

# Evaluasi Program *Professional Development* di TK-SD XYZ Menggunakan Konsep Trilogi Kualitas Ditinjau dari Perspektif Alkitabiah

Yemima Handoyo,<sup>1</sup> Linda Liana,<sup>2</sup> Novia Purnomo,<sup>3</sup> and Ngatmiati<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Correspondence email: [yemima.hnd@gmail.com](mailto:yemima.hnd@gmail.com)

Received: 03/03/2021

Accepted: 29/05/2021

Published: 30/09/2021

## Abstract

*Covid-19 brings a significant change in education practice. Due to school closure during the pandemic, teachers must adapt to distance learning implementation. Even in the abrupt change, schools must maintain the quality of education. The previous research proves that Professional development plays a significant role in improving teacher's competency and performance. As front liner in the education field, improvement of teacher's competencies and performance will impact the quality of the school. In this essay, professional development during the pandemic situation in TK-SD XYZ will be evaluated using The Juran Trilogy. First, The Juran Trilogy is analyzed using systematic theology approached. The result illustrated that The Juran Trilogy is linier with biblical Christian worldview. The purpose of this evaluation is to ensure how TK-SD XYZ performs quality management practice to maintain its quality during the pandemic situation. This evaluation finds that TK-SD XYZ has applied The Juran Trilogy concept. The practice of quality management in the professional development program in TK-SD XYZ brings a positive impact in increasing customer satisfaction in distance learning practice.*

**Keywords:** *Professional Development, Manajemen Mutu, Quality Planning, Quality Control, Quality Improvement, Distance Learning.*

## Pendahuluan

Pandemi Covid 19 yang terjadi memaksa seluruh *stakeholders* bidang pendidikan untuk berubah secara drastis dan beradaptasi dengan perubahan disruptif dengan cepat. Pemerintah RI melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan memberlakukan kebijakan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) di rumah sejak Maret 2020.<sup>1</sup> Di samping ada keuntungan dari adanya pembelajaran jarak jauh, namun banyak juga kendala yang dihadapi oleh para *stakeholders*. Asio & Bayucca menyatakan bahwa tantangan utama dalam pembelajaran jarak jauh adalah kompetensi dan keterampilan guru untuk menyampaikan pembelajaran jarak jauh.<sup>2</sup> Hal ini tentu saja sangat krusial mengingat guru adalah salah satu sumber belajar utama dalam pendidikan.

---

<sup>1</sup> Nadia Fairuza Azzahra, "Addressing Distance Learning Barriers in Indonesia Amid the Covid-19 Pandemic," *Centre for Indonesian Policy Studies* 2 (2020): 2.

<sup>2</sup> John Mark R. Asio and Shallimar A. Bayucca, "Spearheading Education During the COVID-19 Rife: Administrators' Level of Digital Competence and Schools' Readiness on Distance Learning," *Pedagogical Sociology and Psychology* 3, no. 1 (2021): 23.

Guru merupakan pendidik profesional yang memiliki tugas utama mendidik, mengajar, mengarahkan, melatih, menilai, serta mengevaluasi para siswa. Sebagai *front liners*, guru secara langsung berperan penting dalam menentukan mutu dan kualitas pendidikan yang diberikan kepada para siswa. Itulah sebabnya guru dituntut mampu menjalankan perannya secara profesional baik dalam merancang pembelajaran, memilih materi ajar, mengajar dengan strategi yang dapat disesuaikan dengan keadaan siswa, serta mampu melakukan evaluasi hasil belajar. Selain itu, guru juga dituntut untuk membimbing, membina, dan mengarahkan siswanya ke arah yang benar.<sup>3</sup>

Di samping itu, guru Kristen juga dituntut untuk mencapai tujuan utama dari pendidikan Kristen yaitu membantu siswa untuk menemukan rencana Allah dalam kehidupannya, mempersiapkan siswa untuk menemukan kehidupan dalam kasih anugerah Allah, serta menemukan tempat bagi siswa untuk melayani orang lain.<sup>4</sup> Dengan demikian, guru harus dapat menjadi teladan, mengenal kebutuhan siswa, mentransfer ilmu, serta dapat mengabarkan injil. Jonathan Parker menciptakan sebuah metafora tentang guru yaitu guru sebagai pelayan. Dasar dari metafora ini adalah perumpamaan di Alkitab tentang talenta (Mat. 25: 14-30). Perumpamaan ini menggambarkan pelayan sebagai individu yang memiliki tanggung jawab terhadap pertumbuhan seseorang. Oleh karena itu, seorang guru yang baik harus memiliki wawasan yang luas, memiliki pengetahuan *professional*, serta pengetahuan tentang keahlian mereka.<sup>5</sup> Agar mampu menyediakan kualitas pendidikan yang berkualitas dan memiliki kinerja yang baik, guru perlu didukung agar memiliki kompetensi yang menunjang profesinya.<sup>6</sup> Salah satu bentuk dukungan yang dapat diberikan adalah melalui program *professional development* (PD) yang esensial bagi profesi guru.<sup>7</sup>

*Professional development* adalah suatu rangkaian program yang disusun untuk membantu guru untuk meningkatkan kompetensi guru-guru dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.<sup>8</sup> Perkembangan zaman menuntut guru harus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya untuk dapat mendidik siswa dan mempersiapkan siswa menghadapi tantangan zaman.

