

# ADMINISTRASI PENDIDIKAN

WOWO SUNARYO K

## 1. Konsep Administrasi Pendidikan

### a. Pengertian Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan sering diartikan sebagai proses pengembangan kegiatan kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu untuk mencapai tujuan pendidikan. Proses pengendalian kegiatan kelompok berkenaan dengan kegiatan perencanaan (*planning*); pengaturan (*organizing*), menggerakkan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan.

Pengertian administrasi pendidikan telah diungkapkan oleh beberapa ahli, dipandang dari fokus yang berbeda sesuai konsep teoretis yang melandasinya.

Stephen J. Knezeich (1984:9) dalam buku *Administration of Public Education* mendefinisikan bahwa :

*Educational administration is a specialized set of organizational functions whose primary purposes are to insure the efficient and effective delivery of relevant educational service as well as implementation of legislative policies through planning, decision making, and leadership behavior that keeps the organizations focused on predetermined objectives, provides for optimum allocation and most productive uses, stimulates and coordinated professional and other personnel to produce a coherent social system and desirable organizational climat, and facilitates determination of essential changes to satisfy future and emerging needs of student and society.*

Makna dari uraian tersebut, menunjukkan kompleksitas aktivitas yang saling ketergantungan. Administrasi pendidikan merupakan sekumpulan fungsi-fungsi organisasi yang memiliki tujuan utama untuk menjamin efisiensi dan efektivitas pelayanan pendidikan, sebagaimana pelaksanaan kebijakan melalui perencanaan, pengambilan keputusan, perilaku kepemimpinan, penyiapan alokasi sumber daya, stimulus dan koordinasi personil, dan iklim organisasi yang kondusif, serta menentukan perubahan esensial fasilitas untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat di masa depan.

Hadari Nawawi (1981 : 11) mengemukakan administrasi pendidikan, adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan pendidikan, secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan di lingkungan tertentu, terutama lembaga pendidikan formal.

Engkoswara (1987:1) mengemukakan bahwa " administrasi pendidikan dalam arti seluas-luasnya adalah suatu ilmu yang mempelajari penataan sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif". Selanjutnya mengatakan penataan mengandung makna, "mengatur, manajemen, memimpin, mengelola atau mengadministrasikan sumber daya yang

meliputi merencanakan, melaksanakan dan mengawasi, atau membina". Sumber dayanya terdiri dari; (1) sumber daya manusia (peserta didik, pendidik, dan pemakai jasa pendidikan), (2) sumber belajar atau kurikulum (segala sesuatu yang disediakan lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan), dan (3) fasilitas (peralatan, barang, dan keuangan yang menunjang kemungkinan terjadinya pendidikan). Tujuan pendidikan yang produktif berupa prestasi yang efektif, dan suasana atau proses yang efisien. Selanjutnya keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan yang produktif dapat dilihat dari sudut administratif, psikologis, dan ekonomis. Hal ini didasarkan pada pendapat Allan Thomas (1971 : 12-23) bahwa pendidikan yang produktif memiliki tiga fungsi yaitu; **(1) the administrator's production function (PF1), (2) the psychologist production function (PF2) and the economicst's production function (PF3).**

Pendapat yang telah diuraikan, mengandung kesamaan yang intinya menyangkut; (1) tujuan pendidikan, (2) manusia yang melakukan kerjasama, (3) proses sistemik dan sistematis, (4) sumber-sumber yang didayagunakan. Dengan demikian penulis berpandangan bahwa administrasi pendidikan dapat diartikan, sebagai suatu cabang ilmu administrasi yang mempelajari penataan sumberdaya menyangkut; manusia, kurikulum atau sumber belajar dan dana, serta upaya penetapan pencapaian tujuan secara optimal dalam iklim organisasi yang harmonis dan dinamis.

