

MANAJEMEN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH IBTIDAIYAH DI KABUPATEN BOYOLALI

Slamet Pujiono¹, Supriyanto², Yusuf Rohmadi³

¹²³UIN Raden Mas Said Surakarta

Email: slametpujiono171@gmail.com¹, supriyanto.dr@staff.uinsaid.ac.id²,
yusup.rohmadi@staff.uinsaid.ac.id³

Abstract

Mutu layanan pendidikan bukanlah suatu yang mudah, tidak mustahil dalam penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan, baik internal maupun eksternal sering muncul. Ketidakpuasan masyarakat sekolah maupun madrasah menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan masyarakat sekolah. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendiskripsikan Pengelolaan Manajemen Mutu Di Madrasah dengan metode penelitian studi literatur sehingga peneliti menarik mendiskripsikan dan menyimpulkan berdasarkan teori-teori yang telah di dapat. Sehingga dalam pengelolaan manajemen mutu Pendidikan yang baik meliputi perencanaan, pengorganisasian monitoring dan identifikasi masalah.

Keywords: *Mutu; Layanan; Madrasah*

Pendahuluan

Sebuah Pendidikan akan menjadi baik jika dalam manajerial bisa memenuhi kebutuhan kepuasan masyarakat. Dengan demikian perlu memperbaiki pelayanan mutu pendidikan yang merupakan pelayanan yang berpusat pada pemenuhan dan keinginan pelanggan yaitu warga sekolah. Dalam memperbaiki pelayanan maka perlu perhatian yang didalamnya meliputi ada dua pengukuran mengenai kepuasan pelayanan mutu pendidikan yaitu: (1) harapan pelanggan untuk mengetahui perbandingan terhadap ukuran dan capaian yang diperoleh dalam pendidikan dan (2) kepuasan pelanggan yang dikaitkan dengan kinerja produk dalam pemberian pendidikan. Mutu layanan akan berhasil mencapai tujuannya jika konsumen merasakan kepuasan yang sangat tinggi dengan kata lain keberhasilan mutu layanan sangat tergantung pada konsumen atau pelanggan dalam arti lembaga yang bermutu selalu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berbagai penelitian yang dilakukan berkenaan dengan mutu layanan menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara mutu layanan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara layanan (Chiar, 2019).

Setiap lembaga pendidikan menganggap kualitas sebagai faktor yang paling krusial, karena dipandang sebagai keunggulan utama dibandingkan pesaing. Oleh karena itu, pengawasan terhadap lingkungan pendidikan perlu dilakukan secara menyeluruh dan terkoordinasi. Hal ini terkait erat dengan cara organisasi menangani kualitas mutu. Pada dasarnya, tujuan manajemen mutu adalah untuk terus meningkatkan setiap aspek operasi lembaga pendidikan sambil terus memuaskan harapan pelanggannya. Dengan meningkatkan kinerja internal dan eksternal, manajemen mutu dapat meningkatkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta produktivitas dan efisien (Ristianah & Ma'sum, 2022).

Sehingga manajemen mutu layanan pendidikan bukanlah suatu yang mudah, tidak mustahil dalam penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan, baik internal maupun eksternal yang sering muncul. Ketidakpuasan masyarakat sekolah menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan. Sehingga dalam penelitian ini ingin mengkaji sebuah mengenai manajemen mutu yang di ambil pada kasus yang terjadi di madrasah dalam memberikan layanan Pendidikan. Sehingga Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendiskripsikan Perencanaan, Pelaksanaan dan pengendalian mutu layanan yang diberikan di madrasah.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan telaah Pustaka, sehingga peneliti menarik mendiskripsikan dan menyimpulkan berdasarkan teori-teori yang telah di dapat (Amir Hamzah, 2021) . Penulis melakukan telaah pustaka melaui jurnal-jurnal dan buku terpercaya yang terkait dengan pembahasan yang diambil. Telah pustaka yaitu alat pengumpul data untuk mengungkapkan berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi atau diteliti sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Studi literatur dilakukan melalui mempelajari buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, jurnal dan atau artikel-artikel yang relevan (Siyoto & Sodiok, 2015)