Program *professional development* yang efektif adalah pembelajaran profesional terstruktur yang berdampak pada peningkatan pengetahuan dan kemampuan guru serta peningkatan pada hasil belajar siswa.<sup>9</sup> Terdapat tujuh karakteristik program *professional development* yang efektif yaitu fokus pada konten, pembelajaran dilakukan secara aktif, mendorong kolaborasi, menggunakan *modelling* untuk praktik mengajar yang efektif, menyediakan pembinaan dan konsultasi, memberikan kesempatan untuk berefleksi dan memberikan umpan balik, dan konsistensi durasi.<sup>10</sup> Ada empat prinsip utama yang sangat penting ketika merancang sebuah program *professional development*, yaitu:<sup>11</sup>

---

<sup>3</sup> Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru* (Depok, Indonesia: Prenadamedia Group, 2016), 123.

<sup>4</sup> Tung, Khoe Yao, *Filsafat Pendidikan Kristen* (Yogyakarta, Indonesia: ANDI, 2013), 323.

<sup>5</sup> Harro Van Brummelen, *Walking with God in the Classroom: Christian Approaches to Teaching and Learning*, 3rd ed. (Colorado Springs, CO: Purposeful Design Publications, 2009), 39-40.

<sup>6</sup> Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*, 124.

<sup>7</sup> Linda Darling-Hammond, Maria E. Hyler, and Madelyn Gardner, "Effective Teacher Professional Development," *Research Brief* June (2017): 1.

<sup>8</sup> Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*, 128.

<sup>9</sup> Darling-Hammond, Hyler, and Gardner, "Effective Teacher Professional Development," 2.

<sup>10</sup> Darling-Hammond, Hyler, and Gardner, "Effective Teacher Professional Development," 4.

<sup>11</sup> Ahmad Susanto, *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*, 130.

1. Ilmiah, artinya program tersebut haruslah bersifat ilmiah, artinya program tersebut harus sistematis, teratur, terprogram, dan kontinu. Selain itu program yang dirancang haruslah objektif, yang artinya berdasarkan data dan juga menggunakan instrumen yang dapat memberikan data/informasi yang akurat.
2. Demokrasi, dalam melaksanakan pembinaan, harus menggunakan asas demokrasi di mana asas demokrasi ini berdasarkan asas kekeluargaan serta dapat menghargai dan menerima pendapat orang lain.
3. Kooperatif, ketika melakukan pembinaan, maka hendaknya mengembangkan usaha untuk menciptakan situasi belajar mengajar yang lebih baik.
4. Konstruktif dan kontinu, pembinaan hendaknya meningkatkan inisiatif guru serta mendorong guru lebih aktif untuk menciptakan kondisi pembelajaran yang lebih baik.

TK-SD XYZ juga mengalami berbagai tantangan dalam melaksanakan PJJ. Bagaimana mempertahankan mutu layanan pendidikan yang diberikan oleh guru dalam proses pembelajaran jarak jauh agar dapat mencapai visi dan misi sekolah, mempertahankan keunggulan kompetitif jangka panjang dan mampu bersaing menjadi tantangan utama. Hasil survei pertama terkait kepuasan orangtua dan siswa terhadap pembelajaran jarak jauh di TK-SD XYZ selama bulan Maret–Mei 2020 yaitu sebesar 86.51%. Berdasarkan hasil survei, dilakukanlah analisis, mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki, dan menghasilkan *action plan* sebagai upaya meningkatkan kualitas pembelajaran jarak-jauh di tahun ajaran 2020-2021. Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, salah satu *action plan* yang diputuskan oleh manajemen TK-SD XYZ adalah memperlengkapi para guru dalam mengajar jarak jauh melalui *professional development* (PD) secara intensif bagi para guru dan pemimpin sekolah.

Studi tentang kualitas trilogi Juran telah dilakukan oleh banyak sumber sekuler. Oleh karena itu tujuan dari tulisan ini adalah untuk mengevaluasi manajemen mutu dalam program *professional development* di TK-SD XYZ menggunakan konsep trilogi kualitas dari sudut pandang alkitabiah. Dengan demikian diharapkan manajemen mutu yang diterapkan, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pembelajaran sehingga tujuan pendidikan Kristen dapat tercapai dan hasil evaluasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas program *professional development* di TK-SD XYZ.

### Konsep Trilogi Kualitas

Kualitas menentukan keberhasilan suatu kegiatan. Terdapat empat imperatif kualitas dalam pendidikan yaitu (1) imperatif moral, (2) imperatif profesionalitas, (3) imperatif kompetitif, dan (4) imperatif akuntabilitas. Imperatif moral adalah menyediakan pelayanan pendidikan yang berkualitas bagi siswa, orangtua murid dan komunitas. Imperatif profesionalitas berkaitan dengan komitmen untuk memenuhi kebutuhan siswa dengan menjalankan praktek pedagogi yang tepat. Imperatif kompetitif adalah menghadapi tantangan kompetitor dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Imperatif akuntabilitas adalah menetapkan tujuan yang terukur dari proses kegiatan pendidikan serta menjalankan mekanisme peningkatan kualitas secara terus menerus.<sup>12</sup> Tiap organisasi pendidikan diharapkan memenuhi empat imperatif kualitas tersebut.

---

<sup>12</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Developing Quality Systems in Education*, 3rd ed. (London, UK: Kogan Page, 2002), 3–5.

Filosofi dan praktik dari peningkatan kualitas yang berkesinambungan disebut dengan *Total Quality Management (TQM)*.<sup>13</sup> TQM berfokus pada rencana peningkatan kualitas jangka panjang. TQM membutuhkan peran serta dari semua orang yang terlibat dalam organisasi. TQM merupakan suatu tindakan praktis sekaligus strategis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.<sup>14</sup> Pelanggan internal adalah seluruh karyawan dalam organisasi di mana tiap karyawan menyediakan pelayanan sekaligus menerima pelayanan dari kolega kerjanya.