## **b. Proses Administrasi Pendidikan**

Pengertian dari konsep administrasi pendidikan yang telah dipaparkan, memberikan implikasi terhadap aspek-aspek yang terkait dalam suatu lingkungan lembaga pendidikan, baik secara makro, meso maupun mikro untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu diperlukan suatu upaya sesuai dengan fungsi-fungsi administrasi dipandang dari sistem, sub sistem, komponen, dimensi, unsur dan kriteria. Administrasi sebagai salah satu alat dalam organisasi, perilaku administrasi sangat ditentukan oleh perilaku personil yang terlibat di dalamnya. Perilaku personil dalam suatu organisasi, ditetapkan melalui perangkat aturan, perangkat tugas dan mekanisme. Adapun secara sederhana perilaku tersebut mengarah pada aspek perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

Proses administrasi pendidikan diperlukan berbagai pendekatan untuk mencapai tujuan, salah satu pendekatan yaitu pendekatan terpadu. Konsep pendekatan administrasi terpadu ialah suatu pendekatan yang dilandasi oleh norma dan keadaan yang berlaku, menelaah ke masa silam dan berorientasi ke masa depan secara cermat dan terpadu dalam berbagai dimensi. Pendekatan terpadu melibatkan dimensi serta optimalisasi fungsi koordinasi, dan pelaksanaannya ditunjang dengan konsep manajemen partisipatif. Konsep manajemen partisipatif, mempunyai dimensi konteks, tujuan dan lingkungan. Hal itu dikembangkan menjadi suatu proses dalam administrasi pendidikan terpadu yang intinya ada keterlibatan semua pihak yang terkait dalam organisasi pendidikan.

John M. Cohen dan Norman T. Uphoff (1977:6-8) mengungkapkan bahwa kerangka kerja secara koordinasi dalam suasana partisipatif mempunyai tiga dimensi yakni;

***Context of participation may affect its extent and substance; to understand this context, we suggest analysis of the nature of the development task at hand and the most salient features of the environment in projects are undertaken.***

Kerangka kerja tersebut, menunjukkan bagaimana suatu pengembangan program dilakukan, melalui pendekatan partisipasi. Partisipasi dari instrumental yang ada seperti konstitusi, keterlibatan masyarakat, kelompok atau personal. Kondisi ini, tergantung pada keterlibatan dalam ; (a) pengambilan keputusan; (b) pelaksanaan keputusan; (c) manfaat adanya partisipasi; dan (d) keterlibatan dalam evaluasi.

Berdasarkan dari uraian tersebut, tampak bahwa proses administrasi merujuk pada aktivitas pencapaian tujuan. Proses tersebut, diperlukan berbagai pendekatan yang selaras dengan karakteristik suatu organisasi, yang mempunyai visi, misi, fungsi dan tujuan serta strategi pencapaiannya.

### **c. Bidang Garapan Administrasi Pendidikan**

Administrasi pada hakikatnya merupakan suatu alat dalam mengelola dan menata sumber daya pendidikan, seperti guru, tenaga administrasi, siswa, kurikulum, sarana dan prasarana, siswa, tata laksana pendidikan dan lingkungan pendidikan.

Hadari Nawawi (1989:15) mengklasifikasikan garapan administrasi pendidikan ke dalam dua bidang, yakni (1) bidang manajemen administratif, (2) bidang manajemen operatif. Bidang manajemen administratif memfokuskan pada kegiatan; perencanaan; organisasi, bimbingan/pengarahan; koordinasi dan pengawasan serta komunikasi. Adapun manajemen operatif memfokuskan pada kegiatan tata usaha perbekalan, kepegawaian, keuangan dan hubungan masyarakat.

Fungsi-fungsi administrasi pendidikan, tidak mungkin dapat melibatkan berbagai pihak tanpa adanya suatu legalitas yang dianut oleh suatu institusi, termasuk lembaga pendidikan jalur sekolah.

## **2. Strategi dan Pendekatan Administrasi Pendidikan**

### **a. Organisasi Pendidikan Sebagai Sistem**

Organisasi merupakan suatu pola kerjasama antara orang-orang yang terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Hal tersebut, sejalan dengan Richard L. Daft (1986:9) mengemukakan bahwa ***“Organizations are social entities that are goal-directed, deliberately structured activity systems with and identifiable boundary”***. Pengertian itu, merupakan inti dari organisasi, yang pada dasarnya dapat diidentifikasi ada empat elemen yakni;

#### **❖ Social Entities**

Organisasi terdiri orang-orang dan kumpulan orang-orang, yang saling berinteraksi satu sama lainnya untuk melakukan fungsi-fungsi esensial dalam organisasi.

