

BAB I

PENDAHULUAN

A. Kontek penelitian

Strategi dalam mengelola pendidikan sangat dibutuhkan untuk mengembangkan pendidikan. Banyak strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Diantaranya yang banyak dikenal oleh perusahaan maupun pendidikan yaitu Total Quality Management. Total Quality Management mengedepankan perbaikan secara terus menerus untuk bisa mengembangkan pendidikan ditengah persaingan. Dalam perbaikannya bisa melihat dari kebutuhan pelanggan serta dari standar akreditasi nasional. Apabila kebutuhan pelanggan tidak diutamakan serta semua komponen dalam penilaian akreditasi masih kurang dari penilaian standar, maka lembaga pendidikan haruslah ada evaluasi dan memperbaiki secara terus menerus untuk bisa mempertahankan dan mengembangkan lembaga pendidikannya. Sebaliknya jika kebutuhan sudah diutamakan serta lembaga pendidikan sudah memenuhi standar penilaian akreditasi, maka harus dikembangkan lagi dan melakukan perbaikan bagaimana lembaga pendidikan tersebut bisa diakui oleh ISO dalam pengelolaan pendidikannya.

Total Quality Management sangatlah penting untuk meningkatkan mutu pendidikan. Hal ini dikarenakan faktor yang sangat berdampak pada hasil mutu ini yaitu pelanggan. Pelanggan sangat merasakan dampaknya dari apa yang ditawarkan madrasah, sehingga madrasah memang harus dituntut untuk selalu ada evaluasi serta perbaikan secara berkesinambungan dari apa yang ditawarkan.

Tidak hanya karena pelanggan yang dapat merasakan dampaknya, akan tetapi lembaga pendidikan juga tidak lepas dari Akreditasi satuan pendidikan. Keberadaan badan akreditasi satuan pendidikan sangat urgen di Indonesia. Dan hal tersebut sudah dimasukkan kedalam peraturan awal basary. Diantaranya pentingnya areditasi yang sudah disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 26 yang menyatakan bahwa, pemerintah melakukan akreditasi pada setiap jenjang dan satuan pendidikan untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan.¹ Lembaga pendidikan bisa diakui oleh pemerintah apabila pendidikan sudah memenuhi dari kelayakan pendidikan. Dan kelayakan sebuah pendidikan bisa dikatakan layak apabila sudah ada evaluasi dan memperbaiki pendidikan secara terus menerus, sehingga memenuhi standar pemerintah.

Mutu dalam pendidikan menjadi patokan utama bagaimana lembaga pendidikan tersebut bisa memberikan kepuasan atau kualitas terhadap apa yang diberikan oleh pendidikan ke pelanggan. Pelanggan berhak memberikan masukan, arahan untuk dijadikan pertimbangan dalam perbaikan kualitas pendidikan. Karena pelanggan sangat merasakan dampaknya dari mutu. Mutu didalam pendidikan tidak hanya sekedar slogannya saja, akan tetapi lembaga pendidikan, didalamnya harus benar menerapkan untuk bisa dikatakan bermutu, sehingga pelanggan akan datang sendirinya dan bisa memenangkan persaingan jika didalamnya benar-benar merapkan mutu. Lembaga pendidikan bisa dikatakan

¹ Ity Rukiyah, Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Melalui Akreditasi Satuan Pendidikan, *Jurnal Wilayah XI Kalimantan*, Vol. 14, No. 25, (2016), 48 <http://jurnal.uin-antasari.ic.id/index.php/ittihad/article/download/863/644>

bermutu, harus ada strategi yang bisa mengikat para pelanggan untuk tetap bertahan maupun mengembangkan. Salah satu strategi yang banyak dikenal baik di perusahaan maupun didalam lingkup pendidikan yaitu, strategi perbaikan secara terus menerus atau lebih dikenal dengan Total Quality Management.

Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan merupakan sebuah strategi yang bisa dijadikan asumsi untuk bisa mendapatkan mutu yang baik. Total Quality Management merupakan pendekatan yang berfokus pada perbaikan, kerja sama, sehingga menghasilkan kualitas dari produk yang ditawarkan untuk mendapatkan kesuksesan dalam jangka panjang,² dan bisa memberikan keuntungan untuk semua yang terlibat didalam pendidikan seperti tenaga kependidikan, siswa, alumni, wali siswa, bahkan sampai masyarakat luar.

