

Dr. H. Rumbang Sirojudin, M.A



Implementasi Layanan Pendidikan Madrasah



**IMPLEMENTASI
LAYANAN PENDIDIKAN
PADA MADRASAH**

Oleh :

Dr. H. Rumbang Sirojudin, M.A

Penulis : Dr. H. Rumbang Sirojudin, M.A
Penyunting : Tim HESThetic
Desain Sampul : Khavifatul Fikriah
Tata Letak : Putri Losi

Viii + 83 halaman, 14 x 20 cm

Cetakan Pertama, November 2020

ISBN : 978-623-09-0897-2

Diterbitkan oleh : CV. Aryani Cahaya Perdana



CV. ARYANI
CAHAYA PERDANA
WORD, IMAGE, PRINTING

Redaksi :

Cikupa, RT 01/ RW 01

Email : hestheticofficial@gmail.com



Telp. : 0838-1925-0884

Instagram : [@hesthetic.official](https://www.instagram.com/hesthetic.official)

Kutipan Pasal 72 terkait Ketentuan Pidana Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta:

Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagai-mana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

KATA PENGANTAR

Segala puji milik Allah Subhanahu Wata'ala, yang menjadi Penguasa semua 'alam semsta ini, dan hanya kepada-Nya semua makhluk menggantungkan harapan dan tujuannya.

Shalawat dan salam-Nya hanya tercurah atas makhluk yang paling utama, Penghulu bagi Nabi dan Rasul, syafa'atnya menjadi harapan semua umatnya,

Buku ini dengan judul “Implemantasi Layanan Mutu Pendidikan pada Madrasah“ .memuat dua bagian. Bagian pertama penulis, tulis berdasrakan hasil kajian pustaka dan bagian kedua dari isi buku ini berdasarkan dari hasil penelitian kualitatif yang penulis lakukan di Madrasah Aliyah Al-Falah Falah Karangtanjung, Penelitian yang dilakukan di Madrasah Aliyah Al-Falah Karangtanjung, barkaitan dengan 3 (tiga) hal yaitu layanan pendidikan intra kurikuler dan ekstra kurikuler serta respon siswa pada dua kegiatan intra dan kegiatan ekstra.

Dalam penulisan buku ini, Al-Hamdulillah tidak ada kesulitan yang dihadapi, sehingga prosesnya berjalan dengan lancar, semua komponen Madrasah sangat apresiasi, mereka membantu apa yang dibutuhkan oleh penulis, terutama Para Pengelola Madrasah Aliyah Al-Falah. Oleh karenanya target penelitian sesuai dengan harapan.

Namun demikian, penulis menyadari atas kelemahan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, bahwa isi buku ini pasti ada kekurangannya, baik dari aspek tata bahasa, dan mungkin substansi kajian literasi dan hasil penelitian itu sendiri.. Oleh karena itu saran dan koreksi pembaca menjadi hal penting bagi penulis untuk diperbaiki lebih lanjut

Akhirnya, dengan selesainya penulisan buku ini, penulis haturkan terima kasih kepada pihak yang turut serta membantu penulis, semoga partisipasi semua pihak, menjadi amal sholeh dan mendapatkan pahala yang berlipat dari Allah SWT. Amin...!

Rangkasbitung, 11 Desember 2020

Dr. H. Rumbang Sirojudin, M.A

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| BAB I PENDAHULUAN | 7 |
| BAB II LAYANAN MUTU PENDIDIKAN | 13 |
| A. Konsep Layanan Mutu..... | 13 |
| B. Karakteristik Mutu Pendidikan | 15 |
| C. Standar Pelayanan Minimal Mutu Pendidikan .. | 17 |
| D. Implementasi TQM sebagai Kualitas Layanan Pendidikan | 22 |
| BAB III STRATEGI LAYANAN MUTU PENDIDIKAN KEAGAMAAN | 28 |
| A. Pengertian Mutu Pendidikan..... | 28 |
| B. Standar Mutu Pendidikan Agama Islam | 32 |
| C. Konsep dan Prinsip Mutu Pendidikan..... | 38 |
| BAB IV IMPLEMENTASI LAYANAN MUTU PENDIDIKAN PADA MADRASAH | 49 |

| | |
|---|----|
| A. Layanan Pendidikan Intra Kurikuler di MA Al-Falah Karangtanjung | 50 |
| B. Layanan Pendidikan Ekstra Kurikuler di MA Al-Falah Karangtanjung | 55 |
| C. Respon Siswa MA Al-Falah Karangtanjung terhadap kegiatan Intra dan Ekstra Kurikuler..... | 62 |
| BAB V PENUTUP..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |

BAB I

PENDAHULUAN



Madrasah Aliyah merupakan sub sistem dari pendidikan nasional, madrasah juga kehadirannya merupakan amanat masyarakat muslim di sekitarnya, karenanya tugas madrasah di samping harus memenuhi tuntutan tujuan pendidikan nasional yaitu mencerdaskan anak bangsa, sebagaimana tertuang dalam undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), pasal 1(1 dan 4), yaitu “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat,

bangsa dan negara.”¹. Juga memenuhi tuntutan masyarakat sekitar yaitu memelihara nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan sehari-hari, ramah dalam pergaulan, dapat menjaga budaya lokal (arif terhadap kebudayaan lokal). Maka dari itu, mutu madrasah harus seimbang antara tuntutan dunia yakni berhubungan dengan aspek kehidupan dunia dan tuntutan ukhrowi yaitu yang berhubungan dengan aspek kehidupan agama sebagai bekal kehidupan di akhirat.

Mutu di bidang pendidikan meliputi mutu *input*, *proses*, *output*, dan *outcome* (hasil). Input pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAIKEMI (Pembelajaran yang Aktif, Inovatif, Kreatif, Menyenangkan dan Islami). Mutu bergerak dinamis sehingga meningkatkan posisi tawar pada sebuah produk guna mencapai kepuasan dan menghindari kekecewaan².

¹ UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL, h. 1.

² Dzulkarnain, Dali. *Manajemen Mutu Madrasah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017). h. 88

Output dinyatakan bermutu apabila hasil belajar akademik dan nonakademik siswa tinggi. Outcome dinyatakan bermutu apabila lulusan cepat terserap di dunia kerja, gaji wajar, semua pihak mengakui kehebatannya lulusannya dan merasa puas³. Mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) bukan hanya merupakan suatu gagasan, melainkan suatu filosofi dan metodologi dalam membantu lembaga untuk mengelola perubahan secara totalitas dan sistematis, melalui perubahan nilai, visi, misi, dan tujuan. Karena dalam dunia pendidikan mutu lulusan suatu sekolah dinilai berdasarkan kesesuaian kemampuan yang dimilikinya dengan tujuan yang ditetapkan dalam kurikulum.

Sedangkan menurut Hari Sudradjat (2005 : 17) pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi, baik kompetensi akademik maupun kompetensi kejuruan, yang dilandasi oleh kompetensi personal dan sosial, serta nilai-nilai

³ Husaini, Usman. *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006) h. 410

akhlak mulia, yang keseluruhannya merupakan kecakapan hidup (*life skill*), lebih lanjut Sudradjat megemukakan pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan manusia seutuhnya (*manusia paripurna*) atau manusia dengan pribadi yang integral (*integrated personality*) yaitu mereka yang mampu mengintegrasikan iman, ilmu, dan amal ⁴.

Salah satu masalah yang dihadapi Indonesia dalam bidang pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya mutu pendidikan. Salah satunya adalah proses pemberian layanan pendidikan yang masih jauh dari harapan. Di satu pihak pemberian layanan pendidikan belum menemukan cara yang paling tepat, dipihak lain pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin tmgginya kehidupan masyarakat telah semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup sosial masyarakat sebagai pelanggan pendidikan.

⁴ Hari, Sudradjat. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, (Bandung : Cipta Lekas Garafika, 2005) h. 17

Sebagaimana Nanang Fattah (2004:02) mengemukakan, bahwa:” Semakin tinggi kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah semakin meningkatkan tuntutan kebutuhan kehidupan sosial masyarakat. Pada akhirnya tuntutan tersebut bermuara kepada pendidikan, karena masyarakat meyakini bahwa pendidikan mampu menjawab dan mengantisipasi berbagai tantangan tersebut. Pendidikan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh sekolah sebagai institusi tempat masyarakat berharap tentang kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang. Pendidikan perlu perubahan yang dapat dilakukan melalui perubahan dan peningkatan dalam pengelolaan atau manajemen pendidikan di sekolah”⁵.

Madrasah Aliyah Al Falah yang berlokasi di Desa Pagadungan Kecamatan Karangtanjung Kabupaten Pandeglng Merupakan Tingkat Satuan Pendidikan Keagamaan yang penulis jadikan pembuktian buku ”Layanan Mutu Pendidikan

⁵ Nanang, Fattah. Landasan Manajemen Pendidikan (Bandung: Remaja Rosda Karya.2004). h. 02

Keagamaan “ secara empiris/kualitatif. Harapan penulis dengan menyajikan secara terpadu antara buku secara teoritis dan hasil penelitian secara empiris, agar jika ada kesenjangan bisa dicari jalan penyelesaiannya.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti, bahwa Madrasah Aliyah Al Falah yang berada di bawah Yayasan Al-Falah Al-Hamdiyah As Salimiyah, yang telah berdiri sejak tahun 2002, cukup memberi harapan kepada masyarakat untuk dapat memberikan layanan pendidikan yang komprehensif pada masyarakat yang anak-anaknya dititipkan di Madrasah tersebut. Oleh karena itu penulis lakukan MA Al-Falah Karangtanjung penulis jadikan lokasi penelitian kualitatif untuk penulisan Buku ini

BAB II

LAYANAN MUTU PENDIDIKAN



A. Konsep Layanan Mutu

Layanan merupakan perilaku produsen (dalam manajemen) dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Produsen dalam kaitannya dengan layanan pendidikan adalah Pendidik sedangkan konsumen adalah yang menerima layanan dalam hal ini peserta didik. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi (proses pembelajaran).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2003)⁶. Sedangkan definisi pelayanan adalah

⁶ Tjiptono, Fandy. *Total Quality Management*. Edisi Pertama. (Yogyakarta: Andi Ofset. 2003) H 17

setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain⁷. (Kotler 2002:83).