Terdapat berbagai macam pendekatan TQM, salah satunya adalah Konsep Trilogi Kualitas yang pertama kali dicetuskan oleh J.M. Juran pada 1986. Konsep ini dikembangkan atas sembilan dasar yaitu (1) adanya krisis kualitas, (2) krisis kualitas yang tidak ditangani akan berdampak pada kualitas masyarakat, (3) cara tradisional tidak cukup untuk mengatasi permasalahan krisis kualitas, (4) diperlukan inovasi untuk mengatasi krisis kualitas, (5) perlunya mengembangkan konsep berpikir umum tentang kualitas, (6) perlunya kepemimpinan dan partisipasi manajer tingkat atas, (7) kurangnya pengalaman dan pengetahuan tentang manajemen kualitas, (8) menyadari akan manajemen kualitas sebagai kebutuhan yang mendesak, (9) mendesain dasar manajemen kualitas untuk dapat diaplikasikan pada rencana strategi bisnis organisasi. Dari sembilan dasar pemikiran ini, maka dirumuskan tiga proses dalam menjalankan manajemen kualitas yaitu perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Ketiga proses ini merupakan konsep yang dilihat secara umum dan saling berkaitan.<sup>15</sup>

Perencanaan kualitas (*quality planning*) yaitu menyusun proses yang akan digunakan dalam kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Contoh perencanaan kualitas adalah proses pembuatan dokumen, proses mendesain produk, proses produksi, dan proses dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kegiatan operasional yang efektif adalah hasil dari perencanaan kualitas yang tepat.<sup>16</sup> Proses perencanaan kualitas meliputi (1) mengidentifikasi siapa pelanggan, (2) mengenali kebutuhan pelanggan, (3) mengartikan kebutuhan pelanggan dari kacamata organisasi, (4) mengembangkan produk yang dapat menjawab kebutuhan pelanggan, (5) mengoptimalkan fitur produk, (6) mengembangkan proses produksi, (7) mengoptimalkan proses produksi, (8) memastikan bahwa proses dapat menghasilkan produk melalui kegiatan operasional, (9) mengaplikasikan proses ke tahap operasional.<sup>17</sup>

Pengendalian kualitas (*quality control*) yaitu proses untuk memastikan kegiatan operasional dapat mencapai kualitas yang telah ditetapkan. Proses ini meliputi (1) menetapkan subjek yang akan dikendalikan, (2) memilih unit pengukuran, (3) menetapkan pengukuran, (4) menetapkan standar performa, (5) menganalisa performansi aktual, (6) menganalisa perbandingan antara hasil aktual dengan standar yang telah ditetapkan, (7) menindaklanjuti perbedaan pada performansi aktual dengan standar performa.<sup>18</sup>

Perbaikan kualitas (*quality improvement*) yaitu proses untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan. Proses ini meliputi (1) mencari data sebagai bukti perlunya

---

<sup>13</sup> Sallis, 25.

<sup>14</sup> Sallis, 28.

<sup>15</sup> J. M Juran, "The Quality Trilogy," *Quality Progress* 19, no. 8 (1986): 1–2.

<sup>16</sup> Juran, "The Quality Trilogy, 4."

<sup>17</sup> Juran, 4.

<sup>18</sup> Juran, 4.

peningkatan, (2) mengidentifikasi proyek spesifik yang akan dilakukan peningkatan, (3) menyusun panduan proyek, (4) menyusun diagnosa, (5) melakukan diagnosa untuk mencari akar masalah, (6) menyediakan langkah perbaikan, (7) melakukan pembuktian bahwa langkah perbaikan efektif dalam konteks operasional, (8) menyusun standar untuk mempertahankan kualitas setelah dilakukan perbaikan.<sup>19</sup>

### Trilogi Kualitas dari Perspektif Alkitab

Dari pembahasan di atas telah didapati bahwa teori trilogi Juran dalam proses TQM bisa diterapkan dengan baik di bidang pendidikan. Jika diterapkan di dalam konteks pendidikan Kristen, maka perlu dilihat apakah trilogi TQM Juran ini selaras dengan wawasan dunia Kristen. Berikut ini akan dijabarkan satu per satu proses trilogi TQM Juran.

#### *Quality Planning*

Proses pertama yaitu perencanaan kualitas (*quality planning*) yaitu menyusun proses yang akan digunakan dalam kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Allah adalah satu-satunya Allah yang kekal, absolut dan memiliki segala kesempurnaan yang juga tercermin di dalam ciptaan-Nya.<sup>20</sup> Tidak ada apapun di dunia ini yang ada dengan sendirinya atau terpisah dari Allah. Allah adalah penyebab tunggal yang unik dan absolut atas keberadaan segala sesuatu di dunia ini. Segala sesuatu yang diciptakan-Nya merupakan wahyu atau penyingkapan kesempurnaan-Nya.<sup>21</sup> Kesempurnaan Allah yang absolut menunjukkan kualitas tertinggi. Allah menghendaki manusia memiliki kehidupan yang berkualitas pula, maka Allah memberikan segala sesuatu yang berkualitas kepada manusia. Ketika Allah menciptakan dunia ini, segala yang diciptakan Allah sangat berkualitas sehingga Allah melihat bahwa semua yang diciptakan-Nya itu baik (Kej. 1:10, 25). Bukan hanya itu saja, ketika Allah menciptakan manusia, Allah menciptakan manusia dengan kualitas yang terbaik karena manusia diciptakan menurut gambar dan rupa Allah sendiri. Segala sesuatu yang temporal merupakan gambaran dari gambaran kekekalan yang merupakan rencana penciptaan Allah.<sup>22</sup> Manusia memiliki cerminan Allah di dalam dirinya sehingga manusia menjadi mahkota atas ciptaan Allah yang lainnya. Demikianlah seharusnya manusia memiliki kehidupan yang berkualitas, karena keberadaan dirinya dan segala sesuatu yang Allah telah sediakan.