#### ❖ *Goal Directed*

Organisasi ada karena adanya tujuan. Anggota yang terkait berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, walaupun mungkin setiap anggota mempunyai tujuan yang berbeda dengan organisasi, dan mungkin pula memiliki tujuan, namun secara totalitas tujuan tersebut harus terpenuhi demi organisasi tanpa harus terganggu atau berhenti eksistensinya.

*Deleberately Structures Activity System*

Aktivitas dalam organisasi diperlukan pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas. Tugas organisasi meliputi bagian-bagian dan merupakan rangkaian aktivitas yang terpisah. Pembagian tugas dimaksudkan untuk mencapai efisiensi dalam proses, hal itu melalui struktur yang ditandai dengan mekanisme koordinasi yang diarahkan pada kelompok dan bagian-bagian yang terpisah dalam organisasi.

#### ❖ *Identifiable Boundary*

Anggota organisasi normalnya memiliki komitmen atau kontrak untuk dikontribusikan pada organisasi, yang konsekuensinya anggota mengharapkan imbalan berupa gaji atau upah, prestise serta kebutuhan lainnya.

Elemen-elemen tersebut, hakikatnya merupakan landasan pemahaman bagi pelaku dalam berperilaku secara konseptual di dalam suatu organisasi, termasuk dalam organisasi pendidikan.

Organisasi dipandang sebagai sistem, sebab merupakan serangkaian komponen yang saling terkait, dan membutuhkan masukan dari lingkungan untuk mentransferkan serta mengeluarkan hasil. Kebutuhan akan masukan dan keluaran merupakan realitas dari ketergantungan organisasi terhadap lingkungan. Masukan terhadap sistem organisasi mencakup perangkat lunak dan keras, selaras dengan perkembangan yang terjadinya pada lingkungan. Hal tersebut memberikan konsekuensi terhadap transformasi dalam sistem sesuai dengan tuntutan keluaran.

### **b. Strategi Sekolah**

Hakikat dari strategik adalah cara berpikir manusia yang sistematis. Akhir-akhir ini cara berpikir tersebut, telah berkembang menjadi suatu landasan konseptual manajemen.

Kenneth Primozic (1991) menggolongkan berpikir manusia yakni "secara mekanik, intuisi dan strategik". Cara berpikir tersebut, salah satunya yang kreatif dan dinamis selaras dengan perkembangan yang terjadi dalam suatu kondisi.

Agustinus SW (1996 : 4) menjelaskan bahwa karakteristik masalah strategik menyangkut, orientasi ke masa depan; berhubungan dengan unit-unit kegiatan yang kompleks; perhatian manajemen puncak; pengaruh jangka panjang; dan alokasi sumber-sumber daya. Dengan demikian berpikir strategik, berkenaan dengan banyak pilihan sebagai alternatif pemecahan masalah. Dalam pemecahan masalah diperlukan seperangkat

kemampuan analisis yang tepat dan cermat untuk memperkecil tingkat kesalahan yang timbul di masa depan.

Rowe (1990) mengemukakan ada tiga langkah utama pendekatan strategis dalam konteks manajemen, meliputi; (1) *strategic planning*, sebagai dokumen formal, (2) *strategic management*, sebagai upaya untuk mengelola proses perubahan, dan (3) *strategic thinking*, sebagai kerangka dasar untuk menilai kebutuhan, merumuskan tujuan dan hasil-hasil yang ingin dicapai secara berkesinambungan.

*Strategic planning* merujuk pada adanya keterkaitan antara *internal strengths* dengan *external needs*. Dalam hal ini, strategi mengandung unsur analisis kebutuhan, proyeksi, peramalan, pertimbangan ekonomis dan finansial, serta analisis terhadap rencana tindakan yang lebih rinci.