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut kualitas pelayanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang

⁷ Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta: Salemba Empat. 2002). h.

ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan / institusi / produsen.

B. Karakteristik Mutu Pendidikan

Kualitas pelayanan (*service quality*) tidak terlepas dari karakteristik mutu pendidikan. Dalam ini Husaini Usman (2006 : 411) mengemukakan 5 (Lima) karakteristik yang dimiliki oleh mutu pendidikan yaitu :

1. Kinerja (*performa*) yakni berkaitan dengan aspek fungsional sekolah meliputi: kinerja guru dalam mengajar, baik dalam memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap, pelayanan administratif dan edukatif .
2. Waktu wajar (*timelines*) yakni sesuai dengan waktu yang wajar meliputi memulai dan

mengakhiri pelajaran tepat waktu, waktu ulangan tepat.

3. Handal (*reliability*) yakni usia pelayanan bertahan lama. Meliputi pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan lama dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dan cenderung meningkat dari tahun ke tahun.
4. Data tahan (*durability*) yakni tahan banting, misalnya meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan
5. Indah (*aesteties*) misalnya eksterior dan interior sekolah ditata menarik, guru membuat media-media pendidikan yang menarik.

Lebih lanjut Usman (2006 : 413) mengemukakan secara sederhana mutu memiliki 4 (empat) karakteristik sebagai berikut : 1). Spesifikasi, 2). Jumlah, 3). Harga, 3). Ketepatan waktu penyerahan⁸.

⁸ Husaini, Usman. *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006) h. 411-413

C. Standar Pelayanan Minimal Mutu Pendidikan

Pendidikan seumur hidup bermakna bahwa pendidikan adalah bagian dari kehidupan itu sendiri. Pendidikan adalah hidup. Pengalaman belajar dapat berlangsung dalam segala lingkungan dan sepanjang hayat⁹. Seiring dengan adanya tuntutan akan lulusan lembaga pendidikan yang bermutu, bersamaan dengan perubahan-perubahan yang begitu cepat serta tantangan yang semakin besar dan kompleks, merupakan konsekwensi yang tak bisa dihindari dalam perkembangan kehidupan saat ini.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 Bab VI Pasal 5 Ayat 1 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan merupakan tolak ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan daerah untuk menjamin kualitas pelayanan sektor pendidikan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pedoman dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan

⁹ Nurani, Soyumukti. *Teori-Teori Pendidikan dari Tradisionsl, (Neo) Liberal, Markis-Sosialis Hingga Postmodern*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2017) h. 22

pendidikan nasional yang bermutu. Implikasi pada institusi pendidikan baik pusat maupun daerah sebagai organisasi penyelenggara pada sektor pendidikan sebagaimana tertuang dalam peraturan tersebut memiliki fungsi ganda.

Fungsi-fungsi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi tujuan internal kelembagaan dan fungsi sosial memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh stakeholder pengguna dalam rangka ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Menurut Mursalim (hal 134) ,Untuk menjamin keterlaksanaan fungsi-fungsi diatas, maka diperlukan suatu konsep dan kebijakan operasional peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan jasa pendidikan melalui berbagai pendekatan dan metode manajerial. Pada tataran implementasi tentang konsep mutu, bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Oleh karena itu, manajemen kualitas kelembagaan pendidikan pada hakekatnya bertujuan mengintegrasikan semua fungsi organisasi yang

berfokus pada pemenuhan keinginan stakeholder dan tujuan penyelenggara pendidikan sesuai tupoksi masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mencapai suatu kondisi manajemen mutu pelayanan pendidikan yang memenuhi SPM, diperlukan konsep penjamin mutu dengan sejumlah kriteria yang jelas dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan pendidikan dikatakan bermutu atau berkualitas apabila mampu menerapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif) dan mampu memenuhi kebutuhan stakeholder (aspek induktif). Sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 Bab VI Pasal 5 Ayat 1 Tujuan penjamin mutu adalah memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan minimal pendidikan secara berkelanjutan oleh satuan penyelenggara pendidikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) yang dijalankan oleh suatu penyelenggara pendidikan secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta memenuhi kebutuhan stakeholder melalui penyelenggaraa kegiatan

yang bersifat operasional. Sistem manajemen mutu dirancang untuk memenuhi mutu terpadu. Standar sistem mutu menentukan ukuran pengawasan yang diperlukan untuk membantu memastikan bahwa produk jadi atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mutu menjadi hal yang sangat sentral dalam manajemen mutu terpadu. Untuk menjamin dan mengendalikan mutu tersebut, manajemen mutu terpadu bertujuan memberikan kepastian bahwa setiap kegiatan memberikan kontribusi guna mencapai tujuan utama bisnis dan dilaksanakan dengan penuh efisien. Falsafah dasar mutu terpadu adalah mengerjakan pekerjaan yang benar dan tepat sejak pertama kali.

Berdasarkan uraian di atas, standar mutu pendidikan secara nasional sangat dibutuhkan untuk menjadi kriteria minimal tentang system pendidikan. Hal tersebut tertuang dalam delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang mencakup a) standar isi; b) standar proses c) kompetensi lulusan d) standar pendidik dan tenaga kependidikan; e) standar sarana dan prasarana; f) standar pengelolaan; g) standar

pendanaan; dan h) standar penilaian pendidikan. Namun, dari kedelapan standar tersebut ternyata tidak seluruh komponen standar berpengaruh signifikan, bahwa 85 % dari masalah-masalah mutu terletak pada manajemen (pengelolaan), dan selebihnya disebabkan oleh pekerja.

Dari pembahasan tersebut dapat ditarik benang merah, bahwa pada hakikatnya pendidikan yang bermutu akan diperoleh dari lembaga pendidikan yang bermutu, dan lembaga pendidikan yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula. Untuk itu, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu satuan pendidikan dengan menggunakan multi pendekatan dari berbagai disiplin ilmu. Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadopsi dalam dunia pendidikan adalah *Total Quality Management*(TQM).

D. Implementasi TQM sebagai Kualitas Layanan Pendidikan

Untuk pengembangan manajemen mutu terpadu, usaha pendidikan Islam adalah memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Praktek manajemen mutu pendidikan tidak selamanya berjalan mulus dan lancar. Kadang-kadang muncul kendala dalam mewujudkan mutu pendidikan sebagaimana yang diharapkan¹⁰. Suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila pelanggan telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan oleh produsen/institusi pendidikan. Para pelanggan layanan pendidikan, Salis (1993) membagi empat kelompok, yaitu :

Pertama yang belajar, bisa merupakan mahasiswa/pelajar/ murid/peserta belajar yang biasa disebut klien/pelanggan primer (*primary external customers*). Mereka inilah yang langsung menerima manfaat layanan pendidikan dari lembaga tersebut. *Kedua*, para klien terkait dengan orang yang mengirimnya ke lembaga pendidikan, yaitu orang tua

¹⁰ Deden, Makbulloh. *Pendidikan Islam dan Sistem Penjaminan Mutu (Menuju Pendidikan Berkualitas di Indonesia)*. (Jakarta: Rajawali Press. 2007) h. 35

atau lembaga tempat klien tersebut bekerja, dan mereka ini kita sebut sebagai pelanggan sekunder (*secondary externalcustomers*). Pelanggan lainnya yang *ketiga* bersifat tersier adalah lapangan kerja bisa pemerintah maupun masyarakat pengguna output pendidikan (*tertiary external customers*). Selain itu, yang *keempat*, dalam hubungan kelembagaan masih terdapat pelanggan lainnya yaitu yang berasal dari intern lembaga; mereka itu adalah para guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi lembaga pendidikan, serta pimpinan lembaga pendidikan (*internal customers*)¹¹.

Kedua, lembaga pendidikan Islam yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggannya, artinya harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kebutuhan pelanggan adalah berkembangnya SDM yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat, karya lembaga pendidikan Islam tersebut. Bentuk kepuasan pelanggan misalnya para lulusannya

¹¹ Edward, Salis. *Total Quality Management in Education*. (Yogyakarta: IRCiSoD. 2006). h 240

merasakan manfaat pendidikannya dalam meniti karirnya di lapangan kerja. Selain itu di dalam pendidikan Islam tersebut terjadi proses belajar-mengajar yang teratur dan lancar, guru-gurunya produktif, berperan aktif dalam memajukan bangsa dan negara, dan lulusannya berprestasi cemerlang di masyarakat.

Ketiga, perhatian lembaga pendidikan Islam selalu ditujukan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan: siswa, masyarakat, industri, pemerintahan dan lainnya, sehingga mereka puas karenanya. Pendidikan Islam yang mampu memberikan kontribusi bagi tatanan kehidupan yang lebih luas. Pendidikan Islam mampu bersaing pada posisi-posisi strategis untuk membangun kualitas hidup manusia secara adil, setara dan bijaksana.

Keempat, pendidikan Islam yang bermutu tumbuh dan berkembang karena adanya modal kerjasama yang baik antar sesama unsur di dalamnya untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Sebagai contoh kelompok pengajar bekerjasama menyusun strategi

pembelajaran siswa secara efektif dan efisien. Jika hanya satu atau dua saja guru yang mengajar secara baik tidaklah cukup, karena tidak akan menjamin terjadinya mutu siswa yang baik.

