

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparam Data dan Temuan Penelitian**

##### **1. Profil MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep**

###### **a. Sejarah singkat berdirinya MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumnep**

Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah merupakan madrasah tingkat menengah yang berada di naungan pesantren sumber polai Ainul Falah yang beralamat di Dusun Serbung Desa Bakeong Kecamatan Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Awal berdirinya Ainul Falah yaitu pada tahun 1960 atas izin dari RKH. Mohammad rofi'i baidlawi Pengasuh Pondok Pesantren Al-Hamidy Banyuanyar yang berkunjung ke kediaman KH. Buchari. RKH. Mohammad Rofi'i Baidlawi memberikan izin karena banyaknya anak-anak sekitar yang kesulitan untuk mengenyam pendidikan. Beliau mendukung penuh dengan adanya madrasah Ainul Falah dan memberikan sumbangan untuk pembangunan madrasah itu. Maka dari itu KH. Bukhari, H. Ramli, Ahmad Baisuni, dan tokoh masyarakat lainnya bermusyawarah untuk mewujudkan pesan yang di sampaikan oleh RKH. Mohammad Rofi'i Baidlawi. Alhamdulillah pembangunan ruangan terwujud dengan awal 5 ruangan.

Seiring berjalannya waktu, pada tahun 1963 masyarakat banyak yang mempercayakan putra putrinya untuk bermukim (mondok) di Ainul Falah. KH. Abd. Ra'uf putra KH. Buchari belum ada kesiapan

untuk membuka pondok karena tidak punya tempat yang dapat ditempatinya, dengan amat terpaksa dengan desakan masyarakat sehingga santri yang mondok ditempatkan di ruangan yang sebelumnya hanya 5 ruang.

Seiring pola pikir santri mulai berkembang dan keinginan melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Di desa Bakeong sendiri tidak satupun ada sekolah Madrasah tasanawiyah. Anak-anak yang lulus kelas enam MI, banyak yang tidak sekolah. Maka seiring berjalannya waktu sekitar tahun 1975 dengan hasil musyawarah dan berbagai pertimbangan, dan mendapatkan dukungan dari pemerintah setempat dalam hal pembangunan ruangan, maka KH. Abd. Ra'uf diberikan membuka madrasah tsanawiyah.

Berikut ini adalah rincian identitas MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep:

Nama Sekolah	: MTs Ainul Falah
Alamat Sekolah	: Dusun Serbung Bakeong Guluk-Guluk
Email	: <a href="mailto:ainulfalah.bakeong@gmail.com">ainulfalah.bakeong@gmail.com</a>
Kode Pos	: 69463
NPSN	: 20583602
NSS	: 121235290114
Status Sekolah	: Swasta
Akreditasi	: A
SK Akreditasi	: Sertifikat 164/BAP-S/M/SK/XI/2017
No Telepon	:

Kepala Sekolah : Moh. Su'udi, M. Ag  
Nama Yayasan : Yayasan Ainul Falah  
Alamat Yayasan : Dusun Serbung Bakeong Guluk-Guluk  
Ketua Yayasan : KH. Abd. Rauf Buckhari

**b. Visi dan Misi MTs Ainul Falah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep**

1) Visi MTs Ainul Falah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep

Terwujudnya Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas, Unggul Dibidang Imtak Dan Iptek.

2) Misi MTs Ainul Falah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep

a) Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan yang berpradigma qur'ani

b) Mengantarkan siswa untuk memiliki kemantapan akidah dan berakhlak mulia

c) Meyelenggarakan pendidikan yang bermutu dengan tuntunan zaman dan mengarah pada kecakapan hidup

d) Melaksanakan programbimbingan belajar secara efektif dan efisien guna pengembangan bakat siswa secara oprimal

e) Menyediakan saran dan prasarana yang memadai dalam bidang pendidikan agama, olahraga, dan seni.

