

# IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) (STUDI DI MI MA'ARIF BULUREJO MERTOYUDAN MAGELANG)

Zainul Arifin

Program Pascasarjana Magister Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Magelang  
Magelang, Indonesia  
zainul.arifin292@yahoo.co.id

## ABSTRAK

Peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integrasi dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara *kaffah* (menyeluruh). Pemberdayaan madrasah merupakan suatu proses atau cara untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki untuk dikembangkan secara optimal sehingga menjadi lebih baik. Pemberdayaan madrasah dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dapat melalui berbagai cara salah satunya dengan manajemen kualitas. Suatu hal yang amat penting akhir-akhir ini dalam pengelolaan pendidikan khususnya pada tingkat satuan pendidikan, yaitu bagaimana manajemen dilaksanakan secara berkualitas. Berbicara mengenai kualitas (derajat) adalah pembicaraan yang bersifat umum, tetapi mengenai *Total Quality Management (TQM)* atau kualitas manajemen secara terpadu dalam pengelolaan pendidikan merupakan hal yang lebih khusus. selanjutnya sekolah sebagai lembaga pendidikan dan sekaligus sebagai media pembinaan sumber daya manusia (SDM) yang dianggap paling strategis seyogyanya terus berusaha untuk melakukan pembinaan-pembinaan, baik secara internal maupun eksternal yang mengarah kepada kemandirian dan kemajuan. pembinaan secara internal berarti sekolah harus membangun kerjasama yang baik diantara para personel yang terkait untuk mewujudkan sekolah sebagai lembaga pendidikan yang sesungguhnya. Artinya sekolah harus berfungsi sebagai fungsi terbangunnya hubungan yang demokratis edukatif antara sesama guru, guru dengan siswa dan sesama siswa. Keberhasilan atau kegagalan dalam proses pendidikan akan sangat tergantung pada beberapa faktor

meliputi, peserta didik, instrumen pembelajaran, instrumen penunjang dan penggerak proses pendidikan. Bila semua faktor tersebut dapat berperan secara baik, maka tidak mustahil proses pendidikan akan mencapai sasaran yang diharapkan. Adapun penjelasan mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan dalam pendidikan agama islam tersebut akan duraikan satu per satu secara berurutan

*Kata kunci : Implementasi, TQM, MI*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integrasi dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara *kaffah* (menyeluruh). Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa menjadi tanggung jawab pendidikan, terutama dalam mempersiapkan peserta didik menjadi subjek yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, tangguh, kreatif, mandiri, demokratis, dan profesional pada bidangnya masing-masing.

Di tengah persaingan global dan pasar bebas, manusia dihadapkan pada perubahan-perubahan yang tidak menentu. Ibarat "nelayan di lautan lepas" yang dapat tersesat karena tidak memiliki "kompas" sebagai pedoman untuk bertindak dan mengarunginya. Kondisi tersebut telah mengakibatkan hubungan yang tidak linier antara pendidikan dengan dunia kerja atau *one to one relationship* karena apa yang terjadi dalam lapangan kerja sulit diikuti oleh pendidikan, sehingga terjadi kesenjangan.

Menyadari hal tersebut, pemerintah telah melakukan upaya penyempurnaan sistem pendidikan, baik melalui penataan perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*). Jika sebelumnya manajemen pendidikan merupakan wewenang pusat dengan paradigma *top-down* atau sentral bergeser pada pemerintah daerah kota dan kabupaten dengan paradigma *bottom-up* atau desentralistik, dalam wujud pemberdayaan sekolah atau madrasah, yang meyakini bahwa untuk meningkatkan kualitas pendidikan sedapat mungkin keputusan dibuat oleh mereka yang berada di garis depan, yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kebijakan, dan terkena akibatnya secara langsung, yakni guru dan kepala sekolah atau madrasah

Dalam kaitan ini visi, misi pendidikan harus dapat mempertimbangkan dengan bijaksana kondisi nyata sekolah atau madrasah dan masyarakat, dan harus pula mendukung kebijakan nasional yang menjadi prioritas pemerintah, serta harus mampu memelihara garis kebijakan dari birokrasi yang lebih tinggi. Di samping itu, tujuan harus layak, dapat dicapai dengan kemampuan yang ada, serta memiliki gambaran yang ideal tentang kondisi pendidikan yang diharapkan di masa depan. Untuk kepentingan tersebut, diperlukan paradigma baru manajemen pendidikan, (Depag RI 2005: 2).

Madrasah merupakan bagian dari Sistem Pendidikan Nasional, oleh karena itu tujuannyapun mengacu pada Sistem Pendidikan Nasional yang ditetapkan dalam Undang - Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Mengacu pada penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tujuan pendidikan secara umum dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) dan Kementerian Agama (Kemenag) adalah sama. Namun untuk tujuan dari kelembagaan (institusional) sekolah (madrasah) tidaklah sama. Mengingat bahwa lembaga pendidikan (madrasah) merupakan lembaga pendidikan yang berciri khas pendidikan agama Islam tentunya mempunyai muatan lebih pada pendidikan agama.