Namun kemudian dosa masuk ke dalam dunia dan merusak segala sesuatu yang Allah telah ciptakan. Gambar dan rupa Allah yang ada di dalam diri manusia menjadi rusak sehingga manusia memiliki kecenderungan untuk tidak taat kepada Allah. Hal ini merusak relasi Allah dengan manusia, manusia dengan sesamanya, dan manusia dengan alam atau ciptaan lainnya. Kualitas hidup manusia telah rusak oleh dosa. Akibatnya tidak ada sesuatu pun yang diciptakan Allah tidak tersentuh oleh dosa, termasuk dunia pendidikan. Tidak ada ilmu yang bebas dari dosa, dan walaupun dikatakan bahwa ilmu eksak adalah netral, ilmu tersebut juga tetap tersentuh oleh dosa.<sup>23</sup>

Allah tetap menghendaki manusia memiliki kehidupan yang berkualitas, yaitu kehidupan yang dibebaskan dari belenggu dosa dan relasi Allah dengan manusia kembali

---

<sup>19</sup> Juran, 4.

<sup>20</sup> Herman Bavinck, *Reformed Dogmatics* (Grand Rapids, MI: Baker Publishing Group, 2011), 177.

<sup>21</sup> Bavinck, 263.

<sup>22</sup> Bavinck, 253.

<sup>23</sup> Tung, *Filsafat Pendidikan Kristen*, 329–330.

dipulihkan. Oleh karena itu, Allah membuat sebuah rencana besar untuk karya penebusan manusia. Allah telah mempersiapkan seorang Juruselamat bagi manusia.<sup>24</sup> Allah merencanakan segala sesuatunya dengan sedemikian rupa, seperti apa Sang Juruselamat akan lahir, di mana, oleh siapa, dalam budaya seperti apa, dalam situasi seperti apa, dan lain sebagainya sehingga rencana Allah tidak mungkin gagal.<sup>25</sup> Sampai pada akhirnya ketika Tuhan Yesus telah menyelesaikan misi-Nya menebus manusia berdosa, Tuhan Yesus berkata di atas kayu salib, "Sudah selesai" (Yoh. 19:30). Karya keselamatan ini merupakan rencana yang telah Allah tetapkan sejak mulanya.<sup>26</sup> Allah merencanakan keselamatan, Yesus Kristus menjalankan rencana Allah, dan Roh Kudus mengimplementasi karya keselamatan.<sup>27</sup> Karya keselamatan sepenuhnya datang dari Allah bukan dari usaha manusia melainkan anugerah kekal.<sup>28</sup> Karya keselamatan didesain, ditentukan, dijaga, dan diimplementasikan oleh Allah sendiri sesuai dengan rencana-Nya.<sup>29</sup>

### *Quality Control*

Proses kedua yaitu pengendalian kualitas (*quality control*) yaitu proses untuk memastikan kegiatan operasional dapat mencapai kualitas yang telah ditetapkan. Allah bukan hanya disebut sebagai pencipta namun juga pemelihara.<sup>30</sup> Alam semesta yang telah diciptakan Allah dengan begitu baik akhirnya tercemar dosa, namun bukan berarti Allah kehilangan kendali atas alam semesta dan seluruh ciptaan-Nya. Allah kemudian membuat rencana penebusan untuk manusia dan seluruh semesta.

Rencana Allah sangat sempurna karena Allah memiliki pengetahuan yang tidak terbatas, bagi Allah tidak ada perbedaan waktu, dan tidak ada yang tersembunyi bagi Allah. Allah telah mengetahui segala sesuatu apa yang akan terjadi di masa depan.<sup>31</sup> Iblis terus berusaha menggagalkan rencana Allah menyelamatkan manusia dari belenggu dosa. Namun, Allah mengendalikan segala sesuatu untuk memastikan bahwa rencana-Nya tidak akan gagal. Ketika Herodes berusaha membunuh semua anak berusia dua tahun ke bawah dengan harapan bayi Yesus turut terbunuh, Allah memerintahkan Yusuf dan Maria mengungsi ke Mesir, sehingga mereka selamat dari aksi Herodes (Mat. 2:13-15). Kemudian ketika iblis mencoba Tuhan Yesus di padang gurun dengan maksud Tuhan Yesus akan gagal karena jatuh ke dalam perangkap iblis, Tuhan Yesus mampu melewati ujian tersebut dengan baik, sehingga rencana iblis kembali gagal (Mat. 4:1-11; Mark. 1:12-13; Luk. 4:1-13). Di lain kesempatan ketika Tuhan Yesus sedang memberitakan penderitaan yang akan dihadapi oleh Mesias untuk menebus manusia dari dosa, Petrus menarik Tuhan Yesus ke samping dan menegor-Nya, dan mengatakan bahwa hal seperti itu tidak akan terjadi pada Tuhan Yesus. Tuhan Yesus memarahi Petrus dengan mengatakan, "Enyahlah Iblis, sebab engkau bukan memikirkan apa yang dipikirkan Allah, melainkan apa yang dipikirkan manusia" (Mat. 16:21-23; Mark. 8:31-33). Ketika Tuhan Yesus sangat bergumul di taman Getsemani membayangkan

---

<sup>24</sup> Charles Hodge, *Systematic Theology* (Grand Rapids, MI: Christians Classics Ethereal Library, 2005), 625.