Kerangka kerja *strategic management* yang dikemukakan Rowe (1990) terdiri atas empat komponen utama yaitu; *strategic planning, organizational structure, strategic control, dan resource requirements*. Lebih lanjut dikatakan bahwa *strategic management* merupakan suatu proses dalam mengelola keempat gugus komponen tersebut. Keempat gugus komponen yang harus dikelola tersebut, aktivitas kuncinya terletak pada *strategic planning*, sebab pada fase ini dilakukan analisis terhadap tantangan dan peluang eksternal, serta kekuatan dan kelemahan internal organisasi. *Strategic management* berfungsi untuk mengarahkan operasi internal organisasi berupa alokasi sumber daya manusia, fisik dan keuangan, untuk mencapai interaksi optimal dengan lingkungan eksternalnya.

### 3. Efektivitas dan Efisiensi Sekolah

Efektivitas dan efisiensi merupakan indikator dari produktivitas. Efektivitas mengacu kepada pencapaian target secara kuantitas dan kualitas suatu sasaran program. Makin besar persentase target suatu program yang tercapai makin tinggi tingkat efektivitasnya.

Efektivitas berkaitan dengan kualitas, sedangkan efisiensi merupakan refleksi hubungan antara output dan input yang bersifat kuantitas. Efisiensi berkaitan dengan besarnya input untuk menghasilkan output dan besarnya tingkat pemborosan. Efektivitas merupakan refleksi kemampuan untuk mempengaruhi terjadinya suatu produk. Keefektifan menunjukkan besarnya pengaruh terhadap suatu proses produksi. "*Effectiveness=quantityxquality, and if either is zero there is no effectiveness*". (Holzer and Nagel, 1984). Jadi keefektifan suatu usaha secara implisit mengandung makna kuantitas dan kualitas.

Achmad Sanusi (1988) dalam Sistem Manajemen Pendidikan di Indonesia efektivitas menekankan kepada relevansi dan adaptabilitas suatu keputusan dalam rencana dan program terhadap dinamika nilai-nilai dalam hubungan interpersonal pegawai serta lingkungan budayanya. Efisiensi diartikan sebagai bentuk upaya untuk mengukur dan

menguji secara empiris hubungan antara input dan output. Dari sisi produk efisiensi terjadi apabila biaya yang dikeluarkan minimal dan mendatangkan keuntungan yang sepadan. Efisiensi menunjukkan secara tegas garis pembatas antara sejumlah biaya maksimum untuk membiayai beberapa input secara kuantitas dan proporsional sehingga menghasilkan sejumlah output menurut standar mutu yang telah ditetapkan.

Djam'an Satori (2000) mengemukakan sekolah efektif dalam perspektif manajemen, merupakan proses pemanfaatan seluruh sumber daya sekolah yang dilakukan melalui tindakan yang rasional dan sistematis (mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan tindakan, dan pengendalian) untuk mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien. Selanjutnya jika dilihat dalam perspektif ini, dimensi dan indikator sekolah efektif dapat dijabarkan sebagai berikut :

- ❖ Layanan belajar bagi siswa  
Dimensi ini mencakup seluruh kegiatan yang ditujukan untuk menciptakan mutu pengalaman belajar. Yang menjadi indikator mutu layanan adalah :
- ❖ Mutu mengajar guru  
Aspek ini merupakan refleksi dari kinerja profesional guru yang ditunjukkan dalam penguasaan bahan ajar, metode dan teknik mengajar untuk mengembangkan interaksi dan suasana belajar mengajar yang menyenangkan, pemanfaatan fasilitas dan sumber belajar, melaksanakan evaluasi hasil belajar. Indikator mutu mengajar dapat pula dilihat dalam dokumen perencanaan mengajar, catatan khusus siswa bermasalah, program pengayaan, analisis tes hasil belajar, dan sistem informasi kemajuan/prestasi belajar siswa.
- ❖ Kelancaran layanan belajar mengajar  
Sesuai dengan jadwal layanan belajar mengajar merupakan "*core bussiness*" sekolah. Bagaimana kelancaran layanan tersebut, sesuai dengan jadwal yang telah disusun merupakan indikator penting kinerja manajemen sekolah efektif. Adanya gejala "kelas bebas" karena guru tidak masuk kelas atau para siswa tidak belajar disebabkan oleh interupsi rapat sekolah atau kegiatan lainnya, merupakan keadaan yang tidak boleh dianggap wajar.
- ❖ Umpan balik yang diterima siswa  
Siswa sepatutnya memperoleh umpan balik yang menyangkut mutu pekerjaannya, seperti hasil ulangan, ujian atau tugas-tugas yang telah dilakukannya.
- ❖ Layanan keseharian guru terhadap siswa

