

**PEMBERDAYAAN MADRASAH MELALUI PENERAPAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT DI MADRASAH ALIYAH
NEGERI 1 SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Tarbiyah
Jurusan Kependidikan Islam (KI)



Oleh :

NIKMAH DIANA

3104316

JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM

**FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2008**

ABSTRAK

Nikmah Diana (3104316) Pemberdayaan Madrasah Melalui Penerapan *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta. Skripsi. Semarang : Program Strata 1 Jurusan Kependidikan Islam IAIN Walisongo Semarang, 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang penerapan *Total Quality Management* dan untuk mengetahui upaya peningkatan *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta.

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, yang mengambil lokasi di MAN 1 Surakarta. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara untuk menggali data tentang penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta, metode dokumentasi untuk menggali data tentang gambaran umum MAN 1 Surakarta, dan metode observasi untuk mengetahui jenis layanan di MAN 1 Surakarta. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis evaluatif yang meliputi reduksi data, penyajian (*display*) data, dan verifikasi atau penyimpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta masih sangat sederhana. Hal ini terbukti bahwa madrasah ini telah merespon keinginan Pelanggan pendidikan, yakni terdiri dari siswa, orangtua, pejabat pendidikan, pengusaha, dunia kerja/dunia pendidikan, guru dan karyawan. Selain itu madrasah ini juga memperhatikan masalah layanan. Pelayanan yang terbaik tentunya akan menciptakan kepuasan pelanggan, serta memberdayakan Sumber Daya Insani dan Personil yang memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang didalamnya termasuk siswa dan guru sebagai pengajar.

Upaya yang dilakukan MAN 1 Surakarta dalam peningkatan *Total Quality Management* antara lain terdiri dari : a) Upaya peningkatan mutu pendidikan berupa pengembangan kurikulum madrasah, peningkatan kualitas tenaga pendidikan, serta meningkatkan sarana dan prasarana madrasah, b) Upaya peningkatan mutu layanan yang ditempuh dengan membangun kultur mutu dalam semua komponen madrasah, serta meningkatkan profesionalisme guru, adanya kontak langsung antara provider (yang melayani) dengan user (pengguna layanan) untuk membuka komunikasi dengan pelanggan, Layanan secara luas dengan memberikan kepuasan bagi para pelanggan, mengupayakan layanan terbaik oleh semua staf di madrasah, Pemimpin madrasah senantiasa menanamkan untuk berbuat yang terbaik dan meyakinkan serta memotivasi staf akan pentingnya layanan.

Saran-saran peneliti saat melakukan penelitian adalah untuk meningkatkan mutu madrasah semua lapisan pendukung pendidikan baik itu guru, siswa, materi, metode, maupun sarana pendukung harus diperbaiki semaksimal mungkin sehingga akan mendapat hasil yang bermutu. Serta seluruh komponen madrasah yakni kepala madrasah, guru, karyawan, serta komite madrasah untuk berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pendidikan untuk meningkatkan mutu madrasah.

PENGESAHAN PENGUJI

Tanggal

Tanda Tangan

Fakhrur Rozi, M. Ag
Ketua

Hj. Nur Asiyah, M. S.I
Sekretaris

Hj. Nur Uhbiyati, M. Pd
Anggota

Drs. Karnadi Hasan, M. Pd
Anggota

MOTTO

عن ابي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله إذا وسد الأمر الى
غير اهله فانتظر الساعة (رواه البخاري)

Dari Abu Hurairah ra berkata: Rasulullah SAW bersabda: apabila
suatu perkara diserahkan kepada yang bukan ahlinya maka
tunggulah saat kehancurannya.

(HR. Bukhari)¹

¹ Abi Abdillah Muhammad Isma'il al-Bukhori, *Shohih Bukhori*, (Indonesia: Maktabah Dahlan, tt), hlm. 36.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati baik sebagai hamba Allah dan insan akademis, karya tulis yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

- ❖ *Allah SWT, yang telah memberikan seluruh kenikmatan kepada hambanya yang hina ini sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik tanpa ada kekurangan sesuatu apapun.*
- ❖ *Ayahanda (Bapak H. Supardi) dan Ibunda (Ibu Hj. Siti Romlah) tercinta yang dengan sabar dan penuh kasih sayang selalu berdo'a dan memberikan restunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- ❖ *Muhammad Nailul Author, yang selalu sabar dan setia menemani kisahku*
- ❖ *Kakak2ku tersayang mas Ulin, mbak Anis, mas Aslam serta Adikku tercinta Atik, yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk selalu tetap maju dan bisa*
- ❖ *Teman-teman seperjuangan KI'04 ayo kawan perjuangan yang sebenarnya baru kita akan mulai...*
- ❖ *Sohob-sohibku tersayang (Frida Amarilis, Siti Rofi'ah, Olip Suyati, Ella Fitria R, Ulin Na'mah, Fika Niswah) kalian semua adalah sahabat terbaikku*
- ❖ *Keluarga besar Pondok INN'A (mb azizah, mb izati, mb lia, mb cinung, listriyani, isticomah, dan adik2 angkatan tercinta semuanya) thanks for all...*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, penulis panjatkan atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pemberdayaan Madrasah Melalui Penerapan *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta”**, dengan baik tanpa banyak menemui kendala yang berarti.

Shalawat dan salam, semoga selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad saw. beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan para pengikutnya yang telah membawa dan mengembangkan Islam hingga seperti sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini berkat adanya usaha dan bantuan baik berupa moral maupun spiritual dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis tidak akan lupa untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. H. Ibnu Hadjar, M. Ed., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
2. Drs. Ikhrom, M.Ag, selaku dosen wali yang selalu membimbing penulis selama studi.
3. Ismail SM, M.Ag, Selaku Ketua Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
4. Drs. H. Fatah Syukur, M. Ag dan Ismail SM, M.Ag selaku pembimbing yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali ilmu pengetahuan dan keterampilan serta membantu kelancaran selama kuliah.

6. Bapak H. Supardi dan Ibu Hj. Siti Romlah tercinta yang telah rela berjuang dan selalu menyisihkan sebagian hasil keringatnya demi selesainya studi serta tiada henti-hentinya dengan tulus mendoakan penulis.
7. Kepala Madrasah MAN 1 Surakarta yaitu Drs. H. Agus Hadi Susanto, M.S.I. beserta para Bapak/Ibu guru yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Serta berbagai pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu hanya ucapan terima kasih yang penulis haturkan dan semoga amal ibadahnya akan dicatat sebagai amal kebajikan yang akan dibalas kelak oleh Allah SWT.

Akhirnya, penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun, terlepas dari kekurangan yang ada kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita bersama dalam memahami makna dan substansi pendidikan Islam yang sebenarnya.

Hanya ucapan terima kasih yang tidak terhingga yang dapat penulis sampaikan. Semoga amal dan jasa baik dari semua pihak di atas diterima oleh Allah SWT. Pada akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, Amien.

Semarang, Pebruari 2009

Penulis,

NIKMAH DIANA

NIM: 3104316

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DEKLARASI	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Fokus Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kajian Pustaka	7
G. Metode Penelitian.....	8
BAB II KONSEP <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> DALAM PENDIDIKAN	
A. Konsep <i>Total Quality Management</i>	13
1. Pengertian Mutu	13
2. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	16
3. Tujuan dan Manfaat <i>Total Quality Management</i>	18
4. Transformasi <i>Total Quality Management</i> dalam pendidikan	20
5. Pelanggan Pendidikan dan Kebutuhannya.....	22
B. Madrasah Bermutu	23

	1. Makna Mutu Madrasah	23
	2. Standar Mutu Madrasah	25
BAB III	DATA PENELITIAN TENTANG PENERAPAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> DI MAN 1 SURAKARTA	
	A. Data Umum tentang Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta	
	1. Sejarah Berdiri	30
	2. Visi dan Misi	31
	3. Keadaan Guru dan Pegawai Administrasi	32
	4. Keadaan Siswa	33
	5. Sarana dan Prasarana	33
	6. Struktur Organisasi	35
	B. Data Khusus tentang <i>Total Quality Management</i> di MAN 1 Surakarta.....	39
BAB IV	ANALISIS PENERAPAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i> DI MAN 1 SURAKARTA	
	A. Penerapan <i>Total Quality Management</i>	49
	B. Upaya peningkatan <i>Total Quality Management</i>	53
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	57
	B. Saran-saran	58
	C. Penutup	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : NIKMAH DIANA
Tempat/tgl. Lahir : Grobogan, 17 Maret 1987
Alamat : Ds. Jangkunharjo, Rt.09/03 Kec. Brati, Kab.Grobogan

Jenjang Pendidikan:

1. SDN 2 Jangkunharjo (lulus tahun 1998)
2. SMPN 6 Purwodadi (lulus tahun 2001)
3. SMA al-Muayyad Surakarta (lulus tahun 2004)
4. IAIN Walisongo Semarang, Fakultas Tarbiyah, jurusan KI, semester IX.

Demikian daftar riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenarnya.

Semarang, 5 januari 2009

Penulis

NIKMAH DIANA
NIM. 3104316

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Abad dua puluh satu merupakan abad millennium sekaligus abad informasi. Kemajuan pesat ilmu pengetahuan, memotivasi untuk selalu kreatif dan meningkatkan sumber daya. Berbagai masalah baik ekonomi, sosial, budaya bahkan pendidikan dewasa ini semakin banyak menarik perhatian banyak pihak baik dalam maupun luar pemerintah. Peningkatan kualitas merupakan salah satu prasyarat agar kita dapat memasuki era globalisasi yang penuh dengan persaingan. Keberadaan madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam tidak akan lepas dari persaingan global tersebut. Untuk itu peningkatan kualitas merupakan agenda utama dalam meningkatkan mutu madrasah agar dapat survive dalam era global.

Salah satu masalah yang sedang kita hadapi adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang. Berbagai usaha telah diusahakan namun belum menunjukkan peningkatan yang menggembirakan. Hal ini terlihat dari fenomena masih banyaknya peserta didik yang gagal sekolah (*drop out*), lamanya memperoleh pekerjaan bahkan banyak yang menjadi pengangguran, merupakan indikator lain betapa rendahnya mutu pendidikan.¹

Dari beberapa konferensi internasional kualitas pendidikan di Indonesia yang kurang menggembirakan :

1. Survey HDI (Human Development Indeks) Indonesia menduduki peringkat 102 dari 106 yang di survey
2. Survey The Political Economic Risk Consultation (PERC) melaporkan Indonesia berada pada peringkat ke 12 dari 12 negara yang di survey.
3. Hasil studi The Third International Mathematics and Science Study Repeat (TIIMSS-R 1999) melaporkan siswa SMP Indonesia peringkat 32 untuk IPA dan 34 untuk Matematika dari 38 negara yang di survey di Asia, Australia dan Afrika.²

¹<http://www.freelist.org/archives/ppi/03.2006/msg00500.htm/09/06/2008>.

²Indrajati Sidi, *Kebijakan Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Bidang Pendidikan*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2000), hlm. 2.

Pada dasarnya upaya peningkatan kualitas pendidikan sudah sejak lama di bicarakan oleh pelaku pembangunan pendidikan. Suatu kenyataan dan bukti yang empirik yang kita lihat dilapangan menunjukkan bahwa kualitas pendidikan di Indonesia belum beranjak baik dan tidak merata. Setidaknya disebabkan oleh tiga faktor yang mempengaruhi. *Pertama*, tidak konsekuennya pendekatan *Educational Production Function* atau *input-output* analisis yang terlalu memusatkan pada *input* pendidikan dan mengabaikan proses. *Kedua*, birokratik-sentralistik penyelenggara pendidikan tergantung pada keputusan birokratik yang kadang tidak sesuai dengan kondisi sekolah yang mengakibatkan kemandirian sekolah hilang. *Ketiga*, kurangnya partisipasi dalam proses pendidikan (pengambilan keputusan, monitoring, evaluasi dan akuntabilitas)³

Untuk merealisasikan masyarakat yang cerdas dan berkualitas pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, pemerintah, keadilan, demokratisasi, penghormatan nilai-nilai budaya lokal, keaneka ragaman daerah serta otonomi pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pemberian otonomi pendidikan yang luas pada sekolah merupakan kepedulian pemerintah terhadap gejala-gejala yang muncul di masyarakat serta upaya peningkatan mutu pendidikan secara umum. Pemberian otonomi ini menuntut pendekatan manajemen yang lebih kondusif di sekolah agar dapat mengakomodasi seluruh keinginan sekaligus memperdayakan berbagai komponen masyarakat secara guna mendukung dan sistem yang ada di sekolah.⁴

Madrasah merupakan bagian dari Sistem Pendidikan Nasional, oleh karena itu tujuannya mengacu pada pendidikan nasional yang ditetapkan dalam GBHN dan Undang - Undang No. 20/2003 tentang sistem pendidikan

³E. Juhana Wijaya, *Konsep dan implementasi Kurikulum 2004* (Jakarta: PT. Intimedia Ciptanusantara, 2004), Hlm. 2.

⁴E.Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 11.

nasional. Mengacu pada penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tujuan pendidikan secara umum dari Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) dan Departemen Agama (Depag) adalah sama. Namun untuk tujuan dari kelembagaan (Institusional) sekolah (Madrasah) tidaklah sama. Mengingat bahwa lembaga pendidikan (madrasah) merupakan lembaga pendidikan yang berciri khas pendidikan agama Islam tentunya mempunyai muatan lebih pada pendidikan agama.

Selama ini madrasah dianggap ketinggalan daripada sekolah-sekolah umum. Karena sebagian dari masyarakat masih menganggap bahwa madrasah hanya condong kearah bidang agama saja daripada bidang umum. Padahal sebetulnya madrasah tidak hanya mampu mencetak manusia-manusia yang matang dalam bidang agama saja, tetapi juga sekaligus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sejajar dengan output/lulusan dari sekolah umum. Ini merupakan tantangan bagi para pengelola pendidikan madrasah.

Untuk itu pandangan kita terhadap madrasah harus berubah. Madrasah masa depan tidak hanya melihat madrasah sebagai pendidikan keagamaan, melainkan harus dilihat sebagai jenis pendidikan umum yang sama dengan sekolah di lingkungan Departemen Pendidikan, tapi berciri khas Islam. Untuk itu diperlukan suatu kebijakan dan strategi yang mampu mendorong peningkatan kualitas dan mampu mengatasi kekurangan yang ada pada madrasah.⁵

Pemberdayaan madrasah merupakan suatu proses atau cara untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki untuk dikembangkan secara optimal sehingga menjadi lebih baik. Pemberdayaan madrasah dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dapat melalui berbagai cara salah satunya dengan manajemen kualitas.