## **2. Peran Kepala Madrasah Dan Program Mengenai *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep**

Kepala madrasah sebagai pimpinan harus update dalam segi pengelolaan untuk bisa mendapatkan sebuah perkembangan yang lebih baik lagi dan bermutu. Salah satu pengelolaan yang sangat banyak dilihat baik dari pihak internal madrasah maupun eksternal, yaitu dari segi pelayanannya. Pelayanan sangat penting dikarenakan, pelayanan merupaka kunci madrasah untuk bisa mendapatkan pelanggan yang baru serta mempertahankan pelanggan yang lama. Hal itu bisa dikelola dengan *Total Quality Management* (TQM) Madrasah. Dimana TQM disini mengedepankan perbaikan secara terus menerus untuk mendapatkan kualitas atau mutu. Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep telah menerapkan sistem ini, salah satunya tujuannya untuk mendapatkan kepuasan atau kualitas dari pelanggan dan bisa menarik hati pelanggan lain. Hal ini tidak terlepas dari peran seorang kepala madrasah. Dalam peranannya, peran kepala sekolah menjadi ujung tombak semua bawahan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Moh. Su'udi, M.Ag selaku kepala madrasah MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Iya madrasah sudah menerapkan *total quality management* (tqm) sekaligus saya yang melakukan audit. Peran kepala madrasah mengenai *total quality management* (tqm) dalam meningkatkan mutu layanan, itu menjadi sebuah keharusan bagi saya sebagai orang yang dipercaya oleh kawan-kawan yang lain untuk bagaimana kepercayaan ini bisa dijalankan dengan semaksimal mungkin. Saya dalam melakukan trobosan tidak langsung mengambil keputusan sepihak, akan tetapi untuk melakukan

trobosan atau melakukan program baru, sebelumnya saya minta izin kepada pengasuh. Apabila diizinkan dari pengasuh, saya rembukkan dengan guru-guru yang lain setelah disepakati oleh semua dewan guru, maka kami sosialisasikan kepada warga madrasah yang lain. Dalam hal pelayanan, kami memiliki trobosan untuk mendapatkan kepercayaan baik dari guru, siswa, bahkan wali siswa. Ada dua pelayanan yang menjadi trobosan kami dan sudah dijadikan kiblat oleh madrasah sekitar yaitu program pusat pelayanan madrasah, dan pelayanan ujian berbasis digitalisasi”<sup>1</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Moh Zahid M.Pd, selaku Kepala TU di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Peran kepala madrasah mengenai *total quality management* (tqm) dalam meningkatkan mutu layanan, beliau selalu melakukan koordinasi dengan kami, pembaharuan dan perbaikan. Apa yang sebelumnya kami kendalakan, sedikit demi sedikit melalui beliau, sudah ada perbaikan. Misalnya adanya pusat pelayanan madrasah, sehingga untuk pelayanan yang sebelumnya berfokus pada kami di TU, kali ini kepala sekolah memberikan keringanan pekerjaan bagi kami.”<sup>2</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Moh. Luthfi, M.Pd selaku waka bagian kurikulum di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Saya rasa peran kepala madrasah mengenai *total quality management* (tqm) dalam meningkatkan mutu layanan, sampai saat ini, beliau sudah maksimal mengemban amanahnya. Sifat sidiq, amanah, tabligh, fatanah, saya rasa semuanya sudah ada pada beliau. Beliau merupakan sosok yang karismatik, penuh tanggung jawab dalam melaksanakannya. Beliau selalu mengedepankan musyawarah bersama terkait madrasah untuk menjadi lebih baik. Terkait pelayanan di madrasah sudah meluncurkan yang namanya pusat pelayanan madrasah. Ini merupakan program rancangan kepala madrasah dan sekaligus membuktikan bahwa kepala madrasah sudah melakukan perbaikan dan evaluasi”<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Moh. Su’udi, Kepala Madrasah MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, Wawancara Langsung Tanggal 05 Desember 2022

<sup>2</sup> Moh. Zahid, Kepala TU MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, Wawancara Langsung Tanggal 05 Desember 2022

<sup>3</sup> Moh. Luthfi, Waka Kurikulum MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, Wawancara Langsung Tanggal 05 Desember 2022

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Syamsiyah S.Pd, selaku guru di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Peran kepala madrasah mengenai *total quality management* (tqm) dalam meningkatkan mutu layanan, masyaallah saya rasa sudah baik dan amanah. Untuk peranan kepala madrasah disini, mulai dari kepala madrasah sebagai pembuat keputusan, sebagai manager, supervisor, leader, semuanya saya rasa sudah beliau jalankan. Dan kepala madrasah selalu ada untuk kami, selalu ada komunikasi dengan kami sehingga kami bekerja bersama untuk mendapatkan kepuasan bersama, dan saya merasakan sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh madrasah berkat program-program baru yang diluncurkan oleh kepala madrasah. semisal terkait ujian semua kelas sudah meggunakan digital. Ada juga pelayanan kepada publik, madrasah melalui ikhtiar semuanya sudah perbaikan. Adanya pusat pelayanan madrasah membuktikan bahwasanya semua yang terkait pelayanan dan informasi kepada publik sudah terpusat di pusat pelayanan madrasah.”<sup>4</sup>

