

IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS *OUTPUT* MADRASAH TSANAWIYAH (MTS) NEGERI SERIRIT KECAMATAN SERIRIT, KABUPATEN BULELENG TAHUN PELAJARAN 2015/2016

Rosiana Hazra¹, M. Rudi Irwansyah², Nunuk Ikhtiarini³

Program Studi Pendidikan Agama Islam
Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam Istiqlal Buleleng
Buleleng Indonesia

e-mail: 60591ana@gmail.com¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah perencanaan, implementasi dan evaluasi *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kec. Seririt Kab. Buleleng tahun pelajaran 2015/2016. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis interaktif dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data.

Hasil penelitian ini adalah perencanaan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016 adalah fokus pada pelanggan, perbaikan proses, keterlibatan total. Sedangkan untuk implementasi *Total Quality Management* (TQM) dilaksanakan dengan cara pengelolaan Sistem administrasi (keuangan sekolah) dengan baik dan benar, perbaikan manajemen proses belajar mengajar di kelas. Dan pengefektifan transparansi nilai. Sedangkan pada evaluasi *Total Quality Management* (TQM) mengarah pada meningkatnya kualitas *output*, dari aspek prestasi belajar peserta didik.

Kata Kunci: *total quality management*, kualitas output

Abstract

The purpose of this research is the planning, implementation and evaluation of Total Quality Management (TQM) in Madrasah Tsanawiyah (MTs) State Seririt school year 2015/2016. This study is a qualitative study using interactive analysis technique starting from interviews, observations, edit, classify, reduce, further activity data presentation as well as the data concludes.

The results of this study are planning Total Quality Management (TQM) in Madrasah Tsanawiyah (MTs) State Seririt school year 2015/2016 is to focus on customers, process improvement, total involvement. While fatherly implementation of Total Quality Management (TQM) is conducted by the management of the administrative system (school finance) properly, improved management of teaching and learning in the classroom. And improve the effectiveness of the transparency value. While the evaluation of Total Quality Management (TQM) refers to the increasing quality of the output, from the aspect of learning achievements of learners.

Keyword : *total quality management*, quality of the output

PENDAHULUAN

Pengelolaan pendidikan membutuhkan sebuah strategi yang

benar-benar mampu berimbas terhadap keberhasilan *output* pendidikan. Karena pendidikan merupakan bagian penting dari proses pembangunan nasional

yang memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan masa depan suatu bangsa. Selain itu, pendidikan merupakan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, di mana peningkatan kecakapan dan kemampuan diyakini sebagai faktor penting pendukung sumber daya manusia dalam mengarungi kehidupan dengan berbagai problematika. Kemajuan di bidang pendidikan akan berpengaruh terhadap pola pikir dan sikap dari sumber daya manusia yang dihasilkannya untuk bisa bertahan dan eksis sehingga selaras dengan kemajuan zaman dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengaruh globalisasi saat ini, menuntut para praktisi pendidikan dan pemerintah agar memikirkan strategi yang tepat untuk memajukan pendidikan dan menghasilkan pendidikan yang bermutu, sehingga *output* pendidikan dapat diterima oleh pasar kerja minimal di negara sendiri. Paradigma baru manajemen pendidikan ini memberikan keleluasaan kepada sekolah untuk mengelola sendiri segala kebutuhannya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Namun pada kenyataannya pendidikan belum memenuhi harapan masyarakat, bahkan sumber daya manusia yang dihasilkan belum memenuhi syarat pasar tenaga kerja. Dengan demikian, sekolah harus melakukan perbaikan terus menerus.

Sebagai organisasi, sekolah berfungsi membina Sumber Daya Manusia (SDM) yang kreatif dan inovatif bukan saja peserta didiknya tetapi juga tenaga pendidiknya. Organisasi sekolah harus menjadi model organisasi yang tepat untuk semua tingkatan, dari tingkat dasar, tingkat menengah, dan tingkat tinggi. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), faktor utama yang harus diperhatikan adalah pendidikan. Dengan kata lain tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini tentu merupakan harapan segenap masyarakat sesuai amanat Undang-

undang Dasar 1945 dan Pancasila sebagai dasar negara kita.