Selanjutnya, perkembangan masyarakat yang semakin kompetitif menuntut setiap orang untuk berkompetisi secara sehat. Demikian halnya

⁵Abdul Rachman Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa; Misi dan Aksi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 12.

dengan sebuah lembaga termasuk lembaga pendidikan kompetisi untuk merebut pasar menuntut setiap lembaga untuk mengedepankan kualitas dalam proses manajerialnya dan pembelajarannya. Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas ini, sekarang telah berkembang sebuah pendekatan khususnya dalam proses manajerial yang disebut *Total Quality Management* (TQM)

Mutu pendidikan atau mutu sekolah tertuju pada mutu lulusan. Keberadaan lulusan lembaga pendidikan merupakan SDM yang menjadi subyek dan obyek pembangunan yang perlu di tingkatkan kualitasnya melalui jalur pendidikan dalam fungsi, proses, dan aktifitas nya harus bermuara pada pencapaian tujuan pendidikan nasional.⁶

Lulusan yang berkualitas membutuhkan proses pembelajaran yang berkualitas dengan pendekatan dan srategi pembelajaran yang tepat sesuai tujuan dengan berorientasi pada kualitas yang akhirnya tertuju pada kepuasan pelanggan atau lembaga yang menggunakan pendekatan *Total Quality Management*.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta merupakan madrasah unggulan di Surakarta yang menerapkan sebuah manajemen yang mengedepankan masalah kualitas. Madrasah tersebut memiliki dua keunggulan yaitu Program Khusus Keagamaan dan *Boarding School*.

Berangkat dari kenyataan tersebut, ada ketertarikan penulis untuk mengkaji tentang pemberdayaan madrasah melalui penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta.

B. PENEKASAN ISTILAH

Formulasi judul “Pemberdayaan Madrasah Melalui Penerapan *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta” masih merupakan pengertian yang abstrak. Untuk itu perlu di jabarkan dalam definisi operasional agar dapat di hindari dari bias pengertian dan

⁶Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*, (Jakarta: Grafindo, 2002), hlm. 2.

pembedaan, interpretasi dan merusak konsistensi topik. Oleh karena itu penulis akan memberikan penegasan judul sebagai berikut:

1. Pemberdayaan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pemberdayaan kata dasarnya adalah berdaya yang artinya berkekuatan, berkemampuan, bertenaga, cara untuk mengatasi sesuatu.⁷ Jadi pemberdayaan merupakan proses atau cara untuk memberdayakan/memaksimalkan potensi yang ada untuk menjadi lebih baik

2. Madrasah

Di Indonesia madrasah merupakan fenomena modern yang muncul pada awal abad ke 20 yang merupakan lembaga pendidikan yang memberikan pelajaran ilmu agama tingkat rendah dan menengah.⁸

Secara etimologis kata madrasah berasal dari bahasa Arab, merupakan *Isim* makan dari “*Darasa*” yang berarti tempat belajar.⁹ Dalam pengertian terminologi sekarang, istilah madrasah sering diartikan dengan sekolah / perguruan Islam sebagaimana dalam Undang-Undang Sistem pendidikan nasional bahwa madrasah adalah sekolah umum berciri khas Islam.

3. *Total Quality Management*

Total Quality Management /manajemen mutu terpadu merupakan sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, kerugian, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.¹⁰ TQM (*Total Quality Management*) merupakan konsep peningkatan mutu secara terpadu di bidang manajemen dan masih cukup baru dalam dunia pendidikan untuk

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta; Balai Pustaka, 2005), hlm. 242.

⁸Abdul Rachman Shaleh, *op. cit.*, hlm. 12.

⁹WJS. Poerwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 681.

¹⁰Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, terj. Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi M. Ag, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006) hlm. 73.

mengoptimalkan organisasi dalam meningkatkan mutu menuju kepuasan pelanggan.

4. MAN 1 Surakarta

MAN 1 Surakarta merupakan lembaga pendidikan Islam negeri yang memiliki predikat unggul, didalamnya terdapat program khusus keagamaan dan *bording school* terletak di Jalan. Sumpah Pemuda No.31 Kadipiro Surakarta.

Yang dimaksud judul “Pemberdayaan Madrasah Melalui Penerapan *Total Quality Management* Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta” adalah upaya untuk meningkatkan mutu madrasah melalui penerapan *total quality management*.

C. FOKUS MASALAH

Dari uraian diatas dapat diambil fokus permasalahan yang menjadikan bahan pokok kajian penelitian, yakni bagaimana penerapan *Total Quality Management* dan bagaimana upaya peningkatan *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta.

D. TUJUAN PENELITIAN

Berkaitan dengan permasalahan diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* dan untuk mengetahui upaya peningkatan *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara Teoritis

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain; *Pertama*, Sebagai bahan informasi ilmu pengetahuan tentang penerapan *Total Quality Management* dan upaya peningkatan *Total Quality Management*. *Kedua*, Bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya pada persoalan yang sama.

2. Secara Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini antara lain; *Pertama*, kegiatan penelitian ini untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan akhir studi program sarjana IAIN Walisongo Semarang. *Kedua*, dapat memberikan sumbangan dalam wacana manajemen pendidikan Islam terutama tentang *Total Quality Management*.

F. KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka yang tersaji di bagian ini dimaksudkan sebagai potret terhadap penelitian terdahulu mengenai manajemen kepala sekolah terhadap mutu pendidikan yang terkait dengan penelitian ini tujuan akhirnya adalah untuk memposisikan penelitian ini diantara karya-karya yang telah ada, sehingga akan lebih memfokuskan penelitian yang akan dilaksanakan.

Sejauh usaha-usaha dan pengetahuan yang telah dilakukan peneliti, belum ada yang mengkaji tentang “*Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta”. Namun, sebagai potret terhadap penelitian yang telah ada, beberapa penelitian yang mengkaji tentang tema yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. ISNAWATI (Mahasiswi IAIN Walisongo) Nim 3199187, lulus tahun 2004, skripsinya yang berjudul “Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA (Sebuah Pendekatan Kurikulum Berbasis Kompetensi)”, Skripsi ini mengupas bahwa mutu pendidikan agama sangat kurang, terbukti adanya lulusan yang kurang bisa mengaplikasikan apa yang telah di peroleh dari Pendidikan Agama Islam di sekolah. Kemudian kurikulum berbasis kompetensi menekankan pada siswa untuk memiliki keahlian setelah mempelajari sesuatu atau dengan kata lain siswa harus dapat mempraktekkan apa yang telah di peroleh dari sekolah dalam kehidupan sehari – hari.
2. DZURIYAH MUWAFFIQOH (Mahasiswi IAIN Walisongo) Nim 3101405, lulus tahun 2006, skripsinya yang berjudul “Studi Tentang Kebijakan Pengangkatan Kepala Madrasah dalam Upaya Peningkatan

Mutu Madrasah (Studi Empiris di Kanwil Depag Jawa Tengah)”. Skripsi ini menerangkan bahwa kepala madrasah adalah pemimpin yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan madrasah. Peran tersebut adalah sebagai *Educator, Manager, Administrator, Supervisor, Leader, Innovator, Dan Motivator*. Jika kepala madrasah benar – benar bisa menjalankan peran dan fungsinya dengan penuh tanggung jawab maka upaya meningkatkan mutu madrasah semakin mudah di lakukan, tentu saja dengan dukungan semua komponen madrasah dan peran serta masyarakat.

3. SAFIKIN (Mahasiswa IAIN Walisongo) Nim 3101380 “Studi Tentang Dampak Bantuan Operasional Manajemen Mutu Terhadap Peningkatan Mutu Madrasah Aliyah Futuhiyyah 1 Mranggen Demak Tahun Anggaran 2003“. Skripsi ini mengupas bahwa BOMM sebagai salah satu upaya peningkatan mutu madrasah untuk menuangkan gagasan atau ide kreatif, kritis, dan inovatif dalam mencapai pembelajaran yang berkualitas dan maksimal yang di tuangkan ke dalam program pengembangan dan peningkatan mutu madrasah. Pelaksanaan program tersebut berdampak pada kualitas madrasah. BOMM di gunakan untuk membiayai kegiatan inovatif, bukan membiayai kegiatan rutin madrasah yang tidak berhubungan langsung dengan peningkatan mutu.

Dari berbagai karya-karya diatas penulis belum menemukan pembahasan khusus tentang “Pemberdayaan Madrasah Melalui Penerapan *Total Quality Management* ”. Berbeda dengan penelitian diatas, maka penelitian ini lebih memfokuskan pada upaya peningkatan mutu madrasah dengan konsep *Total Quality Management* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta.

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berbentuk studi kasus yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif

berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati.¹¹ pendekatan ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. data dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya¹² Harapannya agar dalam melakukan sesuatu penelitian, seorang peneliti tidak melompat-lompat dan parsial dalam memahami realitas yang ada.

2. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian

Sesuai dengan objek kajian skripsi ini, maka penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research*, yakni penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.¹³ dalam penelitian ini, penulis lebih memfokuskan bagaimana pemberdayaan madrasah melalui penerapan *Total Quality Management*, dimana ruang lingkungannya adalah MAN 1 Surakarta

3. Sumber Data Penelitian

Menurut Winarno Surakhmad, sumber data adalah benda, hal atau orang, tempat peneliti mengamati, membaca, atau bertanya tentang data. Secara umum sumber data dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis yang disingkat dengan 3P:

- 1) *Person* (orang), tempat peneliti bertanya mengenai variabel yang di teliti. Sumber data ini adalah orang-orang yang di pandang berkompeten sesuai dengan kajian penelitian yang sedang di teliti. Adapun *person* (orang) yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, dan tidak menutup kemungkinan guru serta karyawan, siswa di MAN 1 Surakarta.
- 2) *Paper* (kertas), berupa dokumen atau arsip, buku, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan data penelitian,

¹¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), Cet. 14, hlm. 3.

¹²Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1990), cet. XI, hlm. 18.

¹³M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian Dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 11.

yakni tentang *Total Quality Management*. Dan tak kalah pentingnya adalah dokumen-dokumen MAN 1 Surakarta tentang manajemen peningkatan mutu madrasah.

- 3) *Place* (tempat), berupa ruang laboratorium, kelas, dan sebagainya sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan data penelitian.¹⁴ Karena penelitian ini dilakukan di MAN 1 Surakarta maka sumber data yang berupa tempat ini adalah MAN 1 Surakarta.

4. Metode Pengumpulan Data

Mengadakan beberapa metode untuk memperoleh data–data yang diperlukan yaitu :

a. Observasi.

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena atau kejadian-kejadian yang diselidiki.¹⁵ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang situasi dan kondisi umum Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta dan khususnya tentang penerapan *Total Quality Management*.

b. Interview Atau Wawancara.

Interview atau wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Interview merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subyek atau kelompok subyek untuk dijawab.¹⁶ Dengan metode ini diharapkan penulis memperoleh data berupa tanggapan, pendapat dari kepala sekolah, dan tidak menutup kemungkinan guru serta karyawan,

¹⁴Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode Dan Tehnik*, (Bandung: Tarsito, 2004), edisi VII, hlm. 137.

¹⁵S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 2000) hlm. 158.

¹⁶Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 130.

siswa di MAN 1 Surakarta mengenai penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta.

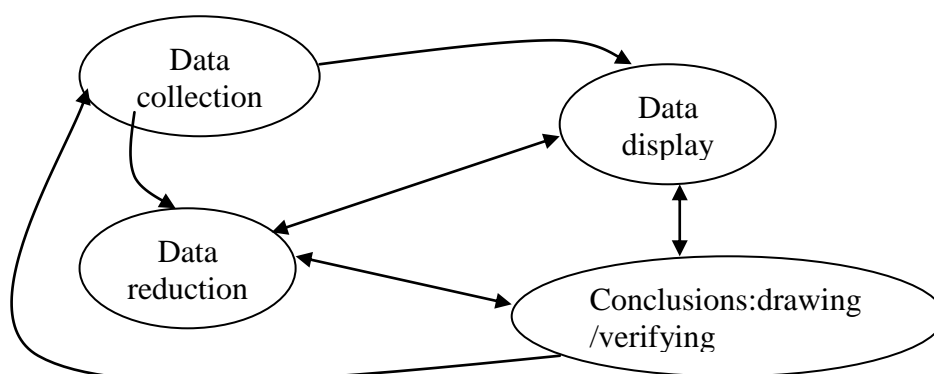
c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis.¹⁷ Metode ini diperoleh dari mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, dan lain – lain. metode ini di peroleh berbentuk informasi yang berhubungan dengan Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta. Untuk memperoleh data tentang jumlah guru, jumlah siswa, perpustakaan, sarana dan prasarana, sejarah sekolah, dan lain sebagainya yang bersifat dokumen.

5. Metode Analisis Data

Analisis Data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁸

Langkah-langkah dalam analisis ditunjukkan pada gambar berikut:



¹⁷Ibid, hlm. 149.

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa beta, 2006), hlm. 275.

Data Reduction (Reduksi Data), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, atau sejenisnya agar data tersebut dapat terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami. Langkah yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah di teliti menjadi jelas.

BAB II

KONSEP *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*

DALAM PENDIDIKAN

A. Konsep *Total Quality Management*

1. Pengertian Mutu

Pengertian mutu atau *quality* masih mengalami kontradiksi karena di satu sisi bisa diartikan sebagai sebuah konsep yang absolut dan disisi lain juga bisa diartikan sebagai konsep secara relatif. Secara absolut, mutu dipahami sebagai dasar penelitian untuk kebaikan, kecantikan, dan kebenaran. Sesuatu yang absolut biasanya mengarahkan mutu, kemungkinan standar tinggi yang tidak dapat diungguli. Dalam pemahaman seperti ini, produk-produk yang dianggap bermutu bila produk tersebut dibuat dengan sempurna dan tidak menghemat biaya.

Secara relatif, pemahaman terhadap mutu tidak hanya sebuah atribut produk atau layanan, namun, lebih sebagai sesuatu yang dianggap berasal dari mutu. Mutu dapat di nilai terus kelanjutannya. Definisi mutu secara relatif mengarah dua aspek yaitu tindakan spesifikasi dan mencari pelanggan yang membutuhkan.¹

Kata “Mutu” berasal dari Bahasa Inggris “*quality*” yang berarti kualitas.² Secara umum, mutu diartikan sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.³

Definisi tentang mutu sangat beragam dengan sudut pandang yang berbeda namun memiliki hakekat yang sama. Diantaranya seperti dikemukakan oleh Goetsch dan Davis yang mendefinisikan mutu atau kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

¹Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, terjemahan Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, M.Ag dan (Yogyakarta: IRCISOD, 2006), hlm. 73

²John M. Echols dan Hasan Shadhily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1976., hlm. 327.

³Jeromes A. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj. Yosol Irinatara, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 75.

produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.⁴

Deming mendefinisikan mutu menurut konteks, persepsi, customer, dan kebutuhan serta kemauan customer. Menurutnya, mutu memiliki syarat-syarat sebagai berikut :⁵

- a. Kepemimpinan puncak tidak hanya berkewajiban untuk menentukan kebutuhan customer sekarang saja tetapi juga harus mengantisipasi kebutuhan customer yang akan datang.
- b. Mutu ditentukan oleh customer
- c. Perlu dikembangkan ukuran-ukuran untuk memiliki efektifitas upaya guna memenuhi kebutuhan customer, melalui karakteristik mutu.
- d. Kebutuhan dan kemauan customer harus di perhitungkan dalam desain produk atau jasa.
- e. Kepuasan customer merupakan syarat yang perlu bagi mutu dan selalu jadi tujuan proses untuk menghasilkan produk atau jasa.
- f. Mutu juga harus dapat menentukan harga produk atau jasa.

