dan konseling dapat dilaksanakan. Ini mendefinisikan kebutuhan yang diharapkan. Hal ini adalah penting untuk mengembangkan pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas dikarenakan hanya perencanaan yang dapat memberikan perspektif jangka panjang sehingga penting di dalam pemberian layanan secara komprehensif dan terpadu.

- b) Mempersiapkan standar (kebijakan kualitas)

Ini mempersiapkan standar untuk program-program utama bimbingan dan konseling dan bisa berisi *statement* yang berasal dari analisis kebutuhan. Kebijakan ini adalah *statement* umum dari komitmen awal seorang konselor sebagai pemberi "jasa" pelayanan BK kepada kustomernya yaitu (konseli, orang tua, dan masyarakat), baik internal maupun eksternal.

- c) Penyusunan peran (pengorganisasian)

Ini menyusun peran dari setiap pihak yang bertanggung jawab atas berlangsungnya kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah, mulai dari kepala sekolah sebagai pembimbing dan penanggung jawab, konselor sebagai eksekutor pelaksana, dan pihak lainnya seperti wali kelas, guru bidang studi sebagai pengkoordinasian dalam upaya mempermudah dalam pemberian pelayanan BK kepada siswa.

- d) *Staffing, training* dan pengembangan

Sudah pasti bahwa guru BK atau konselor di setiap sekolah perlu dipandang berkompeten untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Sistem kualitas akan perlu secara detail proses seleksi dan rekrutmen, induksi dan syarat-syarat dimana kompetensi dan motivasi dinilai dan kebijakan untuk pengembangan karir. Pengembangan kompetensi guru BK di sekolah memerlukan dukungan perencanaan sekolah dan proses analisis dan sistem monitoring dan evaluasi efektivitas program training dalam jangka panjang maupun jangka pendek.

- e) Pemasaran dan publisitas

Sekolah harus memberikan penghargaan terhadap potensi yang dimiliki konselor dengan cara mempublikasikan dalam tataran lembaga sekolah. Informasi ini perlu untuk menjadi terdokumentasi secara jelas dan pasti. Cara pemasaran bisa menggunakan media informasi yang ada di sekolah dan sebagainya.

- f) Monitoring dan evaluasi

Umpan balik merupakan suatu hal vital untuk penilaian dan penegasan kualitas. Sistem yang berkualitas perlu dokumen mekanisme evaluasi bahwa sekolah memiliki tempat untuk memonitor kinerja konselor dan kesuksesan program-

programnya. Unjuk kerja konselor dalam pemberian layanan dan keefektifan layanan BK yang diberikan adalah elemen penting didalam evaluasi.

g) *Review* kinerja organisasi

Setelah dilakukannya monitoring dan evaluasi, sekolah harus memiliki alat-alat evaluasi kinerja secara total. Ini bisa ditangani oleh penilai eksternal (pengawas). Tetapi, sekolah juga bisa menentukan untuk menangani audit kinerja dalam suatu organisasi. Sistem *review* pembandingan dapat membangun kepercayaan diri untuk mengembangkan kualitas konselor dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konseling secara signifikan. Mekanisme yang sistematis dalam langkah *review* ini perlu dikembangkan untuk mendapatkan hasil auditing kembali ke dalam proses perencanaan strategis untuk program BK yang lebih baik kedepannya.

Selanjutnya penulis akan mengilustrasikan skema atau langkah-langkah dalam mendesain penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *setting* sekolah, yang akan digambarkan pada bagan di bawah ini. Bagan desain penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *setting* sekolah:



**Gambar 1** Langkah-Langkah Penerapan Manajemen BK Berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *Setting* Sekolah