Pembahasan

Mengkaji pengertian mutu Pendidikan disekolah merupakan pelayanan pendidikan dalam sekolah dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan serta kesesuaian ketepatan untuk memenuhi harapan pelanggan terutama peserta didik (Lantip, 2016). Pendapat yang dikemukakan oleh Martinus, (2015) mengutip (Zahrah,2014:28) Dalam konteks dalam mutu pendidikan, “mutu mencakup input, proses dan output pendidikan” Input pendidikan merupakan sesuatu yang dibutuhkan demi kelangsungan suatu proses. Proses merupakan perubahan sesuatu menjadi sesuatu lain, sedangkan output kinerja sekolah berupa prestasi yang dihasilkan sekolah. Sehingga mutu pendidikan mengutamakan keberadaan siswa. Oleh karena itu sekolah dituntut untuk melakukan proses yang baik. Tanpa proses yang baik, sekolah tidak akan mencapai mutu.

Mutu merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dan yang jelek. Mutu dalam pendidikan akhirnya merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan, sehingga mutu merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan sekolah dalam meraih status di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang sernakin kompetitif (Muslimin, 2022). Oleh karena itu Peningkatan mutu pendidikan merupakan tujuan utama manajemen mutu Pendidikan yang memberikan wawasan tentang gagasan manajemen mutu dengan keterlibatan siswa dalam masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat di masa kini dan masa depan. Dalam konteks pendidikan, mutu proses pendidikan mentransformasikan berbagai jenis masukan dan situasi untuk mencapai derajat nilai tambah tertentu bagi peserta didik (Thoyyib, 2012).

Tujuan pengelolalam manajemen mutu Pendidikan

Dalam mengelola manajemen mutu Pendidikan maka ada tujuan didalamnya sebagai berikut:

- a) Memelihara sekaligus meningkatkan kualitas secara berkelanjutan dan sistematis untuk memenuhi kebutuhan pihak- pihak yang berkepentingan (stakeholders).
- b) Sebagai bentuk peran aktif lembaga pendidikan dalam mewujudkan keinginan stakeholder.

- c) Memperoleh masukan agar implementasi manajemen sesuai dengan kondisi lingkungan Indonesia yang memiliki keragaman budaya, sosial ekonomi, dan kompleksitas geografis.
- d) Menggalang kesadaran untuk meningkatkan mutu manajemen secara bersama-sama dan berkelanjutan (Arbangi, 2016).

Sehingga Konsep mendasar dalam pengendalian kualitas adalah mengevaluasi hasil yang ingin dicapai dalam penerapan proses pada aktivitas produk atau jasa guna mencapai kualitas yang berkelanjutan dalam rangka memuaskan keinginan dan kepuasan pelanggan. Karena kualitas adalah faktor utama yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi, program pengendalian kualitas digunakan untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap formulasi kualitas produk atau layanan yang bermakna bagi kepuasan pelanggan. Agar produksi dan pemasaran dapat seefisien mungkin dari segi biaya, pengendalian kualitas berfungsi untuk menjamin bahwa suatu sistem tetap efektif dalam mengintegrasikan pengembangan kualitas, mempertahankan kualitas, dan meningkatkan kualitas barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi (Ristianah & Ma'sum, 2022).

Menurut Susanto, (2016) pelaksanaan pengendalian mutu internal yaitu Pemantauan kegiatan di kelas dan ruang praktik, pemantauan kegiatan pembinaan siswa dan bimbingan konseling, pemantauan kegiatan bidang kurikulum, pemantauan kegiatan belajar di perpustakaan, pemantauan kegiatan pengumpulan data internal dan eksternal siswa, pemantauan kegiatan pengembangan sistem informasi pendidikan, pemantauan kegiatan pembinaan dan pengembangan personel, pemantauan penggunaan anggaran biaya, pemantauan kegiatan pengembangan sarana prasarana, dan fasilitas pendidikan, pemantauan kegiatan kerja sama, layanan, dan hubungan dengan luar, pemantauan kegiatan penerimaan siswa, layanan lanjutan studi, dan penelusuran lulusan.