Kelima, diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan mutu. Pimpinan lembaga (kepala sekolah atau madrasah, wakil kepala sekolah, hingga kepala bagian-bagian terkait) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja dibawah pengawasannya untuk mencapai mutu. Setiap atasan adalah pemimpin, sehingga ia haruslah memiliki kepemimpinan. Kepemimpinan haruslah yang membuat orang kemudian merasa lebih berdaya, sehingga yang dipimpin mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik dan hasil yang lebih baik pula.

Keenam, semua karya lembaga pendidikan Islam (pengajaran, penelitian, pengabdian, administrasi dan seterusnya) selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada di dalamnya telah berkomitmen

kuat pada mutu. Akibat dari orientasi ini, maka semua karya yang tidak bermutu ditolak atau dihindari.

Ketujuh, ada upaya perbaikan mutu lembaga pendidikan secara berkelanjutan. Untuk ini standar mutu yang ditetapkan sebelumnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Kedelapan, segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan atau pengajaran selalau didasarkan data dan fakta untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

Kesembilan, penyajian data dan fakta dapat ditunjang dengan berbagai alat dan teknik untuk perbaikan mutu yang bisa dianalisis dan disimpulkan, sehingga tidak menyesatkan.

Kesepuluh, dari waktu ke waktu prosedur kerja yang digunakan di lembaga pendidikan Islam perlu ditinjau apakah mendatangkan hasil yang diharapkan. Jika tidak maka prosedur tersebut perlu diubah dengan yang lebih baik.

Mendasarkan hal-hal di atas, tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan Islam adalah merupakan akumulasi dari cerminan semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan Islam yang diterima oleh para pelanggannya. Layanan pendidikan Islam adalah suatu proses yang panjang, dan sistem yang berjalan secara padu. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa “mutu terpadu.”

Dari uraian di atas, bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor esensial dalam *Total Quality Management (TQM)* maka, institusi / lembaga pendidikan dalam menerapkan TQM harus fokus pada pelayanan konsumen sebagai pelanggan, terutama pelanggan primer (siswa/mahasiswa)¹².

¹² Fandy, Tjiptono. *Total Quality Management*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.2003) h. 409

BAB III

STRATEGI LAYANAN MUTU PENDIDIKAN KEAGAMAAN



A. Pengertian Mutu Pendidikan

Mutu atau kualitas adalah ukuran baik atau buruk sesuatu berdasarkan kriteria atau standar yang telah disepakati sebelumnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dikutip oleh Jaja Johari dan Amirullah Syarbani dikatakan¹³ bahwa Mutu atau kualitas merupakan ukuran baik atau buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat berupa ; kependaian, kecerdaan, kecakapan dan sebagainya. Juga dikatakan Deni K dan Cepti T,¹⁴. dalam buku Manajemen Madrasah yang ditulis oleh Jaja Johari dan Amirullah Syarbani. Mendefinisikan mutu dalam dua perspektif,

¹³ Jaja Johari dan Amirullah Syarbani, Manajemen Madrasah, Teori, Strategi, dan Implementasi, Alfabeta, Bandung:2013, h.95

¹⁴ Jaja Johari dan Amirullah Syarbani, Manajemen Madrasah, Teori, Strategi, dan Implementasi, Alfabeta, Bandung:2013, h.95

yaitu mutu absolut, dan mutu relative. Mutu Absolut merupakan mutu dalam arti yang tidak bisa ditawar-tawar lagi atau bersifat mutlak. sedangkan mutu relative diartikan sebagai mutu yang ditetapkan oleh selera pengelola pendidikan..

Jadi mutu yang bersifat relatif itu bisa relatif tidak sama di suatu wilayah, apalagi mutu yang subyektif yang berkaitan dengan sikap dalam ranah pendidikan. Tetapi sebarapun longgar mutu yang kedua harus berpatokan pada kesepatan umum. maksudnya tidak boleh melanggar kesepakatan umum tentang norma dan nilai walaupun sifatnya relative dan kondisional.

Adapun yang dimaksud dengan mutu pendidikan adalah ukuran atau standarisai suatu penilaian terhadap keberadaan pendidikan secara komprehensif. Dikatakan dalam permendiknas nomor 63: ¹⁵

bahwa Mutu Pendidikan menurut Permendiknas nomor 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan

¹⁵ [Peraturan Pemerintah \(PP\) No. 63 Tahun 2009](#)

kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional.

Juga mutu pendidikan dapat diartikan ;

Mutu pendidikan adalah kemampuan sistem pendidikan, baik berasal segi pengelolaan juga dari segi proses pendidikan itu sendiri, di arhkan secara efektif buat menaikkan nilai tambah berasal faktor-faktor input (besarnya kelas sekolah, guru, buku pelajaran, situasi belajar dan kurikulum, manajemen sekolah, famili) agar membentuk out-put setinggi-tingginya.¹⁶

Kemudian menurut PP No. 19/2005, terdapat delapan standar pendidikan nasional yang digarap oleh BSNP. Mutu pendidikan harus memenuhi delapan standar nasional pendidikan, yaitu

1. Standar Isi

Standar isi merupakan ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran ayang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi ini memuat kerangka dasar, struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum

¹⁶ <https://kepegawaian.uma.ac.id> › pengertian-mutu-pendidi..

tingkat satuan pendidikan dan kalender pendidikan/akademik.

2. Standar Proses

Standar proses ini meliputi pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.

3. Standar Kompetensi

Lulusan Standar ini merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang berkaitan dengan sikap, pengetahuan, dan ketrampilan.

4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar ini merupakan standar nasional tentang kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental serta pendidikan dalam jabatan dari tenaga guru dan tenaga kependidikan lainnya.

5. Standar Sarana dan Prasarana

Standar ini merupakan kriteria minimal tentang ruang belajar, perpustakaan, tempat olahraga, tempat ibadah, tempat bermain dan rekreasi, laboratorium, bengkel kerja, sumber belajar lainnya yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran. Dalam standar ini termasuk pula penggunaan teknologi informasi dan

6. Standar Pengelolaan

Standar ini meliputi perencanaan pendidikan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, pengelolaan

pendidikan di tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan pada tingkat nasional. tujuan dari standar ini ialah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

7. Standar Pembiayaan

Standar ini merupakan standar nasional yang berkaitan dengan komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan selama satu tahun.

8. Standar Penilaian

Pendidikan Standar ini merupakan standar nasional penilaian pendidikan tentang mekanisme, prosedur, instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Penilaian yang dimaksud di sini adalah penilaian pada jenjang pendidikan dasar dan menengah yang meliputi: penilaian hasil belajar oleh pendidik, penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan dan penilaian hasil belajar oleh pemerintah. Sedangkan bagi pendidikan tinggi, penilaian tersebut hanya meliputi: penilaian hasil belajar oleh pendidik dan satuan pendidikan¹⁷.

B. Standar Mutu Pendidikan Agama Islam

Standar mutu pendidikan berbasis ideologi Islam yang diterapkan oleh sekolah-sekolah Islam terpadu

¹⁷ PP No. 19/2005 Badan Nasional Standar Pendidikan(BNSP)

tidak hanya menguatkan materi pembelajaran di bidang sains dan teknologi, tapi juga nilai adab dan moral.

“Standar mutu pendidikan Islam mengandung nilai-nilai Islam yang berasal dari Al-Qur’an, dan bukan dari teori barat yang memisahkan nilai dan praktik agama dari pendidikan,” kata Ketua Jaringan Sekolah Islam Terpadu (JSIT), Sukro Muhab, pada acara Diskusi Pendidikan Islam yang digelar oleh Hizbut Tahrir Indonesia di Jakarta, Jumat (10/3).¹⁸

Dalam penjelasannya bahwa dunia pendidikan di tanah air menghadapi banyak masalah akibat sistem dan kurikulum sekolah yang fahamnya masih ada yang berorientasi pada paham sekulerisme, materialisme, dan liberalisme.

“Paham-paham tersebut juga menjadi pola hidup masyarakat,” kata Sukro, seraya menambahkan bahwa kurikulum pendidikan kini tak mampu mewujudkan tujuan pendidikan nasional yakni mencetak generasi yang beriman dan bertakwa, cerdas, kreatif, mandiri

¹⁸ <https://aktual.com/standar-mutu-pendidikan-islam-berasal-alquran/>

sekaligus mampu bersaing secara global. Menurut dia, JSIT telah menyusun sebelas standar mutu pendidikan yang dapat menjadi acuan bagi sekolah Islam terpadu di seluruh tanah air, yang di antaranya menyangkut kompetensi pendidik, penyediaan sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, kurikulum, dan kompetensi lulusan. “Dengan pendidikan Islam, para guru selalu mengaitkan pelajaran ilmu pengetahuan alam atau matematika dengan pendidikan agama sehingga para siswa tidak hanya cerdas, tapi juga memiliki keimanan yang kuat, ibadahnya bagus, juga berakhlak mulia dan kreatif,” jelas Sukro.¹⁹

Sementara itu, Rektor Universitas HAMKA Prof. Suyatno menegaskan bahwa pendidikan Islam merupakan sistem yang sejak semula sudah terpadu karena di dalam ajaran Islam terkandung konsep keimanan dan ketakwaan, selain penguatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dia menyayangkan sistem pendidikan di tanah air yang masih berorientasi pada

¹⁹ <https://aktual.com/standar-mutu-pendidikan-islam-berasal-alquran/>

paham sekulerisme yang menjauhkan pendidikan agama dari pelajaran umum sehingga memunculkan banyak masalah di dunia pendidikan.²⁰

Kemudian implementasi Pendidikan secara umum dan pendidikan Islam secara khusus, para pakar berkomentar di antaranya ;

Ahmad D. Marimba memaknai pendidikan sebagai bimbingan atau pimpinan secara sadar oleh pendidik terhadap perkembangan jasmani dan rohani peserta didik menuju terbentuknya kepribadian yang utama.²¹ Marimba pun merumuskan lima unsur utama dalam pendidikan, yaitu; 1) Usaha yang bersifat bimbingan, pertolongan, atau pimpinan yang dilakukan secara sadar. 2) Ada pendidik, pembimbing atau penolong. 3) Ada yang di didik atau peserta didik. 4) Adanya dasar atau tujuan dalam bimbingan tersebut. 5) Adanya alat yang digunakan dalam usaha tersebut.

