



Implementasi Sistem Pengendalian Mutu pada Lembaga Pendidikan Non Formal

Achmad Syainur Rochim¹, Romi Faslaha²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

E-mail: asyainurrochim77@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-06-10 Revised: 2025-07-20 Published: 2025-08-01 Keywords: <i>Non-Formal Education;</i> <i>Quality Assurance;</i> <i>Educational Policy.</i>	Non-formal education is one of the educational pathways that plays a crucial role in the development of human resources. To ensure the quality of education, the implementation of a quality control system is essential—not only in formal education, but also in non-formal educational institutions. This paper aims to analyze the concepts, models, implementation steps, instruments, as well as the challenges and solutions in applying a quality control system within non-formal education institutions in Indonesia. Using a descriptive-qualitative approach based on literature study, it is concluded that the quality control system must be participatory, sustainable, and data-driven to have a positive impact on service quality and public trust.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-06-10 Direvisi: 2025-07-20 Dipublikasi: 2025-08-01 Kata kunci: <i>Pendidikan Nonformal;</i> <i>Penjaminan Mutu;</i> <i>Kebijakan Pendidikan.</i>	Pendidikan non formal merupakan salah satu jalur pendidikan yang memiliki peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Dalam rangka menjamin kualitas pendidikan, implementasi sistem pengendalian mutu menjadi keharusan, tidak hanya pada pendidikan formal, tetapi juga pada lembaga pendidikan non formal. Tulisan ini bertujuan menganalisis konsep, model, langkah implementasi, instrumen, serta hambatan dan solusi dalam penerapan sistem pengendalian mutu pada lembaga pendidikan non formal di Indonesia. Dengan pendekatan deskriptif-kualitatif berbasis studi pustaka, disimpulkan bahwa sistem pengendalian mutu harus bersifat partisipatif, berkelanjutan, dan berbasis data agar berdampak positif terhadap kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan non formal merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional yang diakui secara sah dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jalur pendidikan ini menyasar masyarakat yang tidak terlayani oleh pendidikan formal, atau yang membutuhkan layanan pendidikan yang lebih fleksibel, aplikatif, dan berbasis kebutuhan nyata. Dalam konteks pembangunan sumber daya manusia di era global, pendidikan non formal memainkan peran strategis dalam meningkatkan keterampilan hidup (life skills), literasi, dan kemandirian masyarakat.

Namun, seiring dengan meningkatnya peran dan eksistensi pendidikan non formal, tantangan terkait kualitas layanan pendidikan juga semakin kompleks. Variasi dalam kualitas layanan antar lembaga, kurangnya standar mutu yang seragam, serta minimnya sistem pengawasan menjadi hambatan serius dalam mewujudkan pendidikan non formal yang bermutu. Padahal, keberlanjutan dan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan non formal sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam menyediakan layanan yang memenuhi standar mutu pendidikan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, implementasi sistem pengendalian mutu menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Pengendalian mutu bukan sekadar prosedur administratif, melainkan suatu proses strategis yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan, akuntabilitas, serta kepuasan peserta didik dan masyarakat. Penerapan sistem ini akan membantu lembaga pendidikan non formal dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program pendidikan secara terstruktur dan berstandar.

Oleh karena itu, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif bagaimana sistem pengendalian mutu dapat diterapkan di lembaga pendidikan non formal. Kajian ini mencakup model implementasi, instrumen pendukung, langkah-langkah praktis, serta hambatan dan solusi yang relevan. Harapannya, hasil kajian ini dapat menjadi referensi bagi praktisi pendidikan non formal, pembuat kebijakan, dan pengelola lembaga dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi pustaka