Terbentuknya karakter atau berakhlak mulia bagi peserta didik merupakan *output* yang diharapkan dan merupakan indikasi keberhasilan setiap sekolah. Peserta didik diharapkan menjadi dewasa yang dapat dilihat dari beberapa indikator seperti kualifikasi ahli, terampil kreatif, serta berperilaku yang baik. Sebagaimana dikemukakan oleh Sukardjo dan Komarudin (dalam Yusmina dkk, 2014) Pendidikan bermutu pada dasarnya menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu pula. Sumber daya manusia yang bermutu itu dipupuk sesuai dengan perkembangan potensi peserta didik semenjak pendidikan dasar, menengah, maupun tinggi. Mereka yang mendapatkan layanan pendidikan itu kemudian menjadi manusia dewasa yang memiliki indikator kualifikasi ahli, terampil, kreatif, inovatif, serta memiliki sikap dan perilaku yang positif.

Pola manajemen yang berubah berpengaruh pada usaha peningkatan mutu layanan sekolah. Tercermin dari penerapan teori manajemen sistem pendidikan yang bersifat lebih mikro, dapat menyentuh keseluruhan kebutuhan sekolah. Semula manajemen bersifat top-down dari birokrasi pusat yang bersifat *macro oriented* (seluruh daerah) menjadi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang memberikan otoritas kepada sekolah agar bisa memberdayakan diri (otonomi sekolah) disertai partisipasi masyarakat dalam prosesnya. Setelah MBS, muncul Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) yang merupakan penjabaran dari MBS sehingga memiliki konsep yang tidak jauh berbeda. MPMBS membidik relevansi pendidikan dan peningkatan efisiensi peningkatan sumber daya pendidikan serta peningkatan mutu pendidikan. Sementara itu peningkatan mutu pendidikan yang telah diupayakan oleh pemerintah melalui Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) harus diikuti pula oleh peningkatan mutu dan memperbaiki manajemen sekolah. Para manajer

pendidikan dituntut untuk mencari dan menerapkan manajemen yang berorientasi pada mutu dan perbaikan yang berkesinambungan. Kegagalan dalam memperbaiki mutu pendidikan akibat manajemen yang lemah akan menimbulkan kegagalan generasi baik dalam dimensi mikro maupun dimensi makro. Oleh karena itu, manajemen sekolah harus mengembangkan kreativitas, inovasi, modernisasi, dan terfokus pada pelanggan pendidikan. Setelah itu uncul Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management* (TQM) yang menurut Sallis (2012) ialah menciptakan budaya mutu dengan tujuan setiap anggota ingin menyenangkan pelanggannya dan struktur organisasinya mengizinkan mereka berbuat seperti itu.

Menurut Diana (2008) Kehadiran paradigma baru manajemen mutu terpadu yang dikenal dengan *Total Quality Management* (TQM) menjadi signifikan diterapkan sebagai solusi alternatif bagi peningkatan dan penjaminan mutu lembaga pendidikan. *Total Quality Management* (TQM), yang juga dinamai Manajemen Mutu Terpadu (MMT), merupakan paradigma tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya pada masa kini dan masa yang akan datang. *Total Quality Management* (TQM) menjadi bagian terpenting dalam lembaga pendidikan. Akan mampu merubah kondisi sekolah atau madrasah, dari yang tak terbedayakan menjadi terbedayakan, karena prinsip yang digunakan adalah perbaikan yang berkelanjutan.

