

Analysis of The Effectiveness of Integrated Quality Management Implementation in Improving The Performance of Madrasah Ibtidaiyah

Alamsyah Nurseha¹, Neni Nadiroti Muslihah², Ejen Jenal Mutaqin³, Muhamad Topan⁴, Cepi Budiyanto⁵, Nizar Alam Hamdani⁶

STIT Al-Ihsan Baleendah, Bandung¹⁴⁵
Institut Pendidikan Indonesia (IPI) Garut¹²
alamsyah nurseha@stitalihsan.ac.id

Article History

received 20/9/2021

revised 20/10/2021

accepted 20/11/2021

This research provides: 1) Overview of the Effectiveness of the Implementation of Integrated Quality Management of Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Regency 2) The Performance of Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleenda Regency Bandung 3) Overview of the Implementation of Implementation of Integrated Quality Management Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Regency Bandung. This study uses a qualitative method. The results of the study were concluded: 1) the effectiveness of the implementation of integrated quality management in Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Bandung Regency in terms of the total Quality Management 2) Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah, Bandung Regency was very well reviewed from the Learning Environment and Infrastructure. The speed and responsiveness of service to consumers is very good. 3) From the results of the research on the implementation of integrated quality management in improving education services in the Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Bandung Regency concluded that education services to customers are very good from the management process with an effective management process.

Keywords: *integrated quality education management, total quality management, management of Madrasah Ibtidaiyah*

Abstrak

Penelitian ini memberikan: 1) Gambaran efektivitas implementasi manajemen mutu terpadu Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung 2) Gambaran kinerja Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung 3) Gambaran efektivitas implementasi manajemen mutu terpadu Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan: 1) Efektivitas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung ditinjau dari unsur Total Quality Management 2) Kinerja Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung sangat baik ditinjau dari lingkungan pembelajaran dan sarana-prasarana. Kecepatan dan ketanggapan pelayanan terhadap konsumen sangat baik. 3) Dari hasil penelitian tentang implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung disimpulkan bahwa layanan pendidikan terhadap pelanggan sangat baik dari hasil kelola dengan proses manajemen yang efektif.

Kata Kunci: *manajemen mutu terpadu pendidikan, total quality management, manajemen Madrasah Ibtidaiyah*



PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

Peningkatan mutu pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan menjadi jaminan dapat dihasilkannya tujuan nasional pendidikan yang diharapkan yaitu mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang bertanggung jawab (Sisdiknas, 2003). Oleh karena itu untuk menghasilkan *output* yang berkualitas maka dalam proses pembelajaran harus dilaksanakan dan didesain oleh para pendidik. Proses pembelajaran yang ideal adalah proses yang interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik.

Definisi untuk memahami mutu yaitu “jasa pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Konsep ini masih menekankan kepada pelanggan, yaitu dapat diartikan produk tersebut bermutu baik. Menurut Deming (1986), “*the difficulty in defining quality is to translate quality is to translate future needs of the user into measureable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that the user will pay*”. Definisi ini menekankan pada konteks, persepsi customer dan kebutuhan serta kemampuan pelanggan. Artinya untuk mendefinisikan mutu, terlebih dahulu perlu dipahami karakteristik tentang mutu itu sendiri. Deming sebenarnya menekankan bagaimana suatu produk atau jasa itu dipersepsikan oleh pelanggan, dan kapan persepsi pelanggan itu berubah, dengan demikian semakin pelanggan merasa puas, maka selama itu pula produk/jasa dianggap bermutu. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Sallis, 2006).

Nurseha (2020), masalah mutu harus menjadi perhatian bagi semua pihak, agar dapat eksis dan solid serta hidup berkelanjutan dalam era globalisasi abad XXI yang sarat dengan kompetisi global. Pihak-pihak yang dimaksud ialah dunia industri/perusahaan, instansi pemerintah dan swasta, dunia pendidikan, dan berbagai pihak lainnya.

Beberapa pendekatan mutu dibidang jasa seperti lembaga pendidikan adalah dengan melakukan inspeksi (*inspection*), pengendalian mutu (*quality control*), pemastian mutu (*quality assurance*), management mutu (*quality management*) dan management mutu terpadu (*total quality management*). *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Sallis (diterjemahkan oleh Riyadi dan Fahrurrozi, 2010: 76), menjelaskan TQM adalah “sebuah pendekatan praktis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya”.