(library research). Data dikumpulkan melalui penelusuran literatur yang relevan, seperti buku, jurnal nasional dan internasional, peraturan pemerintah, serta laporan resmi dari lembaga pendidikan dan organisasi pendidikan. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang konsep, model, serta praktik implementasi sistem pengendalian mutu di lembaga pendidikan non formal. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis isi (content analysis), yaitu mengkaji dan menafsirkan isi dokumen berdasarkan tema-tema utama seperti konsep mutu, langkah implementasi, hambatan, dan solusi. Hasil analisis kemudian disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran teoritis dan praktis mengenai pentingnya sistem pengendalian mutu dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan non formal di Indonesia.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pendidikan non formal memiliki peran yang semakin penting dalam sistem pendidikan nasional. Sebagai jalur pendidikan di luar pendidikan formal, pendidikan non formal berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat (Rogers 2004). Namun, untuk memastikan kualitas layanan pendidikan non formal, diperlukan implementasi sistem pengendalian mutu yang efektif.

B. Pembahasan

1. Urgensi Pengendalian Mutu Pendidikan Non Formal

Fenomena global menunjukkan bahwa pendidikan non formal semakin diakui sebagai bagian penting dalam sistem pendidikan. UNESCO melaporkan bahwa pendidikan non formal berperan besar dalam meningkatkan partisipasi dan mengurangi kesenjangan akses pendidikan di banyak negara (UNESCO 2017). Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pendidikan non formal harus diselenggarakan secara bermutu sebagaimana pendidikan formal.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak lembaga pendidikan non formal yang belum mengimplementasikan sistem pengendalian mutu secara optimal. Kalaupun ada, implementasinya

masih sebatas formalitas dan belum menjadi budaya mutu dalam organisasi. Situasi ini mengakibatkan kualitas layanan pendidikan non formal yang beragam dan cenderung kurang terstandar.

2. Konsep Sistem Pengendalian Mutu

Sistem pengendalian mutu merupakan serangkaian prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu (Sallis 2002). Dalam konteks pendidikan, pengendalian mutu berkaitan dengan upaya memastikan bahwa proses pendidikan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Standar mutu pendidikan non formal di Indonesia mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 49 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Non Formal (Kebudayaan 2007). Peraturan ini menetapkan 8 standar yang harus dipenuhi oleh satuan pendidikan non formal: standar isi, proses, kompetensi lulusan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan.

3. Model Implementasi Sistem Pengendalian Mutu

a) Model Total Quality Management (TQM)

TQM merupakan pendekatan manajemen komprehensif yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan, kepuasan pelanggan, dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Dalam konteks pendidikan non formal, TQM menekankan pada:

1) Fokus pada kepuasan peserta didik dan pemangku kepentingan

TQM menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan peserta didik serta pemangku kepentingan lainnya. Hal ini dilakukan melalui pengumpulan umpan balik secara teratur untuk meningkatkan pengalaman belajar (Mufidah, Yusuf, and Widayastono 2025). Lembaga nonformal perlu memahami bahwa peserta didik dan pemangku kepentingan (seperti

orang tua, tokoh masyarakat, donatur, dan pemerintah) adalah "pelanggan". Kualitas pelayanan harus diarahkan untuk memenuhi dan bahkan melampaui harapan mereka. Tahap ini lembaga harus terbuka terhadap masukan dan menjadikannya dasar dalam perbaikan.

Contoh, sebuah rumah tahfidz menyediakan kelas tambahan malam untuk peserta didik yang bekerja di pagi hari. Selain itu, mereka rutin menyebarkan kuesioner kepuasan kepada wali santri untuk mendapatkan masukan mengenai kegiatan pembelajaran dan pelayanan.

2) Perbaikan proses berkelanjutan

Model TQM mendorong institusi pendidikan untuk secara terus-menerus mengevaluasi dan memperbaiki proses pengajaran dan pembelajaran. Ini termasuk penerapan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional dievaluasi dan ditingkatkan (Khasanah, Riyanto, and Setyowati 2023).