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan ke madrasah sebagaimana catatan lapangan sebagai berikut:

Dari hasil pengamatan peneliti dilapangan pada tanggal 11 Desember 2022 dengan diberi izin oleh kepala madrasah dalam mengamati sosialisasi program layanan madrasah. Dalam pelaksanaanya kepala madrasah melakukan evaluasi terkait program yang direncanakan. Hal ini kepala madrasah meberikan kesempatan kepada kepala TU, guru dan tenaga kependidikan untuk menyampaikan program apa yang bisa membantu TU dalam meningkatkan efisiensinya pelayanan. setelah guru dan karyawan saling evaluasi dan melakukan perbaikan yang diwadahi dalam sosialisasi program, maka kepala madrasah memimpin evaluasi tersebut dengan mengambil beberapa keputusan yang sudah disepakati oleh semua guru dan karyawan madrasah terkait perencanaan program layanan madrasah dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Dilihat dari hal tersebut Kepala madrasah juga tidak semata membuat keputusan tersendiri untuk menindak lanjuti trobosan programnya, akan tetapi kepala madrasah mengedepankan musyawarah, menampung masukan, melaukan pertimbangan, melakukan evaluasi-evaluasi, serta terbuka untuk semuanya.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Syamsiyah , Guru Matematika MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, Wawancara Langsung Tanggal 05 Desember 2022

<sup>5</sup> Observasi Langsung, Tanggal 11 Desember 2022

Dari hasil wawancara, dan observasi di madrasah, diperkuat dengan hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa kepala madrasah selalu melakukan perbaikan dan evaluasi bersama terkait program madrasah husunya sosialisasi terkait program layanan madrasah.<sup>6</sup>

 <b>YAYASAN AINUL FALAH BAKEONG</b> <b>MADRASAH TSANAWIYAH AINUL FALAH</b> Terakreditasi A SK:BAP-S/M 164/BAP-S/M/SK/XI/2017 N S M : 121235290114 NPSN: 20583602 email : mts.ainulfalalah.bakeong@gmail.com Bakeong Guluk-Guluk Sumenep 69463	
<b>NOTULEN RAPAT SOSIALISAI DENGAN WALI SISWA</b>	
Kegiatan	: Sosialisasi dan Pemberian Raport Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023
Hari	: Kamis
Tanggal	: 09 Februari 2023
Tempat	: Masjid Utama MTs Ainal Falah
<b>SAMBUTAN KEPALA MADRASAH DAN PEMBAHASAN YANG DISAMPAIKAN</b>	
1. Kegiatan yang dilakukan siswa dan siswi selama semester ganjil TA 2022/2023	
2. Sosialisasi Persiapan KBM semester genap TA 2022/2023	
3. Komitmen bersama membantu siswa-siswi untuk bisa berprestasi dalam bidang akademik	
4. Sosialisai peogram madrasah	
<b>PEMBAHASAN</b>	
1. Pembacaan SK kelulusan siswa-siswi semester ganjil TA 2022/2023	
2. Pemberian kangs-koranng kepada siswa dan siswi yang berprestas	
3. Sambutan serta Maukzoh dari pengasuh	
4. Pembagian buku raport kepada wali siswa semester gabil TA 2022/2023	
Sumenep, 09 Februari 2023	
Kepala Madrasah	
<b>MOHL SHU'UDI, S.Ag</b>	

**Gambar 4.1:** kepala madrasah melakukan evaluasi dan sosialisasi program madrasah

Gambar diatas menjelaskan bahwa kepala madrasah selalu melakukan evaluasi dan sosialisasi terkait program layanan madrasah kepada semua warga madrasahny. Hal tersebut dilakukan agar semua warga madrasah ainul falah bisa mengetahui program apa saja yang ditawarkan madrasah dalam meningkatkan pelayanannya.