²⁰ <https://aktual.com/standar-mutu-pendidikan-islam-berasal-alquran/>

²¹ Ahmad D. Marimba, Pengantar Filsafat Pendidikan Islam, (Bandung: Al-Ma'arif, 2007), hlm.166.

Soeganda Poerbakawatja²² lebih umum mengartikan pendidikan sebagai upaya dan perbuatan generasi tua untuk mengalihkan pengalamannya, pengetahuannya, kecakapannya dan keterampilannya kepada generasi muda untuk melakukan fungsi hidupnya dalam pergaulan bersama sebaik-baiknya. Sedangkan Abuddin Nata menyimpulkan pendidikan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan sengaja, seksama, terencana yang memiliki bertujuan yang jelas, dilaksanakan oleh orang dewasa dalam arti memiliki bekal ilmu pengetahuan dan keterampilan menyampaikannya kepada secara bertahap.²³

Sementara pendidikan agama sebagaimana penjelasan Zakiyah Darajat, dalam hal ini agama Islam, adalah pembentukan kepribadian muslim atau perubahan sikap dan tingkah laku sesuai dengan petunjuk ajaran Islam.²⁴ Muhammad Qutb,

²² Soeganda Purbakawatja, Pendidikan dalam Alam Indonesia Merdeka, (Jakarta: Gunung Agung, 2007), hlm. 11. 155

²³ Abuddin Nata, Filsafat Pendidikan Islam, (Ciputat: PT. Logos Wacana Ilmu, 2011). hlm.10

²⁴ Zakiah daradjat, Ilmu Pendidikan Islam, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 28.

sebagaimana dikutip Abdullah Idi dan Toto Suharto, memaknai pendidikan Islam sebagai usaha melakukan pendekatan yang menyeluruh terhadap wujud manusia, baik dari segi jasmani maupun ruhani, baik dari kehidupan fisik maupun mentalnya, dalam kegiatan di bumi ini.²⁵

Jadi tujuan akhir pendidikan Islam atau kualitas pendidikan Islam yang diserap oleh murid/siswa berupa usaha pembentukan tingkah laku Islami (akhlak mulia) dan kepasrahan (keimanan) kepada Allah berdasarkan pada petunjuk ajaran Islam (Al-Qur'an dan Hadis). Dengan kata lain tujuan akhir pendidikan Muslim terletak pada realitas kepasrahan mutlak kepada Allah pada tingkat individual, masyarakat, dan kemanusiaan pada umumnya.

²⁵ Abuddin Nata, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Ciputat: PT. Logos Wacana Ilmu, 2011). hlm. 10. 7

C. Konsep dan Prinsip Mutu Pendidikan

1. Konsep Mutu Pendidikan

Menurut townsend dan butterworth (1992) dalam bukunya *your child's school*, ada 10 faktor penentu terwujudnya proses pendidikan yang bermutu, yakni:

- a. Keefektifan kepemimpinan kepala sekolah
- b. Partisipasi dan rasa tanggung jawab guru dan staff
- c. Proses belajar-mengajar yang efektif
- d. Pengembangan staff yang terprogram
- e.. Kurikulum yang relevan
- f. Memiliki visi dan misi yang jelas
- g. Iklim sekolah yang kondusif
- h. Penilaian diri terhadap kekuatan dan kelemahan
- i. Komunikasi efektif baik internal maupun eksternal
- j. Keterlibatan orang tua dan masyarakat.²⁶

²⁶ <https://www.mandandi.com/2019/01/peningkatan-mutu-pendidikan.html>

Dalam konsep yang lebih luas, mutu pendidikan mempunyai makna sebagai suatu kadar proses dan hasil pendidikan secara keseluruhan yang ditetapkan sesuai dengan pendekatan dan kriteria tertentu (Surya, 2002:12). Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pendidikan (Depdiknas, 2001:5). Input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 tahun 2009 tentang sistem penjaminan mutu pendidikan Pasal (1) ayat (1), memberikan pengertian bahwa mutu pendidikan adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan Sistem Pendidikan Nasional.

Proses pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain dengan mengintegrasikan input sekolah sehingga mampu situasi pembelajaran yang menyenangkan (enjoy able learning), mampu mendorong motivasi dan minat belajar, dan benar-benar mampu memberdayakan peserta didik. Output pendidikan adalah merupakan

kinerja sekolah yang dapat diukur dari kualitasnya, efektivitasnya, produktivitasnya, efisiensinya, inovasinya, dan moral kerjanya.

2. Prinsip Prinsip Peningkatan Mutu Pendidikan.

Prinsip-prinsip dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, menurut W. Edward Deming²⁷, ada 14 perkara. Di antaranya prinsip-prinsip atau hakikat mutu dalam pendidikan yaitu:

1. Menciptakan Konsistensi Tujuan
2. Mengadopsi Filosofi Mutu Total
3. Orang mesti bertanggungjawab
4. Menilai bisnis Sekolah dengan Cara Baru
5. Memperbaiki Mutu dan Produktivitas serta Mengurangi Biaya,
6. Belajar Sepanjang Hayat
7. Kepemimpinan dalam pendidikan

²⁷ <https://www.mandandi.com/2019/01/peningkatan-mutu-pendidikan.html>

8. Mengeliminasi Rasa Takut,
9. Mengeliminasi Hambatan Keberhasilan
10. Menciptakan budaya Mutu
11. Perbaiki Proses
13. Komitmen
14. Tanggung jawab²⁸

Ad.1 Menciptakan konsisten merupakan tujuan untuk memperbaiki layanan dan siswa, dimaksudkan untuk menjadikan sekolah sebagai sekolah yang kompetitif dan berkelas dunia.

Ad.2 Pendidikan berada dalam lingkungan yang benar-benar kompetitif dan hal tersebut dipandang sebagai salah satu alasan mengapa Amerika kalah dalam keunggulan kompetitifnya. Sistem sekolah mesti menyambut baik tantangan untuk berkompetisi dalam sebuah perekonomian global. Setiap sekolah mesti

²⁸ <https://www.mandandi.com/2019/01/peningkatan-mutu-pendidikan.html>

belajar keterampilan baru untuk mendukung revolusi mutu. Orang mesti untuk menerima tantangan mutu.

Ad.3. Orang mesti bertanggungjawab untuk memperbaiki mutu produk atau jasa yang diberikannya pada customer internal dan eksternal. Setiap orang mesti mengikuti prinsip mutu Mengurangi Kebutuhan Pengujian, Mengurangi kebutuhan pengujian dan inspeksi yang berbasis produksi massal dilakukan dengan membangun mutu dalam layanan pendidikan. Memberikan lingkungan belajar yang menghasilkan kinerja siswa yang bermutu.

Ad 4. Menilai bisnis Sekolah dengan Cara Baru, Nilailah bisnis sekolah dengan meminimalkan biaya total pendidikan. Pandanglah sekolah sebagai pemasok siswa dari kelas satu sampai selanjutnya. Bekerja bersama orang tua siswa dan berbagai lembaga untuk memperbaiki mutu siswa menjadi bagian sistem.

Ad.5. Memperbaiki Mutu dan Produktivitas serta Mengurangi Biaya, Gambarkan proses untuk memperbaiki, mengidentifikasi mata rantai kostumer/

pemasok, mengidentifikasi bidang-bidang perbaikan, implementasi perubahan, nilai dan ukuran hasilnya, dan didokumentasikan standardisasikan proses. Awali siklusnya dari awal lagi untuk mencapai standar yang lebih tinggi lagi.

Ad.6 Belajar Sepanjang Hayat, Mutu diawali dan diakhiri dengan latihan. Semestinya mereka memberikan perangkat yang diperlukan untuk mengubah proses kerja mereka. Pelatihan memberikan perangkat yang dibutuhkan untuk memperbaiki proses kerja.

Ad.7 Kepemimpinan dalam pendidikan, Merupakan tanggung jawab untuk memberikan arahan. Para manajer dalam pendidikan mesti mengembangkan visi dan misi untuk sekolah atau jurusannya. Visi dan misi harus diketahui dan didukung oleh para guru, staf, siswa, orang tua, dan komunitas. Mutu mesti terintegrasikan dalam pernyataan visi dan misi. Manajemen mesti mendengar, mengajarkan dan prinsip-prinsip mutu.

Ad. 8 Mengeliminasi Rasa Takut, Lenyapkanlah bekerja karena dorongan takut dari sekolah, jurusan, maka setiap orang akan bekerja secara efektif untuk memperbaiki sekolah. Ciptakanlah lingkungan yang akan mendorong orang untuk bebas berbicara. Hubungan yang memandang orang lain sebagai lawan sudah ketinggalan zaman dan kontra produktif.