Selain Deming, definisi mutu juga dapat dilihat dari pendapatnya Joseph M. Juran yang mengatakan “*fitness for use, as judged by the user*”. Dan Philip B. Crosby mengatakan “*conformance to requirements*” dan Armand V. Feigenbaum mengatakan full customer satisfaction’.⁶

Dari beberapa definisi mutu diatas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Mutu meliputi usaha memenuhi kebutuhan atau melebihi kebutuhan atau harapan pelanggan
- b. Mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
- c. Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah

Berkaitan dengan mutu, ada istilah kontrol mutu atau (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*), dan mutu terpadu (*total*

⁴Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* , (Yogyakarta:Andi Offset , 2003) hlm. 4

⁵Edward Sallies, *Op Cit*, hlm.

⁶Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Jogjakarta: Andi Ofset, 2002), hlm. 49

quality). Kontrol mutu merupakan konsep terjadinya penemuan dan pengeluaran komponen-komponen atau produksi akhir yang tidak sampai standar. Biasanya metode yang dipakai dalam dunia pendidikan sebagai kontrol mutu adalah testing. Jaminan mutu adalah pada saat sebelum maupun selama proses berlangsung. Adanya jaminan mutu bertujuan untuk menghindari terjadinya kerusakan dan kesalahan dalam produksi. Dari sinilah jaminan mutu menuntut adanya tanggung jawab dan kerja keras yang tinggi dalam menghasilkan mutu produk yang memenuhi standar mutu.⁷

Total Quality (mutu terpadu) merupakan kelanjutan dari jaminan mutu. Adanya *total quality management* adalah menciptakan kultur mutu yang mendorong setiap anggotanya untuk kepuasan pelanggan. Dalam mutu terpadu ini pelangganlah yang berkuasa. Mutu berusaha mengikuti perubahan yang berkembang, utamanya kebutuhan pelanggan.⁸ Total dalam TQM adalah pelibatan semua komponen organisasi (stakeholder) dalam suatu organisasi yang berlangsung secara terus menerus.

Dalam konteks pendidikan, oleh para ahli selalu mengaitkan kualitas dengan proses sehingga kualitas pendidikan akan sangat tergantung pada efektifitas pendidikan sebagai sebuah institusi. Oleh sebab itu mutu pendidikan mencakup input, output pendidikan. Dengan kata lain bahwa proses yang baik atau berkualitas akan dihasilkan dari produk yang berkualitas.

Dengan demikian kualitas pendidikan bukanlah sesuatu yang berdiri sendiri tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan dan terkait sebagai suatu proses dalam sebuah sistem, bila membicarakan masalah kualitas pendidikan maka tidak akan bisa lepas dari tiga unsur pendidikan yaitu, masukan, proses dan lulusan.

⁷Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, terj. Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi M. Ag, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006) hlm. 58.

⁸*Ibid.*

2. Pengertian *Total Quality Management*

Manajemen berasal dari kata “ *to manage* “ yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.⁹

Dalam buku asas al-Idaroh al-Ulya, bahwa:

إن الإدارة هي الإصطلاح الذي يطلق على التوجيه والرقابة ودفع القوى العاملة إلى العمل في المنشأة¹⁰

Yang dimaksud dengan manajemen adalah suatu aktifitas yang melibatkan proses pengarahan, pengawasan, dan pengerahan segenap kemampuan untuk melakukan suatu aktifitas dalam suatu organisasi.

Henry L. Sisk mendefinisikan “*Management is the coordination of all resources through the processes of planning, organizing, directing, and controlling in order to attain stated objectives*”.¹¹

Manajemen adalah mengkoordinasikan semua sumber-sumber melalui proses-proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan di dalam ketertiban untuk tujuan.

Jadi manajemen yang baik adalah manajemen yang dilaksanakan oleh orang-orang yang benar-benar mempunyai kompetensi dibidangnya, sebagaimana hadits Nabi Muhammad SAW:

عن ابي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله إذا وسد الأمر الى غير اهله فانتظر الساعة (رواه البخاري)

Dari Abu Hurairah ra berkata: Rasulullah SAW bersabda: apabila suatu perkara diserahkan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah saat kehancurannya. (HR. Bukhari)

⁹Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm.1.

¹⁰Ibrahim Ismat Mutowi dan Amin Ahmad Khasan, *Al-Ushul Al-Idharoh Littarbiyah*, (Riyad: Dar al-Syurq, 1998/1416 H), hlm. 8.

¹¹Henry L. Sisk, *Principles Of Management A Sistem Approach to the Management Process*, (Chicago: Publishing Company, 1969), hlm. 10.

Dalam pendidikan, manajemen dapat diartikan sebagai aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen dipilih sebagai aktifitas, bukan sebagai individu agar konsisten dengan istilah administrasi dengan administrator sebagai pelaksanaannya dan *supervisi* dengan *supervisor* sebagai pelaksanaannya.¹²

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha atau tindakan ke arah pencapaian tujuan yang merupakan sistem kerjasama dan melibatkan secara optimal kontribusi orang-orang, dana dan sumber-sumber lainnya.

Definisi tentang *Total Quality Management* atau disingkat TQM bermacam-macam. Menurut Bounds, TQM adalah sistem manajemen yang berfokus pada orang yang bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan atau kepuasan pelanggan pada biaya yang sesungguhnya. Selain itu, TQM juga didefinisikan sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi.¹³

Edward Sallis mengatakan bahwa *Total Quality Management is a philosophy of continuous improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers needs, wants, and expectations.*¹⁴

TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Total Quality Management adalah sebuah filosofi tentang manajemen yang berorientasi pada kualitas. Meskipun demikian, sekarang ini TQM dapat dijadikan tehnik untuk mengembangkan organisasi termasuk

¹²Made Pirdata, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: Melton Putra, 1998), hlm. 4.

¹³Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *op.cit.*

¹⁴Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogan Page, 1993), hlm. 34.

organisasi pendidikan. TQM bertujuan untuk kepuasan dalam sebuah organisasi yang membutuhkan dan keahlian yang lain menuju kepuasan pelanggan yang membutuhkan dalam sebuah organisasi.¹⁵

Perbedaan antara TQM dengan pendekatan-pendekatan lain mencakup dua komponen yaitu apa dan bagaimana dalam menjalankan usaha. Dari sini maka dapat dipahami bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa/layanan, manusia, proses dan lingkungan.

Komponen TQM ini memiliki beberapa unsur utama yaitu :

1. Fokus pada pelanggan (internal & eksternal)
2. Memiliki obsesi tinggi terhadap kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerjasama tim (*teamwork*)
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan/ kontinu
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
8. Memberikan kebebasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.¹⁶

Perbaikan terus menerus sebagai upaya pengembangan diri dilandasi oleh kesadaran bahwa manusia memiliki kemampuan untuk mengubah keadaannya menjadi lebih baik. Prinsip ini sesuai dengan firman Allah Swt:

...إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ... (الرعد: ١١)

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri..(QS. Ar-Ra'du : 11)¹⁷

3. Tujuan dan Manfaat *Total Quality Management*

Tujuan *Total Quality Management* adalah untuk mereorientasikan sistem manajemen, prilaku staf, fokus organisasi, dan proses-proses

¹⁵Khamim Zarkasih Putro dan M. Mahlan, "Pendekatan Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan", <http://mahalaniraya.wordpress.com/2008/03/01/>, hlm. 1.

¹⁶Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *op.cit.*, hlm. 15.

¹⁷Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: CV.Assyfa, 1992), hlm. 413.

pengadaan, pelayanan, sehingga lembaga penyedia layanan bisa memproduksi lebih baik, pelayanan yang lebih efektif yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan keperluan pelanggan.¹⁸

Dengan tujuan tersebut berarti bagaimana menata sistem manajemen yang baik bagi pendidikan sehingga produk pendidikan outputnya akan berkualitas dan ini akan memenuhi harapan pelanggan yang baik. Pengaruhnya lembaga pendidikan tersebut akan menjadi pilihan utama, maka lembaga pendidikan tersebut akan mudah memberdayakan masyarakat, dan masyarakat akan peduli terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Sedangkan manfaat penerapan *Total Quality Management* pada sektor publik adalah perbaikan pelayanan, pengurangan biaya dan kepuasan pelanggan. TQM sangat bermanfaat baik bagi pelanggan, institusi, maupun bagi staf organisasi. Manfaat TQM bagi pelanggan adalah Sedikit memiliki masalah dengan produk atau pelayanan, Kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan, Kepuasan pelanggan terjamin.¹⁹

Sedangkan manfaat TQM bagi institusi pendidikan adalah Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan, Staf lebih termotivasi, Produktifitas meningkat, Biaya turun, Produk cacat berkurang, Permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat.²⁰

Manfaat TQM bagi staf Organisasi pendidikan adalah Pemberdayaan, Lebih terlatih dan berkemampuan, Lebih dihargai dan diakui.²¹

Manfaat lain dari implementasi TQM yang mungkin dapat dirasakan oleh institusi pendidikan di masa yang akan datang adalah Membuat institusi sebagai pemimpin (leader) dan bukan hanya sekedar pengikut (follower), Membantu terciptanya teamwork, Membuat institusi lebih

¹⁸Aziz Muslim, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Sikampung-Kroya Kabupaten Cilacap Tahun Ajaran 2006/2007, (Tesis), Universitas Nahdlatul Ulama', Surakarta, 2007, hlm. 42

¹⁹Fatah Syukur, "Implementasi TQM di Madrasah", <http://citraedukasi.blogspot.com>, 6 Juni 2008

²⁰*Ibid.*

²¹*Ibid.*

sensitif terhadap kebutuhan pelanggan, Membuat institusi siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan, Hubungan antara staf departemen yang berbeda lebih mudah.²²

4. Transformasi *Total Quality Management* dalam Produk Pendidikan

Total Quality Management tidak hanya diterapkan dalam dunia industri atau bisnis saja, akan tetapi juga bisa diterapkan dalam dunia pendidikan. Di Amerika penerapan *Total Quality Management* pada dunia pendidikan telah dimulai pada awal tahun 1990. banyak ide-ide tentang mutu atau kualitas yang di kembangkan dalam pelaksanaan kegiatan dalam lembaga pendidikan dan juga di beberapa penelitian ataupun sekolah. Bagaimanapun juga, masuknya *Total Quality Management* kedalam dunia pendidikan adalah berhubungan dengan upaya perbaikan mutu pendidikan.

Dengan demikian, tidak hanya dunia industri yang berkaitan dengan mutu, pendidikan juga berkaitan dengan mutu. Menurut departemen pendidikan dan kebudayaan, *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian pada peningkatan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu komponen terkait. Komponen-komponen itu adalah :²³

- a. Mahasiswa, menyangkut kesiapan dan motivasinya
- b. Dosen, dengan mempertimbangkan kemampuan profesional, moral kerja (kemampuan personal), dan kerjasamanya (kemampuan sosial)
- c. Kurikulum, menyangkut relevansi konten dan operasionalisasi proses pembelajaran
- d. Dana, sarana dan prasarana yang meliputi kecukupan dan keaktifan dalam mendukung proses pembelajaran
- e. Masyarakat, orang tua pengguna lulusan, lapangan kerja) diharapkan prestasinya dalam pengembangan program-program pendidikan di sekolah.

²²*Ibid.*

²³Aziz Muslim, *op.cit.*, hlm. 43.

Agar transformasi TQM dalam dunia pendidikan bisa tercapai, maka antara lembaga pendidikan dan pihak pengajar harus bekerjasama, dengan kata lain semua yang berkaitan dengan lembaga pendidikan harus bekerjasama dan benar-benar berupaya untuk mengadakan perbaikan mutu pendidikan. Apabila penerapan TQM tidak dibarengi dengan usaha yang memaksimalkan diri seluruh pihak pengelola pendidikan (kepala sekolah, guru, karyawan, siswa, dan masyarakat) maka upaya transformasi TQM tidak terwujud dengan baik. Dengan mengacu pada organisasi industri, maka instrumen TQM dalam pendidikan meliputi produk, customer, model-model mutu, mutu pembelajaran, standar mutu dan kepemimpinan pendidikan.²⁴

Produk pendidikan berdasarkan dengan: (a) prinsip pendidikan sebagai proses sirkuler, (b) jasa pendidikan tinggi menengah (pembelajaran yang meliputi jasa kurikuler dan ekstra kurikuler, dan jasa layanan administrasi), dan (c) pendapat Edward Sallis tentang jasa yang disediakan oleh lembaga pendidikan berupa: *tuition, assessment, and guidance* yang di berikan kepada para siswa, orang tua, dan sponsor, maka produk atau hasil pendidikan menengah yang hakikatnya berupa jasa secara umum dapat dibagi atas dua jasa, validasi akademik dan jasa non akademik yang meliputi:

- a. Jasa Pendidikan dan Pengajaran, yaitu berbagai pelayanan dalam proses belajar mengajar terstruktur (kurikuler) seperti penyusunan kurikulum, silabus, materi dan pelaksanaan, evaluasi, bimbingan, praktikum, dan lain-lain juga berupa kegiatan kemahasiswaan (ekstrakurikuler)
- b. Jasa Administrasi, yaitu berbagai pelayanan pendidikan menengah yang diterima oleh para pelanggan eksternal primer (siswa) yang meliputi berbagai kegiatan atau pelayanan administrasi yang mendukung proses pembelajaran tidak secara langsung, namun sangat

²⁴Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Total Quality Management*, (Jakarta: 1998), hlm. 31

menentukan efektifitas dan kualitas pelayanan serta penyajian jasa. Macam dan jenis kegiatan pelayanan ini antara lain : pelayanan administrasi yang bersifat umum maupun akademis, termasuk perangkat dan sarana dan prasarana yang mendukung pengadaan dan penyajian jasa pendidikan menengah secara keseluruhan.²⁵

5. Pelanggan Pendidikan dan Kebutuhannya

Dalam pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah menghasilkan produk. Dalam pendekatan *Total Quality Management* kualitas ditentukan oleh pelanggan.²⁶

Pelanggan diartikan sebagai penerima barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya dan mempergunakannya secara langsung ataupun tidak langsung, memahami dan menghayati barang atau jasa itu serta memberikan imbalan sepantasnya kepada pihak lain yang menyediakan dan menyajikan barang/jasa tersebut.²⁷

Oleh karena itu dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *Total Quality Management* di arahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Jadi disini pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.²⁸

Menurut Sallis, ada konsumen eksternal dan konsumen internal.²⁹ Konsumen eksternal dibagi menjadi tiga macam. *Pertama*, konsumen primer adalah penerima dan pengguna langsung jasa yang diberikan oleh lembaga pendidikan, yaitu siswa karena merekalah yang memperoleh

²⁵*Ibid*,

²⁶Fandi Ciptono, *Op. Cit*, hlm. 100.

²⁷Tampubolon, *Manajemen Mutu Total Diperguruan Tinggi*, (Jakarta: Proyek HEDS Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 1995), hlm. 2.

²⁸*Ibid*, hlm. 102.