Total Quality Management (TQM) tidak lain adalah aplikasi manajemen yang bertumpu pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan perbaikan yang berkesinambungan adalah Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Dalam pengertian lain, Santosa (dalam Mokoginta, 2010) menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas

sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di sekolah sangat tepat, karena *Total Quality Management* (TQM) sebagai suatu sistem, *Total Quality Management* (TQM) tidak hanya mengurangi masalah pendidikan, tetapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan, *Total Quality Management* (TQM) menawarkan filosofi, metode, dan strategi baru perbaikan mutu pendidikan. Melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM) di institusi pendidikan diharapkan keterpurukan mutu pendidikan Indonesia di kawasan Asia dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia Indonesia di masa kini dan di masa yang akan datang.

Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan dilaksanakan dengan meningkatkan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan dari para pelanggan. Menurut Sallis (2012) pelanggan dalam pendidikan dibagi menjadi tiga kelompok. Pertama, kelompok pelajar yang secara langsung menerima jasa. Kedua, kelompok orangtua, gubernur atau sponsor pelajar yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi. Ketiga, pihak yang memiliki peran penting, meskipun tak langsung seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Keragaman pelanggan tersebut membuat seluruh institusi pendidikan harus lebih memfokuskan perhatian mereka pada keinginan para pelanggan dan mengembangkan mekanisme untuk merespon mereka. Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan harus dapat mengadopsi penerapan *Total Quality Management* (TQM) dengan melakukan perubahan budaya yang ada di sekolah menuju ke arah perbaikan. Perbaikan yang terus menerus ini perlu dilakukan sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan, bukan hanya mutu dari peserta didik tetapi juga mutu dari tenaga pendidiknya.

Untuk menghasilkan *output* pendidikan yang bermutu, maka elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan harus bermutu dan berdaya guna. Elemen-elemen yang terlibat dalam dunia pendidikan salah satunya adalah tenaga pendidik atau guru. Sebagai pengajar dan pendidik, guru merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Sebagai salah satu faktor penentu dalam dunia pendidikan, maka kualitas guru perlu ditingkatkan, sehingga dapat menghasilkan *output* atau lulusan yang bermutu.

Penelitian ini akan mengkaji tentang implementasi *Total Quality Manajemen* (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output*. Sehingga dalam penelitian ini akan diuraikan secara jelas tentang bagaimana strategi madrasah dalam meningkatkan kualitas *output* dengan pendekatan *Total Quality Management* (TQM). Yang kemudian akan dikaji tentang bagaimana proses pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah.

Dengan demikian, maka nanti akan ditemukan tentang efek pengaplikasian *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah terhadap peningkatan kualitas *output*nya. Apakah mungkin *Total Quality Management* (TQM) akan senantiasa mampu meningkatkan kualitas *output* atau akan menghasilkan *output* yang sama dengan penerapan manajemen yang sudah umum di aplikasikan di lembaga-lembaga pendidikan.

Salah satu madrasah yang telah mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengelolaannya adalah Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri seririt. Penerapan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas *output* yang dihasilkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri seririt, implementasi *Total Quality Management* (TQM) mulai pada tahap perencanaan, implemetasi dan evaluasi secara terintegrasi dengan harapan peningkatan kualitas *output* dapat tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Implementasi

Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output* Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng Tahun Pelajaran 2015/2016.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif, suatu proses penelitian dan pemahaman berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki fenomena sosial dan masalah manusia. Peristiwa yang terjadi di lingkungan masyarakat, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan segala bentuk pemikiran orang ataupun kelompok.

Menurut Sukmadinata (2010) Pendekatan kualitatif digunakan karena mempunyai dua tujuan penting yaitu, pertama menggambarkan dan mengungkap, kedua menggambarkan dan menjelaskan. Dengan cara inilah diharapkan penelitian yang dilakukan dapat menggambarkan kondisi objek secara objektif serta mampu mengungkapkannya kepermukaan dan mampu menjelaskannya secara objektif.

Subyek penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, staf, komite sekolah dan peserta didik sebagai obyek dari penelitian implementasi *Total Quality Management* (TQM).