Pemberdayaan madrasah merupakan suatu proses atau cara untuk memaksimalkan potensi

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

Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif Bulurejo Mertoyudan Magelang merupakan lembaga pendidikan setingkat Sekolah Dasar (SD) di bawah naungan Kementerian Agama berusaha meningkatkan kualitas untuk mampu bersaing dengan sekolah (madrasah) lainnya. Untuk memenuhi tuntutan tersebut MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan Magelang selalu berusaha meningkatkan input, proses pembelajaran dan out put yang berkualitas.

Out put/ lulusan yang berkualitas membutuhkan in put dan proses pembelajaran yang berkualitas pula, diantaranya melalui pendekatan dan strategi pembelajaran yang tepat sesuai dengan tujuan yang berorientasi pada kualitas, yang akhirnya tertuju pada kepuasan pelanggan dan lembaga. Pendekatan yang dapat digunakan adalah menggunakan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*. Oleh karena itu penulis akan menyajikan makalah tentang **Implementasi Total Quality Management** (Studi di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan Magelang)

## B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari karya ini adalah bagaimanakah implementasi *Total Quality Management* di MI Ma'arif Bulurejo?

## C. Tujuan

Berkaitan dengan permasalahan di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Total Quality Management* di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan.

## D. Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari makalah ini adalah :

- I. Secara Teoritis

*Pertama*, Sebagai bahan informasi ilmu pengetahuan tentang penerapan *Total Quality Management* di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan.

*Kedua*, Bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya pada persoalan yang sama.

## 2. Secara Praktis

Kegiatan penelitian ini untuk memenuhi tugas mata kuliah Sistem Informasi dan Manajemen Mutu Pendidikan Islam.

## E. Kajian Teori

### I. Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan

#### a. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Suatu hal yang amat penting akhir-akhir ini dalam pengelolaan pendidikan khususnya pada tingkat satuan pendidikan, yaitu bagaimana manajemen dilaksanakan secara berkualitas. Berbicara mengenai kualitas (derajat) adalah pembicaraan yang bersifat umum, tetapi mengenai *Total Quality Management* (TQM) atau kualitas manajemen secara terpadu dalam pengelolaan pendidikan merupakan hal yang lebih khusus. TQM selama ini dikenal pada dunia usaha dan industri atau bisnis. Menurut Sallis (Sagala 1993:33), TQM amat fleksibel untuk diadaptasi atau diterapkan pada berbagai institusi besar atau kecil termasuk dalam dunia pendidikan. Penerapan TQM pada institusi pendidikan memang memerlukan perubahan budaya, yaitu dari budaya bisnis semata-mata menjadi budaya manajemen sumber daya manusia (SDM) untuk menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas.

Menurut Vincent Gaspersz, Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management* (TQM) adalah suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

ISO 8402 *Quality Vocabulary* (Vincent Gaspersz 2005) memberikan definisi, yakni mutu

pendidikan sebagai salah satu pilar pengembangan sumber daya manusia mempunyai makna yang signifikan untuk pembangunan nasional secara keseluruhan. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas, maka akan dihasilkan juga masa depan yang berkualitas.

Menurut Petter dan Coote dalam Makmun (2000:4), secara esensial perkataan mutu menunjukkan kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada suatu barang (*product*) atau jasa (*service*) tertentu berdasarkan pertimbangan objektifitas bobot atau kinerja. "Kemudian, Sallis (1993: 23) mengungkapkan bahwa "mutu atau kualitas (*quality*) merupakan gagasan yang bersifat dinamis yang di dalamnya mengandung dua macam konsep, yaitu absolut dan relatif. Dominggo (1992: 7) melakukan redefinisi terhadap mutu, yaitu "mutu harus menjamin kepuasan pelanggan lebih baik daripada sebelumnya dan lebih baik dari pada jaminan yang diberikan oleh pihak lain. Pada dasarnya yang dimaksud dengan mutu pendidikan ialah suatu ukuran kualitas pencapaian yang dicapai didalam pendidikan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Ada beberapa pendekatan yang harus diperhatikan dengan saksama ketika kita berbicara tentang mutu pendidikan ini. Pertama, mendasarkan diri pada deskripsi mengenai relevansi pendidikan pada dunia kerja, di mana pendekatan ini seringkali disebut pendekatan ekonomi (*economic approach*). Kedua, mengekspresikan ukuran sikap, kepribadian dan kemampuan intelektual yang sesuai dengan harapan dan tujuan pendidikan nasional. Pendekatan ini lebih dikenal dengan pendekatan nilai-nilai instrisik pendidikan (*intrinsic-value approach*).