TQM tidak melihat mutu sebagai tujuan akhir, tetapi sebagai proses yang terus-menerus diperbaiki. Setiap program, kegiatan, atau metode pembelajaran harus dievaluasi secara rutin agar bisa ditingkatkan. Perbaikan tidak menunggu masalah besar untuk bertindak, perbaikan dilakukan secara bertahap dan terus-menerus.

Contoh, Sebuah PKBM melakukan evaluasi bulanan terhadap metode pembelajaran daring yang digunakan. Setelah mendapat masukan bahwa siswa kesulitan mengakses Zoom karena kuota, PKBM beralih ke WhatsApp Group dan membagikan materi dalam bentuk video pendek.

3) Pemberdayaan pendidik dan tenaga kependidikan

Pemberdayaan tenaga pendidik adalah kunci dalam TQM, di mana mereka diberikan otonomi dan tanggung jawab untuk mengambil keputusan yang mempengaruhi proses belajar mengajar. Ini meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam mencapai tujuan pendidikan (Yusuf 2023).

Guru dan tenaga kependidikan adalah aset utama lembaga. TQM menuntut agar mereka dilibatkan dalam pengambilan keputusan, diberikan pelatihan, dan dihargai kontribusinya. Disini guru dan staf bukan hanya pelaksana, tetapi bagian dari tim strategis.

Contoh: Lembaga kursus komputer mengadakan pelatihan Google Workspace untuk semua instruktur. Mereka juga membentuk tim kecil yang bertugas menyusun kurikulum berbasis kebutuhan peserta dan tren teknologi terkini.

4) Keputusan berbasis data

Pengambilan keputusan dalam TQM harus didasarkan pada data dan analisis yang akurat. Ini mencakup penggunaan indikator kinerja untuk menilai efektivitas program pendidikan dan membuat penyesuaian yang diperlukan (Chizmar 1994).

Keputusan yang diambil lembaga harus didasarkan pada data, bukan sekadar kebiasaan atau intuisi. Data bisa berasal dari penilaian belajar, absensi, keluhan peserta didik, atau studi pelacakan lulusan. Pada tahap ini menggunakan data sebagai dasar pengambilan keputusan, bukan asumsi.

Contoh: Sebuah lembaga bimbingan belajar mencatat bahwa skor ujian peserta kelas sore lebih rendah dari kelas pagi. Setelah dikaji, ternyata banyak peserta sore yang datang terlambat karena pekerjaan. Maka, jadwal diubah menjadi kelas malam.

5) Komitmen manajemen puncak

Komitmen dari manajemen puncak sangat penting untuk keberhasilan implementasi TQM. Manajemen harus menunjukkan dukungan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung inisiatif perbaikan kualitas (Tahira, Slaeem, and Haider 2020).

TQM tidak akan berhasil tanpa komitmen dari pimpinan lembaga. Mereka harus menjadi contoh dalam hal mutu, memfasilitasi perubahan, serta mendorong budaya organisasi yang terbuka dan inovatif. Pimpinan

harus proaktif, bukan hanya memberi perintah dari balik meja.

Contoh, kepala lembaga pelatihan kerja secara rutin turun ke kelas untuk mendengar langsung aspirasi peserta. Ia juga mengalokasikan dana khusus untuk pelatihan guru, meskipun dana terbatas.

b) Model ISO 9001:2015

Model ini menekankan pada pendekatan proses dan berpikir berbasis risiko. Penerapan ISO 9001:2015 pada lembaga pendidikan non formal meliputi penetapan konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan sistem mutu, pengelolaan sumber daya, operasional proses, evaluasi kinerja, dan perbaikan berkelanjutan.

Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di Lembaga Pendidikan Non-Formal:

1) Konteks Organisasi

Penerapan ISO 9001:2015 dimulai dengan penetapan konteks organisasi, yang mencakup pemahaman tentang lingkungan internal dan eksternal lembaga pendidikan. Hal ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan mutu (Hernawan et al. 2024). Dalam konteks ini, lembaga harus mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat.