Nurseha (2021), pencapaian proses tersebut maka dibutuhkan suatu pemantapan tujuan kedepan, tujuan yang ditetapkan di sekolah tercemin dalam sebuah visi sekolah. Dalam mencapai tahapan visi maka tidak terlepas dari sebuah sistem manajemen pendidikan. Kaitannya dalam menjawab pencapaian visi dan misi sekolah yang efektif tidak terlepas dari fungsi manajemen di antaranya *planning, organizing, actuating,*

controlling dalam memanfaatkan semua sumber daya yang terkait dalam system pendidikan.

Berdasarkan observasi pada bulan Februari 2021 di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten, bahwa kinerja madrasah masih perlu ditingkatkan. Di mana masih banyak ditemukan berkaitan implementasi manajemen mutu terpadu secara optimal untuk meningkatkan kinerja madrasah. Secara umum bahwa kinerja madrasah perlu ditingkatkan, seperti: 1) Lingkungan yang aman dan tertib masih belum tercipta di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung; 2) Pelaksanaan visi misi dan target mutu yang ingin dicapai belum dilaksanakan optimal Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung; 3) Pola kepemimpinan masih perlu ditingkatkan dengan melibatkan stakeholder madrasah di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung; 4) Harapan yang tinggi untuk berprestasi dari semua elemen lembaga pendidikan masih belum terpenuhi; 5) Sumber daya manusia yang terus menerus sesuai tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi masih perlu ditingkatkan; 6) Pelaksanaan evaluasi yang terus menerus terhadap berbagai aspek akademik dan administratif, dan pemanfaatan hasilnya demi menyempurnakan/ perbaikan mutu masih perlu ditingkatkan; 7)

Komunikasi dan didukung intensif dari masyarakat. Kemunduran dan kemerosotan mutu pendidikan dan pengajaran nampak jelas dalam sangat sedikitnya mata kurikulum dan mata pelajaran pada umumnya masih perlu ditingkatkan.

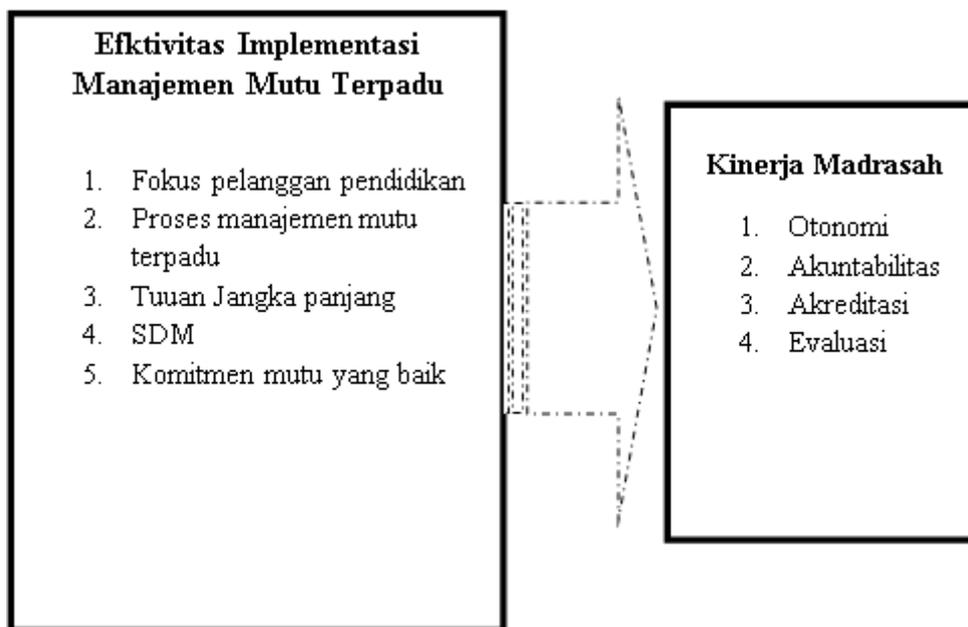
Sehingga fokus masalah penelitian ini tentang peran kinerja kepala sekolah dan kinerja guru dalam mewujudkan manajemen mutu terpadu Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung, yang terbagi kedalam fokus penelitian yaitu 1) Efektivitas implementasi manajemen mutu terpadu di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung; 2) Kinerja Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung; 3) Dampak efektivitas implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan kinerja Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung.

Atas dasar hal tersebut maka penelitian ini dirumuskan untuk 1) Bagaimana gambaran efektivitas implementasi manajemen mutu terpadu Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung? 2) Bagaimana gambaran kinerja Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung? 3) Bagaimana gambaran efektivitas implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan kinerja madrasah ibtidaiyah di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung?

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, merupakan prosedur penelitian dengan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Moleng dalam Nurseha (2021), dengan subyek dan obyek penelitian berdasarkan fakta seadanya untuk mengumpulkan data, menyajikan informasi kemudian mendeskripsikan keadaan "Efektivitas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kinerja Madrasah Ibtidaiyah" kemudian menarik kesimpulan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan.