Dalam pelaksanaannya setelah melakukan evaluasi dengan semua guru dan karyawan, serta sosialisasi kepada warga madrasah yang lain, maka untuk mendukung madrasah yang unggul dalam bidang akademik, proses layanan kepada semua warga madrasah seperti guru, murid, wali murid, alumni, masyarakat, dan semuanya Madrasah Ainal Falah dalam

<sup>6</sup> Dokumentasi, Tanggal 11 Desember 2022

segi layanan, memberikan trobosan dengan membuka pusat pelayanan madrasah atau pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Pusat pelayanan madrasah merupakan pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu dalam beberapa jenis pelayanan dalam satu tempat yang dibimbing dan dan dikontrol langsung oleh kepala madrasah. Program ini bertujuan untuk membantu semua yang berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkan warga madrasah terhadap yang ada di Madrasah Ainul Falah yang dan dipetakan sesuai dengan tugasnya masing masing. sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Moh. Su'udi. M,Ag selaku kepala madrasah MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“kami sudah membuka yang namanya pusat pelayanan madrasah. Pusat pelayanan ini yang semulanya bertumpu di TU, seiring masukan, dan update kami bersepakat untuk rilis ini. Perilisan pelayanan ini tidak lain tidak bukan karena ingin mempermudah semua pihak yang membutuhkan jasa dari madrasah. karna evaluasi dari sebelumnya, sebelum adanya pusat pelayanan madrasah ini, pelayanan di madrasah masih kaku dan lambat entah karna faktor petugasnya yang sibuk atau karna hal lain, dimana kebutuhan publik masih kurang baik dalam pelaksanaannya. Dengan adanya program ini mereka yang ingin membutuhkan jasa madrasah, cukup datang ke sana saja, sehingga ada petugas yang sudah ditetapkan disana dan siap membantu untuk mempermudah mereka.”<sup>7</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Moh. Zahid. M.Pd, selaku kepala TU di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan yang sebelumnya semua terkait pelayanan berfokus pada kami di TU, kali ini kepala sekolah memberikan keringanan pekerjaan bagi kami. Dengan adanya pusat pelayanan

---

<sup>7</sup> Moh. Su'udi, Wawancara Langsung Tanggal 06 Desember 2022

madrasah, maka pihak TU terbantu dalam semua urusan pelayanan administrasi, mulai dari administrasi kesiswaan, administrasi persuratan, dan semuanya yang berkaitan dengan administrasi sudah tidak lagi ada di kami. Kami di TU fokus pada program penyusunan, pengelolaan keuangan, penyusunan laporan kegiatan. Selebihnya untuk pelayanan administrasi dan ketenagaan dan siswa bisa langsung menghubungi pusat pelayanan.”<sup>8</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Moh. Luthfi, M.Pd selaku waka bagian kurikulum di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Program yang beliau update, yaitu Pusat Pelayanan Madrasah (PPM). Kalau di madrasah negeri, ini dikenal dengan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Hanya beda nama, tetapi tujuannya sama, mempermudah internal dan eksternal madrasah dalam pelayanannya. Bagi yang membutuhkan jasa atau bantuan terkait madrasah mulai dari administrasi surat menyurat, legalisir ijazah ijazah, pengambilan ijazah, kemudian juga terkait mutasi dan yang lainnya yang berkaitan dengan madrasah, mereka cukup datang ke pusat pelayanan saja, dan karyawan disana yang membantu sepenuhnya.”

Hal tersebut didukung oleh Syaifullah, selaku staf di pusat pelayanan madrasah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Kami di pusat pelayanan ini memprioritaskan kebutuhan semua warga madrasah terutama yang berkaitan dengan administrasi. Berkaitan dengan administrasi semuanya ada dikami disini mulai dari administrasi siswa, administrasi persuratan, administrasi inventarisasi dan semua yang berkaitan dengan administrasi semuanya ada disini pusat pelayanan madrasah. Dan tidak hanya administrasi saja yang ada disini, semua kebutuhan para guru, siswa mulai dari isi tinta spidol, foto copy, print semuanya juga ada disini.”<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti juga melakukan pengamatan ke madrasah sebagaimana berikut:

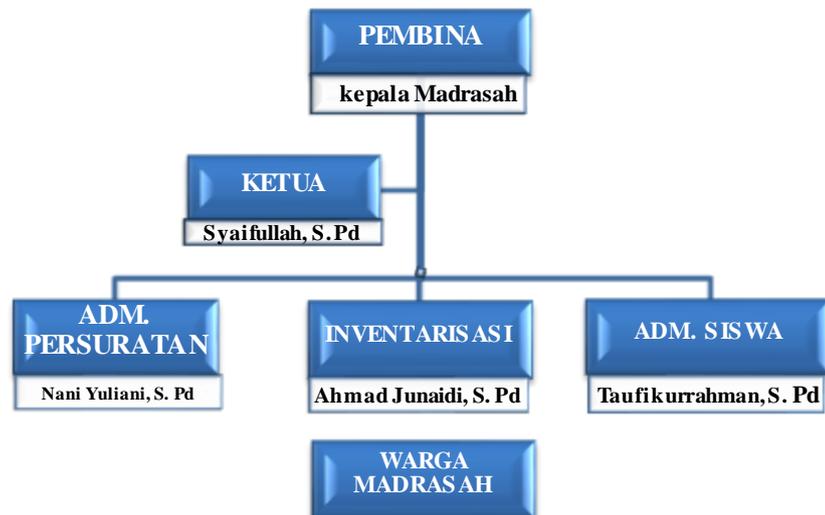
---

<sup>8</sup> Moh. Zahid, Wawancara Langsung Tanggal 06 Desember 2022

<sup>9</sup> Syaifullah, Staf Pusat Pelayanan Madrasah, Wawancara Langsung Tanggal 06 Desember 2022

Pada tanggal 12 Desember 2022 yang bertepatan pada hari senin, peneliti hadir ke madrasah. Dari hasil pengamatan yang dilakukan terlihat bahwa pusat pelayanan madrasah yang merupakan program yang dirancang oleh madrasah, memang benar adanya. Terlihat bahwa semua jenis pelayanan sudah terpusat pada pusat pelayanan madrasah. dan tidak lagi bertumpu pada TU. Peeliti melihat bahwa adanya pusat pelayanan madrasah memang sangat membantu terhadap semua warga madrasah mulai dari guru, siswa, alumni, bahkan sampai masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pelayannya sudah terpusat dan mudah dijangkau oleh semua warga madrasah. Dari segi pelayannya, pusat pelayanan di Ainul Falah memang sangat baik cepat dan tanggap serta tidak kaku dalam proses pelayannya. Hadirnya pusat pelayanan madrasah di Ainul Falah memang sangat membantu.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara, dan observasi di madrasah, hasil lain dari peneliti yaitu diperkuat dengan hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di madrasah bahwa madrasah Ainul Falah untuk pelayanan yang semula ada di TU, ini untuk pelayannya sudah terstruktur dan terpusat di pusat pelayanan madrasah.<sup>11</sup>



**Gambar 4.2:** Struktur pusat pelayanan madrasah MTs Ainul Falah

<sup>10</sup> Observasi Langsung, Tanggal 12 Desember 2022

<sup>11</sup> Dokumentasi, Tanggal 12 Desember 2022

Gambar diatas menunjukkan bahwa layanan madrasah memang sudah dan secara terstruktur berpusat pada pusat pelayanan madrasah dan tidak lagi bertumpu pada TU. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah bagi semua warga madrasah dan yang terlibat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap serta tidak kaku dan lambat dalam proses pelayanan.

Sebelum adanya pusat pelayanan madrasah, dalam semua pelayanan, madrasah mengandalkan TU untuk semua pelayanannya. Hal tersebut dalam pelaksanaannya kurang maksimal mengingat dalam pelayanannya kaku dan lambat seiring banyaknya beban yang ditanggung oleh TU sehingga kebutuhan publik kurang maksimal dan kurang akurat, sehingga terkadang banyak ditemukan dalam permohonan tamu harus datang beberapa kali ke madrasah. Hal tersebut dampaknya pada pelanggan baik pelanggan yang ada didalam madrasah maupun pelanggan yang ada diluar madrasah.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Taufikurrahman selaku pegawai staf pusat pelayanan madrasah, beliau menyatakan bahwa:

“kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan dengan memanfaatkan sistem manajemen di pusat pelayanan yang bisa andalkan, maka kami berusaha memberikan informasi serta pelayanan yang terbaik sesuai dengan tingkatan pelayanan yang dibutuhkan oleh para pelanggan”<sup>12</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Ahmad Junaidi, S.Pd selaku pegawai staf bagian administrasi, beliau menyatakan bahwa:

---

<sup>12</sup> Taufikurrahman, Staf Pusat Pelayanan Madrasah, Wawancara Langsung Tanggal 06 Desember 2022

“pusat pelayanan madrasah disini, berusaha memberikan yang terbaik dari semua pelayanan, akan tetapi disesuaikan dengan jenisnya. Jika jenis pelayanannya membutuhkan waktu, maka kami berusaha pelayanannya tersebut menyesuaikan sesuai tingkatannya. Jika tingkatannya mudah, maka kami akan bergerak cepat. Sebaliknya jika pelayanannya membutuhkan waktu, maka kami berusaha bagaimana bisa secepat mungkin yang misalnya dilakukan dalam beberapa hari, maka kami berusaha memangkasnya secepat mungkin yang dibantu dengan Adanya elektronik untuk komunikasi lebih lanjut”<sup>13</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Moh. Zahid, M.Pd selaku kepala

TU di MTs Ainul Falah, beliau menyatakan bahwa:

“Jika ingin yang terbaik, mudah dan cepat dalam proses pelayanannya baik yang yang membutuhkan waktu, maka para pelanggan harus siap dan memenuhi kelengkapan apa yang dibutuhkan oleh madrasah. karna terkadang proses pelayanan bisa terhambat karna ada beberapa faktor, seperti tidak lengkapnya persyarat atau dokumen yang dibutuhkan madrasah kurang lengkap, maka hal tersebut juga menghambat proses pelayanan. jika sudah memenuhi syarat maka insyaallah pelayanan akan baik cepat, mudah dan tuntas. Tetapi perlu digaris bawahi bahwa tergantung jenis pelanyanannya sesuai apa yang disampaikan sebelumnya”<sup>14</sup>

Selain hasil wawancara, hal diatas juga diperkuat dengan observasi

atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di madrasah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 Desember 2022 bertepatan pada hari selasa. Dalam pengamatan yang dilihat oleh peneliti sekitar jam 09:30 WIB, terlihat bahwa salah satu dari warga madrasah sedang berada di pusat pelayanan madrasah. terlihat bahwa warga Madrasah Ainul meminta layanan terkait administrasi. Tampak di pusat pelayanan madrasah Ainul Falah semua yang berhubungan dengan jenis pelayanan administrasi dan informasi semuanya sudah ada di pusat pelayanan dan terdapat beberapa petugas yang siap membantu dalam semua urusan administrasi. Semua jenis pelayan administrasi mulai dari administari persuratan, inventarisasi, adminitrasi siswa, semuanya sudah terpusat di pusat pelayanan madrasah. Adanya pusat pelayanan madrasah atau pelayanan terpadu satu pintu sangat

---

<sup>13</sup> Ahmad Junaidi, Staf Pusat Pelayanan Madrasah, Wawancara Langsung Tanggal 06 Desember 2022

<sup>14</sup> Moh. Zahid, Wawancara Langsung Tanggal 06 Desember 2022

mendukung untuk meningkatkan layanan dan informasi madrasah karna pelayannya sudah terpusat.<sup>15</sup>

Tidak hanya wawancara dan observasi, hal ini juga dibuktikan dengan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dilapangan tentang pelayanan yang terpusat di pusat pelayanan madrasah yang sangat mendukung dan mempermudah serta mempercepat semua yang dibutuhkan oleh warga madrasah membutuhkan jasa pelayanan di madrasah.<sup>16</sup> Sebagaimana pada gambar dibawah ini:

NO	HARI/TEL	NAMA	INSTANSI	SMAN	NO HP	DEPTEMU/TEMP	KETERANGAN	TTD
1	12/12/22	M. Fauzan	PT	PT	0813117731	Kantor	Konfirmasi	MF
2	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
3	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
4	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
5	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
6	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
7	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
8	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
9	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
10	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
11	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
12	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
13	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
14	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
15	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
16	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
17	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
18	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
19	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
20	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
21	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
22	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
23	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
24	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
25	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
26	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
27	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
28	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
29	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF
30	12/12/22	Fitri Kusnanti	Konsep Kencana VTB	Alghabardin	087804952	Kantor	Wawancara	MF

4.3: Dokumentasi daftar hadir pelayanan kepada warga madrasah

Gambar diatas menunjukkan bahwa semua kegiatan pusat pelayanan madrasah sudah tercatat dan melakukan pelayanan terhadap warga madrasah. Tampak bahwa pelayanan yang ada di Madrasah Ainul Falah sangat mendukung, terutama dalam pelayanan administrasi. Dimana semua warga madrasah yang membutuhkan jasa layanan yang berkaitan dengan madrasah maka semuanya ada di pusat pelayanan madrasah Ainul falah.