Ad. 9 Mengeliminasi Hambatan Keberhasilan, Manajemen bertanggung jawab untuk menghilangkan hambatan yang menghalangi orang menyapa keberhasilan dalam menjalankan pekerjaannya. Menghilangkan rintangan diantara bagian orang, di bagian pengajaran, pendidikan luar biasa, akunting, administrasi, pengembangan kurikulum, riset dan kelompok-kelompok lain harus bekerja sebagai sebuah tim. Mengembangkan strategi gerakan: gerakan dari kompetisi menjadi kolaborasi dengan kelompok lain; gerakan dari resolusi kalah-menang; gerakan dari mengisolasi pemecahan masalah; gerakan dari memegang menjadi berbagi informasi; gerakan dari

bertahan dari perubahan menjadi menyambut baik perubahan.

Ad. 10. Menciptakan budaya Mutu, Ciptakanlah budaya mutu. Jangan biarkan gerakan menjadi bergantung pada seseorang atau kelompok orang Ciptakanlah budaya mutu yang mengembangkan tanggung jawab pada setiap orang.

Ad.11. Perbaiki Proses, Tidak ada proses yang sempurna, karena itu, carilah yang terbaik, terapkan tanpa pandang bulu. Menemukan solusi harus didahulukan, dan bukan mencari-cari kesalahan. Hargailah orang atau kelompok yang mendorong terjadinya perbaikan.

Ad.12. Membantu siswa berhasil, hilangkanlah rintangan yang merampok hak siswa, guru, atau administrator untuk memiliki rasa bangga pada hasil karyanya. Orang mesti berkeinginan untuk terlibat dan pekerjaannya diselesaikan dengan baik. Tanggung jawab semua administrator pendidikan mesti diubah dari kuantitas menjadi kualitas.

Ad. 13. Komitmen, Manajemen mesti memiliki komitmen terhadap budaya mutu. Manajemen mesti berkemauan untuk mendukung cara baru dalam mengerjakan sesuatu ke dalam sistem pendidikan. Manajemen mesti mendukung tujuan dengan memberikan sarana untuk mencapai tujuan tersebut atau resiko munculnya ketidaksenangan didalam sistem. "kerjakan dengan tepat pada kesempatan pertama "merupakan tujuan utama. Para pegawai menjadi frustrasi bila tidak mau mengerti masalah yang dihadapi para pegawai dalam Mencapai tujuan atau tidak peduli untuk mencari penyelesaian terhadap masalah.

Ad.14. Tanggung jawab, biarkanlah setiap orang di sekolah untuk bekerja menyelesaikan transformasi mutu, karena transformasi mutu merupakan tugas setiap orang.²⁹

D. Indikator Peningkatan Mutu Pendidikan

²⁹ <https://www.mandandi.com/2019/01/peningkatan-mutu-pendidikan.html>

Pendidikan yang bermutu baik pendidikan secara umum maupun pendidikan yang bercirikan khas keagamaan, memiliki ciri-ciri sebagai berikut :³⁰

1. Efektivitas proses pembelajaran
2. Kepemimpinan yang kuat
3. Pengelolaan yang efektif tenaga kependidikan
4. Sekolah (lembaga Pendidikan) memiliki budaya mutu
5. Sekolah (lembaga Pendidikan) memiliki kemandirian
6. Partisipasi warga sekolah dan masyarakat
7. Lembaga (sekolah) memiliki keterbukaan (transparansi) manajemen
8. Lembaga (sekolah) memiliki kemauan untuk berubah

³⁰ <https://WWW/berita/detil/157451/12>

9. Mau melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan
10. Lembaga (sekolah) responsif dan antisipatif terhadap kebutuhan
11. Sekolah memiliki akuntabilitas (pertanggungjawaban)
12. Sekolah memiliki sustainabilitas(berkelanjutan).

Duabelas indikator peningkatan mutu pendidikan, merupakan kriteria kemutuan aratinya suatu lembaga pendidikan dikatakan bermutu kalau indikator-indikator dalam melaksanakan peningkatan mutu pendidikan ada dan dilaksanakan

BAB IV

IMPLEMENTASI LAYANAN MUTU PENDIDIKAN PADA MADRASAH



Uraian Bab terakhir ini adalah merupakan hasil penelitian kualitatif, yang penulis lakukan di lembaga pendidikan Islam yaitu Madrasah Aliyah Al-Falah yang berlokasi di Kelurahan Pagadungan Kecamatan Karangtanjung Kabupaten Pandeglang.. Ada tiga masalah yang penulis lakukan dalam penelitian di Madrasah ini. Ketiganya sangat erat dengan Layanan Mutu Pendidikan Pada Madrasah yaitu ; meliputi (1) layanan pendidikan intra kurikuler, (2) layanan pendidikan ekstra kurikuler dan yang terakhir (3) respon siswa terhadap kedua layanan tersebut.

Dari ketiga masalah yang diajukan dalam penelitian ini, ada 23 item pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Pengelola, dengan rinciannya yang menyangkut masalah pertama ada 5 item pertanyaan,

yang menyangkut masalah kedua ada 7 item pertanyaan dan yang menyangkut masalah ketiga item paling banyak yaitu ada 11 item pertanyaan. Diharapkan dengan tiga masalah dan dengan 23 item pertanyaan, tujuan penelitian tercapai.

Hasil Penelitian yang telah penulis lakukan sebagai berikut :

A. Layanan Pendidikan Intra Kurikuler di MA Al-Falah Karangtanjung

Untuk menjawab masalah pertama dalam penelitian ini, peneliti, mengajukan 5(lima) item pertanyaan yaitu tentang :

1. Kurikulum yang diterapkan di Madrasah Al-Falah
2. Implementasi kurikulum yang dipilih oleh MA Al-Falah
3. Kegiatan pembelajaran pada masa covid 19
4. Teknis pembelajaran yang diterapkan kepada siswa
5. System pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

Item pertama; yang berkaitan dengan Kurikulum yang diterapkan di Madrasah Al-Falah, berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola³¹, dikatakan bahwa kurikulum yang digunakan di Madrasah Aliyah Al-Falah Karangtanjung yaitu Kurikulum 13 berdasarkan KMA NO. 184 tahun 2019 tentang pedoman implementasi kurikulum pada Madrasah. Hal senada Ibu Isti, juga dikatakan Kepala Tata Usaha³² Bapak Safrudin, bahwa Kurikulum yang ditetapkan di MA Al-Falah Karangtanjung yaitu menggunakan Kurikulum 13.

Item kedua ; yang berkaitan dengan Implementasi kurikulum yang dipilih oleh MA Al-Falah. dikatakan pada jawaban item pertama. Kurikulum yang di terapkan di MA Al-Falah adalah K-13. lalu bagaimana dengan teknis pelaksanaannya, hal ini dijawab oleh Ibu Isti³³ “ Sesuai dengan KMA NO. 184 tahun 2019 yang dikeluarkan direktorat KSKK Madrasah Kementerian Agama. Maka Teknis

³¹ Wawancara dengan Ibu Istti Yulisti pada Tanggal, 15-09-2020

³² Wawancara dengan Bapak Safrudin Tanggal, 15-09-2020

³³ Wawancara dengan Ibu Isti, Tanggal, 15-09-2020

pelaksanaannya mengacu pada Struktur kurikulum Madrasah Aliyah Karangtanjung mengambil Jurusan IPS dengan bobot 51 jam per kelas dengan rincian:

- Kelompok A (umum)
- Kelompok B (umum)
- Kelompok C (peminatan).

Item ketiga; yang berkaitan dengan Kegiatan pembelajaran pada masa covid 19, dikatakan oleh Ibu dan Safrudin³⁴, Konsep pembelajarannya adalah “distance learning”, yaitu belajar berjarak dengan sistem “tiga-tiga”. Yaitu tiga hari belajar, tiga hari di rumah. Jadi pelaksanaan pembelajaran di MA Al-Falah tidak dilaksanakan full di Sekolah akan tetapi dibagi 2(dua), tiga hari di Madrasah dan tiga hari di Rumah dengan pengawasan orang tua. Bahkan kata Safrudin, di rumah sebenarnya bukan tiga hari tetapi siswa dari tiga hari belajar di sekolah, bisa 4 hari dengan hari minggu bisa ditambah dengan malam harinya.

³⁴ Wawancara dengan bapak Safrudin Tanggal, 15-09-2020

Item keempat ; yang berkaitan dengan teknis pembelajaran yang diterapkan kepada siswa, masih dikatakan oleh Ibu Isti dan Bapak Safrudin³⁵, bahwa teknis pelaksanaan proses pembelajaran di MA Al-Falah Karangtanjung pada masa pandemi Covid-19, mereka mengatakan “Selama pandemi MA Al-Falah Karangtanjung menjalankan sistem tatap muka yang terbagi menjadi 3 hari masa pembelajaran dalam 1 minggu sesuai protokol kesehatan yang dianjurkan oleh gugus tugas Covid-19 (Isti), juga hal yang sama dikatakan oleh Safrudin bahwa di MA AL-Falah Karangtanjung menggunakan sistem belajar tatap muka dengan memperhatikan jarak setiap siswa di kelas sesuai dengan protokol kesehatan, selama 3 (tiga) hari saja dalam 1 minggunya.

Item kelima; berkaitan dengan System pelaksanaan evaluasi pembelajaran, dikatakan oleh Wakasek bidang Kurikulum³⁶, bahwa teknis evaluasi yang dilaksanakan di MA Al-Falah Karangtanjung di

³⁵ Wawancara Ibid.

³⁶ Hasil Wawancara denga Ibu Isti, Tanggal, 15-09-2020

masa Pandemi ini yaitu lembaga(para guru) memberikan sejumlah soal yang akan dikerjakan oleh siswa di rumahnya masing-masing. Kemudian kepala Tata Usaha mengatakan “Siswa datang ke madrasah untuk mengambil tugas kemudian dikerjakan di rumah masing-masing, dan tugas dikumpulkan kembali ke madrasah.³⁷.