²⁹Edward Sallis, *op.cit*, hlm. 68.

layanan langsung dari institusi pendidikan. *Kedua*, konsumen sekunder adalah pihak-pihak yang berkepentingan atas jasa lembaga pendidikan, walaupun tidak menerima atau mempergunakannya secara langsung seperti orang tua dan pemerintah karena mereka yang membiayai individu dan institusi pendidikan yang bersangkutan sehingga sangat penting dan menentukan. *Ketiga*, konsumen tersier pihak-pihak yang menerima dan mempergunakan jasa lembaga pendidikan secara tidak langsung yakni pengguna lulusan (dunia kerja), pemerintah, dan masyarakat luas. Sedangkan konsumen internal yaitu para guru/staf pengajar dan staf sekolah pada umumnya.³⁰

Sebagai organisasi industri, maka lembaga pendidikan juga memiliki customer yaitu pemakai hasil didik. Customer berupa para pelaku dalam rangkaian proses produksi, dan customer eksternal berupa pelaku akhir proses produksi.

B. Madrasah Bermutu

1. Makna Mutu Madrasah

. Dinamika madrasah di Indonesia tidak dapat dilepaskan dengan perkembangan Islam di Indonesia itu sendiri, madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam telah berkembang dan mengakar sejalan dengan perkembangan Islam. Bermula dari keinginan memperdalam ajaran Islam, muncul bentuk-bentuk pendidikan Islam yang secara sporadik dilaksanakan di langgar, di masjid, dan kemudian berkembang menjadi sebuah lembaga yang disebut pesantren.³¹ Kemudian pada abad 20 pesantren berkembang menjadi madrasah, sebagai akibat dari perasaan kurang puas terhadap sistem pesantren yang terlalu sempit pada pengajarannya.

Di sini tidak akan dibicarakan tentang perkembangan madrasah sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam, tetapi hanya terfokus pada

³⁰Dr. Umaedi, M.Ed., *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah (MMBS/M)*, (Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Mutu Pendidikan, 2004), hlm. 172.

³¹Fatah Syukur, "Madrasah di Indonesia Dinamika Kontinuitas dan Problematika", dalam Ismail SM dkk (eds), *Dinamika Pesantren Dan Madrasah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), hlm. 240.

makna mutu madrasah. Dalam hal ini mutu tidak akan terlepas dari keterkaitan tiga unsur yaitu input, proses, output/outcome.

Bila dikaitkan dengan madrasah, maka pengertian mutu akan berkenaan dengan segala aspek yang berhubungan dengan segala kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mendidik di dalam suatu madrasah yang mempunyai tiga unsur pokok, yaitu masukan, proses dan hasil. Ini sering dikenal dengan istilah *input*, proses, *output/outcome*. Oleh karena itu, antara *input*, proses, *output/outcome* tidak bisa berdiri sendiri, antara ketiganya selalu ada keterkaitan dan saling mempengaruhi satu sama lain.

Pengertian mutu telah dibahas pada tulisan sebelumnya. Sedangkan pengertian mutu madrasah menurut BASNAS (Badan Akreditasi Sekolah Nasional) Departemen Pendidikan Nasional adalah keadaan nilai dari suatu sekolah berdasarkan kriteria ideal dan harapan masyarakat.³²

Mutu sekolah terkait dengan paduan sifat-sifat dari keadaan dan layanan pendidikan sekolah yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan, baik secara tersirat maupun tersurat, serta mampu memberikan layanan pendidikan yang sesuai atau melebihi harapan pihak-pihak tersebut.

Keadaan dan jenis layanan itu secara keseluruhan diharapkan oleh semua pihak yang berkepentingan dalam lingkup madrasah yang di dalamnya meliputi pihak-pihak yang ada di dalam sistem penyelenggaraan pendidikan di madrasah, yaitu guru, karyawan, dan yang lebih utama adalah siswa dan pihak-pihak yang bukan menjadi bagian dari sistem penyelenggaraan pendidikan di madrasah yaitu orang tua, murid, penyandang dana, dan pemakai lulusan madrasah. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh BASNAS Depdiknas, kondisi dan jenis layanan beserta sifat-sifat yang diharapkan adalah :³³

- 1) Bagi guru dan karyawan
 - (a) Kondisi lingkungan dan implementasinya

³²Depdiknas, *Badan Akreditasi Sekolah Nasional (BASNAS)*, (Jakarta: t.p., 2003), hlm. 99

³³*Ibid.*

- (b) Kepemimpinan dan manajemen sekolah
- (c) Pembinaan iklim sekolah
- 2) Bagi siswa
 - (a) Kurikulum dan implementasinya
 - (b) Kegiatan ekstrakurikuler
 - (c) Pengembangan pribadi siswa
 - (d) Pengembangan bakat dan minat
- 3) Bagi orangtua dan masyarakat penyandang dana
 - (a) Pembinaan pribadi siswa (agama dan akhlak)
 - (b) Pembentukan budaya belajar
 - (c) Pengembangan bakat dan minat
 - (d) Pengembangan kemampuan akademik
- 4) Bagi masyarakat dan pemakai lulusan
 - (a) Pembentukan kompetensi lulusan
 - (b) Pembentukan etos kerja dan motif berprestasi lulusan

Jadi untuk meningkatkan mutu madrasah semua lapisan pendukung pendidikan baik itu guru, siswa, materi, metode maupun sarana pendukung harus diperbaiki dengan semaksimal mungkin sehingga nantinya akan mendapatkan hasil yang bermutu.

2. Standar Mutu Madrasah

Pendidikan merupakan salah satu pranata sosial yang penting dalam upaya mencerdaskan bangsa bagi terciptanya kehidupan masyarakat yang maju, demokratis, mandiri dan sejahtera. Pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan nasional.³⁴

Hal ini perlu adanya pembaruan pendidikan yang dilakukan terus menerus agar pendidikan di Indonesia mampu menghadapi tantangan sesuai dengan perkembangan zaman. Apalagi di zaman globalisasi seperti sekarang ini dimana persaingan dalam dunia pendidikan semakin ketat

³⁴Departemen Agama RI, *Pedoman Akreditasi Madrasah*, (Jakarta: t.p., 2004), hlm. 4.

yang menuntut untuk selalu meningkatkan mutu lembaga pendidikan agar tidak tersaingi oleh lembaga lain.

Strategi yang dikembangkan dalam penerapan Total Quality Management dalam pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa.³⁵ Yakni institusi yang memberikan layanan (service) sesuai dengan keinginan pelanggan. Layanan ini tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Untuk memposisikan sebagai industri jasa, harus memenuhi standar mutu. Standar mutu di dalam institusi pendidikan khususnya madrasah dapat diukur dengan melalui Program Akreditasi Madrasah.

Akreditasi madrasah merupakan suatu proses penilaian kualitas madrasah, baik negeri maupun swasta yang menggunakan kriteria baku mutu yang ditetapkan oleh pemerintah / lembaga akreditasi.³⁶ Dalam kegiatan penilaian kelayakan suatu madrasah berdasarkan suatu kriteria yang ditetapkan dan dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional yang hasilnya diwujudkan dalam bentuk pengakuan peringkat kelayakan.

Akreditasi madrasah bertujuan untuk memperoleh gambaran keadaan dan kinerja madrasah dan untuk menentukan tingkat kebijakan suatu madrasah dalam menyelenggarakan pendidikan, sebagai dasar yang digunakan sebagai alat pembinaan dan pengembangan dalam rangka peningkatan mutu pendidikan madrasah.³⁷

Adanya keterlaksanaan pengembangan Sistem Akreditasi dalam pendidikan terdapat dalam PP no. 19 tahun 2005. bahwa untuk memperoleh pengakuan status dan tingkat kelayakan madrasah melalui Akreditasi Madrasah. Sesuai PP No. 19 Th. 2005, Instrumen Akreditasi mengacu pada 8 SNP (Standar Nasional Pendidikan) untuk SMA/MA yang diantaranya terdiri dari :

³⁵ Edward Sallis, *op. cit*, hlm. 6

³⁶ Departemen Agama RI, *loc.cit.*, hlm. 5.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 6.

1) Standar Isi.³⁸

- Madrasah mengembangkan kurikulum bersama-sama pihak terkait berpedoman pada panduan penyusunan kurikulum yang dibuat oleh BSNP
- Madrasah melaksanakan kurikulum berdasarkan prinsip perbaikan layanan pembelajaran, pengayaan layanan pembelajaran, pendayagunaan kondisi, serta pendayagunaan kondisi sosial dan budaya.
- Sekolah/Madrasah memiliki program pengembangan diri dalam bentuk kegiatan konseling dan kegiatan ekstrakurikuler
- Sekolah/Madrasah memiliki beberapa mata pelajaran yang dilengkapi dokumen Standar Kompetensi (SK) dan Kompetensi Dasar (KD) untuk setiap mata pelajaran.
- Sekolah/Madrasah menjadwalkan awal tahun pelajaran, minggu efektif, pembelajaran efektif, dan hari libur pada kalender akademik yang dimiliki.

2) Standar Proses.³⁹

- Setiap mata pelajaran memiliki RPP yang dijabarkan dari silabus
- Penyusunan RPP sudah memperhatikan prinsip perbedaan individu siswa, mendorong partisipasi aktif siswa, dan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi
- Pemantauan proses pembelajaran dilakukan oleh Kepala Sekolah/Madrasah mencakup tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap penilaian hasil pembelajaran
- Kepala Sekolah/Madrasah melaporkan pengawasan proses pembelajaran kepada pemangku kepentingan

3) Standar Kompetensi Lulusan.⁴⁰

- Siswa memperoleh pengalaman belajar melalui program pembiasaan untuk mencari informasi/pengetahuan lebih lanjut dari berbagai sumber belajar
- Siswa memperoleh pengalaman mengekspresikan diri melalui kegiatan seni dan budaya.
- Siswa memperoleh pengalaman belajar dalam pembentukan akhlak mulia melalui pembiasaan dan pengalaman.
- Siswa memperoleh pengalaman belajar agar menguasai pengetahuan untuk melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi.

³⁸Depdiknas, *Instrumen Akreditasi SMA/MA*, (Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M), 2008), hlm. 1.

³⁹*Ibid.*, hlm. 7.

⁴⁰*Ibid.*, hlm. 11.

4) Standar Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.⁴¹

- Guru memiliki kualifikasi akademik minimum Sarjana (S1) atau Diploma IV (D-IV) sesuai dengan latar belakang pendidikannya
- Guru sehat jasmani dan rohani untuk menjalankan tugasnya
- Guru merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pembelajaran sesuai dengan prinsip-prinsip pembelajaran
- Kepala Sekolah /Madrasah berstatus sebagai guru, memiliki sertifikat pendidik, dan Surat Keputusan (SK) sebagai Kepala Sekolah/Madrasah yang memiliki kualifikasi akademik minimum Sarjana (S1) atau Diploma IV (D-IV) dan memiliki pengalaman mengajar sekurang-kurangnya 5 tahun
- Tenaga perpustakaan dan laboratorium minimum memiliki kualifikasi akademik minimum Diploma 1 (D-1) yang memiliki latar belakang pendidikan sesuai dengan tugasnya

5) Standar Sarana dan Prasarana.⁴²

- Sekolah/Madrasah memiliki prasarana yang lengkap
- Sekolah/Madrasah memiliki ruang perpustakaan, ruang laboratorium biologi, fisika, kimia, komputer, bahasa, yang dapat menampung minimum satu rombongan belajar dengan luas dan sarana sesuai dengan ketentuan
- Sekolah/Madrasah memiliki ruang pimpinan, ruang guru, ruang tata usaha, tempat beribadah ruang konseling, ruang UKS, ruang organisasi kesiswaan dengan luas dan sarana sesuai dengan ketentuan
- Sekolah/Madrasah memiliki jamban, gudang, ruang sirkulasi, tempat bermain/olahraga dengan luas dan sarana sesuai dengan ketentuan.

6) Standar Pengelolaan.⁴³

- Sekolah/Madrasah telah merumuskan dan menetapkan visi, misi, tujuan, dan rencana kerja jangka menengah (empat tahun) dan rencana kerja tahunan
- Sekolah/Madrasah melaksanakan kegiatan pengembangan kurikulum dan pembelajaran
- Sekolah/Madrasah melaksanakan pendayagunaan pendidik dan tenaga kependidikan
- Sekolah/Madrasah mengelola sarana dan prasarana pembelajaran
- Sekolah/Madrasah menciptakan suasana, iklim, dan lingkungan pembelajaran yang kondusif

⁴¹*Ibid.*, hlm. 24.

⁴²*Ibid.*, hlm. 32.

⁴³*Ibid.*, hlm. 43.

7) Standar Pembiayaan.⁴⁴

- Sekolah/Madrasah memiliki catatan tahunan berupa dokumen nilai aset sarana dan prasarana secara menyeluruh.
- Sekolah/Madrasah membelanjakan biaya untuk pengembangan pendidik dan tenaga kependidikan berdasarkan rencana kerja dan anggaran Sekolah/Madrasah
- Sekolah/Madrasah membayar gaji, insentif, transport dan tunjangan lain bagi guru pada tahun berjalan.
- Sekolah/Madrasah mengalokasikan biaya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pembelajaran selama tiga tahun terakhir.
- Sekolah/Madrasah membuat laporan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan dan menyampaikannya kepada pemerintah atau yayasan.

8) Standar Penilaian.⁴⁵

- Guru menginformasikan rancangan dan kriteria penilaian yang ada dalam silabus mata pelajaran kepada siswa pada semester yang berjalan.
- Guru menggunakan tehnik penilaian berupa tes, pengamatan, penugasan, dan atau bentuk lain dalam menilai sesuatu
- Guru melaporkan hasil penilaian mata pelajaran pada setiap akhir semester kepada Kepala Sekolah/Madrasah dalam bentuk laporan prestasi belajar siswa.
- Sekolah/Madrasah menyelenggarakan ujian Sekolah/Madrasah dan menentukan kelulusan siswa sesuai dengan kriteria yang berlaku.

Dengan demikian, penyelenggara Akreditasi Madrasah sebagai upaya pengendalian mutu yang dapat menciptakan madrasah yang bermutu sesuai dengan harapan masyarakat / pelanggan. Jadi dalam rangka meningkatkan mutu madrasah semua lapisan pendukung pendidikan baik itu guru, siswa, materi, metode maupun sarana pendukung harus diperbaiki dengan semaksimal mungkin sehingga nantinya akan mendapatkan hasil yang bermutu.

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 50.

⁴⁵*Ibid.*, hlm. 60.

BAB III

DATA PENELITIAN TENTANG PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DI MAN 1 SURAKARTA

A. Data Umum Tentang Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta

1. Sejarah Berdiri

Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta merupakan Madrasah Aliyah Negeri yang tertua di Indonesia. Madrasah ini pada mulanya adalah Madrasah Aliyah al-Islam Surakarta yang dirintis oleh yayasan Al-Islam pada tahun lima puluhan. Kemudian pada tahun 1967 madrasah ini berubah status menjadi negeri. Ini didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 180 Tahun 1967 tanggal 21 Juli 1967 dengan nama Madrasah Aliyah Agama Islam Negeri (MAAIN) Surakarta.