Desain penelitian dapat di gambarkan dalam desain sesuai dengan variabel yang diteliti tentang Efektivitas Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kinerja Madrasah di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung.



Gambar 1. Desain Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Madrasah Ibtidaiyah yang difokuskan pada Implementasi Manajemen Mutu Terpadu. Subjek penelitiannya adalah sumber tempat kita memperoleh keterangan penelitian (Amirin, 1990, hal. 92). Menurut Arikunto (1993) subjek penelitian adalah benda, hal atau orang tempat data untuk variable melihat, dan yang dipermasalahkan, dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, beberapa Guru dan beberapa orang karyawan (tenaga kependidikan).

Teknik observasi partisipatif, peneliti langsung mengamati yang terjadi di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung untuk mengamati dan memahami serta mencatat berbagai aspek yang berkaitan dengan kepemimpinan pendidikan intrapreneurship. Pedoman wawancara yang digunakan berupa garis besar permasalahan yang ditanyakan (Sugiyono, 2014, hal. 320). Selibhnya peneliti mengumpulkan berbagai dokumentasi pendukung analisa, untuk mempermudah analisis data melalui proses reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan (Hadi, 1986, hal. 131).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun Nilai-Nilai Manajemen Mutu Terpadu yang terimplementasikan di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung adalah:

a. Fokus pada pelanggan, (internal maupun eksternal)

Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung memiliki komitmen yang kuat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa lewat pendidikan, dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua mitranya. Terutama para siswa dan wali siswa. Kefokusannya dan komitmen Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung kepada para mitra yang telah mempercayainya bisa dilihat dari pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan. Fasilitas yang tersedia sangat lengkap dan memadai sebagai penunjang belajar siswa. Seperti yang diungkapkan oleh para narasumber sebelumnya bahwa: Apa yang dilakukan oleh Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung terhadap peserta didik, wali murid yaitu fokus pada mereka untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan kualitas peserta didik adalah mencerminkan manajemen mutu terpadu. Sesuai dengan nilai-nilai yang diharapkan yaitu fokus pada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Sesuai dengan yang dikatakan oleh (Jerome S. Arcaro, 2007; 38-42) menegaskan

bahwa sebuah lembaga pendidikan yang unggul adalah sekolah yang memperhatikan keinginan para pelanggannya. Sekolah memiliki kostumer internal dan eksternal. Kostumer internal adalah orang tua, siswa, guru, administrator, staf dan dewan sekolah yang berada di dalam sistem pendidikan. Kostumer eksternal adalah masyarakat, keluarga, militer, dan perguruan tinggi yang berada diluar organisasi, namun memanfaatkan output proses pendidikan.

b. Memiliki Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung memiliki obsesi yang sangat kuat terhadap peningkatan sumber daya manusia dan kualitas baik itu guru, siswa maupun karyawan. Hal ini sesuai dengan paparan sebelumnya bahwasanya: Sebuah organisasi terutama organisasi kependidikan bias dikatakan baik dan sehat apabila seluruh komponen bekerjasama untuk meningkatkan kualitas outputnya sehingga menghasilkan *outcome* yang berkarakter di tengah-tengah masyarakat. Obsesi seperti ini perlu ditanamkan dan itu sudah dilakukan. Seperti yang diungkapkan oleh Hadari Nawari, TQM adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus-menerus difokuskan pada peningkatan kualitas agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public sevice*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). (Umiarso dan Imam Gojali, 2010;135)

c. Memberikan Kebebasan Yang Terkendali

Dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar mengajar, kepala sekolah memberikan kebebasan kepada para pendidik untuk mendesain pembelajaran sesuai keinginan dan suasana kelas. Menggunakan metode yang sesuai dan tepat sehingga esensi dari pembelajaran sesuai pada substansinya. Sangat demokratis, setiap guru dan karyawan diberi kebebasan untuk menyampaikan ide serta gagasan demi kemajuan sekolah serta bebas berpendapat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Jerome sekolah bermutu terpadu memiliki prinsip-prinsip dasar, yaitu: fokus pada konsumen, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, perbaikan berkelanjutan (Jerome S. Arcaro, 2007; 38-42).

d. Perbaikan Berkelanjutan

Sekolah mesti melakukan sesuatu yang lebih baik hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Para profesional pendidikan harus secara konstan menemukan cara untuk menangani masalah yang muncul, mereka harus memperbaiki proses yang dikembangkan dan membuat perbaikan yang diperlukan. Adapun prosesnya telah dipaparkan pada sebelumnya, yaitu melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus sudah sesuai dengan nilai-nilai manajemen mutu terpadu sebagaimana yang diungkapkan oleh (Jerome S.Arcaro, 2007; 38-42).