<sup>25</sup> Grudem Wayne, *Systematic Theology: Introduction to Biblical Doctrine* (Grand Rapids, MI: InterVarsity Press, 1994), 692.

<sup>26</sup> Herman Bavinck, *Reformed Dogmatics* (Grand Rapids, MI: Baker Publishing Group, 2011) 247.

<sup>27</sup> Bavinck, 402.

<sup>28</sup> Wayne, *Systematic Theology: Introduction to Biblical Doctrine*, 861.

<sup>29</sup> Bavinck, *Reformed Dogmatics*, 402.

<sup>30</sup> Bavinck, 179.

<sup>31</sup> Bavinck, 198-200.

begitu beratnya siksaan yang akan dihadapi-Nya, Tuhan Yesus berharap seandainya Dia tidak harus melaluinya, namun pada akhirnya Tuhan Yesus taat pada kehendak Bapa (Mat. 26:42; Luk. 14:36; Luk. 22:42). Allah mengendalikan sesuatu yang bisa menggagalkan rencana-Nya supaya manusia memiliki kehidupan berkualitas bersama Allah sehingga rencana Allah dapat terlaksana. Manusia telah disucikan kembali dan memiliki kehidupan yang baru di dalam Kristus.

Hal ini tidak terlepas dari proses pengudusan. Proses pengudusan merupakan proses untuk bebas dari dosa menuju kepada kebenaran atau proses renovasi moral dari natur manusia kita agar semakin serupa dengan Kristus.<sup>32</sup> Pada saat manusia diciptakan, manusia merupakan gambar dan rupa Allah. Namun karena manusia jatuh dalam dosa, maka gambar rupa Allah rusak dan terdistorsi. Melalui penebusan oleh Yesus Kristus, gambar yang tercemar secara progresif sedang dipulihkan melalui proses pengudusan yang sedang bersifat kontinu dan seumur hidup.<sup>33</sup> Sama seperti proses pengudusan, proses *quality control* perlu terus dilakukan untuk memastikan bahwa apa yang dilakukan telah sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Proses ini juga tidak hanya terjadi satu kali. Sama seperti proses *quality control*, perlu dilakukan secara kontinu.

Allah menciptakan alam semesta dan segala isinya dengan baik dan indah. Fondasi pendidikan harus berakar dari penciptaan karena kebenaran harus dimulai dari kedaulatan Allah, yaitu dari manusia yang diciptakan segambar dan serupa dengan Allah. Penebusan dalam Yesus Kristus memberikan pemulihan, pengudusan, rekonsiliasi, dan pengharapan. Penebusan mengubah manusia berdosa. Setiap bidang keilmuan harus diarahkan kembali kepada pemulihan hubungan dengan Kristus. Guru sebagai pendidikan Kristen dipanggil untuk mengajarkan keilmuan dalam terang dan kasih Kristus, dengan membimbing pengenalan akan Kristus sebagai sumber keselamatan, hikmat, dan kebenaran.<sup>34</sup>

### *Quality Improvement*

Proses ketiga yaitu perbaikan (*quality improvement*) yaitu proses untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan. Allah adalah Allah yang Kudus, sempurna secara moral. Segala sesuatu yang akan berhubungan dengan-Nya harus disucikan terlebih dahulu, baik itu barang maupun manusia. Pada masa Perjanjian Baru, kekudusan Allah dimanifestasikan dalam pribadi Tuhan Yesus yang menyerahkan diri-Nya untuk menebus dan menyucikan seluruh dosa umat-Nya, sehingga mereka dibebaskan dan disucikan secara sempurna.<sup>35</sup> Ketika Allah merencanakan penebusan, hal itu juga meliputi rencana pengudusan dan glorifikasi. Setelah ditebus oleh darah Kristus, Allah menghendaki supaya umat-Nya terus menerus memiliki kekudusan hidup dengan hidup di dalam terang, melawan kedagingan, dan hidup di bawah pimpinan Roh Kudus karena tanpa kekudusan tak seorang pun dapat melihat Allah.<sup>36</sup>

Meski manusia telah disucikan dari dosa, namun manusia masih tinggal di dunia yang telah tercemar dosa, manusia masih bisa jatuh ke dalam dosa. Oleh karena itu Allah mengutus

---

<sup>32</sup> Roderick L. Evans, *The Doctrine of Sanctification: Understanding Sanctification and Holiness in the Christian Life* (Camden, NC: Abundant Truth Publishing, 2012), 27.

<sup>33</sup> James R. Estep Jr., Michael J. Anthony, and Greg R. Allison, *A Theology for Christian Education* (Nashville, TN: B & H Publishing Group, 2008), 217.

<sup>34</sup> Tung, *Filsafat Pendidikan Kristen*, 331–332.

<sup>35</sup> Bavinck, *Reformed Dogmatics*, 205–206.

<sup>36</sup> Bavinck, 570–572.