Pada awal berdirinya MAAIN berlokasi di jalan Honggowongso No 25 Surakarta dan menjadi satu lokasi dengan lembaga pendidikan lain di bawah naungan yayasan al-Islam. Pada tanggal 10 Mei 1977 MAAIN direlokasi ke lokasi baru Jl. Sumpah pemuda No.25 Surakarta (lokasi sekarang). Dalam perkembangan selanjutnya MAAIN berubah nama menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Surakarta dan terakhir menjadi MAN 1 Surakarta.

Sejak tahun 1990 MAN 1 Surakarta dipercaya oleh pemerintah untuk menyelenggarakan Madrasah Aliyah Program Khusus (MAPK) yang kemudian berubah nama menjadi Madrasah Aliyah Keagamaan (MAK). Hal ini berdasarkan Surat keputusan Menteri Agama RI No. 138 tahun 1990. Pada tahun 2006 MAN 1 Surakarta mengembangkan program pendidikannya dengan membuka Program Boarding School.¹

Tujuan berdirinya madrasah ini adalah sebagai bagian dari tujuan pendidikan nasional yaitu meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Kemudian tujuan pengembangan ciri

¹Dokumentasi Profil MAN 1 Surakarta, tanggal 25 Oktober 2008

khas Agama Islam pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta adalah memberikan landasan Islami yang kokoh agar peserta didik memiliki kepribadian yang kuat dilandasi oleh nilai-nilai keislaman bagi perkembangan kehidupan selanjutnya.²

2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah masa depan yang dipilih, sebuah keadaan yang diinginkan. Visi merupakan sebuah ekspresi optimisme dalam lingkungan birokrasi maupun non birokrasi.³ Visi menggambarkan masa depan sekolah atau madrasah yang diinginkan. Itu berkaitan erat dengan tujuan sekolah atau madrasah, yang diekspresikan dalam tema-tema nilai dan menjelaskan arah sekolah atau madrasah yang diinginkan. Ia harus mampu memberikan inspirasi. Dengan demikian maka seluruh warga sekolah atau madrasah akan termotivasi untuk bekerja dengan penuh semangat dan antusias. Membuat pernyataan visi hanyalah sekedar mengartikulasikan ke dalam satu alenia masa depan yang diinginkan oleh sistem sekolah atau madrasah, yaitu satu hal yang secara signifikan lebih baik dari sekarang. Visi ini hendaknya didasarkan pada nilai-nilai dan keyakinan bersama. Visi Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta adalah : Terbentuknya generasi yang Islami dan berprestasi.

b. Misi

Misi adalah tema lain yang sering digunakan untuk mengekspresikan tujuan sekolah maupun madrasah, misi digunakan untuk menjelaskan seluruh tujuan dan filosofi dan misi sering dinyatakan dalam kalimat yang pendek. Misi biasanya mudah diingat dan memberikan pedoman pelaksanaan bagi seluruh warga sekolah ataupun madrasah. Walau kadang misi mirip dengan visi, namun misi

²Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah yang diwakili oleh Waka Kurikulum MAN 1 Surakarta, 27 Oktober 2008.

³Tony Bush Dan Marianne Coleman, *Leadership And Strategic Management In Education*, Terj, Fahrurrozi, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 37.

biasanya lebih spesifik dalam mengekspresikan nilai-nilai institusi, misi juga di anggap sebagai sarana untuk menerjemahkan inspirasi ke dalam realitas.⁴ Tujuan pernyataan misi adalah mengartikulasikan cara untuk mencapai visi.⁵ Membuat pernyataan misi berarti membuat peta perjalanan untuk sekolah atau madrasah yang akan menjadi pedoman untuk mewujudkan visi. Misi Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta adalah:

- a. Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan Agama Islam
- b. Meningkatkan kualitas proses belajar mengajar
- c. Mengembangkan potensi akademik siswa secara optimal sesuai dengan bakat dan minatnya melalui proses pendidikan
- d. Melaksanakan bimbingan secara efektif pada siswa untuk melanjutkan pendidikan
- e. Meningkatkan daya saing dan kemampuan siswa ke perguruan tinggi
- f. Meningkatkan penguasaan ketrampilan dan *life skill*

3. Keadaan Guru dan Pegawai Administrasi.⁶

a. Keadaan jumlah Guru

No	Status Guru	Jmlh	Kualifikasi Pendidikan						
			SLA	D2	D3	S1 DN	S1 LN	S2 DN	S2 LN
1	Guru tetap Depag	45	1		2	35		7	
2	Guru Ttp DPK	14				11		3	
3	Guru Bantu	5				5			
4	Guru Kontrak	3				3			
5	Guru Tidak tetap	31	2	1	1	20	7		2
	Jumlah	98	3	1	1	74	7	10	2

b. Keadaan Pegawai Administrasi

No	Status Pegawai	Jmlh	Kualifikasi Pendidikan				
			SD	SLP	SLA	D3	S1
1	PNS	12	-		6	-	6

⁴*Ibid*, hlm. 41

⁵Jeromes A. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu prinsip-prinsip perumusan dan tata langkah penerapan*, terj. Yosol Irinatara, (yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 155.

⁶Dokumentasi Papan Data MAN 1 Surakarta

2	PTT	10	3	1	6	-	-
	Jumlah	22	3	1	12	-	6

4. Keadaan Siswa MAN 1 Surakarta Tahun Ajaran 2007/2008

No	Kelas	Jumlah Siswa		
		Lk2	Prp	Jml
1	X Reguler	82	124	206
2	X Program Khusus Keagamaan	42	41	83
3	X Program Boarding School	20	23	43
4	XI IPA (Reguler)	33	61	94
5	XI IPS (Reguler)	44	70	114
6	XI Bahasa (Reguler)	5	28	33
7	XI Program Khusus Keagamaan	36	42	78
8	XII IPA (Reguler)	29	42	72
9	XII IPS (Reguler)	72	95	167
10	XII Bahasa (Reguler)	11	21	32
11	XII Program Khusus Keagamaan	38	35	73
		412	582	994

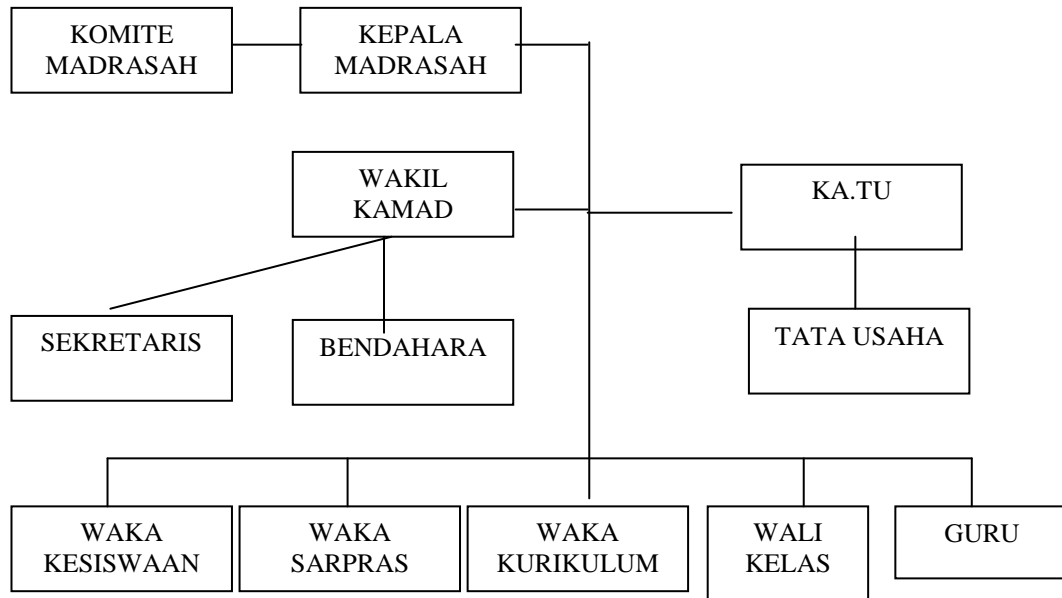
5. Struktur Organisasi MAN 1 Surakarta

Struktur diartikan sebagai pola hubungan komponen atau bagian suatu organisasi. Struktur merupakan format hubungan kerja yang membagi dan mengkoordinasikan tugas-tugas orang dan kelompok agar mencapai sebuah tujuan. Lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikannya juga dibutuhkan sebuah struktur organisasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan jenjang lembaga pendidikan tersebut di dalam mencapai tujuan.

Pengorganisasian sebagai wujud dari kepengurusan, merupakan aktifitas menyusun dan membentuk hubungan kerjasama antar personalia yang telah ditetapkan. Di dalam pengorganisasian terdapat adanya pembagian tugas-tugas dan tanggungjawab, secara rinci menurut bidang-bidang dan bagian-bagian, sehingga terciptalah adanya hubungan

kerjasama yang harmonis dan lancar menuju terciptanya tujuan yang telah ditetapkan.⁷

Adapun Struktur Organisasi di MAN 1 Surakarta adalah⁸



Secara terperinci fungsi-fungsi dari struktur organisasi yang ada di MAN 1 Surakarta sebagai berikut:

1. Fungsi Kepala Madrasah
 - a. Menyusun perencanaan
 - b. Mengorganisasikan kegiatan
 - c. Mengarahkan kegiatan
 - d. Mengkoordinasikan kegiatan
 - e. Melaksanakan pengawasan
 - f. Melaksanakan evaluasi terhadap kegiatan
 - g. Menentukan kebijaksanaan
 - h. Penyelenggarakan rapat
 - i. Mengambil keputusan
 - j. Mengatur proses belajar mengajar
 - k. Mengatur administrasi kantor, siswa, perlengkapan dan keuangan.
 - l. Mengatur organisasi siswa intra sekolah (OSIS)

⁷Dokumentasi Profil MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

⁸Dokumentasi Papan Data MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

- m. Mengatur hubungan sekolah dengan masyarakat dan stakeholder lainnya.⁹
2. Tata Usaha
 - a. Administrasi Pengajaran
 - b. Administrasi Kesiswaan
 - c. Administrasi Keuangan
 - d. Administrasi Kepegawaian
 - e. Administrasi Hubungan Masyarakat.¹⁰
 3. Bidang Kurikulum
 - a. Menyusun Program Pengajaran
 - b. Menyusun Pembagian Tugas Baru
 - c. Menyusun Jadwal Pelajaran
 - d. Menyusun Evaluasi Jadwal Belajar
 - e. Menyusun Pelaksanaan UN/UAS
 - f. Menyusun kriteria dan persyaratan naik / tidak serta lulus / tidak lulus
 - g. Menyusun jadwal penerimaan Rapor dan STTB
 - h. Mengkoordinasikan dan mengarahkan penyusunan Program Satuan Pelajaran
 - i. Menyediakan daftar buku acara guru dan siswa
 - j. Menyusun laporan pelaksanaan pengajaran secara berkala
 4. Tugas Wakil Kepala Madrasah bidang Sarana dan Prasarana
 - a. Inventarisasi barang dan aset madrasah
 - b. Pendencygunaan sarana prasarana, termasuk kartu-kartu pelaksanaan pendidikan
 - c. Memelihara aset dan pengembangan sarana dan prasarana
 - d. Pengelolaan keuangan alat-alat pengajaran
 5. Tugas Wakil Kepala Madrasah bidang Kesiswaan
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan siswa
 - b. Memberdayakan kegiatan Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS)

⁹Dokumentasi Profil MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

¹⁰Dokumentasi Profil MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

- c. Membuat jadwal petugas upacara
 - d. Membina kegiatan siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler
6. Tugas Wakil Kepala Madrasah bidang Keuangan
- a. Penata usaha semua keuangan madrasah
 - b. Bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan siswa
 - c. Mengalokasikan dana sesuai dengan program kerja madrasah
 - d. Mendistribusikan gaji pegawai dan karyawan
7. Tugas Wali Kelas
- a. Denah tempat duduk
 - b. Papan absensi siswa
 - c. Buku absensi siswa
 - d. Buku kegiatan belajar siswa
 - e. Buku kegiatan belajar mengajar
 - f. Tata tertib kelas
 - g. Daftar piket kelas
 - h. Penyusunan statistik bulanan siswa
 - i. Pengisian daftar nilai siswa
 - j. Membuat catatan khusus siswa
 - k. Pengisian buku laporan pendidikan (Raport)
 - l. Pembagian buku laporan pendidikan (Raport).¹¹
8. Petugas Perpustakaan
- a. Perencanaan pengadaan buku-buku perpustakaan
 - b. Pengurusan pelayanan perpustakaan
 - c. Perencanaan pengembangan perpustakaan
 - d. Pemeliharaan dan perbaikan buku/bahan perpustakaan
 - e. Inventarisasi bahan-bahan perpustakaan
 - f. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan perpustakaan secara terbuka.¹²
9. Bimbingan Konseling (BK)

¹¹Dokumentasi Job Description MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

¹²Dokumentasi Job Description MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

- a. Merencanakan petugas BK oleh kepala madrasah dan direncanakan pada awal tahun
- b. Merencanakan program segenap guru BK, adapun jenis program adalah bimbingan pribadi, sosial, belajar, dan karir
- c. Menyiapkan instrumen BP oleh segenap guru BK dan tata usaha dan yang dikerjakan pada awal tahun pelajaran
- d. Melaksanakan rapat-rapat koordinasi petugas BP
- e. Mengusahakan kepala madrasah bagi terpenuhinya tenaga, sarana dan prasarana, ala, serta pelaksanaan BK
- f. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan pelayanan BK kepada kepala madrasah.¹³

Dari beberapa tugas pokok para waka, guru dan staf lain diatas, dapat dinyatakan betapa pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dalam melaksanakan segala kebijakan yang dibuat pada tingkatan administratif maupun manajerial.

Kepala madrasah sebagai penanggung jawab pelaksanaan kurikulum di madrasah yang dipimpinnya hendaknya selalu memonitor terhadap efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kurikulum, pencapaian tujuan lembaga pendidikan, efektifitas dan efisiensi pelaksanaan bimbingan penyuluhan dengan mengamati banyaknya kasus yang ditangani wali kelas atau Pembina ekstra dan solusi apa yang bisa dilakukan sehingga pengambilan kebijakan tepat pada sasaran.

Struktur dan tugas diatas menggambarkan bahwa MAN 1 Surakarta telah menyusun perencanaan (*planing*), mengumpulkan sumberdaya (*organizing*). Pekerjaan kepala madrasah telah dibagi secara terperinci dengan harapan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan pada masing-masing komponen yang ada di MAN 1 Surakarta. Tugas kepala madrasah berikutnya adalah bagaimana menggerakkan (*actuating*) personalia terstruktur tadi agar bisa berjalan sesuai dengan visi, misi, dan program yang telah direncanakan. Pengawasan untuk mengendalikan (*controlling*)

¹³Wawancara dengan Guru BK MAN 1 Surakarta pada tanggal 25 Oktober 2008

agar organisasi berjalan sesuai rencana menuju tercapainya misi pendidikan yang ideal.