<sup>15</sup> Observasi Langsung Tanggal 12 Desember 2022

<sup>16</sup> Dokumentasi, Tanggal 12 Desember 2022

Selain pusat pelayanan madrasah yang ditawarkan oleh kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layana, ada satu program layanan yang tergolong baru dalam pengaplikasiannya. Layanan tersebut yaitu layanan ujian digitalisasi. Layanan ujian berbasis digital merupakan program yang juga dirancang oleh kepala madrasah dengan hasil musyawarah dengan berbagai pihak. Layanan ujian berbasis digital ini, dirancang untuk mempermudah, mempercepat dan dan mengurangi beban warga madrasah. Semua yang berkaitan dengan ujian peserta didik mulai dari ulangan harian harian, ujian tengah semester hingga penilaian akhir semester, sudah menggunakan digitalisasi. Hal ini dilakukan karena fasilitas yang sangat memadai serta bisa menekan biaya pengeluaran madrasah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Moh. Su'udi. M,Ag selaku kepala madrasah MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Selain adanya pusat pelayanan madrasah, ada juga terkait pelayanan kepada siswa yang mana untuk pelaksanaan ujian kami memberikan pelayanan dengan adanya pelaksanaan ujian digitalisasi. Dengan memanfaatkan fasilitas yang sangat memadai apalagi madrasah mendapatkan dana berupa laptop atau komputer ditambah dengan komputer dan laptop yang madrasah memiliki sebelumnya. Maka kami sepakat agar lebih mempermudah siswa dan mempercepat pekerjaan tenaga kependidikan, serta mengurangi beban biaya madrasah, maka semua ujian baik UTS maupun PAS, semuanya sudah berbasis digital. Dan untuk soal, madrasah sudah sudah diizinkan untuk membuat sendiri, yang sebelumnya madrasah beli soal di MTsN Trate sumenep.<sup>17</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Idris. ST, selaku operator Lab 2 di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

---

<sup>17</sup> Moh. Su'udi, Wawancara Langsung Tanggal 07 Desember 2022

“Digitalisasi pelaksanaan ujian ini sebenarnya masih tergolong program baru. Madrasah mengevaluasi bahwasanya ujian manual banyak pengeluaran biaya, misalnya terkait pembelian soal yang sebelumnya madrasah beli, kemudian penggandaan soal, yang juga membutuhkan biaya, Kemudian terkait biaya korektor soal. Dari permasalahan tersebut maka kepala madrasah bersepakat dengan kami dewan guru untuk mempermudah semua pekerjaan terkait ujian, maka semua ujian dari semua kelas sudah menggunakan digitalisasi dan saya selaku penanggung jawab komputer diberikan kepercayaan langsung oleh kepala madrasah untuk program ini. Dalam pelaksanaannya kami beli aplikasi Indo CBT untuk mensukseskan program dari kepala madrasah. Aplikasi Indo CBT ini sangat mudah dalam penggunaannya dimana saya hanya membuat kelompok mata pelajaran dulu didalamnya, kemudian soal soal ujian dimasukkan sesuai dengan kelompok pelajaran masing masing. Setelah itu anak-anak mengerjakan soal. Dan nilainya bisa langsung di cek oleh server lokal.”<sup>18</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Zainal Abidin. ST, selaku operator Lab 3 di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

“Digitalisasi pelaksanaan ujian merupakan program pelaksanaan ujian untuk semua jenjang ujian serta untuk semua kelas, kami menggunakan aplikasi Indo CBT dalam pelaksanaannya. Aplikasi ini bisa digunakan sepuasnya oleh madrasah Ini, kami hanya bayar satu kali untuk aplikasi ini dan selama penggunaannya sampai saat ini aplikasi Indo CBT sampai saat ini hanya update 1kali. Dan enak nya program ini semua nilai bisa di cek di server lokal. Di server lokal nilai anak anak semuanya muncul dan kami langsung share ke guru Pembina masing-masing. Adanya layanan ujian digitalisasi ini selain mempermudah pekerjaan, adanya layanan ini beban madrasah terkait biaya sudah berkurang. Misalnya terkait pembelian soal yang sebelumnya, madrasah beli, dan biaya korektor soal. Karena dengan adanya ujian berbasis digital, nilai anak anak sudah terekap otomatis di server lokal.”<sup>19</sup>

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan observasi yang dilakukan peneliti di MTs Ainul Falah.