Sasaran mutu dalam Pendidikan

Terdapat sasaran dalam pengelolaan manajemen mutu Pendidikan yang didalamnya mencakup :

1) Input

Ada dua pertimbangan dasar yang perlu dipertimbangkan dalam masukan pengelolaan sekolah lokal: apa produknya, dan target audiensnya. Siswa dianggap sebagai target audiens, dan guru sebagai produk sampingan dari pendidikan. Produsen dan sekolah harus memahami dan mengelola sumber daya terlebih dahulu. Keberhasilan produk dan target audiens bergantung pada definisi dan metode standar tertentu. Metodologi ini juga menawarkan pendekatan pembelajaran yang non-preskriptif dan terbuka (Sallis, 2010).

2) Output

Merupakan hasil keluaran dari peserta didik yang merasakan kegiatan pembinaan dan pengembangan yang sesuai norma-norma yang ada disekolah dan dimasyarakat, sehingga meningkatkan hasil lulusan sesuai tujuan Pendidikan dan mencapai kepuasan masyarakat dalam mutu Pendidikan yang diterima,

3) Proses dan pelayanan

Prosedur Mayoritas dan hasil pendidikan Madrasah masih relatif di bawah standar, terutama bila dibandingkan dengan norma-norma nasional dan internasional mengenai kualitas pendidikan. Madrasah juga harus menghadapi kurangnya otonomi masyarakat dalam mengelola pendidikan karena hampir seluruh keputusan pendidikan diambil oleh otoritas pendidikan, yang merupakan birokrasi terpusat. Hal ini membuat madrasah sebagai penyelenggara pendidikan sangat bergantung pada proses pengambilan keputusan yang panjang dan birokratis. dan terkadang tidak memenuhi persyaratan madrasah. Madrasah kehilangan otonomi, dorongan, dan inisiatif dengan cara ini, sehingga semakin sulit bagi mereka untuk tumbuh dan meningkatkan lembaganya serta memenuhi tujuan pendidikan nasional seperti meningkatkan standar Pendidikan (Sallis, 2010).

Dalam memperbaiki mutu Pendidikan maka perlunya proses didalamnya meliputi: Inovasi dan desain dievaluasi dan perbaikan- perbaikan dibuat untuk

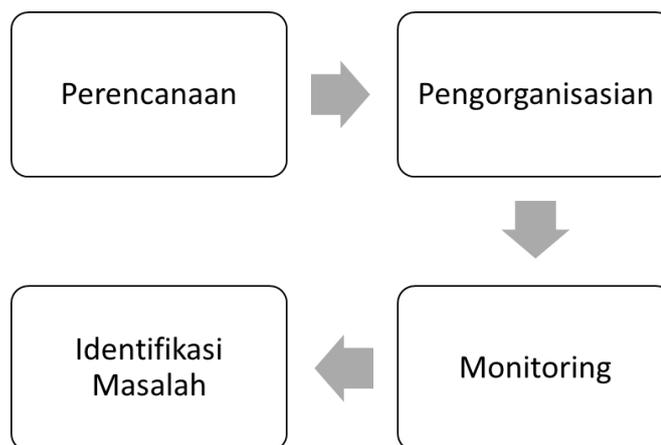
mempersingkat proses, memperbaiki mutu desain dan mengurangi biaya-biaya. Proses-proses merupakan kunci organisasi itu mempunyai sasaran hasil dan arah jelas (peningkatan mutu) yang terhubung dengan sasaran bisnis dan mutu (Lantip, 2016). Terdapat muncul empat masalah yang dihadapi Madrasah yaitu:

- a) Masalah internal dalam madrasah terutama pada program pengembangan sehingga sering kurang jelas dan terarah.
- b) Masalah jenis pendidikan yang dipilih sebagai alternatif dasar yang akan dikelola untuk menciptakan satu sistem pendidikan yang masih memiliki titik tekan keagamaan tetapi iptek perlu diberi porsi yang seimbang.
- c) Semakin langkanya generasi muslim yang mampu menguasai ajaran Islam.
- d) Masalah sumber daya internal yang ada dan pemanfaatannya bagi pengembangan madrasah.