Untuk kepentingan pengajaran atau hal lainnya, murid memerlukan menemui gurunya untuk berkonsultasi. Ketersediaan guru untuk melayani konsultasi siswa sangat penting untuk mengatasi kesulitan belajar.

- ❖ Kepuasan siswa terhadap layanan mengajar guru  
Siswa merupakan kastemer primer di sekolah, dan oleh karenanya mereka sepatutnya mendapatkan kepuasan atas setiap layanan yang ia terima di sekolah.
- ❖ Kenyamanan ruang kelas  
Ruang kelas yang baik memenuhi kriteria ventilasi, tata cahaya, kebersihan, kerapihan, dan keindahan akan membuat para penghuninya merasa nyaman dan aman berada di dalamnya.
- ❖ Ketersediaan fasilitas belajar  
Sekolah memiliki kewajiban menyediakan setiap fasilitas yang mendukung implementasi kurikulum, seperti laboratorium, perpustakaan fasilitas olah raga dan kesenian, dan fasilitas lainnya untuk pengembangan aspek-aspek kepribadian.
- ❖ Kesempatan siswa menggunakan berbagai fasilitas sekolah  
Sepertinya sekolah diartikan untuk melayani para siswa yang belajar dan oleh karenanya para siswa hendak diperlukan sebagai pihak yang harus menikmati penggunaan setiap fasilitas yang tersedia di sekolah, seperti fasilitas olah raga, kesenian dalam segala bentuknya, ruang serba guna, kafteria, mushola, laboratorium, perpustakaan, komputer, internet dan lain sebagainya.

#### ❖ Pengelolaan dan layanan siswa

Seperti telah diungkapkan terdahulu, siswa adalah kastemer primer layanan pendidikan. Sebagai kastemer, para siswa sepatutnya memperoleh kepuasan. Kepuasan tersebut menyangkut: (1) mutu layanan yang berkaitan dengan kegiatan belajarnya, (2) mutu layanan dalam menjalani tugas-tugas perkembangan pribadinya, sehingga mereka lebih memahami realitas dirinya dan dapat mengatasi sendiri persoalan-persoalan yang dihadapinya, dan (3) pemenuhan kebutuhan kemanusia-annya (dari kebutuhan dasar, rasa aman, penghargaan, pengakuan dan aktualisasi diri). Untuk menjamin layanan tersebut, sekolah yang efektif akan menyediakan layanan bimbingan konseling dan sistem informasi yang menunjang. Demikian pula layanan untuk memenuhi bakat dan minat anak dalam bentuk pengembangan program-program extra kurikuler mendapat perhatian yang berarti. Dalam kondisi seperti disebutkan, sekolah yang efektif memiliki siswa yang disiplin dengan motivasi belajar yang tinggi.