2) Kepemimpinan

Kepemimpinan yang kuat adalah kunci dalam implementasi ISO 9001:2015. Pimpinan lembaga pendidikan harus menunjukkan komitmen terhadap sistem manajemen mutu dan memastikan bahwa semua anggota organisasi memahami pentingnya kualitas dalam pendidikan. Ini mencakup pengembangan visi dan misi yang jelas serta penetapan tujuan mutu yang dapat diukur.

3) Perencanaan Sistem Mutu

Perencanaan sistem mutu melibatkan identifikasi risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan mutu. Pendekatan berbasis risiko ini membantu lembaga untuk mengantisipasi masalah sebelum terjadi dan

merencanakan tindakan yang tepat untuk mengatasinya (Hernawan et al. 2024). Ini juga mencakup pengembangan prosedur dan kebijakan yang mendukung pencapaian tujuan mutu.

4) Pengelolaan Sumber Daya

Pengelolaan sumber daya mencakup semua aspek yang diperlukan untuk mendukung sistem manajemen mutu, termasuk sumber daya manusia, infrastruktur, dan lingkungan kerja. Lembaga pendidikan harus memastikan bahwa mereka memiliki sumber daya yang cukup dan juga kompeten untuk memberikan pendidikan berkualitas (Balahadia, Dalugdog, and Cabiente 2022).

5) Operasional Proses

Proses operasional adalah inti dari sistem manajemen mutu. Lembaga pendidikan harus merancang dan mengelola proses pendidikan dengan cara yang memastikan bahwa hasil yang diinginkan tercapai. Ini mencakup pengembangan kurikulum, metode pengajaran, dan evaluasi hasil belajar.

6) Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah langkah penting dalam memastikan bahwa sistem manajemen mutu berfungsi dengan baik. Lembaga pendidikan harus melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap proses dan hasil pendidikan untuk menilai efektivitas sistem manajemen mutu yang diterapkan (Balahadia et al. 2022). Ini juga mencakup pengumpulan umpan balik dari siswa dan pemangku kepentingan lainnya.

7) Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan adalah prinsip dasar dari ISO 9001:2015. Lembaga pendidikan harus berkomitmen untuk terus meningkatkan sistem manajemen mutu mereka berdasarkan hasil evaluasi kinerja dan umpan balik yang diterima. Ini mencakup peninjauan berkala terhadap kebijakan dan prosedur serta penerapan tindakan perbaikan yang diperlukan.

c) Model PDCA (Plan-Do-Check-Act)

PDCA adalah siklus perbaikan berkelanjutan yang sederhana dan mudah diterapkan:

1) Plan (Perencanaan)

Pada tahap ini, tujuan ditetapkan, masalah diidentifikasi, dan rencana untuk mencapai tujuan tersebut dibuat. Ini termasuk menentukan standar kualitas dan langkah-langkah pelaksanaan yang diperlukan.

2) Do (Pelaksanaan)

Rencana yang telah dibuat diimplementasikan. Pada tahap ini, penting untuk mengumpulkan data dan umpan balik secara real-time untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan

3) Check (Pemeriksaan)

Hasil dari pelaksanaan dievaluasi untuk menentukan seberapa baik rencana tersebut berhasil. Ini melibatkan analisis data yang dikumpulkan dan membandingkannya dengan tujuan yang telah ditetapkan

4) Act (Tindakan)

Berdasarkan hasil pemeriksaan, tindakan perbaikan dilakukan. Ini bisa meliputi penyesuaian pada rencana awal atau pengembangan standar baru untuk meningkatkan proses di masa depan.

d) Model Balanced Scorecard

Model ini menilai keberhasilan lembaga dari empat perspektif:

1) Perspektif keuangan

Perspektif ini menilai kinerja keuangan organisasi, termasuk pendapatan, laba bersih, dan pengembalian modal. Tujuan dari perspektif ini adalah untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan memberikan nilai tambah kepada pemegang saham dan mencapai tujuan keuangan yang telah ditetapkan.