Teknis Evaluasi pembelajaran di masa pandemi di MA Al-Falah Karangtanjung tidak dilaksanakan di Madrasah mereka para siswa hanya mengambil soalnya di Madrasah kemudian mereka kerjakan di rumahnya masing-masing, dan setelah selesai, jawaban ujiannya mereka kembalikan ke Madrasah.

Dapat disintesis bahwa Implementasi layanan mutu pendidikan di Madrasah Aliyah Karangtanjung, berkaitan dengan Intra Kurikuler, meskipun dalam kondisi Pandemi Covid 19, masih dapat berjalan dengan baik, memang pasti ada kekurangan dibanding dengan kondisi normal, akan MA Al-Falah masih dapat melakukan layanan mutu

³⁷ Hasil Wawancara dengan Pak Safrudin

pendidikan dalam ruang intra kurikuler sesuai dengan KMA NO. 184 tahun 2019 yang dikeluarkan direktorat KSKK Madrasah Kementrian Agama. Maka Teknis pelaksanaannya mengacu pada Struktur kurikulum Madrasah Aliyah Karangtanjung mengambil Jurusan IPS dengan bobot 51 jam per kelas.

B. Layanan Pendidikan Ekstra Kurikuler di MA Al-Falah Karangtanjung

Peneliti memberikan 7(tujuh) item pertanyaan kepada pengelola untuk memperoleh jawaban dari masalah nomor 2 yakni layanan pendidikan ekstra kurikuler yang dilaksanakan di Madrasah Aliyah Al-Falah kepada para siswa. Ketujuh item pertanyaan berkaitan dengan :

1. Jenis kegiatan ekstra apa saja yang dilaksanakan Al-Falah Karangtanjung
2. Teknik pelaksanaan kegiatan ekstra keagamaan
3. Jenis kegiatan ekstra apa saja selain kegiatan ekstra keagamaan

4. Kegiatan ekstra non keagamaan yang paling disukai oleh para siswa
5. Jenis kegiatan PHBN/PHBI yang suka dilaksanakan
6. Keterlibatan guru dalam kegiatan PHBN/PHBI
7. Keterlibatan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan PHBN/PHBI.

Item Pertama ; berkaitan dengan jenis kegiatan ekstra apa saja yang dilaksanakan Al-Falah Karangtanjung. Diakatakan oleh pembina ekstra, yaitu Bapak Nu'man Nurhakim dan Supiatno³⁸, bahwa jenis ekstra keagamaan meliputi dua jenis kegiatan yaitu ;

- 1) Tilawah atau seni baca Al-Qur'an, dan
- 2) Kegiatan Rohis seperti Jum'at Taqwa (Jumtaq) yang diisi kegiatan tahlil dan membaca surat Yaasin.

³⁸ Wawancara Tanggal, 16-09-2020

Item Kedua ; yang berkaitan dengan teknis kegiatan ekstra keagamaan di MA Al- Falah Karangtanjung, dikatakan Nu'man dan Supiatna sebagai berikut:

1) Kegiatan yang pertama dilakukan sebagai berikut :

- a). Dibina oleh satu orang guru yang memiliki background Qari
- b). Dilaksanakan setiap satu hari dalam satu minggu saat di luar jam sekolah
- c). Diawali dengan mencontohkan berbagai variasi bacaan lalu diikuti.

2) Kegiatan kedua yaitu Kegiatan Rohis yaitu kegiatan Tahlil dan baca Surat Yasin, dilakukan setiap hari hari jum'at sebelum kegiatan belajar mengajar

Item Ketiga; yang berkaitan dengan kegiatan ekstra selain keagamaan dikatakan Supiatna³⁹ bahwa kegiatan ekstra non keagamaan juga ada, seperti :

³⁹ Wawancara Tanggal, 16-09-2020

- 1) Kegiatan pencak silat dan
- 2) Marawis.

Pelaksanaan kedua kegiatan ekstra non keagamaan tersebut insidental, yakni disesuaikan kebutuhan dan situasi dan kondisi.

Item Keempat; ; berkaitan dengan kegiatan ekstra non keagamaan yang paling disukai oleh para siswa, dikatakan oleh Pengelola sekaligus Pembina kegiatan kegiatan dimaksud, yaitu kegiatan Pencak Silat⁴⁰, sebenarnya kata Nu'man kegiatan ekstra yang disukai oleh para siswa MA Al-Falah Karangtanjung ada dua yakni penca silat (kegiatan ekstra non keagamaan) dan Ekskul (Kegiatan ekstra Keagamaan).

Item Kelima; berkaitan dengan 5. Jenis kegiatan PHBN/PHBI yang suka dilaksanakan di MA Al-Falah Karangtanjung, dikatakan oleh Nu'man Nurhakim⁴¹ bahwa Perayaan Hari Besar Islam (PHBI) yang suka dilaksanakan di antaranya:

⁴⁰ Wawancara dengan Nu'man, Tanggal, 16-09-2020

⁴¹ Wawancara Ibid,

- 1) Peringatan 1 Muharam (Tahun Baru Hijriyah)
- 2) Peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW
- 3) Peringatan Isra' Mi'raj Nabi Muhammad SAW, juga
- 4) Peringatan Nuzulul Qur'an pada bulan Ramadhan.

Item Keenam; berkaitan dengan Keterlibatan guru dalam kegiatan PHBN/PHBI pada pelaksanaan tersebut, dikatakan oleh Nu'man dan Supiatna⁴², bahwa semua dewan guru selalu terlibat dalam semua kegiatan peringatan Perayaan Hari Besar Islam, bahkan dewan guru tidak hanya memberikan dukungan moril saja kadang terlibat dalam kepanitiaan kegiatan tersebut. Juga dikatakan Supiatno, para guru selalu memberikan dukungan dan selalu hadir dalam perayaan kegiatan itu, dan para guru juga tidak hanya menghadiri, tetapi memberikan masukan/nasihat terutama kepada para siswa akan makna perayaan

⁴² Wawancara Tanggal, 16-09-2020

dimaksud, tidak hanya dimaknai sekedar sermonial belaka.

Item Ketujuh; berkaitan dengan keterlibatan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan PHBN/PHBI. Bahwa dalam kegiatan perayaan Hari Besar Islam pada Khususnya dan juga perayaan Hari Besar Nasional seperti peringatan Hari Kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang biasa dilaksanakan pada Tanggal, 17 Agustus. Keadaan Masyarakat sekitar dikatakan Nu'man dan Supiatno⁴³, bahwa Masyarakat sekitar mengapresiasi dan mendukung serta diundang guna menyaksikan kegiatan (Nu'man). Juga kata Supiatno. MA Al-Falah mengadakan kegiatan PHBI/N selalu mengundang tokoh masyarakat kyai dan ustadz atau mengundang masyarakat itu sendiri.

Intinya bahwa lembaga MA Al-Falah dalam setiap mengadakan acara peringatan Hari – Hari Besar baik secara Islami atau Nasional, senantiasa melibatkan masyarakat sekitar baik secara individu seperti Tokoh,

⁴³ Wawancara ibid.

Kyai, Ustadz maupun secara jama'ah yakni masyarakat pada umumnya, dan sebaliknya masyarakatnya pun yang berada di sekita lembaga MA Al-Falah selalu mendukung acara peringatan yang dilaksanakan oleh MA Al-Falah Karangtanjung

Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut, dapat disintesis, bahwa layanan mutu pendidikan dalam ruang lingkup ekstra kurikuler, masih cukup bagus, terutama dalam ekstra keagamaan qiraat qur'an yaitu tentang seni baca Al-Qur'an, dan layanan ekstra non keagamaan yaitu pencak silat. Keberhasilan dalam melaksanakan layanan ekstra ini, ditopang oleh dua hal paling tidak, yaitu pertama adanya minat para siswa yang tinggi terhadap dua layanan mutu pendidikan yaitu seni baca al-Al-Quran dan Pencak silat, kedua MA Al-Falah masih aktif, dan eksis melakukan kegiatan peringatan Hari Besar Keislaman dan Nasional, dan kegiatan peringatan tersebut didukung oleh dewan guru dan diapresiasi oleh para tokoh dan kyai, ustadz serta oleh masyarakat sekitar.

C. Respon Siswa MA Al-Falah Karangtanjung terhadap kegiatan Intra dan Ekstra Kurikuler

Untuk menjawab masalah nomor tiga ini, peneliti memberikan 11(sebelas) item pertanyaan kepada para pengelola, kesebelas item pertanyaan itu meliputi :

1. Antusiasme/animo siswa dalam mengikuti kegiatan belajar
2. Aktivitas siswa dalam mengikuti KBM
3. Hasil belajar siswa secara umum
4. Keadaan siswa dalam menunaikan tugas-tugas
5. Keadaan disiplin siswa
6. Ketaatan dalam melaksanakan tata tertib Madrasah.
7. Hasrat siswa dalam membantu teman-teman yang membutuhkan pertolongan
8. Prosentase kehadiran siswa dalam mengikuti proses pembelajaran
9. Kehadiran siswa pelaksanaan kegiatan intra kurikuler

10. Keaktifan siswa dalam pelaksanaan ekstra kurikuler
11. Sikap/respon siswa dalam melaksanakan kegiatan PHBN/PHBI.

Item Pertama ; berkaitan dengan antusiasme/animo siswa dalam mengikuti kegiatan belajar, maksudnya mengikuti kegiatan belajar mengajar pada saat pandemi Covid-19 ini. Dikatakan oleh Isti Yulisti, Supiatno dan Safrudin⁴⁴, bahwa para siswa MA Al-Falah animonya menurun drastis untuk mengikuti kegiatan pembelajaran (Isti). Hal ini memang masuk akal, karena hampir disetiap sekolah/Madrasah para siswanya yang telah mengikuti pembelajaran sudah hampir 1 tahun mereka sudah jenuh dengan keadaan ini, jadi otomatis animo atau minat belajar mereka pasti menurun, termasuk para siswa MA Al-Falah. Dikatakan Supiatno sebelum ada pandemi Covid 19 para siswa MA Al-Falah mereka cukup semangat, tetapi dengan adanya covid 19

⁴⁴ Wawancara Tanggal, 17-09-2020

semangat mereka jadi menurun. Kemudian hal senada juga dikatakan pengelola yaitu Kepala Tata Usaha MA Al-Falah Karangtanjung, bahwa selama pandemi covid siswa mengalami kemunduran dalam semangat belajar, karena informasi yang terus berubah dan tidak leluasa melakukan kegiatan belajar (Safrudin).