B. Data Khusus Tentang *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta

Pada dasarnya pendidikan bertujuan untuk mencerdaskan, mendewasakan, membebaskan dan memanusiakan manusia. Dalam rangka untuk mempersiapkan sumber daya menghadapi persaingan di era global, dan menyiapkan lembaga yang kompetitif, maka MAN 1 Surakarta berupaya merespon dengan menerapkan konsep *Total Quality Management*, yang antara lain tercover dalam visi dan misi MAN 1 Surakarta yang penulis peroleh dari dokumen “Profil MAN 1 Surakarta”

Dewasa ini mutu pendidikan di Indonesia masih memerlukan perhatian khusus, mengingat banyaknya persoalan-persoalan yang dihadapi pendidikan. *Total Quality Management* sebenarnya bisa dijadikan solusi alternatif untuk meningkatkan kualitas pendidikan, akan tetapi dalam kenyataan di lapangan implementasi nya masih sangat minim. Demikian juga di MAN 1 Surakarta juga masih sederhana, akan tetapi itu juga bagian dari upaya perbaikan terus menerus untuk meningkatkan mutu pendidikan. Konsep-konsep *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta meliputi :

1. Standar Isi

Standar isi yang ada dalam Standar Nasional Pendidikan terkait dengan kurikulum yang ada di lembaga pendidikan. Kurikulum merupakan salah satu komponen pendidikan yang memegang peranan penting dalam menentukan ke arah mana sasaran dan tujuan peserta didik akan dibawa serta kemampuan minimal dan keahlian apa yang harus dimiliki oleh peserta didik setelah selesai mengikuti program pendidikan. Atas dasar itu, maka Perubahan yang menuntut adanya penyesuaian-penyesuaian tertentu dalam bidang pendidikan merupakan suatu hal yang harus dilakukan, sebagai upaya memperbaiki dan mengembangkan kualitas pendidikan, menuju terciptanya kehidupan yang cerdas, damai, terbuka, demokratis, dan mampu bersaing, baik tingkat nasional maupun

internasional. Dalam konteks pendidikan madrasah, agar lulusannya memiliki keunggulan kompetitif dan komparatif, maka kurikulum dikembangkan adalah kurikulum Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP).¹⁴ Hal ini dilakukan agar madrasah secara kelembagaan dapat merespon secara proaktif berbagai perkembangan informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, serta tuntutan desentralisasi.¹⁵ Untuk struktur kurikulum terlampir. Komponen mata pelajaran di MAN 1 Surakarta memuat kelompok mata pelajaran sebagai berikut :¹⁶

- a. Kelompok mata pelajaran agama dan akhlak mulia meliputi Al Quran-Hadits, Aqidah Akhlaq, Fiqih, Sejarah Kebudayaan Islam
- b. Kelompok mata pelajaran kewarganegaraan dan kepribadian
- c. Kelompok mata pelajaran ilmu pengetahuan dan teknologi
- d. Kelompok mata pelajaran estetika
- e. Kelompok mata pelajaran jasmani, olah raga dan kesehatan
- f. Kelompok mata pelajaran ketrampilan.

2. Standar Proses

Standar proses ini kaitannya dengan pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru untuk mendorong partisipasi aktif siswa dalam pembelajaran.

Setelah mendapat izin dari kepala madrasah dan guru bidang studi PAI penulis diperkenankan untuk masuk kelas duduk bersama-sama dengan para siswa. Seperti biasa siswa memberikan salam pada guru setelah itu guru memulai pembelajaran dengan langkah-langkah sebagai berikut :¹⁷

- a. Pembukaan (salam)

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Waka Kurikulum MAN 1 Surakarta, Bapak Tridewo 27 Oktober 2008.

¹⁵ Sukmadinata, *Pengembangan Kurikulum: Teori dan Praktek*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 43.

¹⁶ Dokumentasi profil MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

¹⁷ Hasil observasi pada tanggal 24 Oktober 2008

b. Guru mengungkapkan pengalaman Belajar tentang kehidupan pribadinya yang terkait dengan topik pembelajaran tentang puasa.

c. Proses pembelajaran :

- Guru mengajukan pertanyaan yang menjadi bahan diskusi bagi siswa. Apa bunyi ayat dalam surat al- Baqarah : 183, setelah beberapa kali membaca, ajukan pertanyaan selanjutnya, Apa pengertian puasa ? apa makna dan hikmah puasa bagi manusia ? apa peran khalifah bagi kehidupan ? Nasehat apa yang diberikan agar manusia memenuhi tugasnya ? Solusi apa yang mereka berikan kepada manusia sebagai khalifah terhadap problem kerusakan kehidupan manusia dan lingkungannya
- Guru meminta kepada siswa mendiskusikan beberapa pertanyaan tersebut secara kelompok, siswa dimohon membuat rumusan jawaban
- Kelas melakukan debat terbuka atas persoalan yang baru saja didiskusikan kelompok. Guru sebagai pemandu memimpin jalannya debat kelas
- Bersama guru, para peserta kelas merumuskan bersama secara tertulis terhadap problem tersebut
- Sekali lagi, guru meminta pandangan kepada siswa tentang jawaban tersebut
- Guru menyimpulkan pembahasan terkait dengan pokok bahasan surat al-Baqorah ayat 30

Setelah selesai dapat dilanjutkan dengan memberikan tugas dengan mengerjakan soal-soal latihan dan pemberian kesimpulan akhir kemudian dilanjutkan dengan kegiatan penutup (salam).

3. Standar Kompetensi Lulusan

Kompetensi yang diterapkan MAN 1 Surakarta seperti yang dianjurkan pemerintah, muatan kurikulum yang ada di MAN 1 Surakarta adalah tertuang dalam Program Pendidikan yang saat ini terdiri dari :¹⁸

¹⁸ Dokumentasi Profil MAN 1 Surakarta tanggal 25 Oktober 2008

a. Program Reguler.

Program Regular merupakan program umum sebagaimana pada Madrasah Aliyah lainnya yang pelaksanaan KBM nya di mulai dari pukul 07.00 dan berakhir pada pukul 13.30. Program regular ini terdiri dari 3 Program Jurusan yaitu: Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam, Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, dan Jurusan Bahasa

b. Program Khusus Keagamaan

Program ini merupakan kelanjutan dari Madrasah Aliyah Program Khusus yang diselenggarakan mulai tahun 1990. Program ini diselenggarakan dengan sistem pondok pesantren. Siswa wajib tinggal di pondok dibawah bimbingan dan pengawasan para pembina selama 24 jam.. Desain kurikulum terdiri dari 70 % ilmu-ilmu keislaman dan 30% ilmu pengetahuan umum. Program ini didesain untuk menyiapkan peserta didik yang memiliki integritas keislaman dan kemampuan ilmu-ilmu keislaman yang memadai guna melanjutkan ke PT Islam baik di dalam maupun luar negeri.

c. Program *Boarding School*

Merupakan program yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik agar lolos memasuki Perguruan Tinggi Umum, khususnya perguruan-perguruan tinggi ternama di Indonesia, seperti UGM, UI, ITB, IPB, ITS, dll.

Penyelenggaraan Program Boarding School hampir sama dengan Program Khusus Keagamaan, hanya saja berbeda pada kurikulum nya. Kurikulum Program Khusus Keagamaan meliputi ilmu-ilmu keislaman, sedangkan core kurikulum Program Boarding School adalah ilmu-ilmu umum, mata pelajaran yang dijadikan tes seleksi masuk perguruan tinggi.

Adapun kegiatan pembelajaran siswa Program Boarding School adalah sbb:

- 1) Pembelajaran Kurikuler pagi (sama dengan regular)
 - 2) Tutorial siang meliputi materi pengembangan bahasa Arab, bahasa Inggris, dan mata pelajaran yang dijadikan tes seleksi masuk perguruan tinggi
 - 3) Pembelajaran Kelompok Terbimbing malam.
- d. Program Ketrampilan

Program Keterampilan merupakan program yang bersifat ekstra kurikuler dan dilaksanakan terstruktur. Program ini dibiayai oleh UNESCO, Islamic Development Bank (IDB) dan APBN. Tujuan Program ketrampilan adalah memberi ketrampilan tertentu kepada siswa untuk modal memasuki dunia kerja, yaitu bagi mereka yang tidak akan melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi.

Peserta program keterampilan ini adalah siswa yang memiliki minat untuk menguasai keterampilan vocational tertentu. Program ini dilaksanakan lima hari seminggu pada sore hari selama dua tahun (kelas 1 dan 2). Saat ini Program Keterampilan MAN 1 Surakarta baru dapat menerima 60 siswa untuk tiap tahunnya. Adapun program yang ada meliputi: Maintenance Repaire Computer, Kesekretariatan, dan Tata Busana

4. Standar Pendidik Dan Tenaga Kependidikan

Sumber Daya personil (pendidik dan tenaga kependidikan) memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan media untuk itu adalah melalui pendidikan. Dalam hal ini ada kriteria khusus yang dijadikan standar pendidik dan tenaga kependidikan di MAN 1 Surakarta. Yaitu guru memiliki kualifikasi akademik minimum Sarjana (S1) atau Diploma IV (D-IV) sesuai dengan latar belakang pendidikannya serta sehat jasmani dan rohani untuk menjalankan tugasnya. Selain itu guru merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pembelajaran sesuai dengan prinsip-prinsip pembelajaran. Kepala Madrasah berstatus sebagai guru, memiliki sertifikat pendidik dan Surat

Keputusan (SK) sebagai kepala madrasah. Kriteria lain kepemimpinan yang diterapkan dalam lingkungan MAN 1 Surakarta adalah untuk kepala madrasah harus memiliki background pendidikan minimal S1 dan masa bakti kepala madrasah adalah 5 tahun, sehingga rotasi kaderisasi terus berjalan. Untuk tenaga perpustakaan dan laboratorium memiliki kualifikasi akademik D-2 yang memiliki latar belakang pendidikan sesuai dengan tugasnya.

Kompetensi guru adalah kemampuan seorang guru dalam melaksanakan kewajiban secara bertanggungjawab dan layak. Pelatihan atau pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) madrasah, terutama menyangkut kemampuan guru dalam mengajar adalah bagian terpenting dari usaha peningkatan kualitas. Mutu pendidikan sangat ditentukan oleh guru karena guru merupakan faktor sentral dalam upaya peningkatan mutu. Karena proses pembelajaran menyangkut kemampuan mengajar guru, maka dalam pelaksanaan program ini penekanannya adalah pelatihan peningkatan kemampuan guru dalam mengajar, baik untuk mata pelajaran umum maupun mata pelajaran agama, standar kualitas guru yaitu persiapan sebelum mengajar, diantaranya adalah membuat Prota, Promes, dan Satpel.

Upaya yang dilakukan kepala madrasah untuk meningkatkan kualitas guru adalah dengan mengadakan beberapa kegiatan diantaranya adalah :

a. Pelatihan MGMP untuk Peningkatan Kualitas Mengajar Guru

Untuk meningkatkan kualitas guru dalam mengajar maka kepala madrasah mendorong guru-guru untuk mengikuti berbagai kegiatan seperti musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP). Kegiatan ini antara guru yang satu dengan yang lainnya masing – masing berbeda menurut jenis mata pelajaran yang diampu oleh guru itu sendiri. Menurut penuturan ibu Sri Mardiana tentang MGMP itu berbeda dari masing-masing guru mata pelajaran. Satu jenis mata pelajaran akan diwakili

oleh satu orang guru di madrasah tersebut.¹⁹ Berikut adalah beberapa guru yang pernah mengikuti kegiatan MGMP menurut mata pelajaran yang diampu, diantaranya yaitu :

No	Nama Guru	Mata Pelajaran	Mengikuti Kegiatan
1	Sri Mardiana, S.Pd	Matematika	5 kali
2	Ulfah Husniah S.Pd	Bahasa Indonesia	4 kali
3	Siti Maemunah S.Pd	Bahasa Inggris	4 kali
4	Sukemi, S.Ag	Bahasa Arab	2 kali
5	Tri Dewo S.Pd	Fisika	3 kali
6	Hikmawati Kusuma Wardani S.Pd	Geografi	2 kali
7	Sugiyono, S.Ag	PKN	2 kali
8	Abdul Mutholib S.Ag	Qur'an Hadits	3 kali
9	Mu'tasim S.Pd	Kimia	3 kali
10	Mukhlis Hudaf S,Pdi	Aqidah Akhlak	2 kali

b. Training Manajemen dan Kepemimpinan Tenaga Pendidik

Gedung dan fasilitas yang memadai tidak menjadi jaminan lembaga pendidikan akan bisa berjalan sesuai tujuan, tanpa ditopang dengan manajemen yang baik, kegiatan training manajemen membuat madrasah lebih terbuka dalam hal manajemen. Training manajemen dan kepemimpinan ini berdampak pada terbukanya manajemen, baik manajemen keuangan maupun kelembagaan, hal ini bisa dilihat dengan dari seringnya program evaluasi di madrasah yang dipimpin langsung oleh kepala madrasah tiap tiga bulan sekali.²⁰

c. Workshop Peningkatan Kreatifitas mengajar

Kreatifitas mengajar guru nantinya akan mempengaruhi keberhasilan siswa, dengan demikian guru tidak boleh kaku dalam menyampaikan materi pelajaran, banyaknya metode pembelajaran akan meningkatkan semangat siswa dalam mengikuti pelajaran yang

¹⁹Wawancara dengan ibu Sri Mardiana guru mata pelajaran Matematika di MAN 1 Surakarta Matematika

²⁰ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah yang diwakili oleh Waka Kurikulum MAN 1 Surakarta, 27 Oktober 2008.

diberikan. Pelatihan ini terbukti telah memperkaya metode pembelajaran yang di terapkan oleh guru madrasah. Yang semula hanya menggunakan metode ceramah, hal ini karena latar belakang guru madrasah yang berasal dari pesantren, yang masih menerapkan konsep ta'dhim. Setelah adanya pelatihan ini guru tidak hanya menggunakan metode ceramah, tetapi juga dengan metode diskusi, praktek dan tanya jawab.²¹

5. Standar Sarana dan Prasarana

Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar seperti gudang, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. Sedangkan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran.

Saat ini ketersediaan sarana dan pra sarana pendidikan menjadi kebutuhan pokok dalam dunia pendidikan. MAN 1 Surakarta sebagai lembaga pendidikan menengah atas yang memberikan kesiapan sarana dan prasarana yang mencukupi agar kegiatan belajar mengajar dapat berlangsung secara optimal. Dalam rangka menunjang keberhasilan pendidikannya, lembaga ini berupaya secara bertahap untuk melengkapi sarana-prasarana pendidikannya. Hingga kini MAN 1 Surakarta telah memiliki ruang belajar yang representatif, Laboratorium IPA, Laboratorium Bahasa, Laboratorium Komputer, Perpustakaan, Asrama, Ruang Keterampilan, dan sarana penunjang lainnya.²²

Keberadaan dan kelengkapan sarana dan prasarana MAN 1 Surakarta secara terperinci adalah sebagai berikut :

- a. Ruang kelas MAN 1 Surakarta sampai Tahun Pelajaran 2008/2009 memiliki kelas sebagai tempat pelaksanaan proses belajar mengajar sebanyak 30 ruang ditambah dengan ruang-ruang lain. Ruangan ini terdiri dari beberapa komplek dilengkapi dengan kamar mandi/WC

²¹ *Ibid*

²² Hasil Observasi pada tanggal 25 Oktober 2008

baik guru maupun murid. Fasilitas bangunan yang ada sepenuhnya disediakan untuk menunjang efektifitas kegiatan belajar mengajar.