2) Perspektif pelanggan (peserta didik)

Fokus pada kepuasan pelanggan dan kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Indikator yang digunakan dalam perspektif ini meliputi tingkat kepuasan pelanggan, pangsa pasar, dan tingkat retensi pelanggan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa

organisasi dapat mempertahankan dan menarik pelanggan baru.

3) Perspektif proses internal

Menyoroti efisiensi dan efektivitas proses internal organisasi. Dalam perspektif ini, indikator kunci yang berkaitan dengan proses yang menghasilkan produk atau layanan diidentifikasi, termasuk inovasi, kualitas, dan produktivitas. Tujuannya adalah untuk meningkatkan proses yang ada agar dapat memberikan hasil yang lebih baik.

4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Mengukur kemampuan organisasi untuk belajar, beradaptasi, dan meningkatkan kapabilitasnya. Ini mencakup pengembangan karyawan, manajemen pengetahuan, dan kemampuan inovasi. Perspektif ini penting untuk memastikan bahwa organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan dan tetap kompetitif di pasar.

4. Langkah-langkah Implementasi Sistem Pengendalian Mutu

Implementasi sistem pengendalian mutu pada lembaga pendidikan non formal dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

a) Analisis Kebutuhan dan Perancangan Struktur Organisasi Mutu

Mengidentifikasi kebutuhan pemangku kepentingan dan menetapkan kebijakan mutu. Membentuk tim penjaminan mutu dengan peran dan tanggung jawab yang jelas. Lembaga perlu membentuk tim penjaminan mutu yang bertanggung jawab atas implementasi sistem. Setiap anggota tim diberi tugas dan wewenang yang jelas, serta dilibatkan aktif dalam proses pengambilan keputusan mutu.

b) Pengembangan Dokumen Sistem Mutu

Menyusun pedoman mutu, SOP, dan formulir kerja. Dokumen sistem mutu disusun secara lengkap meliputi pedoman mutu, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan formulir kerja. Dokumen ini menjadi acuan resmi dalam pelaksanaan kegiatan lembaga agar seluruh proses berjalan konsisten dan terstandar.

c) Sosialisasi dan Pelatihan

Memastikan seluruh personil memahami sistem mutu. Agar sistem mutu dapat diimplementasikan dengan baik, seluruh personel lembaga perlu memahami dan memiliki komitmen terhadap sistem tersebut. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan pelatihan menjadi langkah penting untuk membangun kesadaran dan keterampilan pelaksana sistem mutu.

d) Implementasi Sistem Mutu

Menjalankan proses sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Proses pelaksanaan sistem mutu dilakukan sesuai dengan pedoman dan prosedur yang telah ditetapkan. Seluruh aktivitas operasional, pembelajaran, dan juga administrasi dijalankan secara konsisten dan terdokumentasi.

e) Audit Internal

Melakukan evaluasi internal terhadap implementasi sistem mutu. Audit internal dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi apakah sistem berjalan sesuai dengan standar dan prosedur. Hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan area yang perlu diperbaiki.

f) Tinjauan Manajemen

Mengevaluasi efektivitas sistem mutu secara keseluruhan. Evaluasi menyeluruh terhadap sistem mutu dilakukan oleh pimpinan lembaga atau manajemen. Tujuannya adalah menilai efektivitas sistem yang berjalan dan merumuskan keputusan strategis untuk peningkatan mutu di masa depan.

g) Sertifikasi (Opsional)

Mendapatkan pengakuan dari lembaga eksternal. Lembaga yang telah menerapkan sistem mutu dapat mengikuti proses sertifikasi dari lembaga eksternal, seperti ISO atau Badan Akreditasi Nasional, guna memperoleh pengakuan resmi atas standar mutu yang telah dicapai.

h) Perbaikan Berkelanjutan

Mengembangkan budaya mutu yang berkelanjutan. Pengendalian mutu bukanlah proses yang berhenti, melainkan terus dikembangkan melalui inovasi dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Budaya mutu harus menjadi nilai yang hidup dalam seluruh aktivitas lembaga.