Selanjutnya, muncul suatu pemikiran yang menunjukkan bahwa sesungguhnya esensi dari mutu tidak hanya berkaitan dengan ukuran suatu keberhasilan saja, melainkan juga adanya kesiapan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu keberhasilan tersebut. Hal ini mengandung pengertian bahwa aspek penanganan mutu secara menyeluruh harus melibatkan semua pihak yang terkait dan terlibat secara aktif dalam proses tersebut, mulai dan tahap perencanaan

sampai dengan tahap pengendalian. Ada beberapa hal penting mengenai pengendalian mutu pendidikan yang harus menjadi perhatian khusus kita, di antaranya:

- 1) Pengendalian mutu pendidikan hanya dapat dilakukan apabila telah diketahui berbagai persyaratan yang harus dipenuhi untuk mencapai keberhasilan tersebut.
- 2) Pengendalian mutu pendidikan perlu memperhatikan situasi dan kondisi pada peserta didik yang meliputi tingkat kecerdasannya, kesehatannya, minat dan bakatnya, emosinya, dan motivasi belajarnya.
- 3) Pengendalian mutu pendidikan perlu memperhatikan kompetensi profesional guru yang akan mempengaruhi mutu kinerja dalam proses belajar mengajar.
- 4) Pengendalian mutu pendidikan seharusnya memperhatikan ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana pembelajaran.
- 5) Pengendalian mutu pendidikan seharusnya memperhatikan budaya sekolah yang berkembang, di mana budaya sekolah tersebut dicerminkan dengan terciptanya respon psikologis yang menyenangkan dari para warga sekolah terhadap seluruh aspek lingkungan sekolah.
- 6) Pengendalian mutu pendidikan di sekolah harus memperhatikan keterlibatan dalam pengelolaan dana pendidikan, baik itu dana pendidikan yang diperoleh pemerintah maupun yang berasal dari iuran orang tua dan masyarakat,
- 7) Pengendalian mutu pendidikan di sekolah seharusnya juga memperhatikan tingkat kepedulian masyarakat (khususnya para orang tua) terhadap sekolah. Kepedulian dalam bentuk fisik dan material saja, tetapi kepedulian dalam bentuk masukan-masukan terhadap layanan pembelajaran yang dilakukan oleh sekolah.
- 8) Pengendalian mutu pendidikan di sekolah seharusnya memperhatikan pengelolaan atau manajemen sekolah yang ditunjukkan oleh kinerja para komponen yang berada di dalamnya.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kegagalan dalam upaya peningkatan mutu

pendidikan ini, dikategorikan menjadi faktor yang bersifat umum dan khusus. Faktor penyebab bersifat umum biasanya ditimbulkan oleh sumber-sumber pendidikan itu sendiri, diantaranya rancangan kurikulum yang kurang baik, sarana dan fasilitas belajar yang tidak terawat dan tidak kondusif, kurangnya sumber daya yang berkompeten dan sebagainya. Dalam kaitan ini, apabila faktor penyebab ini telah teridentifikasi, selanjutnya para pengelola harus berupaya untuk mencari solusi untuk mengatasinya. Salah satu caranya dengan melakukan kajian ulang atau analisis terhadap berbagai hal yang menjadi faktor kegagalan tersebut dengan tujuan untuk memperbaiki atau bahkan merubah berbagai prosedur yang dianggap kurang tepat, serta meningkatkan prosedur yang sudah baik. Faktor penyebab yang bersifat khusus biasanya disebabkan oleh kurangnya rasa disiplin dan ketaatan dalam melaksanakan berbagai prosedur dan peraturan dalam melakukan upaya ini. Hal ini juga dapat disebabkan oleh kurang terampilnya para pengelola pendidikan dalam menjalankan berbagai tugas dan perannya, karena memang mereka kurang memiliki pengetahuan dan kecakapan untuk melakukan berbagai aktivitas untuk meningkatkan mutu pendidikan tersebut. Faktor lainnya yang mungkin menjadi penyebab khusus dalam kegagalan ini ialah karena kurangnya komunikasi dan koordinasi diantara pihak yang berkepentingan dalam menjalankan upaya ini.

Ada beberapa indikator mutu pendidikan yang harus diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu ini agar dalam pelaksanaannya dapat dilaksanakan dengan optimal, akurat dan memuaskan, di antaranya: (a) kepercayaan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan, (b) daya tanggap, yaitu kemauan para tenaga kependidikan untuk membantu para peserta didik dan tanggap dalam memberikan pelayanan, (c) keterjaminan, yaitu adanya pengetahuan kompetensi kesopanan, respek terhadap pelanggan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga pendidikan, (d) perhatian, yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik,

perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, dan bukti langsung, yaitu adanya fasilitas fisik, perlengkapan, sarana dan prasarana, tenaga pendidikan dan sarana komunikasi yang memadai. (Permadi, Arifin, 2007: 3-5).

## b. Prinsip-prinsip Manajemen Kualitas

ISO 9001: 2000 (*Quality Management SISTEM- Fundamental and Vocabulary*) (Vincent Gaspersz 2003: 74) memberikan definisi ISO 9001: 2000 disusun berdasarkan pada delapan prinsip manajemen kualitas. Prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai suatu kerangka kerja (*framework*) yang dapat membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Delapan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan ISO 9000: 2000 adalah :

### 1) Prinsip 1: Fokus Pelanggan

Organisasi bergantung kepada pelanggan mereka. Karena itu, manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi pelanggan. Manfaat-manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip fokus pelanggan ini adalah sebagai berikut.