Item Kedua ; berkaitan dengan aktivitas siswa dalam mengikuti KBM. Pada Item pertama dikatakan oleh para pengelola, bahwa animo/minat belajar mereka siswa MA Al-Falah menurun, lalu bagaimana dengan aktivitas mereka dalam menjalani kegiatan pembelajaran yang tiga hari di sekolah dan tiga hari di rumah ? Dikatakan oleh para pengelola MA Al-Falah, yaitu Wakasek Bid. Kurikulum dan Kepala Tata Usaha.

Dikatakan oleh kedua pengelola. karena masa pandemi ini, aturan jumlah siswa masih diterapkan dengan sistem 1:15 perkelas. Akibatnya, siswa yang biasanya aktif di kelas, dengan system ini cenderung pasif dikarenakan sepi dan minimnya siswa. (isti)⁴⁵.

⁴⁵ Wawancara Tanggal, 17-09-2020

Kemudian nada yang sama dijelaskan oleh Kapala Tata Usaha MA Al-Falah, bahwa, “ Karena menurunnya semangat para siswa dalam mengikuti proses pembelajaran, maka secara otomatis para siswa dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar cenderung pasif alias tidak bergairah(Safrudin)⁴⁶

Item Ketiga : berkaitan dengan hasil belajar siswa secara umum. Tentang keberhasilan siswa MA Al-Falah, selama kegiatan proses pembelajaran di masa pandemi covid 19, dikatakan oleh Isti Yulisti, Supiatno dan Sapfrudin⁴⁷. Isti mengatakan “ Hasil belajar, baik umum dan ekstra kulikuler mengalami penurunan nilai dikarenakan anak tidak menguasai materi dan minim informasi.

Kemudian dikatakan Supiatno, bahwa nilai keberhasilan siswa memang menurun dan berada batas cukup. Selajutnya dikatatakan Safrudin “ hasil evaluasi belajar kurang memuaskan karena Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) terbatas dan siswa belum mampu

⁴⁶ Wawancara tanggal, 17-09-2020

⁴⁷ Wawancara Ibid.

belajar mandiri. Jadi ketiga nara sumber dalam menjawab soal ke tiga ini, nyaris sama, maksudnya hasil belajar siswa MA Al-Falah cenderung menurun, tidak memuaskan dan hanya berada pada batas CUKUP.

Item Keempat ; berkaitan dengan keadaan siswa dalam menunaikan tugas-tugas. Tugas-tugas kegiatan belajar siswa yang diberikan oleh para guru mereka pada kegiatan pembelajaran di masa pandemi covid 19. Dikatakan Isti, dan Safprudin⁴⁸, bahwa menurut Isti, para siswa yang dapat mengerjakan dan mengumpulkan tugas-tugas belajar yang diberikan oleh para hanya 50%. Kemudian hal senada dikatakan Safrudin, bahwa para siswa dalam mengumpulkan tugas-tugas yang diberikan oleh para guru mereka banyak yang belum bisa tepat sesuai dengan waktunya.

Item Kelima : berkaitan dengan keadaan disiplin siswa. Dikatakan oleh para Pengelola MA Al-Falah Karangtanjung⁴⁹, bahwa disiplin anak pun mulai pudar

⁴⁸ Wawancara Ibd.

⁴⁹ Wawancara Tanggal, 17-09-2020

karena aturan yang sering berubah terkait kebijakan peraturan dalam menjalankan KBM (Isti). Jadi para siswa berat kebijakan dari pemerintah yang tidak stabil(berubah-ubah), maka berdampak pada kedisiplinan siswa dalam melaksanakan kegiatan proses pembelajaran. Juga dikatakan Supiatno bahwa keadaan disiplin mereka cukup perhatian, para siswa ada yang acuh tidak acuh saja, ada yang sama sekali tidak peduli. Kemudian selanjutnya dikatakan Safrudin, hampir dengan yang dinyatakan Isti, bahwa kedisiplinan siswa mengalami penurunan selama pandemi karena siswa sudah terlalu biasa di rumah dan tidak ke madrasah setiap hari.

Fenomena ini sungguh tidak elok dalam dunia pendidikan, para siswa sudah punya cara sendiri-sendiri dalam melaksanakan disiplin belajarnya di masa pandemi covid 19 ini. Sungguh berat era ini bagi para siswa dalam menjalani tugas mulia yakni melaksanakan proses pembelajaran. Kalau saja disiplin sudah luntur dari diri siswa sebagai unsur psikologis yang sangat menentukan keberhasilan belajar siswa, maka apa yang

diharapkan dari hasil yang akan dicapai oleh para siswa, kalau kegiatan belajar mereka nyaris sudah kehilangan ruh disiplinnya.

Item Keenam ; berkaitan dengan ketaatan dalam melaksanakan tata tertib Madrasah. Dikatakan oleh Wakasek Bidang Kurikulum, bahwa, Tata tertib MA-Al-Falah masih mereka patuhi baik dalam kegiatan KBM maupun ujian, walaupun sebagian anak tidak mengikuti karena aturan yang sering berubah (isti). Kemudian oleh Guru Senior, bahwa Untuk tata tertib sama seperti kebanyakan sekolah, ada yang dipatuhi dan ada yang tidak dipatuhi. Ya namanya manusia ada yang baik dan ada yang tidak baik, tetapi dengan peran semua komponen pelaksana sekolah diatur dengan baik untuk mematuhi tata tertib tersebut. Lalu kata Kepala Tata Usaha, beliau mengatakan “ Walaupun peraturan selama pandemi berubah-ubah, namun siswa tetap mematuhi peraturan yang ada⁵⁰.

Dari ketiga nara sumber di atas, dimaklumi bahwa para siswa MA Al-Falah, terhadap Tata Tertib

⁵⁰ Wawanacra tanggal, 17-09-2020

Madrasah mereka di masa pandemi masih melaksanakannya meskipun ada sebagian para siswa yang melanggarnya, tapi masih ada dalam batas toleransi, artinya masa pandemi tidak menjadikan tata tertib semaunya, mereka sebagian besar mengamalkannya hanya sebagian kecil yang mengabaikannya.

Item Ketujuh ; berkaitan dengan hasrat siswa dalam membantu teman-teman yang membutuhkan pertolongan. Hasrat siswa MA Al-Falah untuk menolong sesamanya yang membutuhkan pertolongan sebagai manispestasi dari pengamalan nilai ajaran agama yang terkandung dalam mata pelajaran keagamaan yang mereka terima dari para guru-guru mereka. Di jelaskan oleh Ibu Isti Yulisti sebagai Wakasek Bid. Kurikulum juga sebagai guru MA Al-Falah, juga oleh Bapak Supiatno sebagai guru senior, serta oleh Kepala Tata Usaha juga salah seorang guru⁵¹, sebagai berikut :

⁵¹ Wawancara Ibid.

Isti mengatakan “Alhamdulillah, dalam hal tolong menolong seluruh siswa aktif menjalankan kegiatan. Ini terbukti dengan adanya infak yang setiap minggu diedarkan. Dan animo anak untuk mengikuti infak tersebut tinggi karena tujuan infak tersebut untuk membantu anak yang membutuhkan”.

Kemudian Supiatno mengatakan “Secara keseluruhan siswa mempunyai hasrat yang baik untuk membantu teman-temannya. Misal, ketika ada musibah maka spontan mereka memberikan bantuan baik moril maupun spiritual”. Selanjutnya, Safrudin juga menjelaskan “Hasrat siswa MA Al-Falah Karangtanjung untuk membantu teman-temannya yang membutuhkan pertolongan sangat tinggi, mereka dengan sukarela membantu sesuai kemampuan.

Dari jawaban ke tiga narasumber di atas, luar biasa hasrat para siswa MA Al-Falah, dalam membantu orang yang membutuhkan pertolongan cukup tinggi, hal ini menunjukkan keberhasilan para guru MA Al-Falah dalam menanamkan nilai-nilai ajaran agama Islam yang terkandung dalam mata pelajaran agama

seperti pada mata pelajaran fiqih, akidah akhlaq, Al-Qur'an hadts.

Item Kedelapan : berkaitan dengan prosentase kehadiran siswa dalam mengikuti proses pembelajaran. Tentang prosentase kehadiran siswa MA Al-Falah Karangtanjung. Dijelaskan oleh Supiatno⁵² kehadiran para siswa dalam mengikuti proses pembelajaran yang diselenggarakan 3 (tiga) hari di sekolah cukup baik mencapai 85%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa antusiasme para siswa MA Al-Falah Karangtanjung untuk belajar cukup tinggi dan tidak terhalang dengan adanya wabah pandemi yang menakutkan.