5. Instrumen Pengendalian Mutu

Untuk memastikan efektivitas sistem pengendalian mutu, lembaga pendidikan non formal dapat menggunakan berbagai instrumen, antara lain:

a) Pedoman Mutu

Dokumen yang memuat keseluruhan sistem manajemen mutu. Pedoman mutu merupakan dokumen induk yang menjelaskan secara menyeluruh sistem manajemen mutu yang dijalankan oleh lembaga. Dokumen ini mencakup visi, misi, kebijakan mutu, struktur organisasi mutu, hingga strategi pencapaian mutu. Pedoman ini menjadi rujukan utama bagi seluruh pelaksana program.

b) Standard Operating Procedure (SOP)

Dokumen yang memandu langkah-langkah operasional. SOP adalah dokumen prosedural yang menjabarkan langkah-langkah operasional dalam melaksanakan tugas atau kegiatan tertentu. Dengan SOP, kegiatan berjalan lebih terstandar, konsisten, dan mudah diaudit. Misalnya, SOP pendaftaran peserta, SOP pelaksanaan evaluasi, atau SOP pelaporan kegiatan.

c) Instrumen Penilaian

Alat untuk menilai capaian peserta didik dan efektivitas program. Instrumen ini digunakan untuk menilai pencapaian peserta didik terhadap indikator kompetensi. Bisa berupa tes, kuis, rubrik penilaian tugas, observasi, atau wawancara. Selain itu, penilaian juga dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program secara keseluruhan.

d) Survei Kepuasan

Kuesioner untuk mengumpulkan umpan balik dari pemangku kepentingan. Survei ini berbentuk kuesioner yang diberikan kepada pemangku kepentingan, seperti peserta didik, orang tua, atau mitra kerja, untuk menilai tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Hasil survei berguna sebagai masukan dalam perbaikan mutu.

e) Daftar Periksa Audit Internal

Checklist untuk membantu auditor internal. Checklist atau daftar periksa ini digunakan oleh auditor internal untuk menilai apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar mutu

yang berlaku. Ini mencakup pengecekan dokumen, prosedur, dan catatan pelaksanaan.

f) Laporan Ketidaksesuaian

Dokumen yang mencatat masalah dan rekomendasi perbaikan. Laporan ini mencatat setiap temuan yang tidak sesuai dengan standar atau prosedur. Isinya meliputi jenis masalah, penyebab, dampak, serta rekomendasi perbaikannya. Laporan ini sangat penting sebagai dasar dalam tindakan korektif.

g) Rencana Perbaikan Mutu

Dokumen yang berisi program perbaikan mutu. Merupakan dokumen yang berisi strategi atau program peningkatan mutu berdasarkan hasil evaluasi dan laporan ketidaksesuaian. Rencana ini mencakup tujuan, target, jadwal pelaksanaan, sumber daya yang diperlukan, dan penanggung jawabnya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting terkait implementasi sistem pengendalian mutu pada lembaga pendidikan non formal di Indonesia. Pertama, analisis terhadap berbagai literatur menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pengendalian mutu tidak hanya bergantung pada adopsi model tertentu (TQM, ISO 9001:2015, PDCA, atau Balanced Scorecard), tetapi lebih pada kemampuan lembaga dalam mengadaptasi model tersebut dengan karakteristik unik pendidikan non formal yang lebih fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kedua, temuan menunjukkan bahwa hambatan utama implementasi bukan terletak pada aspek teknis dokumentasi, melainkan pada dimensi budaya organisasi dan komitmen kepemimpinan. Lembaga yang berhasil menerapkan sistem pengendalian mutu adalah yang mampu mengintegrasikan prinsip-prinsip mutu ke dalam nilai-nilai organisasi secara partisipatif, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif.