#### ❖ Sarana dan prasarana sekolah

Sarana dan prasarana atau disebut sebagai fasilitas sekolah mencakup, gedung, lahan dan peralatan pelajaran. Aspek penting dari gedung tersebut adalah kualitas fisik dan kenyamanan ruang kelas di mana "*core bussiness*" pendidikan di sekolah diselenggarakan. Aspek lain dari gedung adalah kualitas fisik dan kenyamanan ruang manajemen (ruang kerja kepala sekolah dan layanan administratif), ruang kerja

guru, ruang kebersamaan (*common room*), dan fasilitas gedung lainnya seperti kafetaria, toilet, dan ruang pentas. Lahan sekolah yang baik ditata sedemikian rupa sehingga menciptakan kenyamanan bagi penghuninya. Sekolah yang efektif seperti buku-buku pelajaran dan sumber belajar lainnya yang relevan, alat-alat pelajaran dan peraga yang mendukung kurikulum sekolah sangat diperhatikan. Seluruhnya peralatan pengajaran tersebut, digunakan secara optimal sesuai dengan fungsi-fungsinya.

#### ❖ Program dan pembiayaan

Sekolah yang efektif memiliki perencanaan strategik dan tahunan yang dipatuhi dan diketahui oleh masyarakat sekolah. Kepemilikan perencanaan strategik sekolah membantu mengarahkan dinamika orientasi sekolah yang dibimbing visi, misi, kejelasan prioritas program, sasaran dan indikator keberhasilannya. Perencanaan tahunan merupakan penjabaran dari perencanaan strategik yang berisi program-program berisi program-program operasional sekolah. Program-program tersebut, didukung oleh pembiayaan yang memadai dengan sumber-sumber anggaran yang andal dan permanen. Kebijakan dan keputusan yang menyangkut pengembangan sekolah tersebut dilakukan dengan memperhatikan partisipatif staf dan anggota masyarakat sekolah (dewan/komite sekolah). Dalam kondisi seperti itu akontabilitas kelembagaan sekolah, baik yang dilakukan melalui "*self-assessment/ internal monitoring*", maupun melalui "*external evaluation*" akan berkembang secara sehat karena semua pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) mendapat tempatnya dalam setiap aspek pengembangan sekolah.

#### ❖ Partisipasi masyarakat

Di samping memberdayakan secara optimal staf yang dimilikinya, sekolah yang efektif akan menaruh perhatian yang sungguh-sungguh pula terhadap pemberdayaan masyarakat sekolah. Hal itu akan diwujudkan dengan cara menyediakan wadah yang memungkinkan mereka, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan, ikut terlibat dalam memikirkan, membahas, membuat keputusan, dan mengontrol pelaksanaan sekolah. Wadah seperti itu, dalam penyelenggaraan sekolah-sekolah di Australia dikenal sebagai "*school council*", yang di Indonesia diusulkan komite sekolah, orang tua murid, anggota masyarakat setempat (seperti tokoh agama, pengusaha, petani sukses, cendekiawan, politikus, dan sejenisnya), dan representatif staf dari Depdiknas setempat.

#### ❖ Budaya sekolah

Budaya sekolah merupakan tatanan nilai, kebiasaan, kesepakatan-kesepakatan yang direfleksikan dalam tingkah laku keseharian, baik perorangan maupun kelompok. Budaya sekolah dapat diartikan sebagai respon psikologis penghuni sekolah terhadap peristiwa kehidupan keseharian yang terjadi di sekolah. Budaya sekolah akan berpengaruh terhadap

pencapaian misi sekolah apabila melahirkan respon psikologis yang positif dan menyenangkan bagi sebagian besar atau seluruh penghuni sekolah. Sebaliknya, budaya sekolah bersifat destruktif apabila melahirkan respon yang negatif atau kurang menyenangkan bagi sebagian besar atau seluruh penghuni sekolah. Budaya sekolah dalam pengertian ini sering diartikan sama dengan iklim sekolah, yaitu suasana kehidupan keseharian yang berlangsung di sekolah yang memberi pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap respon psikologis para penghuninya.

Uraian tersebut, memperkuat pemahaman bahwa sekolah sebagai institusi yang mempersiapkan sumber daya manusia unggul sudah selayaknya mempunyai kekuatan-kekuatan yang didukung indikator yang terukur termasuk masalah efektivitas. Efektivitas organisasi termasuk lembaga pendidikan, sangat erat kaitannya dengan kinerja organisasi itu sendiri, yang dibangun oleh kekuatan personal, kelompok dan organisasi secara totalitas.