- a) Meningkatkan penerimaan dan pangsa pasar, yang diperoleh melalui tanggapan-tanggapan yang cepat dan fleksibel terhadap kesempatan pasar.
- b) Meningkatkan efektivitas penggunaan sumber-sumber daya organisasi menuju peningkatan kepuasan pelanggan.
- c) Meningkatkan loyalitas pelanggan yang akan memimpin pada percepatan perkembangan bisnis melalui pengulangan transaksi-transaksi.

### 2) Prinsip 2 : Kepemimpinan

Pemimpin organisasi menerapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan organisasi. Manfaat-manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip kepemimpinan adalah:

- a) Orang-orang akan memahami dan termotivasi menuju sasaran dan tujuan organisasi
- b) Aktivitas-aktivitas akan dievaluasi, disesuaikan dan diterapkan dalam satu kesatuan cara.
- c) Meminimumkan kesalahan komunikasi di antara tingkat-tingkat dalam organisasi.

### 3) Prinsip 3 : Keterlibatan Orang

Orang yang berada pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka untuk kepentingan organisasi. Manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip keterlibatan orang lain ini adalah:

- a) Orang dalam organisasi menjadi termotivasi, memberikan komitmen dan terlibat
- b) Menumbuh-kembangkan inovasi dan kreativitas dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.
- c) Orang-orang menjadi bertanggungjawab terhadap kinerja mereka.
- d) Orang-orang menjadi giat berpartisipasi dalam peningkatan terus menerus.

### 4) Prinsip 4 : Pendekatan Proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses dapat didefinisikan sebagai integrasi sekuensial dari orang, material, metode, mesin dan peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah *output* terukur melalui sejumlah langkah sekuensial yang terorganisasi. Manfaat-manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip pendekatan proses ini adalah sebagai berikut.

- a) Biaya menjadi lebih rendah dan waktu siklus (*cycle times*) menjadi lebih pendek, melalui efektifitas penggunaan sumber-sumber daya.
- b) Hasil-hasil menjadi meningkat, konsisten dan dapat diperkirakan (*predictable*).
- c) Kesempatan peningkatan menjadi prioritas dan terfokus.

5) Prinsip 5 : Pendekatan Sistem terhadap Manajemen

Pengidentifikasi, pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya. Manfaat-manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip pendekatan sistem terhadap manajemen ini adalah sebagai berikut.

- a) Integrasi dan kesesuaian dari proses-proses yang paling baik akan mencapai hasil yang diinginkan.
- b) Kemampuan memfokuskan usaha-usaha pada proses-proses kunci.
- c) Memberikan kepercayaan kepada pihak yang berkepentingan terhadap konsistensi, efektivitas, dan efisiensi dari organisasi.

6) Prinsip 6 : Peningkatan Terus Menerus

Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus menerus meningkatkan efektivitas dan/atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu. Peningkatan terus menerus membutuhkan langkah-langkah konsolidasi yang progresif, menanggapi perkembangan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dan akan menjamin suatu evolusi dinamik dan sistem manajemen kualitas.

Manfaat-manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip peningkatan terus menerus ini adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan keunggulan kinerja melalui peningkatan kemampuan organisasi.
- b. Kesesuaian dari aktivitas-aktivitas peningkatan pada semua tingkat terhadap tujuan strategik organisasi.
- c. Fleksibilitas bereaksi secara tepat terhadap kesempatan-kesempatan yang ada.

7) Prinsip 7 : Pendekatan Faktual dalam Pembuatan Keputusan

Keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah kualitas dapat diselesaikan secara efektif. Keputusan manajemen organisasi, seyogyanya ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen kualitas. Manfaat-manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan ini adalah sebagai berikut.

- a) Keputusan-keputusan berdasarkan informasi yang akurat.
- b) Meningkatkan kemampuan untuk menunjukkan efektivitas dari keputusan melalui referensi terhadap catatan-catatan faktual.
- c) Meningkatkan kemampuan untuk meninjau ulang serta mengubah opini dan keputusan-keputusan.

8) Prinsip 8 : Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan

Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling bergantung dan suatu hubungan yang menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah. Manfaat-manfaat pokok apabila organisasi menerapkan prinsip hubungan pemasok yang saling menguntungkan ini adalah sebagai berikut.

- a) Meningkatkan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi kedua pihak.
- b) Meningkatkan fleksibilitas dan kecepatan bersama untuk menganggapi perubahan pasar atau kebutuhan ekspektasi pelanggan.
- c) Mengoptimalkan biaya dan penggunaan sumber-sumber daya.