Total Quality Management dianggap penting dan tepat untuk diterapkan didalam lembaga pendidikan karena bisa meningkatkan pelayanan maksimal kepada para pelanggan dan mendorong menghasilkan kualitas pelayanan yang prima kepada stakeholdernya. Tidak hanya itu, penerapan Total Quality Management didalam pendidikan juga dapat memberikan dampak yang signifikan dalam persaingan. Hal ini dikarenakan banyaknya lembaga pendidikan yang baru, maupun lembaga pendidikan lama yang berprestasi dalam merebut hati pelanggan. Seiring banyaknya lembaga pendidikan dan ketatnya

² Tatang Ibrahim, Dan Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021), 22-23

persaingan, orang lebih mengutamakan “Mutu”, dengan pekerjaan yang menghasilkan produk dan jasa yang ditawarkan.

Banyak yang menjadikan mutu sebagai prioritas dalam lembaga pendidikan. Hal tersebut dikarenakan mutu bisa dijadikan modal dalam persaingan.³ Sehingga lembaga pendidikan harus benar benar update dalam melakukan perubahan ditengah persaingan. Semua orang mengharapkan kualitas dari proses layanan, karena ukuran terbaik yang setiap orang lain ingin digunakan yaitu yang bermutu. Dari banyaknya mutu pendidikan yang harus dilakukan perbaikan, ada salah satu mutu yang sangat urgen dan dampaknya tidak hanya satu atau dua orang jika mutu tersebut tidak ada perbaikan. Diantaranya yaitu mutu layanan. Mutu layanan pendidikan merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada pelanggannya. Layanan bisa dikatakan berkualitas apabila dalam pelayanannya baik, cepat, tanggap, ramah, dan nyata, sehingga mampu mengikat hati pelanggan. Dalam lingkup pendidikan layanan yang dimaksud yaitu layanan sekolah kepada masyarakat dan siswa, dan juga layanan guru kepada siswa.

Mutu pelayanan bisa dikatakan perbandingan antara yang diharapkan pelanggan dan yang diterimanya. Ada dua faktor yang mempengaruhi dari kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan, dan kepuasan pelanggan yang dikaitkan dengan kinerja produk.⁴ Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka dari

³ Barnawi, Dan M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 143

⁴ M. Chair, Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah, *Jurnal Visi Ilmu Pendidika*, Vol. 11, No. 2, (2019), 67 <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jvip/article/download/34514/pdf>

pelanggan, pendidikan tersebut berkualitas dan bisa mengikat pelanggan secara tidak langsung. Oleh karena itu pelayanan di madrasah sangatlah penting, karena pelayanan tidak hanya memberikan ketepatan dan kepuasan kepada pelanggan, akan tetapi dengan adanya pelayanan yang baik maka pencapaian mutu pelayanan bisa dicapai baik dalam lingkup pendidikan maupun organisasi.⁵

MTs Ainul Falah merupakan lokasi penelitian yang dijadikan asumsi oleh peneliti sebagai bahan penelitian. Sebagai pendidikan yang berbasis pesantren, MTs Ainul Falah yang terletak di Jl. Raya Bakeong Dusun Serbung Desa Bakeong Kecamatan Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep, yang berstatus Swasta dan memiliki Akreditasi A berdasarkan sertifikat 164/BAP-S//SL/XI/2017. Ilmu keagamaan yang di madrasah ini sangatlah kental terlihat dari penerapan pembinaan Standar Kecakapan Ubudiyah Dan Ahlakul Karimah (SKUA), Sholat Berjemaah, Pembinaan Bahasa Inggris, serta Pembinaan Bahasa Arab.

Berdasarkan hasil pra penelitian, MTs Aiul Falah memiliki pelayanan yang baik. Dari beberapa pelayanan yang diberikan oleh madrasah, ada dua pelayanan yang sangat menonjol yang tidak semua lembaga pendidikan menerapkannya. *Pertama:* Berdasarkan hasil pra penelitian, bersama Moh. Su'udi, M.Ag selaku kepala sekolah MTs Ainul Falah, beliau menyatakan bahwa MTs Ainul Falah sudah menerapkan Total Quality Management. Penerapan Total Quality Management dilakukan agar madrasah lebih baik lagi dengan selalu mengedepankan