Dari 3 penjelasan diatas maka perlu memperhatikan aspek manajerial, yakni proses manajemen pengembangan madrasah yang belum banyak bertolak dari visi dan misi serta tujuan dan sasaran yang jelas sesuai tujuan madrasah.

Langkah-langkah dalam Pelaksanaan dan pengelolaan layanan mutu pendidikan

Dalam memberikan pelayanan yang baik maka perlunya langkah-langkah yang dipersiapkan diantaranya (1) Menciptakan kelanjutan dalam tujuan, (2) Mengadopsi filosofi mutu total, (3) Mengurangi kebutuhan pengujian, (4) Menilai bisnis sekolah dengan cara baru, (5) Memperbaiki mutu dan produktifitas serta mengurangi biaya, (6) Belajar sepanjang hayat, (7) Kepemimpinan dalam pendidikan, (8) Mengeliminasi rasa takut, (9) Mengeliminasi hambatan keberhasilan, (10) Menciptakan budaya mutu, (11) Perbaikan proses, (12) Membantu siswa berhasil, (13) Komitmen, dan (14) Tanggung jawab (Muslimin, 2022). Dari ke empat belas persiapan diatas perlunya strategi yang digunakan meliputi :



Strategi pengelolaan dan pelaksanaan mutu Pendidikan

Penjelasan pelaksanaan strategi mutu Pendidikan madrasah

1. Perencanaan dan pengelolaan mutu membantu sekolah atau wilayah memastikan bahwa semua stakeholder terlibat dalam proses pengembangan pemberian layanan Pendidikan pada suatu daerah dengan persiapan dalam perencanaan.
2. Mengorganisasi mutu memungkinkan sekolah memonitor dan melacak anggota dan kegiatan tim mutu yang ada. Komite pengarah mutu menentukan adanya kebutuhan pembentukan satuan tugas dan melacak jumlah satuan tugas yang dibentuk dan orang yang ditugaskan pada masing-masing tim.
3. Monitoring mutu kerap diabaikan dalam pelayanan Pendidikan. Dalam fase ini tim menetapkan standar mutu untuk pemecahan masalah dan menggunakan lembaran kerja monitoring untuk memastikan bahwa proses benar-benar memberikan hasil yang diharapkan. Proses yang dilakukan hendaknya melihat kebutuhan sekolah mengenai peningkatan mutu dalam pemberian layanan Pendidikan dengan membenahi masyarakat yang ada di sekolah. Tuga skepala madrasah memberikan pengontrolan terhadap kinerja dan hasil capaian siswa yang di kumulatifkan baik di lihat peningkatan harian, mingguan, bulanan maupun semesteran pada tahun pelajaran.
4. Implementasi mengidentifikasi kendala dalam menjalankan proyek mutu untuk memastikan bahwa penyelesaian masalah bisa memenuhi baik permintaan masyarakat yang mempercayai pemberian layanan madrasah. Sehingga berikutnya stekhoder akan memutuskan bagaimana solusi diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan Pendidikan (Muslimin, 2022).

Pengendalian mutu Pendidikan

Pengendalian mutu merupakan suatu tindakan yang berisi kegiatan pengukuran atau penilaian dan perbaikan. Pengendalian merupakan suatu proses yang terdiri dari merencanakan (menyusun tujuan dan standar performansi), pengukuran performansi nyata, membandingkan dan melakukan perbaikan (Herawan, 2008). Sehingga dalam mencapai mutu yang baik hendaknya menyusun perencanaan standar. Produk atau layanan yang memiliki mutu, dalam nya terdapat aspek-aspek.