Ketiga, kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada identifikasi kerangka implementasi yang disesuaikan dengan kondisi lembaga pendidikan non formal Indonesia, yang mencakup 10 langkah sistematis mulai dari analisis kebutuhan hingga budaya perbaikan berkelanjutan. Kerangka ini berbeda dengan model implementasi pada pendidikan formal

karena mempertimbangkan fleksibilitas program, keberagaman peserta didik, dan keterbatasan sumber daya yang menjadi karakteristik pendidikan non formal.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar lembaga pendidikan non formal mulai membangun kesadaran mutu secara bertahap melalui pelatihan internal, diskusi kelompok, dan penanaman nilai-nilai organisasi yang mendukung budaya mutu. Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan juga perlu menyediakan pedoman khusus dan bantuan teknis yang kontekstual sesuai dengan karakteristik pendidikan non formal. Selain itu, lembaga diharapkan tidak terpaku pada pendekatan birokratis, tetapi mampu memanfaatkan sumber daya yang ada secara kreatif dan partisipatif. Ke depannya, studi lanjutan dapat difokuskan pada pengembangan indikator mutu yang spesifik.

DAFTAR RUJUKAN

- Balahadia, Francis, Wilfredo Dalugdog, and Joseph Cabiente. 2022. "Awareness and Challenges of ISO 9001: 2015 Implementation in Higher Education." *International Journal of Academe and Industry Research* 3(September). doi: 10.53378/352894.
- Chizmar, John F. 1994. "Total Quality Management (TQM) of Teaching and Learning." *The Journal of Economic Education* 25(2):179-90. doi: 10.1080/00220485.1994.10844828.
- Hernawan, Yosep, Filianti, Rasto, and Musafa. 2024. "ISO 9001:2015 IMPLEMENTATION PLANNING IN NON-FORMAL EDUCATIONAL INSTITUTIONS IN THE FIELD OF PROGRAMMING IN INDONESIA." *MULTIFINANCE Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan* 2(1):103-10. doi: <https://doi.org/10.61397/mfc.v2i1.197>.
- Kebudayaan, Kementerian Pendidikan dan. 2007. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 49 Tahun 2007 Tentang Standar Pengelolaan Pendidikan Oleh Satuan Pendidikan Non Formal*.
- Khasanah, Uswatun, Yatim Riyanto, and Sri Setyowati. 2023. "Total Quality

- Management (TQM) in Education: School Quality Management for Quality Educational Services at Senior High Schools." *SAR Journal - Science and Research* 6(3):211-16. doi: 10.18421/sar63-10.
- Mufidah, Aulia Maya, Munawir Yusuf, and Herry Widyastono. 2025. "The Correlation between Total Quality Management with Teacher Performance in Special Education." *Journal of Education and Learning* 19(1):416-21. doi: 10.11591/edulearn.v19i1.21198.
- Rogers, Alan. 2004. *Non-Formal Education Flexible Schooling or Participatory Education?* Hongkong: Kluwer Academic Publishers.
- Sallis, Edward. 2002. *Total Quality Management in Education*. London: KOGAN PAGE.
- Tahira, Muneeba, Rabina Slaeem, and Ghulam Haider. 2020. "View of Government Special Education's Principals' Perceptions about Total Quality Management (TQM in Education): A Qualitative Research." *International Journal of Curriculum and Instruction* 149-63.
- UNESCO. 2017. "Global Education Monitoring Report 2017/18 Accountability in Education: Meeting Our Commitments."
- Yusuf, Furtasan Ali. 2023. "Total Quality Management (TQM) and Quality of Higher Education: A Meta-Analysis Study." *International Journal of Instruction* 16(2):161-78. doi: 10.29333/iji.2023.16210a.