**Tabel 1.** Kelebihan dan kelemahan desain penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam *setting* sekolah

No	Kelebihan	Kelemahan
1	Merupakan konsep inovatif yaitu sebuah sistem manajemen yang bisa diterapkan dengan kondisi BK di sekolah saat ini.	Konsep baru yang belum di implementasikan di dalam sekolah (khususnya BK), sehingga keefektifan dan keefisienan konsep masih dalam penelitian.
2	Sebuah penelitian deskriptif yang diharapkan menjadi acuan untuk mengembangkan mutu bimbingan dan konseling di sekolah dalam rangka memberikan pelayanan kepada siswa/konseli.	Banyak lembaga sekolah yang belum siap menggunakan konsep ini, dikarenakan terkendala banyak faktor yaitu: sumber daya manusia ataupun sarana prasarana yang ada.
3	Penerapan manajemen BK berbasis <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam <i>setting</i> sekolah merupakan suatu konsep manajemen yang bisa menjawab semua kebutuhan pelanggan (siswa, orang tua, dan masyarakat) saat ini.	Indonesia mempunyai kultur masyarakat yang majemuk sehingga keinginan dan kesiapan masyarakat menghadapi perubahan di perlukan waktu yang panjang untuk memperkenalkan.
4	Penerapan manajemen BK berbasis <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam <i>setting</i> sekolah merupakan konsep yang mengajak seluruh elemen yang terlibat dalam pemberian pelayanan bimbingan dan konseling, baik itu pemerintah, pihak internal sekolah (kepala sekolah, kesiswaan, guru mata pelajaran dsb), dan pihak eksternal sekolah (orang tua siswa dan masyarakat secara luas) untuk membangun bersama mutu pelayanan bimbingan dan konseling yang lebih komprehensif dan sinergis. Sehingga, dengan adanya pemberdayaan seluruh komponen yang terlibat dalam interaksi positif bimbingan dan konseling diharapkan kedepannya mutu pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas dan optimal bukan hanya sekedar impian, akan tetapi sebuah kenyataan yang akan dibangun dan diwujudkan secara bersama-sama.	Adanya kebijakan pemerintah yang berubah-ubah (perubahan kurikulum dan tata kelola bimbingan dan konseling yang berada di dalamnya), sehingga penyesuaian dan Penerapan manajemen BK berbasis <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam <i>setting</i> sekolah perlu dipertimbangan secara matang mengenai keberadaannya di masa yang akan datang.

Dari gambar diketahui bahwa untuk bisa menerapkan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam setting sekolah ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan dalam setting pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah yaitu: membuat rencana strategis (renstra), mempersiapkan standar (kebijakan kualitas), penyusunan peran (pengorganisasian), *staffing* dan *training* (pengembangan), pemasaran dan publisitas, monitoring dan evaluasi, dan review kinerja organisasi. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa dalam penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam setting sekolah, penerapan TQM berlandaskan terhadap *empowering* (pendayagunaan) sumber daya manusia menuju sekolah yang memiliki kualitas yang baik khususnya dalam segi pelayanan dalam bimbingan dan konseling. Dan juga sebagai usaha sadar untuk meningkatkan dan menjaga mutu sekolah.

Akan tetapi pada hakikatnya, setiap konsep itu memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan di dalam pelaksanaannya. Begitu pun juga di dalam penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam setting sekolah. selanjutnya akan dijelaskan mengenai beberapa kelebihan dan kekurangan dalam konsep TQM. Kelebihan dan kelemahan desain penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam setting sekolah diberikan pada Tabel 1.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Hasil dari *Total Quality Management* (TQM) yang membahas dan mengkaji cara mengelola bentuk tata kelola dan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah merujuk kepada filosofi bahwa peningkatan mutu pelayanan kepada peserta didik harus diadakan dan dilakukan oleh semua unsur lembaga sekolah secara terpadu dan berkesinambungan, sehingga bimbingan dan konseling yang dalam

hal ini berposisi sebagai pemberi jasa berupa proses pemberian layanan sesuai bahkan dapat mencukupi kebutuhan para peserta didik dalam berbagai cakupan aspek yaitu kognitif, afektif, dan psikomotorik sebagai bekal mereka baik di masa kini maupun di masa yang akan datang. Untuk mendesain penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam setting sekolah perlu melibatkan sejumlah langkah-langkah penting yaitu: 1) Membuat rencana stretegis (renstra), 2) Mempersiapkan standar (kebijakan kualitas), 3) Penyusunan peran (pengorganisasian), 4) *Staffing*, *training* dan pengembangan, 4) Pemasaran dan publisitas, 5) Monitoring dan evaluasi, 6) *Review* kinerja organisasi. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa dalam penerapan manajemen BK berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam setting sekolah, penerapan TQM berlandaskan terhadap *empowering* (pendayagunaan) sumber daya manusia menuju sekolah yang memiliki kualitas yang baik khususnya dalam segi pelayanan dalam bimbingan dan konseling. Dan juga sebagai usaha sadar untuk meningkatkan dan menjaga mutu sekolah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Sallis, E. 2008. *Total Quality Managemen in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management edisi revisi*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Al-Jufri, Hamid. 2011. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT. Smart Grafika.
- Widayanto, G. 2006. *Piramida Kualitas Layanan*, (Online), (<http://value.blog.friendster.com/2006/06/piramida-kualitas-layanan-2>), diakses tanggal 29 Januari 2010.
- Hunainah dan Saprudin, Ujang. 2015. *Manajemen Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Rizqi Press.