Roh Kudus untuk menjadi Penolong bagi manusia untuk terus menerus menjalani kehidupan yang dikuduskan hari demi hari (*sanctification*) sehingga manusia dimampukan menjalani kehidupan yang berkualitas sebagaimana yang Allah kehendaki yaitu untuk semakin serupa dengan Tuhan Yesus (Rm. 8:29). Bagi orang percaya, proses pengudusan berlangsung setiap hari. Artinya ada saatnya umat percaya jatuh ke dalam dosa, tetapi mereka akan bangkit kembali dengan pemahaman yang lebih baik akan Allah. Proses ini bukanlah proses yang hanya terjadi sekali. Hal ini berlangsung seumur hidup. Sama halnya dengan *quality improvement* di teori Juran, tahap ini akan berlangsung terus selama proses pembelajaran masih berlangsung. Pengudusan (*sanctification*) adalah proses di mana Allah ingin kita menanggalkan diri kita yang lama, yang penuh dosa, dan menjadi diri yang baru yang telah dipenuhi oleh Roh kudus. Roh Kudus menolong manusia untuk insaf<sup>37</sup> akan dosa, kebenaran dan penghakiman (Rm. 16:8).

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa proses TQM trilogi Juran selaras dengan wawasan dunia Kristen sehingga bisa diterapkan di dunia pendidikan Kristen untuk meningkatkan mutu pendidikan Kristen demi kemuliaan nama-Nya.

### Evaluasi Program PD TK-SD XYZ

Kualitas berarti adanya kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*) dan kesesuaian untuk tujuan (*fitness for purpose*).<sup>38</sup> Penggunaan ditentukan oleh pelanggan yang membeli, menggunakan, dan dipengaruhi oleh barang atau jasa. Menghasilkan barang atau jasa harus sesuai dengan tujuannya. Ini artinya barang dan layanan harus memiliki fitur yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meminimalisir kegagalan. Hal ini efektif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan efisien untuk kinerja organisasi yang unggul.

Namun demikian pada kenyataannya tidak mudah bagi organisasi termasuk sekolah untuk mempertahankan kualitas. Berikut ini adalah beberapa kesenjangan yang dihadapi sekolah:<sup>39</sup> (1) Kesenjangan pemahaman yaitu tentang apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. (2) Kesenjangan desain. Walaupun telah ada pemahaman terkait kebutuhan pelanggan, namun banyak organisasi termasuk sekolah gagal untuk membuat desain barang atau jasa yang sepenuhnya sesuai dengan pemahaman tersebut. (3) Kesenjangan proses. Banyak desain bagus gagal karena proses pembuatan produk atau layanan tidak mampu dibuat atau dijalankan sesuai dengan desain secara konsisten dari waktu ke waktu. (4) Kesenjangan operasi. Cara yang digunakan untuk menjalankan dan mengendalikan proses dapat menjadi penyebab kegagalan dalam penyediaan barang atau jasa/layanan. Untuk mengatasi kesenjangan-kesenjangan yang ada maka divisi *learning and development* Sekolah XYZ melakukan upaya peningkatan kualitas yang berkesinambungan yaitu dengan menerapkan trilogi kualitas Juran.

### Quality Planning

Pandemi Covid 19 yang terjadi di Indonesia pada Maret 2020, memaksa semua sekolah termasuk TK-SD XYZ untuk melakukan peralihan dari pembelajaran tatap muka ke pembelajaran jarak jauh (PJJ). Perubahan disruptif ini perlu dilakukan untuk memastikan kelangsungan proses pendidikan. Langkah awal yang diputuskan oleh manajemen TK-SD

---

<sup>37</sup> Sadar, mengerti benar, yakin benar, sadar akan kekeliruannya dan bertekad akan memperbaiki dirinya (<https://kbbi.web.id/insaf>).

<sup>38</sup> Joseph M. Juran, et al., "Juran's Quality Handbook," *Training for Quality* 1 (1999): 5.

<sup>39</sup> Juran et al., "Juran's Quality Handbook: 5."

XYZ adalah dengan memperlengkapi guru untuk melaksanakan PJJ melalui *professional development* (PD). Manajemen dibantu oleh tim dari *divisi learning and development* TK-SD XYZ membuat perencanaan program PD untuk mendukung guru dalam menjalankan PJJ. Dukungan terhadap guru ini sangat diperlukan mengingat guru memiliki peran yang signifikan dalam pendidikan Kristen. Meskipun pembelajaran dilakukan secara jarak jauh, guru tetap harus berperan sebagai teladan dan membimbing siswa untuk dapat bertumbuh semakin serupa dengan Kristus.

Diawali dengan upaya untuk mendiagnosa *learning needs* dari para guru. Beberapa hal dilakukan untuk menggumpulkan data sebelum membuat perencanaan. Pertama, dilakukan analisis hasil kinerja guru TK-SD XYZ di tahun ajaran 2019-2020. Ditemukan ada *gap* cukup besar khususnya dalam hal strategi mengajar yaitu sekitar 15% dari total guru memiliki kinerja di bawah standar yang telah ditetapkan. Lalu dari hasil survei mengenai tingkat kepuasan terhadap PJJ yang telah dilaksanakan selama tiga bulan, ditemukan bahwa eksekusi pembelajaran *online* dinilai 85.80% dan ini di bawah nilai rata-rata tingkat kepuasan PJJ secara umum. Selanjutnya dilakukan *training needs analysis* (TNA). TNA dilakukan kepada para *middle management* sekolah untuk mengetahui kebutuhan guru selama PJJ. *Middle management* (para koordinator akademik dan kepala bidang studi) yang dipilih untuk TNA, karena mereka yang paling sering berhubungan dan memonitor langsung para guru secara kontinu. Data dari TNA diolah dan ditemukan *learning needs* dari para guru TK-SD XYZ. Dari TNA ini ditetapkan *goal* yang ingin dicapai yaitu untuk meningkatkan strategi mengajar guru dalam PJJ. Strategi yang dilakukan oleh guru harus tetap sesuai dengan hakikat guru dalam pendidikan Kristen, yaitu sebagai pelayan dan teladan bagi siswa untuk bertumbuh semakin serupa dengan Kristus meskipun dilakukan secara jarak jauh.