Kesimpulan

Dalam memberikan pelayanan mutu yang baik perlunya pengelolaan dan menejerial yang baik. untuk mengelola madrasah perlu tujuan untuk sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dikenal sebagai manajemen mutu. maka dalam memperbaiki madrasah perlu pengelolaan di dalamnya agar tercapainya tujuan madrasah. Sehingga dalam mengelola manajemen mutu Pendidikan di madrasah yang baik perlunya strategi berupa perencanaan, pengoorganisasian, monitoring dan mengidentifikasi masalah. Perencanaan dan manajemen mutu membantu daerah atau sekolah dalam memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan dilibatkan dalam proses pengembangan layanan pendidikan di wilayah yang direncanakan. Dengan mengatur mutu, lembaga pendidikan dapat memantau mutu anggota tim dan pesertanya. Komite pengarah memutuskan bersama apakah gugus tugas diperlukan, melacak berapa banyak gugus tugas yang dibentuk, dan menugaskan anggota ke setiap gugus tugas. Layanan Pengawasan Pendidikan mengabaikan banyak hal. Untuk memastikan proses tersebut benar-benar memberikan hasil yang diinginkan, kami menerapkan prosedur pemantauan kerja dan menetapkan aturan dasar untuk penyelesaian masalah selama fase ini. Prosedur tersebut pada dasarnya mengkaji kebutuhan sekolah dalam kaitannya dengan persyaratan untuk meningkatkan keterlibatan siswa dalam program Pendidikan.

Daftar Pustaka

- Amrin, Amrin, et al. "Methods and Values of Prophet Ibrahim's Child Education in The Qur'an Surah as-Şaffat Verses 85-113." *Jurnal Studi Al-Qur'an* 19.1 (2023): 37-57.
- Amrin, Amrin, et al. "New Normal and Islamic Education: Islamic Religious Education Strategy On Educational Institutions in Indonesia." *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)* 4.3 (2022): 120-129.
- Amrin, Amrin, Muthoifin Muthoifin, and Sudarno Shobron. "Islamic Values of the Peta Kapanca Tradition at the Mbojo Tribe's Marriage, West Nusa Tenggara, Indonesia." *Cakrawala: Jurnal Studi Islam* 15.2 (2020): 93-104.
- Asiah, Siti, et al. "The Dynamics of Islam in Indonesia in the Perspective of Education." *Proceedings of the 4th International Colloquium on Interdisciplinary Islamic Studies in conjunction with the 1st International Conference on Education, Science, Technology, Indonesian and Islamic Studies, ICIS and ICESIIS 2021, 20-21 October 2021, Jambi, Indonesia*. 2022.
- Amir Hamzah. (2021). *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development) Uji Produk Kuantitatif Dan Kualitatif Proses Dan Hasil Dilengkapi Contoh Proposal Pengembangan Desain Uji Kualitatif Dan Kuantitatif*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Arbangi. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Prenamedia Group.
- Chiar, M. (2019). Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah. *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, 11(2), 66. <https://doi.org/10.26418/jvip.v11i2.34514>
- Herawan, E. (2008). p e n g e n d a l i a n m u t u p e n d i d i k a n : k o n s e p d a n a p l i k a s i. *Media Neliti*. <https://media.neliti.com/media/publications/72335-ID-pengendalian-mutu-pendidikan-konsep-dan.pdf>
- Lantip, P. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. In *UNY Press*.
- Martinus, T. (2015). Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO. In *Вестник Анестезиологии И Реаниматологии*. Leutika Nouvalitera.
- Muslimin, E. (2022). Manajemen Mutu Sekolah Dan Madrasah. *Mamba'ul 'Ulum*, 18(2), 211–217. <https://doi.org/10.54090/mu.71>
- Ristianah, N., & Ma'sum, T. (2022). Tabyin: Jurnal Pendidikan Islam Konsep Manajemen Mutu Pendidikan. *Tabyin: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 45–55. <http://e-journal.stai-iu.ac.id/index.php/tabyin>
- Sallis, E. (2010). *otal Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan, terjemahan Ahmad Ali Riyadi*. Ircisod.
- Siyoto, S., & Sodiok, M. li. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. June 2015, 68–70.
- Susanto, A. (2016). *Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*. Prenadamedia Group.
- Thoyyib, M. (2012). Manajemen Mutu Pendidikan Islam Kontemporer. In *Direktorat Pendidikan Tinggi Islam*. Direktorat Pendidikan Tinggi Islam.