Apabila kedelapan prinsip manajemen kualitas yang merupakan filosofi dasar dari sistem manajemen kualitas ISO 9001 : 2000 itu diterapkan secara taat asas dan benar, maka berbagai manfaat bersama akan diperoleh, antara lain sebagai berikut.

- a) Pelanggan dan pengguna produk akan menerima produk yang sesuai dengan kebutuhan.
- b) Orang-orang dalam organisasi akan memperoleh manfaat melalui peningkatan kondisi kerja.
- c) Pemilik dan investor akan memperoleh manfaat melalui peningkatan return on investment (ROI) hasil-hasil operasional, pangsa pasar, dan keuntungan.
- d) Pemasok dan mitra bisnis akan memperoleh manfaat melalui peningkatan : kestabilan, pertumbuhan, kemitraan dan pemahaman bersama.

Masyarakat akan memperoleh manfaat melalui pemenuhan persyaratan-persyaratan hukum dan peraturan, peningkatan kesehatan dan keselamatan, penurunan dampak lingkungan dan peningkatan keamanan (Permadi, Arifin, 2007: 11-13).

## II. METODE PENELITIAN

### A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan Magelang yang beralamatkan di Jl. A. Syarbini Nepak RT.06 RW.01 Bulurejo, Mertoyudan, Magelang. Kode pos: 56172.

### B. Teknik Pengumpulan data

Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data secara Kualitatif yaitu data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Penulis akan digunakan untuk menunjukkan bagaimana implementasi TQM studi di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan Magelang.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan Magelang

MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan merupakan salah satu lembaga pendidikan setingkat Sekolah Dasar di Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.

Madrasah ini berdiri pada tahun 1967, dan berada di daerah perbatasan Kabupaten Magelang dan Kota Magelang sehingga letaknya sangat strategis. Perkembangan MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan cukup pesat terutama dari segi jumlah peserta didiknya yang sampai saat ini memiliki 7 rombongan belajar. Pada umumnya pekerjaan orang tua peserta didik sebagai buruh dan tani berpenghasilan rata-rata perbulan di bawah Upah Minimum Regional (UMR) dan sebagian kecil PNS.

Dengan Potensi yang dimiliki MI Ma'arif Burejo Mertoyudan Kabupaten Magelang ingin menjadi pelopor kebangkitan sekolah Islam yang mampu mengembangkan peserta didik yang mempunyai aqidah yang lurus, berperilaku Islami dan tinggi dalam prestasi, sehingga budaya lptek dan lmtaq selalu menjadi tumpuhan dasarnya. Yang telah dirumuskan dalam Visi dan Misi madrasah.

### B. Visi dan Misi MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan Magelang

#### 1. Visi

MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan sebagai lembaga pendidikan dasar berciri khas Islam telah mempertimbangkan harapan peserta didik, orang tua peserta didik, lembaga pengguna lulusan madrasah dan masyarakat serta pengambil kebijakan dalam merumuskan visinya. MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan juga diharapkan merespon perkembangan dan tantangan masa depan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi; era informasi dan globalisasi yang sangat cepat. MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan ingin mewujudkan harapan dan respon dalam visi berikut : Mewujudkan generasi muslim takwa, terdidik, terampil, terarah, tanggap, tangguh, dan tanggung jawab (7 T).

#### 2. Misi

- a) Menyiapkan peserta didik yang bertakwa, taat beribadah, berbakti kepada orang tua dan berakhlakul kariamah untuk mewujudkan generasi muslim yang berguna bagi nusa, bangsa, dan agama.