e. Adanya Keterlibatan Dan Pemberdayaan Guru Dan Karyawan

keterlibatan civitas akademika di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung adalah pada guru dilibatkan dalam mengambil keputusan, baik pada rapat harian dan rapat mingguan yaitu pada hari sabtu. Siswa biasanya dilibatkan dalam program yang ada, sedangkan wali siswa keterlibatan mereka adalah memantau siswa saat di rumah, pengambilan rapot dan pada acara rutin yaitu mengadakan do'a bersama pada saat menjelang Ujian Nasional (UN). Untuk menciptakan lulusan yang berkualitas dan berwawasan luas maka keterlibatan segenap civitas akademika pada setiap agenda sekolah sangat diperlukan. Untuk menciptakan mutu pendidikan di sebuah lembaga pendidikan, transformasi keterlibatan total (seluruh civitas akademika baik itu jajaran pimpinan, yayasan, staf, guru, pegawai, siswa dan warga masyarakat sekitar) itu sangat diperlukan. Tanpa keterlibatan total, sebuah lembaga pendidikan tidak bisa menghasilkan lulusan yang sesuai realitas. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Jerome: "Tiap komponen harus terlibat dalam transformasi mutu" (2007:11).

Jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh siswa dan orangtua siswa Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, maka mutu layanan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan yang merupakan kunci Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung dalam mempertahankan pelanggan (siswa dan orangtua siswa).

Bersamaan dengan perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, maka organisasi pendidikan dituntut mampu memberikan atau mengasilkan produk yang berkualitas. Maka dari itu Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung mengimplementasikan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kinerjanya terutama layanan pendidikan terhadap siswa dan orangtua siswa. Dalam konteks ini, Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung berupaya memenuhi kualitas atau mutu layanan yang dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya 1) komunikasi yang baik antara penerima jasa (siswa, orangtua siswa dan stakeholder lainnya) dengan pemberi jasa (Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung), 2) kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa, 3) keamanan terhadap jasa yang ditawarkan, 4) pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa, 5) dalam memberikan pelayanan kepada kustomer harus dapat diukur atau dibuat standarnya, 6) konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa, 7) tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa, 8) kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasi untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa, 9) kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak penerima jasa. 10) kesopanan, espek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personel.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pembahasan ditinjau dari unsur-unsur dalam Total Quality Management (TQM) sudah dilaksanakan dengan optimal. TQM di madrasah yang meliputi; (1) Fokus pada pelanggan, (2) Perbaikan pada proses secara sistematis, (3) Pemikiran jangka panjang, (4) Pengembangan sumber daya manusia, (5) Komitmen pada mutu. Maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen mutu terpadu di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung, maka dapat dikatakan bahwa sekolah benar menerapkan manajemen mutu.

Kinerja Madrasah Ibtidaiyah sangat baik ditinjau dari lingkungan pembelajaran dan sarana-prasarana sangat kondusif dan lengkap untuk mendukung proses pembelajaran. Kecepatan dan ketanggapan pelayanan terhadap siswa maupun orang tua siswa sangat baik.

Dari hasil penelitian tentang implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Mathla'ul Huda Baleendah Kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan terhadap pelanggan sangat bagus karena pelayanan mutu tersebut dikelola oleh manajemen yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. (1990). *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
Arikunto, Suharsimi. (1993). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 1993.
Asy'ari, L., Nurseha, A., Muslihah, N. N., & Mutaqin, E. J. School Development Plan in SD IT Al-Ihsan Baleendah Bandung. In *Social, Humanities, and Educational Studies (SHEs): Conference Series (Vol. 4, No. 1, pp. 137-143)*.

- Depdiknas .2003. *Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: TP.
- Hadi, Sutrisno. (1986). *Statistik II*. Yogyakarta: UGM Press.
- Moleong, Lexi J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurseha, A. (2020). *Budaya Mutu Dan Kinerja Profesional dalam Pendidikan*. *Al-Idrak: Jurnal Pendidikan Islam dan Budaya*, 1(1), 1-15.
- Nurseha, A., Muslihah, N. N., Mutaqin, E. J., & Asy'ari, L. *Implementation of Intrapreneurship Education Leadership In SD IT Al-Ihsan Baleendah Bandung*. In *Social, Humanities, and Educational Studies (SHEs): Conference Series (Vol. 4, No. 1, pp. 89-95)*.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management In Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.