- b. Fasilitas ruang yang lain yang dimiliki MAN 1 Surakarta hingga saat ini adalah: ruang perpustakaan, mushola, asrama sebanyak 6 ruang, UKS sebanyak 1 ruang, BP sebanyak 2 ruang, 1 ruang untuk kepala madrasah, 2 ruang untuk ruang guru, dan 2 ruang untuk ruang kantor.
 - c. Fasilitas laboratorium di MAN 1 Surakarta adalah Laboratorium Bahasa 2 ruang, Laboratorium Kimia 1 ruang, Laboratorium Fisika 1 ruang, Laboratorium Biologi 1 ruang
 - d. Fasilitas keterampilan yang ada di MAN 1 Surakarta adalah Keterampilan Komputer 1 ruang, Keterampilan Tata Busana 1 ruang, Keterampilan Kesekretariatan 1 ruang
 - e. Tersedianya lapangan olah raga berupa sepak bola, bulu tangkis, volley
 - f. Ruang OSIS dan sarana kegiatan ekstra yang tersendiri.
6. Standar Pengelolaan

Suatu lembaga pendidikan akan berkembang dengan baik, apabila dikelola dengan tepat, efektif dan efisien. Demikian halnya madrasah sebagai sub sistem pendidikan nasional agar memiliki mutu yang baik hendaknya dikelola dengan profesional, agar proses pembelajaran dan aktivitas lembaga pendidikan dapat berdaya guna serta memiliki kemandirian, efektif dan efisien.

Selain itu kepemimpinan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Ini merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh suatu organisasi akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi tersebut dalam kiprah nya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan memiliki visi kedepan untuk kemajuan lembaga. Salah satu figur pemimpin di MAN 1 Surakarta adalah figur yang memiliki komitmen akan

pentingnya peningkatan mutu pendidikan.²³ Kepala madrasah juga mengembangkan *bottom up planning* serta open manajemen, sehingga terbuka untuk menerima saran dan kritik yang membangun. Mekanisme penjaringan kepala madrasah juga dilaksanakan secara demokratis yakni melalui pemilihan semua dewan guru, komite sekolah dan pengurus yayasan. Dengan model pemilihan yang demikian diharapkan kepala madrasah yang terpilih benar-benar mendapat legitimasi dari semua komponen dan mendapat dukungan dari stakeholder, sehingga program-program sekolah dan kebijakan-kebijakan yang diambil akan mendapatkan support dari semua pihak.

Dalam pengelolaan lembaga, kepala madrasah telah merumuskan dan menetapkan visi, misi, tujuan, dan rencana kerja jangka menengah (empat tahun) dan rencana kerja tahunan. Adapun visi MAN 1 Surakarta adalah : Terbentuknya generasi yang Islami dan berprestasi. Sedangkan misinya adalah Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan Agama Islam, meningkatkan kualitas proses belajar mengajar, mengembangkan potensi akademik siswa secara optimal sesuai dengan bakat dan minatnya melalui proses pendidikan, melaksanakan bimbingan secara efektif pada siswa untuk melanjutkan pendidikan, meningkatkan daya saing dan kemampuan siswa ke perguruan tinggi, meningkatkan penguasaan ketrampilan dan *life skill* ²⁴

7. Standar Pembiayaan

Pembiayaan merupakan hal yang sangat penting dalam pengelolaan sebuah lembaga. Karena pembiayaan terkait dengan masalah operasional keuangan. Pembiayaan di MAN 1 Surakarta memperoleh dari pemerintah dan masyarakat. Disini Komite Madrasah sebagai mitra madrasah mempunyai peran yang sangat strategis. Tujuannya yaitu Menyalurkan aspirasi dan prakarsa masyarakat dalam operasional pendidikan, meningkatkan tanggungjawab dan peran serta masyarakat dalam

²³ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Mutholib, salah satu guru yang ada di MAN 1 Surakarta

²⁴ Dokumentasi Papan Data MAN 1 Surakarta

penyelenggaraan pendidikan, menciptakan suasana dan kondisi transparan, akuntabel dan demokratis dalam penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Sedangkan peran-peran yang dijalankan Komite Madrasah meliputi: Pemberi pertimbangan (*Adcesory Agency*), pendukung (*Supporting Agency*) finansial, pemikiran dan tenaga, mediator antara pemerintah dengan masyarakat organisasi yang ada di MAN 1 Surakarta.²⁵

Dari hasil wawancara dengan Kepala Madrasah MAN 1 Surakarta Fungsi untuk menjalankan peran dari Komite Madrasah memiliki fungsi Mendorong tumbuhnya komitmen masyarakat terhadap penyelenggara pendidikan di madrasah ini yaitu melakukan kerjasama dengan masyarakat dan pemerintah berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu, Menampung dan menganalisis aspirasi, ide, tuntutan, dan berbagai kebutuhan pendidikan yang diajukan oleh madrasah, dan melakukan evaluasi dan pengawasan dalam rangka pembiayaan pendidikan.

8. Standar Penilaian

Penilaian merupakan tahap evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pembelajaran dapat dilakukan. Dalam penilaian ini guru menggunakan tehnik penilaian berupa tes, pengamatan, penugasan, dan atau bentuk lain dalam menilai sesuatu, kemudian melaporkan hasil penilaian mata pelajaran pada setiap akhir semester kepada Kepala Madrasah dalam bentuk laporan prestasi belajar siswa (Raport).

Selain penilaian tersebut juga ada penilaian yang menjadi ukuran dalam sistem pendidikan nasional yaitu menyelenggarakan ujian nasional yang menentukan kelulusan siswa sesuai dengan kriteria yang berlaku. Untuk itu, tiga bulan sebelum ujian nasional berlangsung diadakan jam tambahan belajar untuk mata pelajaran yang diujikan.

9. Jenis Pelayanan Madrasah

Salah satu kewajiban pendidik dan tenaga kependidikan menurut UU No 20 tahun 2003 pasal 40 ayat 2 Sistem Pendidikan Nasional adalah

²⁵Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah yang diwakili oleh Waka Kurikulum MAN 1 Surakarta, 27 Oktober 2008.

menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis dan dialogis serta mempunyai komitmen secara professional untuk meningkatkan mutu pendidikan.²⁶

Ketentuan tersebut mengandung konsekuensi hak-hak siswa yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pendidikan berupa: (a) Pelayanan pendidikan/pembelajaran yang bermakna yang berarti ada manfaatnya dan dibutuhkan saat ini maupun masa mendatang. (b) Layanan proses, output/outcome pendidikan/pembelajaran yang membuat siswa menjadi senang, kreatif, dinamis, dan berwawasan terbuka dengan perkembangan peradaban manusia. (c) Siswa berhak mendapatkan layanan pendidikan /pembelajaran yang bermutu.²⁷

Tentang jenis layanan yang ada di MAN 1 Surakarta cukup memenuhi harapan siswa karena cukup menunjang pembelajaran yang ada di madrasah tersebut.²⁸ Berikut adalah Jenis layanan untuk siswa yang ada diantaranya meliputi :

- a. Kegiatan pembelajaran Kurikuler. Siswa mendapatkan informasi dalam proses belajar mengajar di kelas maupun diluar kelas dari para guru bidang studi yang mengampu.
- b. Layanan memilih sesuai dengan minat dan bakat siswa yang ditawarkan madrasah.
- c. Kegiatan Intrakurikuler. Program ini dimaksudkan untuk menambah kemampuan siswa mendalami ilmu/pelajaran tertentu dengan cara memperdalam pada waktu-waktu tertentu. Misalnya menjelang ujian nasional.
- d. Kegiatan Ekstrakurikuler. Kegiatan ini dimaksudkan untuk membina siswa yang mempunyai bakat minat dan hobi pada bidang tertentu. Ekstrakurikuler yang disediakan adalah berupa Pramuka, Teater, Palang Merah Remaja, Kelompok Ilmiah Remaja, Qiroah.

²⁶UU No 20 Tahun 2003

²⁷*Ibid.*

²⁸Wawancara dengan, beberapa siswa kelas tiga MAN 1 Surakarta yaitu Nur Atiroh, Maghfiroh, dan Ulfa Khairunnisa

- e. Pengembangan diri yang dilaksanakan di dalam kelas (intra kurikuler) dengan alokasi waktu 1 jam tatap muka berupa Bimbingan Konseling yang mencakup hal-hal berkenaan dengan pribadi, masyarakat, belajar dan karir siswa.
- f. Pengembangan diri yang bersifat pembinaan karakter siswa yang dilakukan secara spontan, rutin dan keteladanan. Seperti contoh spontan yaitu membiasakan antri, memberi salam, membuang sampah pada tempatnya. Rutin yaitu upacara, sholat berjamaah, kemah pramuka. Keteladanan yaitu disiplin belajar, berpakaian rapi.
- g. Layanan keperluan administrasi siswa berupa surat-surat dan dokumen - dokumen
- h. Layanan informasi untuk siswa yaitu berupa internet secara gratis
- i. Layanan keperluan siswa sehari-hari alat tulis siswa dan makanan kecil melalui koperasi madrasah.

Sedangkan jenis layanan untuk guru dan karyawan meliputi:

- a. Guru memperoleh Layanan informasi untuk siswa yaitu berupa internet secara gratis
- b. Guru bebas memilih buku untuk dijadikan pegangan dalam mengajar yang anggarannya dibiayai oleh madrasah
- c. Guru yang bermasalah mengenai pembelajaran maupun masalah sosial lainnya melalui bimbingan dan konseling untuk guru dan karyawan.

Layanan ini diberikan oleh provider (yang melayani) kepada user (pemakai). Dalam hal ini madrasah sebagai provider yang memberikan berbagai layanan kepada user yaitu pelanggan pendidikan. Layanan ini ditingkatkan dengan sebaik-baiknya untuk dapat memberikan layanan terbaik sehingga tercipta kepuasan pelanggan pendidikan.

BAB IV
ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
DI MAN 1 SURAKARTA

Data yang telah tersusun dari Bab III tentang Penerapan *Total Quality Management*, untuk selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan teknik Analisis Deskriptif untuk memperoleh penjelasan mengenai obyek yang diteliti. Dalam analisis ini akan dikemukakan mengenai Penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta

A. Penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta

Fungsi pendidikan adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi Warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.¹ Untuk mewujudkan idealisme pendidikan maka diperlukan upaya – upaya yang inovatif mengingat dinamika masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang. Merespon hal yang demikian MAN 1 Surakarta berupaya melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Menurut penuturan Kepala Madrasah MAN 1 Surakarta bahwa kegiatan pendidikan di MAN 1 Surakarta sudah sesuai dengan yang diharapkan terutama pada kegiatan - kegiatan pemberdayaan pada umumnya dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan sekolah khususnya. Partisipasi karyawan dan guru terhadap kegiatan sekolah, terutama dalam bentuk dukungan terhadap kegiatan sekolah, pengembangan fisik dan pengadaan sarana dan prasarana sekolah serta dukungan kurikulum madrasah itu sendiri.²

¹Prof. H. Muzayyin Erifin, M. Ed, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT. Bumi Bina Aksara, 2003), hlm.72

²Wawancara dengan kepala sekolah MAN 1 Surakarta tanggal 27 Oktober 2008

Secara akademis lembaga pendidikan menjadi tanggung jawab kita dengan masyarakat pada umumnya, dan menjadi tanggung jawab para pengelola pendidikan seperti kepala sekolah, guru, dan karyawan dan sekaligus menjadi panutan berbagai keputusan yang akan dijalankan. Oleh karena itu warga sekolah bertanggung jawab terhadap eksistensi lembaga tersebut. Keterlibatan guru dan karyawan secara formal dalam setiap kegiatan yang akan diadakan oleh sekolah sebagai bukti bahwa sekolah memiliki hubungan yang baik dalam pekerjaan.

MAN 1 Surakarta tentunya memiliki bangunan dasar sebagai sebuah instansi pendidikan agar bisa dikembangkan dan mampu diterima di tengah-tengah kehidupan masyarakatnya. Adapun konsep atau visi awal yang sudah dibangun oleh MAN 1 Surakarta sebagaimana yang diungkapkan Kepala Madrasah adalah “Terbentuknya generasi yang islami dan berprestasi”

Visi MAN 1 Surakarta dalam dalam penyelenggaraan *Total Quality Management* adalah memberdayakan seluruh sumber daya manusia yang berwawasan masa depan dan berakhlakul karimah, unggul dalam IMTAQ dan IPTEK. adapun Misi MAN 1 Surakarta dalam penyelenggaraan *total quality management* adalah memberdayakan seluruh sumber daya madrasah untuk membentuk membentuk kepribadian muslim yang berwawasan global dan berakhlakul karimah. Membekali siswa ilmu pengetahuan dan teknologi yang berorientasi pada kecakapn hidup. Namun demikian secara garis besar MAN 1 Surakarta dalam menerapkan *total quality management* adalah sebagai berikut:

1. Merespon Keinginan Pelanggan

Sebagaimana penulis uraikan bahwa tujuan dari *total quality management* di MAN 1 Surakarta adalah merespon keinginan pelanggan pendidikan (pengguna jasa pendidikan) untuk dipenuhi, sehingga merasa puas karena madrasah dalam pelayanannya berorientasi pada mutu atau kualitas pendidikan.

Untuk dapat memperbaiki layanan pada pelanggan maka MAN 1 Surakarta dengan cara penggunaan biaya yang efisien karena sebagian dana yang berasal dari masyarakat dilaksanakan seoptimal mungkin. Sebagai

bentuk aspirasi pelanggan maka madrasah membuka kotak saran sebagai media kritik saran dan aspirasi untuk pengembangan madrasah kedepan.

2. Pelayanan Terbaik

Dengan layanan yang baik dan dukungan dana dari pemerintah serta hasil pendidikan yang sesuai harapan masyarakat, maka akan dapat menimbulkan kepercayaan diri untuk mengelola madrasah. Orientasi yang dikembangkan sekarang ini adalah “pelayanan”. Guru dan karyawan harus memberikan layanan yang terbaik bagi siswanya, masyarakat madrasah, dan orang tua/wali murid serta masyarakat lingkungannya. Dengan layanan yang baik, maka akan menumbuhkan respon positif pada madrasah.

Program layanan yang baik akan berpengaruh bagi perkembangan MAN 1 Surakarta khususnya kualitas siswa, karena masyarakat mulai percaya dengan produk yang dihasilkan oleh madrasah. Layanan juga sangat penting dibidang akademik adalah bagaimana meningkatkan prestasi hasil belajar siswa yang standarisasinya adalah Ujian Nasional. Oleh sebab itu sejak lima bulan sebelum ujian dilaksanakan diadakan les untuk mata pelajaran yang akan diujikan yaitu Matematika, Bahasa Indonesia, dan Bahasa Inggris.