Setelah mendapatkan *approval* dari manajemen sekolah maka akan masuk ke tahap selanjutnya yaitu *learning design and development*. Pada tahap ini termasuk desain modul PD, PD *session plan*, pemilihan *trainer/fasilitator*, rencana implementasi PD, dan sebagainya. Produk dari tahap ini adalah program PD guru selama PJJ. Ada dua program yaitu PD yang wajib diikuti guru secara *synchronous* dan PD yang bebas untuk dipilih oleh guru sesuai dengan *interest* dan kebutuhan masing-masing. PD ini dilakukan secara *asynchronous*.

Tahap selanjutnya adalah *learning delivery and deployment*. Hal-hal detail dan teknis yang telah dipersiapkan sebelumnya akan membantu pada saat PD dilaksanakan. Lalu selanjutnya dilakukan tahap *learning impact measurement*. Beberapa contoh aktivitas pada tahap ini adalah dengan diberikannya *pre-test* di awal PD dan *post-test* serta evaluasi PD setelah PD selesai dilaksanakan.

Proses identifikasi masalah dan kebutuhan belajar guru sampai pada pelaksanaan PD di TK-SD XYZ sesuai dengan tahap perencanaan kualitas (*quality planning*) yang dikemukakan oleh Jurana serta sesuai dengan perspektif Alkitabiah.

### **Quality Control**

*Monitoring*, supervisi, dan evaluasi secara kontinu sudah menjadi bagian dari budaya sekolah TK-SD XYZ. Namun pada saat PJJ, *monitoring*, supervisi, dan evaluasi dilakukan dengan lebih detil, intensif, intensional, serta disesuaikan dengan kondisi PJJ. Tujuan dilakukannya *quality control* adalah agar tetap dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan selama PJJ.

Berikut ini adalah beberapa hal yang dilakukan TK-SD XYZ. Salah satunya adalah pemimpin sekolah secara rutin mengikuti pembelajaran yang berlangsung secara *online*. Tujuannya adalah untuk mengobservasi proses PJJ secara aktual. Hal-hal yang diobservasi

adalah terkait strategi guru mengajar, interaksi di antara guru dan siswa, proses belajar mengajar termasuk penilaian dan pengelolaan kelas. Walaupun tidak ada pemberitahuan mengenai jadwal observasi, standar dan ekspektasi pelaksanaan pembelajaran telah disosialisasikan kepada guru. Termasuk rubrik observasi telah dibagikan kepada para guru. Setelah dilakukan observasi, guru dan pemimpin bertemu via *online* untuk mendiskusikan hasil evaluasi pembelajaran dan umpan balik. Diskusi berlangsung dua arah termasuk jika rekomendasi perbaikan perlu disetujui oleh kedua belah pihak. Berikut ini adalah beberapa contoh rekomendasi perbaikan jika ada kriteria yang belum dapat dicapai dengan baik oleh guru. Jika guru pernah mendapatkan PD terkait kriteria yang belum dapat dicapai maka dapat dilakukan direkomendasikan untuk mengikuti PD lain yang sejenis. Selain itu guru juga diikutsertakan dalam *program coaching*. Setelah guru mengikuti program *coaching* atau PD lanjutan, maka pemimpin akan kembali memonitor perkembangan guru tersebut.

Berdasarkan konsep *quality control* dari Juran, TK-SD XYZ telah melakukan upaya *quality control* dengan cukup baik. Berikut ini adalah data hasil *quality control* dari tahun ajaran 2019-2021.

Area	SY 2019-2020	SY 2021-2022
<i>Teaching Strategies</i>	4.73 (out of 6)	4.95 (out of 6)

Tabel 1.1

Dari tabel di atas, terlihat bahwa setelah dilakukan langkah-langkah *quality control* yaitu dilakukan observasi, diberikan umpan balik, diskusi, dan diikutsertakan dalam program *coaching*, menunjukkan adanya peningkatan kinerja guru di area *teaching strategies*.

### Quality Improvement

*Improvement* ada di dalam visi dan misi TK-SD XYZ. Bahkan menjadi salah satu kriteria penilaian kinerja guru yaitu *continuous growth*. Untuk itulah semua upaya penerapan manajemen mutu dilakukan di TK-SD XYZ. Lalu juga dilakukan survei berkala setelah program PD dilaksanakan. Berikut ini adalah hasil survei setelah program PD dan *quality control* dilaksanakan secara kontinu.

<i>Satisfaction Rate</i>	Survei 1 (Sebelum Program PD)	Survei 2 (Sesudah Program PD dilaksanakan)	Survei 3 (Sesudah Program PD dan <i>Quality Control</i> dilaksanakan)
<i>Live Session Execution</i>	85.80%	89.14 %	93.75%
<i>Total Satisfaction Rate</i>	86.51%	90.99%	93.97%

Tabel 1.2

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa ada perbaikan tingkat kepuasan terhadap PJJ di TK-SD XYZ setelah dilaksanakan program PD yang telah direncanakan dan *quality control* yang telah dijalankan. Hasil yang telah diperbaiki melalui implementasi konsep manajemen mutu selama PJJ tidak hanya dilakukan selama pandemi (*short term*) melainkan akan tetap dapat dilakukan pasca pandemi (*long term*). Hal-hal yang sudah baik dapat dipertahankan,

ditingkatkan, dan bahkan dikembangkan. Salah satunya adalah dengan meminta *feedback* secara kontinu dari para guru mengenai efektivitas pelaksanaan program PD, area mana yang masih perlu dikembangkan (bagian dari TNA), meminta input untuk meningkatkan program PD ke depannya. Hal ini dapat dilakukan melalui metode survei atau *interview/discussion*. Lalu dilakukan Kembali ketiga konsep trilogi kualitas: *quality planning*, *quality control*, dan *quality improvement*. Dengan demikian konsep trilogi kualitas bersifat terus menerus dan siklus dalam upaya mewujudkan visi dan misi TK-SD XYZ.