## 4. Mutu Pendidikan

### a. Produk Pendidikan

Produk pendidikan adalah jasa pendidikan. Lulusan tidak dapat sepenuhnya merupakan produk pendidikan, karena terdapat faktor lingkungan yang juga mempunyai peran dalam perkembangan mahasiswa menjadi lulusan. Karena itu, dikatakan bahwa produk pendidikan adalah jasa pendidikan. Dengan pengertian ini, perencanaan dan pelaksanaan pendidikan termasuk pengukuran hasil pendidikan, dapat dilakukan dengan objektif (Dede Sutisna, 1999:7).

Lulusan dapat dipahami sebagai kastemer primer yang telah memahami dan mangahayati sekolah secara utuh. Jasa sekolah dikelompokkan atas lima komponen utama yakni;

- Jasa kurikuler
- Jasa administrasi
- Jasa kebijakan
- Jasa ekstrakurikuler
- Jasa penelitian

Jasa kurikuler, merupakan pelayanan yang bersifat kurikuler seperti penyusunan kurikulum dan silabus, perencanaan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi, bimbingan. Jasa administrasi, baik meliputi bersifat umum, akademis dan kesiswaan. Jasa kebijakan umum, berbagai pelayanan yang bersifat kebijakan umum terutama dilaksanakan oleh pimpinan sekolah. Sedangkan jasa ekstrakurikuler merupakan pelayanan dalam pengembangan kesiswaan di luar kegiatan kurikuler, tetapi mendukung kegiatan studi seperti pengembangan minat, rekreasi, kesejahteraan dan pengembangan kemampuan untuk berkarier. Adapun jasa penelitian, merupakan pelayanan dan pelaksanaan penelitian yang menghasilkan konsep yang dapat dipergunakan oleh kostumer tersier.

## b. Bentuk dan Segi Mutu

Bentuk dan segi mutu pendidikan sangat berlainan dengan mutu di industri, karena pendidikan melibatkan berbagai aspek yang sangat kompleks. Namun demikian, karakteristik dari tuntutan mutu tidak jauh berbeda. Rene Domingo (1997 dalam Dede Sutisna), menyatakan bentuk dan segi-segi mutu dari berbagai dimensi dan argumnesi yaitu:

- ◇ Mutu sebagai pemusnah.
- ◇ Mutu sebagai pembebas
- ◇ Mutu adalah merupakan tenaga penjual yang diam
- ◇ Mutu adalah pembawa damai
- ◇ Mutu adalah suatu investasi yang menguntungkan
- ◇ Mutu adalah strategi umum suatu keberhasilan
- ◇ Mutu adalah suatu topik yang tidak ada habisnya
- ◇ Mutu adalah merupakan tenaga kerja
- ◇ Mutu adalah duta negara yang tetap

Uraian tersebut, memberikan gambaran bahwa bentuk dan segi mutu mengandung dimensi yang luas dan dapat dipandang dari berbagai dimensi. Di Amerika, ada semacam pelaksanaan penghargaan mutu nasional di bidang pendidikan, yaitu mengadopsi praktek bisnis melalui kriteria Balridge. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi negara, target lembaga pendidikan adalah produktif dan memenuhi tuntutan pemakainya.

Keuntungan yang diperoleh meliputi:

- a) Pembentukan sifat dalam pendidikan yang mengarah pada pemenuhan kebutuhan peserta didik
- b) Setiap yang terlibat, diberitahu dan didorong untuk kontinu meningkatkan mutu dalam tiap proses pendidikan
- c) Peningkatan kerja sama
- d) Menciptakan suasana belajar dan bekerja
- e) Peningkatan produktivitas
- f) Peningkatan hasil peserta didik dan tenaga administrasi
- g) Kerja sama Tim
- h) Perbaikan pendidikan, masyarakat, staf dan peserta didik.

Mutu merupakan satu-satunya persoalan yang paling penting dalam pendidikan, oleh sebab itu seluruh komponen penyelenggara harus konsisten terhadap pencapaian tujuan melalui berbagai perbaikan.