⁵ Sindung Ernawati, Mengembangkan Mutuu Layanan Proses Belajar mengajar Melalui Efektifitas Kepemimpinan Pembelajaran, *Jurnal Penelitian Tindakan Kelas*, Vol. 20, No. 3, (2020), 2

perbaikan secara terus menerus dalam berbagai aspek. Salah satu aspek yang sudah ada perbaikan yaitu pelayanan madrasah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di MTs Ainul Falah, pihak madrasah selalu memberikan trobosan yang update demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Salah satu trobosan yang diberikan oleh madrasah yaitu dengan adanya PPM (Pusat Pelayanan Madrasah) atau banyak yang lebih mengenal dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). PPM (Pusat Pelayanan Madrasah) merupakan program yang dirancang madrasah dalam rangka peningkatan pelayanan, dimana didalamnya semua yang berkaitan dengan pelayanan kepada warga madrasah seperti siswa, alumni, dan wali siswa dan masyarakat yang membutuhkan administrasi, atau sistem informasi tentang MTs Ainul Falah, cukup mendatangi dan berkomunikasi dengan pihak PPM saja. Didalam PPM/PTSP MTs Ainul Falah, sudah ada beberapa petugas yang diberikan tugas masing-masing untuk melayani warga madrasah seperti, bagian operator, bagian administrasi kesiswaan, dan administrasi persuratan. Masing-masing petugas tersebut siap membantu warga madrasah dan memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, mudah dan tuntas. Melalui PPM, sistem kerja akan lebih rapi, produktifitasnya terukur, dan semua aktivitas proses pelayan tercatat. Dengan adanya program dan pelayan tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada madrasah sehingga bisa menghidupkan madrasah yang hebat dan bermartabat.

Kedua: Pelayanan kepada siswa, dalam pelaksanaan UTS dan UAS, yang sudah menggunakan Pelaksanaan Ujian Digitalisasi. Dimana siswa tidak lagi menggunakan kertas pada saat ujian. Dengan memanfaatkan fasilitas yang sangat memadai, pihak sekolah tidak hanya update dalam bidang imtaq, namun juga, update dalam bidang iptek. Sehingga ujian semakin cepat. Hal ini disampaikan langsung oleh Moh. Imron Selaku Siswa Kelas VIII A yang menyatakan bahwa: “Adanya pelayanan pelaksanaan ujian berbasis digital, anak-anak sangat senang. Senangnya karena lebih mengetahui lagi bagaimana cara memanfaatkan computer dengan baik. Pelayanan pelaksanaan ujian digitalisasi ini sangatlah efektif, tidak bertelele, tepat waktu, serta mencontek antara teman satu dengan teman lainnya bisa dinimalisir, karena soal sudah diacak oleh system”⁶.

Moh. Su’udi, M.Ag. selaku kepala madrasah MTs Ainul Falah mendukung hal tersebut. Beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan di MTs Ainul Falah akan terus dikembangkan dan selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan, secara terus menerus seiring banyaknya masukan baik dari guru, wali murid, dan siswa dengan menerapkan *Total Quality Management*”. Alhamdulillah MTS Ainul Falah sudah dijadikan kiblat madrasah sekitar dari segi pelayannya.⁷

Dari uraian diatas peneliti tertarik mengangkat judul **Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep** karena pada saat pra penelitian data yang ditemukan bahwa pelayanan di MTs Ainul Falah sangat mendukung, memenuhi standar, dan update dalam melakukan evaluasi terkait iptek dan imtaq,

⁶ Moh. Imron, Siswa MTs Ainul Falah, Wawancara Langsung, (10 Juni 2022)

⁷ Moh. Su’udi, M. Ag, Kepala Sekolah MTs Ainul Falah, Wawancara Langsung, (10 Juni 2022)

sehingga pelanggan sangat merasakan terkait pelayanan yang diberikan oleh ainul falah. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bagi pembaca bisa mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep untuk dijadikan pedoman dan mengambil manfaatnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Ainul Falah.

B. Fokus Penelitian

Luasnya penelitian maka diperlukan fokus masalah. Fokus penelitian ini yaitu mengenai Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep

1. Bagaimana Peran Kepala Madrasah Dan Program Mengenai *Total Quality Management* (TQM) Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep ?
2. Bagaimana Bentuk Penerapan Yang Dilakukan Berkaitan Dengan *Total Quality Management* (TQM) Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Peran Kepala Madrasah Serta Program Mengenai *Total Quality Management* (TQM) Madrasah Dalam

Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep.

2. Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Penerapan Yang Dilakukan Berkaitan Dengan *Total Quality Management* (TQM) Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep.

D. Kegunaan penelitian

1. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan dan memperluas wacana dalam kaitannya dengan penerapan TQM dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Serta dapat dijadikan sumbangan pemikiran sebagai penerapan TQM dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan dalam mendukung program madrasah yang unggul dalam bidang pelayanan akademiknya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi MTS Ainul Falah

Penelitian ini menjadi bahan informasi ilmiah terkait penerapan TQM dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Dan mempermudah pihak lembaga dalam mengaplikasikan serta mempermudah dalam melakukan evaluasi-evaluasi tentang penerapan TQM dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan dalam mewujudkan madrasah yang unggul dalam bidang akademik di MTS Ainul Falah.