Item Kesembilan ; berkaitan dengan kehadiran siswa pelaksanaan kegiatan intra kurikuler. dijelaskan oleh Supiatno dan Safrudin⁵³ bahwa kehadiran para dalam kegiatan layanan mutu pendidikan intra kurikuler mencapai 85 %. Juga dikatakan Safrudin bahwa tingkat partisipasi mereka dalam kegiatan layanan

⁵² Wawancara Tanggal, 17-09-2020

⁵³ Wawancara Ibid.

pendidikan intra kurikuler masih cukup tinggi berkisar 80 – 85 %. Jadi Para siswa masih memiliki penderian yang kuat untuk mengikuti proses layanan pendidikan, sekalipun di masa yang cukup menegangkan dan mengkhawatirkan.

Item Kesepuluh ; berkaitan dengan keaktifan siswa dalam pelaksanaan ekstra kurikuler. Dijelaskan oleh Guru yang paling senior (Supiatno) dan Kepala Tata Usaha (Safrufin)⁵⁴, bahwa pelaksanaan kegiatan layanan pendidikan ekstra kurikuler diikuti oleh siswa MA Al-Falah sekitar 70 %, angka partisipasi ini memang di bawah angka partisipasi layanan pendidikan intra kurikuler. Hal ini juga diperkuat oleh Safrudin, bahwa kehadiran para siswa dalam mengikuti kegiatan ekstra kurikuler berkisar antara 60 - 70 %. Meskipun prosentasenya agak rendah, bila dibandingkan dengan angka prosentase kegiatan intra kurikuler, akan tetapi masih bisa dikatakan baik, jika dikaitkan dengan masa pandemi saat ini. Karena di masa pandemi ini banyak kegiatan ekstra yang tidak bisa jalan.

⁵⁴ Wawancara Tanggal, 17-09-2020

Item Kesebelas ; berkaitan dengan sikap/respon siswa dalam melaksanakan kegiatan PHBN/PHBI. Dalam menjawab item terakhir ini, Supiatno dan Safrudin menjelaskan⁵⁵, bahwa respon siswa dalam melaksanakan kegiatan Perayaan Hari Besar Nasional dan Perayaan Hari Besar Islam (PHBN/PHBI). Dikatakan Supiatno, para siswa responnya cukup baik MA Al-Falah mengadakan kegiatan perayaan, mereka semua mengikuti dengan baik dan melaksanakan tugasnya masing-masing dengan baik. Juga diperkuat oleh Safrudin, bahwa semua siswa MA AL-Falah Karangtanjung antusias mengikuti kegiatan PHBN/PHBI, baik itu yang menjadi panitia maupun menjadi peserta.

Jadi respon siswa berdasarkan kedua narasumber di atas, terhadap kegiatan perayaan hari-hari besar baik Nasional maupun Keislaman, masih cukup kuat responnya, artinya para siswa masih memiliki jiwa patriotisme untuk menghargai jasa-jasa para pendahulu dan pejuang untuk agama dan negaranya.

⁵⁵ Wawancara Ibid.

Berdasarkan jawaban dari sebelas item pertanyaan di atas. dapat disintesis bahwa, respon atau antusiasme siswa MA Al-Falah Karangtanjung, terhadap layanan pendidikan intra kurikuler dan layanan pendidikan ekstra kurikuler, bahkan termasuk hasrat menolong sesama begitu cukup baik, juga kehadiran dalam mengikuti kegiatan proses pembelajaran yang diadakan di sekolah masih cukup tinggi, mereka para siswa menghargai lembaga dengan menjelankan tata tertib yang dikeluarkannya, disiplin mereka dalam mengikuti kegiatan intra dan ekstra masih cukup baik, dan respon terhadap kegiatan perayaan hari-hari besar Nasional dan Keislaman juga cukup baik pula. Secara umum respon siswa MA Al-Falah Karangtanjung terhadap semua aktivitas yang diselenggarakan oleh lembaga masih cukup positif di tengah masa pandemi covid 19 ini, meskipun memang disadari ada penurunan dari semua aspek akan tetapi tidaklah fatal.

BAB V

PENUTUP



Pada bagian terakhir ini, ada dua bagian kesimpulan yang penulis akan sampaikan sebagai berikut :

1. Bagian pertama merupakan simpulan hasil kajian dari berbagai literatur dan berbagai pendapat para ahli. Isi buku yang berkaitan dua bagian. Bagian pertama murni kajian literatur yang penulis uraikan dalam tiga bab, mulai bab I Pendahuluan dan Bab.II, III yang berkaitan dengan konsep mutu pendidikan secara umum dan khusus yakni mutu pendidikan keagamaan, juga yang paling terakhir dari uraian kajian konsep itu penulis bahas, mengenai prinsip peningkatan mutu dan indikator pendidikan yang bermutu.
2. Bagian kedua simpulan hasil penelitian kualitatif di Madrasah Al-Falah Aliyah Karangtanjung sebagai berikut :

- a. layanan mutu pendidikan dalam ruang lingkup ekstra kurikuler, cukup bagus, terutama dalam ekstra keagamaan qiraat qur'an yaitu tentang seni baca Al-Qur'an, dan layanan ekstra non keagamaan yaitu pencak silat. Keberhasilan dalam melaksanakan layanan ekstra ini, ditopang oleh dua hal sederhananya, yaitu pertama adanya minat para siswa yang tinggi terhadap dua layanan mutu pendidikan ekstra yaitu seni baca al-Al-Quan dan Pencak silat, kedua MA Al-Falah cukup aktif, dan eksis melakukan kegiatan peringatan Hari Besar Keislaman dan Nasional, dan kegiatan peringatan tersebut didukung oleh dewan guru dan diapresiasi oleh para tokoh dan para kyai, para ustadz serta oleh masyarakat sekitar.
- b. Respon atau antusiasme siswa MA Al-Falah Karangtanjung, terhadap layanan pendidikan intra kurikuler dan layanan pendidikan ekstra kurikuler, bahkan termasuk harsat menolong sesama begitu cukup baik, juga aktivitasnya

dalam mengikuti kegiatan proses pembelajaran yang diadakan di sekolah cukup tinggi, mereka para siswa menghargai lembaga dengan menjalankan tata tertib yang dikeluarkannya, disiplin mereka dalam mengikuti kegiatan intra dan ekstra juga cukup baik, dan respon terhadap kegiatan perayaan hari-hari besar Nasional dan Keislaman juga cukup baik pula. Secara umum respon siswa MA Al-Falah Karangtanjung terhadap semua aktivitas yang diselenggarakan oleh lembaga cukup positif meskipun di tengah masa pandemi covid 19 ini, walaupun memang disadari adanya penurunan dari semua aspek akan tetapi tidaklah fatal..

Demikian hasil penulisan Buku Implementasi Layanan Mutu Pendidikan Keagamaan yang penulis padukan dari dua hasil kegiatan penelitian, yakni penelitian pustaka dan hasil penelitian kualitatif.

Semoga buku ini, memberikan kemanfaatan, khusus bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin Nata, Filsafat Pendidikan Islam, (Ciputat: PT. Logos Wacana Ilmu, 2011)
- Ahmad D. Marimba, Pengantar Filsafat Pendidikan Islam, (Bandung: Al-Ma'arif, 2007)
- Dali, Dzulkarnain, *Manajemen Mutu Madrasah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2017
- Deden, Makbulloh. *Pendidikan Islam dan Sistem Penjaminan Mutu (Menuju Pendidikan Berkualitas di Indonesia)*. (Jakarta: Rajawali Press. 2007)
- Edward, Salis. *Total Quality Management in Education*.(Yogyakarta: IRCiSoD. 2006)
- Fandy, Tjiptono. *Total Quality Management* Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset. 2003
- Fattah, Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan* , Bandung: Remaja Rosda Karya. . 2004
- Husaini, Usman. *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006

<https://kepegawaian.uma.ac.id> > pengertian-mutu-
pendidi

<https://aktual.com/standar-mutu-pendidikan-islam-berasal-alquran/>

<https://www.mandandi.com/2019/01/peningkatan-mutu-pendidikan.html>

<https://WWW/berita/detil/157451/12>

Jaja Johari dan Amirullah Syarbani, Manajemen Madrasah, Teori, Strategi, dan Implementasi, Alfabeta, Bandung:2013

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta: Salemba Empat. 2002).

Makbulloh, Deden. 2007 *“Pendidikan Islam dan Sistem Penjaminan Mutu (Menuju Pendidikan Berkualitas di Indonesia)*. Jakarta: Rajawali Press.

Nanang, Fattah. *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosda Karya.2004).

Nurani, Soyumukti. *Teori-Teori Pendidikan dari Tradisionsl, (Neo) Liberal, Markis-Sosialis*

Hingga Postmodern. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2017)

Peraturan Pemerintah (PP) No. 63 Tahun 2009

Philip, Kotler. 2002 “*Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*” Jakarta: Salemba Empat.

PP No. 19/2005 Badan Nasional Standar Pendidikan(BNSP)

Salis, Edward. 2006 “*Total Quality Management in Education*” Yogyakarta: IRCiSoD.

Soyumukti, Nurani. 2017 “*Teori-Teori Pendidikan dari Traditionsl, (Neo) Liberal, Markis-Sosialis Hingga Postmodern*” Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Soeganda Purbakawatja, Pendidikan dalam Alam Indonesia Merdeka, (Jakarta: Gunung Agung, 2007)

Suderadjat, Hari 2005 “*Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*” Bandung: Cipta Lekas Garafika.

Sugiyono. 2018. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)”*
Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2003 *“Total Quality Management”*.
Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 20 TAHUN 2003 Tentang SISTEM
PENDIDIKAN NASIONAL

Usman, Husaini. 2006 *“Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan”* Jakarta: Bumi Aksara.

Zakiah daradjat, Ilmu Pendidikan Islam, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)