Kehadiran peneliti dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi madrasah dan menemui kepala Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt, serta para guru Madrasah tersebut. Selama penelitian, peneliti berada di Wilayah Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt untuk mengadakan pengamatan. Agar diperoleh informasi yang lengkap untuk mengungkap makna, peneliti juga harus mengkaji kembali data-data yang telah diperoleh baik lewat pengamatan, dokumen, dan wawancara untuk menetapkan apakah suatu data yang diperoleh masih bersifat umum atau sudah cukup mendalam dan sudah mencukupi atau masih perlu ditambah lagi.

Penggunaan teknik operasional dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif. Adapun teknik pengumpulan data

yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Pada teknik pengumpulan data ini, peneliti mengadakan observasi tentang :

- 1) Aktivitas guru dan peserta didik yang berkaitan dengan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output*.
- 2) Aktivitas kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output*.
- 3) Aktivitas petugas tata usaha yang berkaitan dengan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output*.

2. Wawancara

Pada teknik pengumpulan data ini, akan digali tentang :

- 1) Perencanaan berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output* Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016.
- 2) Penerapan berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output* Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016.
- 3) Evaluasi berbasis *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output* Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016.

3. Dokumentasi

Pada teknik pengumpulan data ini, peneliti menggunakan dokumentasi tentang

- 1) Dokumen sejarah berdirinya Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt.
- 2) Struktur pengurus Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt, Kecamatan Seririt Kabupaten Tabanan.

3) Data seluruh siswa Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt, Kecamatan Seririt Kabupaten Tabanan.

4) Dokumen lain yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang diakui validitasnya dalam memperkuat analisa objek pembahasan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Analisis data seperti ini dikenal sebagai model *Miles and Huberman*. *Miles and Huberman* (Herdiansyah, 2010) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data melalui langkah-langkah sebagai berikut :

a) Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pengumpulan data penelitian. Selama proses reduksi peneliti dapat melanjutkan meringkas, mengkode, menemukan tema. Proses reduksi berlangsung selama penelitian di lapangan sampai pelaporan selesai.

b) *Display* Data

Penyajian berupa teks naratif. Biasanya dalam penelitian mendapat data yang banyak, data-data ini tidak mungkin dipaparkan secara keseluruhan, untuk itu dalam penyajian data penelitian dapat dianalisis oleh peneliti untuk disusun secara sistematis, atau simultan, sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.

c) Mengambil Kesimpulan/ Verifikasi Data

Mengambil kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan *display* data sehingga data dapat disimpulkan dan peneliti masih ada peluang untuk menerima masukan. Penarikan kesimpulan sementara masih

dapat diuji kembali dengan datang ke lapangan, dengan cara merefleksi kembali. Disamping itu, peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat, atau dengan cara triangulasi sehingga kebenaran ilmiah dapat mendekati kesempurnaan

Intinya, data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis dengan beberapa tahapan sebagaimana berikut : *pertama*, proses reduksi data dengan cara melakukan pemilahan dan klasifikasi data, *kedua*, melakukan pengorganisasian data menjadi satu kesatuan yang utuh, *ketiga*, melakukan interpretasi menyuluruh terhadap data dan terakhir menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Komponen-Komponen *Total Quality Management* (TQM) Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016

Tujuan	Perbaikan terus menerus, artinya mutu selalu diperbaiki dan disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen dalam hal ini peserta didik baru.
Prinsip	Fokus pada pelanggan, perbaikan proses dan keterlibatan total.
Elemen	Kepemimpinan, pendidikan dan pelatihan, struktur pendukung, komunikasi, ganjaran dan pengakuan serta pengukuran.