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk pengembangan dan mengambil manfaat terkait penerapan TQM dalam meningkatkan mutu layanan yang ada di MTS Ainul Falah, dan bisa di terapkan atau dikembangkan di kampus tercinta IAIN Madura.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya dan bisa dikembangkan lagi khususnya yang berkaaitan dengan Strategi Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan.

E. Definisi Istilah

Untuk memperjelas judul yang penulis teliti, maka penulis terlebih dahulu akan menjelaskan judul yang ada, agar tidak terjadi kesalahpahaman dari pembaca, penulis memberi definisi sebagai berikut :

1. Strategi adalah suatu rencana atau trik yang tersusun dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditargetkan. Strategi merupakan perencanaan dalam menghadapi setiap problematika ataupun suatu tujuan baik secara individu maupun kelompok dalam mecapai misi yang dituju. Strategi sangat penting dalam setiap apapun, karena dengan strategi atau trik yang jitu maka sangat memungkinkan apa yang diharapkanakan tercapai. Karena srateginya sudah matang. Strategi

matang merupakan strategi yang sudah tersusun dengan baik dan bisa diimplementasikan terhadap apa yang dituju.

2. Total Quality Management (TQM) adalah sebuah cara yang megedepankan perbaikan secara terus menerus. TQM merupakan sebuah metode yang terfokus pada perbaikan dalam mencapai kepuasan. Perbaikan yang dimaksud yaitu memperbaiki atau mengevaluasi terhadap apa yang harus di update untuk mencapai harapan yang diinginkan.
3. Mutu adalah usaha yang sudah terencana dalam mewujudkan sebuah kualitas yang diharapkan baik individu maupun organisasi. Mutu sangatlah penting terutama dalam pendidikan. Karena dengan mutu yang baik maka pendidikan akan menjadi lebih baik dan dampaknya tidak hanya pada lingkup pendidikan saja, melainkan pada semuanya mulai dari dikenal banyak instansi dan yang lainnya. Jadi mutu merupakan sebuah standar kualitas yang ditargetkan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.
4. Layanan adalah sebuah jasa yang diberikan oleh penyedia jasa terhadap kliennya untuk membantu, mengarahkan serta memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar orang yang menerima layanan bisa merasakan kepuasan dalam pelayanannya. Pelayanan sangatlah penting. Hal ini dikarenakan pelayanan menjadi patokan utama dalam memberikan arahan, serta membantu kliennya atau pelanggan dalam mencapai kepuasan sehingga bisa menumbuhkan kepercayaan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Dari definisi istilah yang disebutkan, peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Layanan merupakan metode atau strategi yang bisa diterapkan dalam pendidikan guna menghasilkan mutu yang sudah direncanakan. Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Layanan penting dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan dari berbagai pihak sehingga lembaga pendidikan tersebut layak mendapatkan akreditasi yang baik.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam mengambil judul ini penelitian sebelumnya telah melakukan kajian penelitian terdahulu, yakni berbentuk laporan-laporan penelitian hal ini bertujuan untuk memberikan orientasi yang mendalam tentang judul yang dipilih dan yang paling penting untuk menghindari persamaan penelitian. Dalam kajian penelitian terdahulu peneliti akan mendeskripsikan beberapa karya yang relevansinya dengan judul Strategi Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep. Beberapa karya tersebut adalah sebagai berikut :

No	Nama/Judul	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Kinerja Guru Di Madrasah Aliyah Negeri Majene	Moh. Hidayat	1. Sama-sama membahas tentang manajemen mutu terpadu atau TQM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitiannya terfokus pada mutu dalam meningkatkan kinerja guru. 2. Pendekatan penelitiannya yang menggunakan penelitian kuantitatif. 3. Lokasi penelitiannya yang berada di Madrasah Aliyah Negeri Majene 4. Tahun penelitian pada tahun 2018.
2	Peran Komite Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMA Negeri 2 Sekampung Lampung Timur.	Fitri Astuti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sama-sama membahas tentang mutu layanan pendidikan. 2. Sama-sama menggunakan metodologi penelitian kualitatif. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitiannya terfokus peran komite dalam meningkatkan mutu layanan di SMA Negeri 2 Sekampung. 2. Lokasi penelitiannya yang berada di SMA Negeri 2 Sekampung Lampung Timur 3. Tahun penelitiannya pada tahun 2017