Dalam rangka memberikan layanan bagi siswa dalam penyajian mata pelajaran, upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan mutu guru melalui workshop dan pelatihan melalui forum MGMP.

Adapun layanan terhadap aktivitas dan kreatifitas siswa adalah tersedianya peralatan yang memadai, seperti alat olahraga, jurnalistik, dan alat-alat kesenian sebagai penunjang bakat siswa. Selain itu juga ada peralatan dibidang keterampilan seperti komputer, tata busana, dan juga peralatan laboratorium seperti laboratorium bahasa, fisika, biologi, dan kimia.

3. Memberdayakan Sumber Daya Insani dan Personil

Sumber Daya Insani dan personil memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan media untuk itu adalah

melalui pendidikan .MAN 1 Surakarta sebagai intstitusi pendidikan formal berkewajiban melaksanakan tugas tersebut.

Siswa sebagai peserta didik di MAN 1 Surakarta diharapkan menjadi anak tidak hanya cerdas secara intelektual tapi juga cerdas secara emosional dan spiritual, memiliki budi pekerti luhur, serta memiliki keterampilan sebagai bekal masa depan.

Oleh karena itu guru dalam menjalankan tugasnya harus mempersiapkan diri dengan penyusunan perangkat pengajaran yang meliputi :

- a. Analisis Program Pembelajaran
- b. Program Tahunan
- c. Analisis Materi Pengajaran
- d. Program Semester
- e. Program Satuan Pelajaran

Ada beberapa penunjang untuk peningkatan kualitas guru dan karyawan MAN 1 Surakarta antara lain:

- a. Pelatihan MGMP untuk Peningkatan Kualitas Mengajar Guru
- b. Training Manajemen dan Kepemimpinan Tenaga Pendidik
- c. Workshop Peningkatan Kreatifitas mengajar

Dengan beberapa kegiatan tersebut diharapkan kualitas guru dan karyawan semakin meningkat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan pendidikan yakni pengguna jasa pendidikan yaitu masyarakat. Disamping itu diperlukan *input* siswa yang berkualitas melalui rekrutmen pada saat penerimaan siswa baru.

Untuk meningkatkan kemampuan para guru, maka MAN 1 Surakarta mendorong agar para guru selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi baik melalui media cetak atau elektronik yang bisa diakses melalui buku, Koran, televisi maupun internet. Upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas guru antara lain :

- a. Mengadakan diskusi rutin dewan guru setiap tiga bulan sekali
- b. Mendorong guru untuk melanjutkan studi kejenjang yang lebih tinggi

- c. Menugaskan guru mata pelajaran untuk mengikuti musyawarah guru mata pelajaran (MGMP) yang diselenggarakan oleh pemerintah karesidenan Surakarta
- d. Mengikuti pelatihan dan seminar pendidikan baik yang diselenggarakan oleh Departemen Agama maupun Departemen Pendidikan Nasional
- e. Menambah koleksi buku bacaan guru di perpustakaan

B. Upaya Peningkatan *Total Quality Management*

1. Upaya Peningkatan Mutu Madrasah

Membahas peningkatan *total quality management* di MAN 1 Surakarta tidak bisa lepas dari pembahasan kurikulum, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, proses kegiatan belajar mengajar (KBM), sarana prasarana, anggaran, dan manajemen mutu sebagaimana telah dibahas sebelumnya.

MAN 1 Surakarta sekarang ini telah mengembangkan kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP) seperti yang dianjurkan pemerintah. Dalam kurikulum ini guru tidak hanya memandang siswa sebagai obyek pendidikan semata, melainkan sebagai subyek. Diberlakukannya kurikulum KTSP menunjukkan niat baik lembaga dan pemerintah dalam rangka mencapai jati diri pendidikannya. KTSP sebagai pengembang KBK berhakekat sebagai kurikulum operasional yang disusun dan dilaksanakan oleh masing-masing satuan pendidikan terdiri dari Guru, Kepala Madrasah, Komite Madrasah dan Dewan Pendidikan. Untuk memahami dan merealisasi KTSP maka dilakukan upaya - upaya melalui: mengikuti sosialisasi KTSP se-Surakarta, pelatihan-pelatihan / Workshop pendidikan seperti Workshop peningkatan kreatifitas mengajar melalui MGMP, dan memahami dan memperdalam sendiri dengan membaca buku panduan KTSP. Ini dilakukan agar Guru tidak ketinggalan dengan perkembangan kurikulum dan dapat menyampaikan materi dengan baik.

Untuk meningkatkan nilai Ujian Nasional, dan memacu siswa kelas tiga tahun ini, madrasah melakukan:

- a. Tambahan jam belajar (Les) pada sore hari, mulai masuk semester pertama
- b. Siswa diberi pekerjaan rumah untuk menjawab soal - soal, meresum pelajaran, diskusi kelompok, serta tugas lain yang memacu siswa untuk terus belajar.
- c. Membekali siswa supaya diberikan hidayah dan kemantapan hati oleh Allah SWT, maka diadakan doa bersama / Istighosah.

2. Upaya Peningkatan Mutu Layanan

Pada Bab II didepan telah disinggung masalah pendidikan dan pelanggannya, madrasah adalah penyelenggara (provider) atau service (layanan). Untuk meningkatkan mutu layanan madrasah harus lebih dulu mengenali siapa pelanggan madrasah, jasa apa yang ditawarkan kepada pelanggan, dan bagaimana ukuran layanan bermutu.

Menjawab pertanyaan tersebut tidak gampang sebab madrasah bukan pabrik yang menghasilkan suatu produk atau jasa tertentu sebagaimana layanan yang ada pada perusahaan. Pelanggan Madrasah dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelanggan luar dan pelanggan dalam. Pelanggan Luar Utama adalah siswa karena merekalah yang memperoleh layanan langsung dari madrasah. Pelanggan Luar Kedua adalah orangtua pejabat pendidikan/masyarakat penyedia maupun pengguna jasa karena mereka yang membiayai siswa dan institusi pendidikan dalam hal ini madrasah ini tentunya sehingga sangat penting dan menentukan. Pelanggan Luar yang Ketiga adalah dunia kerja atau masyarakat pengguna lulusan. Guru serta karyawan yang berada di MAN 1 Surakarta disebut pelanggan dalam.

Jasa yang ditawarkan madrasah kepada pelanggan adalah layanan. upaya untuk meningkatkan mutu layanan yang telah dilakukan madrasah adalah :

- a. Membangun kultur mutu dalam semua komponen madrasah melalui budaya disiplin dan tepat waktu pada siswa, guru, dan karyawan
- b. Meningkatkan profesionalisme guru, sebagai bagian dari reformasi paradigma dan memberdayakan siswa.
- c. Adanya kontak langsung antara provider (yang melayani) dengan user (pengguna layanan). Hubungan ini untuk membuka komunikasi dengan pelanggan.
- d. Layanan secara luas yang merupakan proses. Pemimpin madrasah berusaha memberikan kepuasan bagi para pelanggan, dan kepuasan ini harus dijaga meskipun selalu berubah
- e. Mengupayakan layanan terbaik sehingga berkesan. Ini selalu diupayakan oleh semua staf yang ada di man 1 surakarta. Mutu pelayanan prima akan mewarnai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan organisasi MAN 1 Surakarta
- f. Pemimpin madrasah senantiasa menanamkan untuk berbuat yang terbaik dan meyakinkan serta memotivasi staf akan pentingnya layanan. Pelatihan pengembangan staf dapat memberikan visi layanan dan menjelaskan standar layanan yang ingin dicapai.

Untuk menghasilkan institusi yang berkualitas dan *output* yang unggul maka diperlukan strategi khusus agar madrasah memiliki daya saing dan tetap survive, mengingat dewasa ini madrasah masih menjadi prioritas yang kedua *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu dikalangan madrasah kelihatannya masih belum populer, meskipun sebenarnya indikator-indikator TQM sudah dilaksanakan, hanya saja mungkin persepsi dan istilahnya yang berbeda.

Strategi pembangunan pendidikan selama ini cenderung lebih input oriented. Artinya orientasi ini mengandung asumsi bahwa bila semua input pendidikan (penyediaan buku-buku, alat belajar-mengajar, pelatihan guru, dsb) telah terpenuhi, maka otomatis sekolah atau madrasah dapat menghasilkan keluaran (*output*) yang berkualitas sesuai dengan harapan.

Pengelolaan pendidikan selama ini juga lebih bersifat macro oriented yang diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat (sentralistik). Akibatnya, banyak perencanaan yang dipikirkan di pusat tidak dapat dilaksanakan di sekolah atau madrasah (daerah). Dengan kata lain, kompleksitas permasalahan pendidikan, kondisi lingkungan sekolah dan bervariasinya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan, seringkali tidak dapat terakomodasikan secara utuh dan akurat oleh para perencana pendidikan di tingkat pusat.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari deskripsi hasil penelitian di atas, maka penulis dapat mengambil beberapa konklusi sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta kaitannya dengan upaya peningkatan mutu madrasah sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan sebuah usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing madrasah melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa / layanan, manusia, proses dan lingkungan yaitu berupa terdiri dari: a) Merespon Keinginan Pelanggan pendidikan, yakni terdiri dari siswa, orangtua, pejabat pendidikan, pengusaha, dunia kerja/dunia pendidikan, guru dan karyawan b) Pelayanan Terbaik, c) Memberdayakan Sumber Daya Insani dan Personil

Untuk menghasilkan institusi yang berkualitas dan *output* yang unggul maka diperlukan strategi khusus agar madrasah memiliki daya saing dan tetap survive, mengingat dewasa ini madrasah masih menjadi prioritas yang kedua. *Total*

Quality Management dalam pendidikan merupakan salah satu solusi untuk mengubah kultur mutu dalam rangka meningkatkan kualitas madrasah.

Pelanggan Pendidikan yakni. b) Komite Madrasah yang berfungsi sebagai mitra kerja madrasah yang mempunyai peran strategis mengawal Program Kerja Kepala Madrasah. c) Pengelolaan Kurikulum yang menunjukkan niat baik lembaga dan pemerintah dalam rangka mencapai jati diri pendidikannya. d) Jenis Pelayanan yang diberikan kepada siswa yakni menciptakan suasana pendidikan yang kondusif, melengkapi sarana dan prasarana pendidikan, serta madrasah mempunyai komitmen secara professional untuk meningkatkan mutu pendidikan.

2. Upaya peningkatan *Total Quality Management* di MAN 1 Surakarta antara lain: a) Upaya penngkatan mutu pendidikan melalui pemberlakuan KTSP, peningkatan kualitas tenaga pendidikan, meningkatkan sarana dan prasarana madrasah, b) Upaya peningkatan mutu layanan ditempuh dengan membangun kultur mutu dalam semua komponen madrasah, serta meningkatkan profesionalisme guru.

B. Saran

1. Untuk Institusi, model *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu dalam dunia pendidikan bisa dijadikan sebagai langkah alternatif menuju akselerasi mutu pendidikan sehingga sudah saatnya nilai-nilai dalam Manajemen Mutu Terpadu diterapkan secara komprehensif untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas.
2. Untuk tenaga edukatif / dewan guru diharapkan memiliki orientasi untuk memenuhi Standar Kualifikasi Akademis sebagaimana yang dirumuskan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP), mengingat guru memiliki posisi strategis dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan membangun suatu bangsa.
3. Untuk stakeholder pendidikan hendaknya lebih mengaktifkan peranannya dalam lembaga pendidikan, menjalin kerjasama yang sinergis, serta membantu dalam pengawasan pendidikan.

C. Kata Penutup

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi, selanjutnya kami mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata mudah-mudahan karya sederhana ini bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi kemajuan lembaga pendidikan di Indonesia. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Arcaro, Jeromes, *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, terj. Yosol Irinatara, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Abdillah, Abi Muhammad Isma'il Al Bukhori, *Shohih Bukhori*, Indonesia: Maktabah Dahlan, tt
- Ainurrafiq, Dawam, *Manajemen Madrasah Berbasis Pesantren*, Jakarta: Lastafarista Putra., 2005. hlm. 65
- Bush, Tony Dan Marianne Coleman, *Leadership And Strategic Management In Education*, Terj, Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, 2006
- Danim, Sudarwan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: CV. Assyfa, 1992
- _____, *Pedoman Akreditasi Madrasah*, Jakarta: t.p., 2004
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Total Quality Management*, Jakarta: 1998
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta; Balai Pustaka, 2005
- _____, *Badan Akreditasi Sekolah Nasional (BASNAS)*, Jakarta: t.p., 2003
- _____, *Instrumen Akreditasi SMA/MA*, Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M), 2008
- Mulyasa, E, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004
- Hardjosoedarmo, Soewarso, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Ofset, 2002
- <http://www.freelist.org/archieves/ppi/03.2006/msg00500.htm/09/06/2008>.
- Iqbal, M. Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian Dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002
- Ismat, Ibrahim Mutowi dan Amin Ahmad Khasan, *Al-Ushul Al-Idharoh Littarbiyah*, Riyad: Dar al-Syurq, 1998/1416 H

- J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001
- Juhana, E. Wijaya, *Konsep dan implementasi Kurikulum 2004* Jakarta: PT. Intimedia Ciptanusantara, 2004
- L. Sisk, Henry, *Principles Of Management A Sistem Approach to the Management Process*, Chicago: Publishing Company, 1969
- M. Echols, John dan Hasan Shadhily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1976
- Margono, S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rieneka Cipta, 2000
- Muslim, Aziz, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Sikampung-Kroya Kabupaten Cilacap Tahun Ajaran 2006/2007, (Tesis), Universitas Nahdlatul Ulama', Surakarta
- Pirdata, Made, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Melton Putra, 1998
- Rachman, Abdul Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa; Misi dan Aksi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004
- S.P. Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004
- Sallis, Edward *Total Quality Management In Education*, terjemahan Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, M.Ag, Yogyakarta: IRCISOD, 2006
- _____, *Total Quality Management in Education*, London: Kogan Page, 1993
- Sidi, Indrajati, *Kebijakan Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Bidang Pendidikan*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2000
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa beta, 2006
- Sukmadinata, *Pengembangan Kurikulum: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004
- Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode Dan Tehnik*, Bandung: Tarsito, 2004
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1990

- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Jakarta: Grafindo, 2002
- Syukur, Fatah, “Implementasi TQM di Madrasah”, <http://citraedukasi.blogspot.com>, 6 Juni 2008
- _____, “Madrasah di Indonesia Dinamika Kontinuitas dan Problematika”, dalam Ismail SM dkk (eds), *Dinamika Pesantren Dan Madrasah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002
- Tampubolon, *Manajemen Mutu Total di Perguruan Tinggi*, Jakarta: Proyek HEDS Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 1995
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003
- Umaedi, *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah/Madrasah (MMBS/M)*, Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Mutu Pendidikan, 2004
- WJS. Poerwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990
- Zarkasih, Khamim Putro dan M. Mahlan, “Pendekatan Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan”, <http://mahalaniraya.wordpress.com/2008/03/01>