Dari ketiga komponen di atas maka di *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt membentuk tiga prinsip *Total Quality Management* (TQM) yaitu :

a. Fokus pada pelanggan

Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dalam manajemen mutu terpadu, pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) Pelanggan internal (di dalam organisasi sekolah)
- 2) Pelanggan eksternal (di luar organisasi sekolah)

Organisasi dikatakan bermutu apabila kebutuhan pelanggan bisa dipenuhi dengan baik. Dalam arti bahwa pelanggan internal, misalnya guru, selalu

Perencanaan *Total Quality Management* meningkatkan kualitas Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016

Perencanaan manajerial di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt menggunakan konsep *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan dalam 3 hal yaitu dalam hal pembiayaan, administrasi kurikulum dan proses belajar mengajar di kelas. Dalam mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt menerapkan beberapa komponen-komponen, yaitu sebagai berikut :

mendapat pelayanan yang memuaskan dari petugas TU, kepala Sekolah selalu puas terhadap hasil kerja guru dan guru selalu menanggapi keinginan peserta didik, begitu pula pada pelanggan eksternal misalnya masyarakat sekitar.

b. Perbaikan proses

Konsep perbaikan terus menerus dibentuk berdasarkan pada premis suatu seri (urutan) langkah-langkah kegiatan yang berkaitan dengan menghasilkan *output* yang bermutu. Perbaikan secara terus menerus penting dilakukan dalam setiap langkah proses kerja, untuk mengurangi kesalahan dalam mewujudkan *output* yang bermutu. Tujuan pertama perbaikan secara terus menerus ialah proses yang handal, dalam arti

bahwa *output* yang bermutu dapat diproduksi oleh sekolah/madrasah, apabila keanekaragaman proses dibuat minimum dan hasilnya belum dapat diterima maka tujuan kedua dari perbaikan proses ialah merancang kembali proses tersebut untuk memproduksi *output* yang bermutu dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, agar pelanggan baik yang internal maupun yang eksternal menjadi puas.

c. Keterlibatan total

Pendekatan ini dimulai dengan kepemimpinan manajemen senior yang aktif dalam hal ini kepala sekolah dan mencakup usaha yang memanfaatkan bakat semua warga sekolah untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) di dunia pendidikan. Warga sekolah wewenang/kuasa untuk memperbaiki *output* melalui kerjasama dalam struktur kerja baru yang luwes (*fleksibel*) untuk memecahkan persoalan, memperbaiki proses dan memuaskan.

Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas output Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016

Fungsi pendidikan adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan potensi peserta didik untuk menjadi manusia yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Untuk mewujudkan idealisme pendidikan maka diperlukan upaya – upaya yang inovatif mengingat dinamika masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang. Merespon hal yang demikian Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt berupaya melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Sesuai dengan pengamatan peneliti, ditemukan bahwa kegiatan

pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt sudah sesuai dengan harapan terutama pada kegiatan-kegiatan pemberdayaan pada umumnya dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan madrasah khususnya. Partisipasi karyawan dan guru terhadap kegiatan madrasah, terutama dalam bentuk dukungan terhadap kegiatan madrasah, pengembangan fisik dan pengadaan sarana dan prasarana madrasah serta dukungan kurikulum madrasah itu sendiri.

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. 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.

Secara rinci, penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt bisa dilihat pada Bagan berikut :

a. Sistem Administrasi (keuangan sekolah)

Dalam pengelolaan administrasi, Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt menerapkan model *Total Quality Management* (TQM), yaitu ada transparansi pengelolaan keuangan. Karena pengelolaan keuangan yang baik, akan berdampak pada keefektifan pembelajaran. Transparansi keuangan juga akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt. Pada akhirnya, pendidikan dan pengajaran akan berjalan dengan lancar.

b. Manajemen proses belajar mengajar di kelas

Karena pengajaran menjadi bagian terpenting dalam pendidikan, maka untuk mengaktifkan hal tersebut, Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt terlebih dahulu mengefektifkan pada input pendidikan. Baik itu dari aspek peserta didik dan guru. Bagi calon peserta didik Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri

Seririt, harus mengikuti sejumlah tes, yang berbasis pada tes akademis dan non akademis. Guru sebagai unsur pokok pendidikan. Dalam hal ini Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt benar-benar menyaring guru sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan latar belakang akademik. Yang kemudian, mengadakan pengembangan terhadap kompetensi guru.