- b) Menyiapkan peserta didik untuk membina diri menjadi insan yang berilmu dan terampil sehingga mampu bersaing dalam era persaingan global.
- c) Membina peserta didik untuk mengembangkan diri menjadi pribadi yang terarah dan tanggap terhadap lingkungan sekitar serta perubahan dan perkembangan zaman.
- d) Menyiapkan peserta didik dalam menempa diri menjadi insan yang tangguh dalam menghadapi segala situasi dan kondisi serta memiliki tanggung jawab yang tinggi.
3. Tujuan Pendidikan
- b) Mengoptimalkan nilai rata-rata UN dan prosentase kelulusan.
- c) Meningkatkan Kegiatan Belajar Mengajar dengan pendekatan pembelajaran yang berpusat pada peserta didik.
- d) Memperoleh Kejuaraan dalam bidang Musabaqoh Tilawatil Qur'an (MTQ) tingkat Kecamatan dan Kabupaten.
- e) Menciptakan suasana yang agamis dilingkungan Madrasah dengan pembiasaan sholat wajib berjamaah, sholat sunat , Jum'at Khusus' dan Infaq rutin.
- f) Menjadikan 90% Peserta didik memiliki kemampuan Baca Tulis Al-Qur'an
- g) Memiliki jiwa cinta tanah air yang internalisasikan melalui kegiatan Pramuka, dan Upacara Bendera.
- h) Menjadikan peserta didik yang sehat jasmani melalui kegiatan senam pagi tiap hari jum'at.
- i) Mengembangkan kemandirian dan jiwa sosial Peserta didik melalui kegiatan kemah Bhakti dan Penyembelihan hewan qurban.
- j) Melestarikan budaya Daerah melalui mulok bahasa Jawa dengan indikator 75% Peserta didik mampu berbahasa jawa sesuai dengan konteks.
4. Keadaan Fisik
- MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan berdiri di atas tanah seluas 660 m<sup>2</sup>, dengan keadaan fisik sebagai berikut :
- |                            |     |
|----------------------------|-----|
| a) Ruang kelas             | : 7 |
| b) Ruang Kantor Kamad      | : 1 |
| c) Ruang Kantor Guru       | : 1 |
| d) Ruang Lab. Komputer     | : 1 |
| e) Ruang UKS               | : 1 |
| f) Ruang UKS               | : 1 |
| g) Ruang Perpustakaan      | : 1 |
| h) Gudang                  | : 1 |
| i) Dapur                   | : 1 |
| j) Toilet peserta didik    | : 3 |
| k) Toilet Kamad, Guru & TU | : 1 |
5. Keadaan Tenaga Pendidik
- |                     |            |
|---------------------|------------|
| a) Guru             |            |
| Guru tetap          | : 8 orang  |
| Guru tidak tetap    | : - orang  |
| Guru DPK            | : 3 orang  |
| Jumlah guru         | : 11 orang |
| b) Penjaga & Admin  |            |
| Penjaga Sekolah     | : 1 orang  |
| Petugas Kebersihan  | : 1 orang  |
| Tenaga Administrasi | : 1 orang  |
| Jumlah              | : 3 orang  |
6. Keadaan Peserta Didik
- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| a) Jumlah Peserta didik     | : 189 Anak |
| b) Jumlah Rombongan Belajar |            |
| Kelas I                     | : 1 rombel |
| Kelas II                    | : 1 rombel |
| Kelas III                   | : 1 rombel |
| Kelas IV                    | : 2 rombel |
| Kelas V                     | : 1 rombel |
| Kelas VI                    | : 1 rombel |
| Jumlah                      | : 7 rombel |

### C. Beban Belajar

Penyelenggaraan pendidikan di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan dilaksanakan dengan menggunakan sistem paket., yaitu sistem penyelenggaraan pendidikan dimana peserta didik diwajibkan mengikuti seluruh program pembelajaran dan beban belajar yang sudah



ditetapkan untuk setiap kelas sesuai dengan struktur kurikulum yang berlaku.

Setiap mata pelajaran pada sistem paket dinyatakan dalam bentuk satuan jam pembelajaran yang meliputi kegiatan tatap muka, penugasan terstruktur, dan kegiatan mandiri tak terstruktur. Penugasan terstruktur adalah kegiatan pembelajaran yang berupa pendalaman materi pembelajaran oleh peserta didik yang dirancang oleh pendidik untuk mencapai standar kompetensi. Bentuk penugasan terstruktur adalah pemberian tugas individu, pemberian tugas kelompok, melakukan riset sederhana (percobaan), dan lain-lain.

Kegiatan mandiri tidak terstruktur adalah kegiatan pembelajaran yang berupa pendalaman materi pembelajaran oleh peserta didik yang dirancang oleh pendidik untuk mencapai standar kompetensi. Bentuk kegiatan mandiri tidak terstruktur berupa pemberian pekerjaan rumah (PR), tugas kegiatan tahfizul dan tadarus di rumah, melaksanakan shalat jamaah di masjid sekitar rumah, mengamati prinsip kerja pengetahuan alam dan atau pengetahuan sosial dalam kehidupan sehari-hari.

Kegiatan penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri tidak terstruktur tertuang ke dalam Rencana Pelaksanaan Pembelajaran yang dibuat oleh guru. Alokasi waktu untuk penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri tidak terstruktur dalam sistem paket untuk MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan 0% - 50% dan dari waktu kegiatan tatap muka mata pelajaran.

#### **D. Penerapan Total Quality Management di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan**

Fungsi pendidikan adalah mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi Warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Untuk mewujudkan idealisme pendidikan maka diperlukan upaya –

upaya yang inovatif mengingat dinamika masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang. Merespon hal yang demikian MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan berupaya melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

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

Secara garis besar MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan dalam menerapkan *total quality management* adalah sebagai berikut:

##### **1. Merespon Keinginan Pelanggan**

Sebagaimana penulis uraikan bahwa tujuan dari *total quality management* di MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan adalah merespon keinginan pelanggan pendidikan (pengguna jasa pendidikan) untuk dipenuhi, sehingga merasa puas karena madrasah dalam pelayanannya berorientasi pada mutu atau kualitas pendidikan. Untuk dapat memperbaiki layanan pada pelanggan maka MI Ma'arif Bulurejo Mertoyudan dengan cara penggunaan biaya yang efisien karena sebagian dana yang berasal dari masyarakat dilaksanakan seoptimal mungkin. Sebagai bentuk aspirasi pelanggan maka madrasah membuka kotak saran sebagai media kritik saran dan aspirasi untuk pengembangan madrasah kedepan.