## Kesimpulan

Prinsip-prinsip manajemen kualitas telah diimplementasikan dengan baik pada program *professional development* di TK-SD XYZ. Evaluasi ini didasarkan pada konsep trilogi kualitas dilihat dari perspektif Alkitabiah. Berikut ini adalah beberapa prinsip yang diimplementasikan di TK-SD XYZ baik di dalam tahap *quality planning*, *quality control*, dan *quality improvement*. (1) *Customer focus*. TK-SD XYZ berfokus pada pelanggan baik pelanggan internal dan eksternal. (2) *Leadership*. Praktik di TK-SD XYZ juga mendukung teori Juran mengenai *strategic quality management* (SQM). *Senior management* memiliki pandangan strategis organisasi, *middle management* memiliki pandangan operasional kualitas, sedangkan guru/staf bertanggung jawab atas kualitas mutu. (3) *Employee Engagement*. Guru dilibatkan secara aktif di dalam proses meningkatkan kualitas PJJ di TK-SD XYZ yaitu dalam pemilihan PDs, *monitoring*, evaluasi, dan *improvement*. (4) *Process Approach*. TK-SD XYZ tidak hanya fokus pada hasil, tetapi menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk menjalankan semua proses manajemen mutu pada tiap tahapan yang ada yaitu *quality planning*, *quality control*, dan *quality improvement*. (5) *Improvement*. Terus-menerus melakukan upaya perbaikan merupakan hal yang berusaha untuk dilakukan oleh TK-SD XYZ. Hal ini jelas terlihat dengan langkah-langkah yang diambil sebagai upaya meningkatkan kualitas Pendidikan. (6) *Excellence-based decision making*. Semangat untuk memberikan yang terbaik nampak jelas dalam proses meningkatkan mutu PJJ melalui program PD di TK-SD XYZ. (7) *Relationship management*. Di dalam proses implementasi manajemen mutu terlihat bahwa TK-SD XYZ mengelola hubungan dengan baik dengan para pemangku kepentingan.

Hal di atas sejalan dengan prinsip Alkitabiah. Sebagai gambar dan rupa Allah, manusia dimampukan untuk merencanakan program dengan kualitas terbaik (*quality planning*). Untuk memastikan program berkualitas baik dapat terlaksana sesuai dengan harapan maka dilakukan *quality control*. Selain itu, juga terlihat adanya upaya untuk terus-menerus memperbaiki program yang telah dirancangan dan diimplementasikan (*quality improvement*). Hal ini sesuai dengan konsep pengudusan (*sanctification*).

### Daftar Pustaka

- Asio, John Mark R., and Shallimar A. Bayucca. "Spearheading Education During the COVID-19 Rife: Administrators' Level of Digital Competence and Schools' Readiness on Distance Learning." *Pedagogical Sociology and Psychology* 3, no. 1 (2021): 19–26. <https://doi.org/10.33902/JPSP.2021364728>
- Azzahra, Nadia Fairuza. "Addressing Distance Learning Barriers in Indonesia Amid the Covid-19 Pandemic." *Centre for Indonesian Policy Studies* 2 (2020): 1–8. <https://doi.org/10.35497/309162>
- Bavinck, Herman. *Reformed Dogmatics*. Grand Rapids, MI: Baker Publishing Group, 2011.
- Brummelen, Harro Van. *Walking with God in the Classroom: Christian Approaches to Teaching and Learning*. 3rd ed. Colorado Springs, CO: Purposeful Design Publications, 2009.
- Darling-Hammond, L., Hyer, M.E., and Gardner, M. "Effective Teacher Professional Development" *Research Brief* June (2017): 1–8.
- Estep, James R., Michael J. Anthony, and Greg R. Allison. *A Theology for Christian Education*. Nashville, TN: B & H Publishing Group, 2008.
- Evans, Roderick L. *The Doctrine of Sanctification: Understanding Sanctification and Holiness in the Christian Life*. Camden, NC: Abundant Truth Publishing, 2012.
- Grudem, Wayne. *Systematic Theology : Introduction to Biblical Doctrine*. Grand Rapids, MI: InterVarsity Press, 1994.
- Hodge, Charles. *Systematic Theology*. Grand Rapids, MI: Christians Classics Ethereal Library, 2005.
- Juran, J. M. "The Quality Trilogy" *Quality Progress* 19, no. 8 (1986): 19–24. <https://doi.org/10.4135/9781483346366.n176>.
- Juran, J. M., Blanton Godfrey, Robert E. Hoogstoel, and Edward G. Schilling. "Juran's Quality Handbook" *Training for Quality* 1 (1999).
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. 3rd ed. London, UK: Kogan Page, 2002.
- Susanto, Ahmad. *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*. Depok, Indonesia: Prenadamedia Group, 2016.
- Tung, Khoe Yao, *Filsafat Pendidikan Kristen*. Yogyakarta, Indonesia: ANDI, 2013.