Dengan efektifnya dua unsur diatas, maka pembelajaran dan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt berjalan dengan baik dan lancar.

c. Pengelolaan nilai secara transparan Untuk mengukur keberhasilan pendidikan dan pengajaran, salah satunya ialah bisa dilihat dari nilai atau hasil kerja peserta didik . Yang menjadi kriteria penilaian di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt ialah kognitif, psikomotorik, dan afektif. Dan pengelolaan nilai, di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt di kelola secara transparan dan akuntabel. Dengan begitu, tidak ada istilahnya pengkotrolan nilai, nilai yang didapat oleh peserta didik murni hasil belajar mereka.

Evaluasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas *output* Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016

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 Utama adalah siswa karena merekalah yang memperoleh layanan langsung dari madrasah. Pelanggan Kedua adalah orang tua /masyarakat pengguna jasa karena mereka yang membiayai peserta didik.

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 peserta didik, guru, dan karyawan.
- b. Meningkatkan profesionalisme guru, sebagai bagian dari reformasi paradigma dan memberdayakan peserta didik.
- 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 Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt. Mutu pelayanan prima akan mewarnai persepsi pelanggan terhadap seluruh organisasi madrasah.
- 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* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) sebenarnya 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, alat belajar-mengajar, pelatihan guru, dsb) telah terpenuhi, maka

otomatis sekolah atau madrasah dapat menghasilkan keluaran (*output*) yang berkualitas sesuai dengan harapan.

Sesuai dengan teori yang telah diuraikan Tjiptono dan Diana (2003), *Total Quality Management* (TQM) sebagai pendekatan (*approach*) hanya dapat dicapai dengan memperhatikan sejumlah karakteristik:

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

Secara khusus, Implementasi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt adalah mengarah pada meningkatnya kualitas *output*. Hal ini bisa dilihat dari aspek prestasi belajar peserta didik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perencanaan *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016 adalah fokus pada pelanggan, perbaikan proses, keterlibatan total. Sedangkan implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016 dilaksanakan dengan cara pengelolaan Sistem administrasi (keuangan sekolah) dengan baik dan benar, perbaikan manajemen proses belajar mengajar di kelas. Dan

pengefektifan transparansi nilai. Serta evaluasi *Total Quality Management* (TQM) di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tahun pelajaran 2015/2016 mengarah pada meningkatnya kualitas *output*, dari aspek prestasi belajar peserta didik.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis peroleh, terdapat beberapa saran yang direkomendasikan yaitu Kepala sekolah menjalin kerja sama yang baik dengan semua pihak, karena peran dan dukungan mereka sangat membantu kepala sekolah dalam kerja kerasnya menjadi kepala sekolah yang berpengaruh bagi peningkatan mutu sekolah.

Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt juga sangat perlu mengadakan study banding dengan sekolah lain guna menambah pengetahuan dan wawasan serta untuk menggali ide-ide baru untuk meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri Seririt. Demikian halnya dengan guru-guru hendaknya bekenan bekerja sama untuk memajukan sekolah, berpartisipasi aktif dan berberlomba-lomba menjadi guru yang berkualitas dan loyal. Dan Selalu memotivasi siswa untuk menjadi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, E.S.2015. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SD IT Bias Assalam Kota Tegal. *Journal of Elementary Education*. Terdapat pada <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jee/article/download/7492/532>
3. Diakses pada Tanggal 26 September 2016
- Diana, N. 2008. *Pemberdayaan Madrasah Melalui Penerapan Total Quality Management di Madrasah Aliyah Negeri 1 Surakarta*. Skripsi. Tidak diterbitkan, Semarang: Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Walisongo
- Mokoginta, H. E. L. 2010. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi*. Bahan Seminar

- Internasional, ISSN 1907-2066.
APTEKINDO
- Sallis, E. 2012. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta : IRCisoD
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Yusmina, Erra, AR, Murniati & Niswanto. 2014. *Implementasi Manajemen*

Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kinerja Sekolah pada SMK Negeri 1 Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Volume 4, Nomor 2. Tersedia pada <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JAP/article/download/2520/2367>. Diakses pada Tanggal 29 Agustus 2016