##### **2. Pelayanan Terbaik**

Dengan layanan yang baik dan dukungan dana dari pemerintah serta hasil pendidikan yang sesuai harapan masyarakat, maka akan dapat menimbulkan kepercayaan diri untuk mengelola madrasah. Orientasi

yang dikembangkan sekarang ini adalah “pelayanan”. Guru dan karyawan harus memberikan layanan yang terbaik bagi siswanya, masyarakat madrasah, dan orang tua/wali murid serta masyarakat lingkungannya. Dengan layanan yang baik, maka akan menumbuhkan respon positif pada madrasah. Program layanan yang baik akan berpengaruh bagi perkembangan MI Ma’arif Bulurejo Mertoyudan khususnya kualitas siswa, karena masyarakat mulai percaya dengan produk yang dihasilkan oleh madrasah. Layanan juga sangat penting dibidang akademik adalah bagaimana meningkatkan prestasi hasil belajar siswa yang standarisasinya adalah Ujian Nasional. Oleh sebab itu sejak lima bulan sebelum ujian dilaksanakan diadakan les untuk mata pelajaran yang akan diujikan yaitu Matematika, Bahasa Indonesia, dan IPA.

### 3. Memberdayakan Sumber Daya Insani dan Personil

Sumber Daya Insani dan personil memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan media untuk itu adalah melalui pendidikan. MI Ma’arif Bulurejo Mertoyudan sebagai institusi pendidikan formal berkewajiban melaksanakan tugas tersebut. Siswa sebagai peserta didik di MI Ma’arif Bulurejo Mertoyudan diharapkan menjadi anak tidak hanya cerdas secara intelektual tapi juga cerdas se emosional dan spiritual, memiliki budi pekerti luhur, serta memiliki keterampilan sebagai bekal masa depan.

### E. Upaya peningkatan Total Quality Management di MI Ma’arif Bulurejo Mertoyudan.

Membahas peningkatan *total quality management* di MI Ma’arif Bulurejo Mertoyudan tidak bisa lepas dari pembahasan kurikulum, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, proses kegiatan belajar mengajar (KBM), sarana prasarana, anggaran, dan manajemen mutu

sebagaimana telah dibahas sebelumnya. MI Ma’arif Bulurejo Mertoyudan sekarang ini telah mengembangkan kurikulum tingkat satuan pendidikan (KTSP) untuk kelas 2,3,5,6 dan kurikulum 13 untuk kelas 1 dan 4 seperti yang dianjurkan pemerintah. Dalam kurikulum ini guru tidak hanya memandang siswa sebagai obyek pendidikan semata, melainkan sebagai subyek. Diberlakukannya kurikulum KTSP dan Kurikulum 13 menunjukkan niat baik lembaga dan pemerintah dalam rangka mencapai jati diri pendidikannya.

Antara lain:

- a) Upaya peningkatan mutu pendidikan melalui pemberlakuan KTSP dan K 13 , peningkatan kualitas tenaga pendidikan, meningkatkan sarana dan prasarana madrasah.
- b) Upaya peningkatan mutu layanan ditempuh dengan membangun kultur mutu dalam semua komponen madrasah, serta meningkatkan profesionalisme guru.

## IV. KESIMPULAN

Dunia pendidikan modern telah mengalami kemajuan yang sangat pesat seiring dengan tuntutan perkembangan dunia global. Hal itu dapat dilihat dari tawaran-tawaran program yang disodorkan oleh lembaga-lembaga pendidikan, baik yang berhubungan dengan perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*soft ware*). Kemajuan yang pesat itu jelas menimbulkan problema baru bagi dunia pendidikan yang kurang siap dalam memberikan respon terhadap perkembangan tersebut. Bagi dunia pendidikan Islam akan menimbulkan permasalahan yang semakin kompleks bilamana dalam kenyataannya institusi pendidikan islam selalu terlambat dalam memenuhi tuntutan perkembangan zaman. Keterlambatan itu menyangkut kemampuan dalam mempersiapkan sarana yang berhubungan dengan perangkat keras dan kemampuan sumber daya guru yang handal.

Untuk itulah dibutuhkan kesadaran baru bagi tenaga-tenaga yang berprofesi langsung dalam dunia pendidikan agar senantiasa mengikuti tuntutan perkembangan zaman jika tidak ingin

tertinggal dengan lembaga-lembaga lainnya. Kesadaran kolektif ini sangat diperlukan dalam rangka mengantisipasi gencarnya serangan yang ditimbulkan oleh kemajuan informasi yang telah dengan mudah diserap oleh anak didik. Dan telah dimaklumi bahwa informasi yang ditangkap melalui media tersebut tidak jarang menimbulkan konflik nilai dalam bathinnya.

Pendidikan merupakan suatu sistem yang teratur dan mengemban misi yang cukup luas yaitu segala sesuatu yang bertalian dengan perkembangan fisik, kesehatan, keterampilan, pikiran, perasaan, kemauan, sosial sampai kepada masalah kepercayaan atau keimanan. Hal ini menunjukkan bahwa sekolah sebagai suatu lembaga pendidikan formal mempunyai muatan beban yang cukup berat dalam melaksanakan misi pendidikan tersebut. Lebih-lebih kalau dikaitkan dengan pesatnya perubahan zaman dewasa ini yang akan sangat berpengaruh terhadap anak-anak didik dalam berfikir, bersikap dan berperilaku, khususnya terhadap mereka yang masih dalam tahap perkembangan transisi yang masih mencari identitas diri.

Faktor-faktor pendidikan yang meliputi filsafat negara, agama, sosial-budaya, ekonomi politik dan demografi sangat mempengaruhi pendidikan. dan sesungguhnya bahwa ketujuh faktor pendidikan ini merupakan supra sistem pendidikan itu sendiri. Oleh sebab itu menurut Made Pidarta bahwa pendidikan sebagai sistem berada bersama. terikat dan tertenu di dalam supra sistemnya. Dalam kenyataannya menunjukkan bahwa pengaruh supra sistem terhadap pendidikan sangat kuat, sehingga jika lembaga pendidikan atau sekolah tidak mampu menyesuaikan diri dengan faktor lingkungan luar tersebut, maka sekolah akan mengalami kemunduran.

Misi pendidikan disamping bertalian erat dengan perkembangan manusia seperti dijelaskan di atas, ia juga mempunyai tugas mengembangkan aspek sosial yang sangat penting dalam membantu anak didik dalam upaya mengembangkan dirinya. Itulah sebabnya aspek sosial ini yang dimaksud adalah berkaitan

dengan masalah hubungan timbal balik antara personel-personel yang terkait baik di lingkungan keluarga, sekolah ataupun masyarakat. Hal ini harus kita sadari sebab sekolah sebagai system yang terbuka tidak mungkin mengisolasi dirinya dari pengaruh lingkungan.

Selanjutnya sekolah sebagai lembaga pendidikan dan sekaligus sebagai media pembinaan sumber daya manusia (SDM) yang dianggap paling strategis seyogyanya terus berusaha untuk melakukan pembinaan-pembinaan, baik secara internal maupun eksternal yang mengarah kepada kemandirian dan kemajuan. pembinaan secara internal berarti sekolah harus membangun kerjasama yang baik diantara para personel yang terkait untuk mewujudkan sekolah sebagai lembaga pendidikan yang sesungguhnya. Artinya sekolah harus berfungsi sebagai fungsi terbangunnya hubungan yang demokratis edukatif antara sesama guru, guru dengan siswa dan sesama siswa. Sedangkan pembinaan eksternal berarti sekolah harus mampu berkomunikasi dengan lingkungan sosial secara kondusif berupa terciptanya kerjasama yang saling mendukung. Kerjasama yang paling penting di sini adalah berupa penanganan masalah-masalah yang menghambat proses belajar peserta didik di sekolah, misalnya: latar belakang keluarga, kemampuan akademik dan pergaulan sehari-hari. Bila masalah-masalah yang menghambat belajar tersebut dibiarkan, maka tidak mustahil akan timbul masalah-masalah ini akan mengungkapkan sifat-sifat seperti agresifisme, frustrasi dan bahkan senang melawan hukum.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan dalam proses pendidikan akan sangat tergantung pada beberapa faktor meliputi, peserta didik, instrumen pembelajaran, instrumen penunjang dan penggerak proses pendidikan. Bila semua faktor tersebut dapat berperan secara baik, maka tidak mustahil proses pendidikan akan mencapai sasaran yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam. (2005). *Pedoman Manajemen Berbasis Madrasah*. Jakarta
- Fathurrohman, P. Sutikno, M. S. (2007). *Strategi Belajar Mengajar Melalui Penanaman Konsep Umum dan Konsep Islami*. Bandung: Refika Adi Tama.
- Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi JawaTengah. (2012). *Menuju Madrasah Berkarakter dan Unggul*. Semarang: Bidang Mapenda Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.
- Khaeruddin dan Junaedi, M. dkk. (2007). *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Konsep dan Implementasinya di Madrasah*. Semarang: Madrasah Development Center (MDC) Jateng dan Pilar Media
- Muhaimin, (2015). *Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/ Madrasah*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Musfah J, (2015). *Manajemen Pendidikan Teori, Kebijakan, dan Praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Mustari M, (2015). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Permadi, Arifin. (2007). *Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Komite Sekolah*. Bandung: PT. Sarana Panca Karya Nusa.
- Rianto. (2009). *Paradigma Baru Pembelajaran*. Surabaya: Kencana Prenada Media Group.
- Tim Redaksi Nuansa Aulia. (2006). *Himpunan Perundang-Undangan Republik Indonesia Tentang Guru dan Dosen*, Bandung: CV. Nuansa Aulia.