Dari pengamatan peneliti lakukan pada hari rabu 13 Desember 2022 bertepatan dengan penelaian ahir semester. peneliti menemukan bahwa dalam pelaksanaan ujian semua jenjang kelas

<sup>18</sup> Idris, Operator Lab 2 Di MTs Ainul Falah, Wawancara Langsung Tanggal 07 Desember 2022

<sup>19</sup> Zainal Abidin, Operator Lab 3 Di MTs Ainul Falah, Wawancara Langsung Tanggal 07 Desember 2022

menggunakan digital memang benar adanya dan terdapat beberapa sesi sesuai dengan jadwal yang diatur oleh operator. ujian digitalisasi ini dimulai dari sesi pertama pada jam 07:00 WIB sampai pada sesi 7 yang berakhir pada jam 16:00 WIB. Tampak dalam setiap sesi ujian, diberikan estimasi 1 jam dalam melaksanakan 1 mata pelajaran. Adanya ujian digitalisasi ini sangat mendukung serta mempercepat dan menekan biaya yang dikeluarkan oleh madrasah.<sup>20</sup>

Hasil wawancara dan observasi peneliti juga diperkuat dengan dokumentasi dalam pelaksanaan ujian berbasis digital di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep. Sebagaimana gambar 4.4 dibawah ini.<sup>21</sup>

**JADWAL PELAKSANAAN PAS GANJIL  
MADRASAH TSANAWIYAH AINUL FALAH BAKEONG  
TAHUN PELAJARAN 2022-2023**

NO	HARI DAN TANGGAL	WAKTU	SESI	MATA PELAJARAN	KELAS	RUANGAN
1	Sabtu, 03 Desember 2022	07.00-08.00	1	Bahasa Indonesia	VII-A	LAB. KOM
		08.00-09.00	2	Aqidah Akhlak	VII-A	LAB. KOM
		09.00-10.00	3	Bahasa Indonesia	VII-B	LAB. KOM
		10.00-11.00	4	Aqidah Akhlak	VII-B	LAB. KOM
		11.00-12.00	5	Bahasa Indonesia	VIII-A	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	Aqidah Akhlak	VIII-A	LAB. KOM
2	Ahad, 04 Desember 2022	07.00-08.00	1	Bahasa Indonesia	VIII-B	LAB. KOM
		08.00-09.00	2	Aqidah Akhlak	VIII-B	LAB. KOM
		09.00-10.00	3	Bahasa Indonesia	IX-A	LAB. KOM
		10.00-11.00	4	Aqidah Akhlak	IX-A	LAB. KOM
		11.00-12.00	5	Bahasa Indonesia	IX-B	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	Aqidah Akhlak	IX-B	LAB. KOM
3	Senin, 05 Desember 2022	07.00-08.00	1	Alqur'an Hadits	VII-A	LAB. KOM
		08.00-09.00	2	Bahasa Inggris	VII-A	LAB. KOM
		09.00-10.00	3	Alqur'an Hadits	VII-B	LAB. KOM
		10.00-11.00	4	Bahasa Inggris	VII-B	LAB. KOM
		11.00-12.00	5	Alqur'an Hadits	VIII-A	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	Bahasa Inggris	VIII-A	LAB. KOM
4	Selasa, 06 Desember 2022	06.00-07.00	1	Alqur'an Hadits	VIII-B	LAB. KOM
		07.00-08.00	2	Bahasa Inggris	VIII-B	LAB. KOM
		08.00-09.00	3	Alqur'an Hadits	IX-A	LAB. KOM
		09.00-10.00	4	Bahasa Inggris	IX-A	LAB. KOM
		10.00-11.00	5	Alqur'an Hadits	IX-B	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	Bahasa Inggris	IX-B	LAB. KOM
5	Rabu, 07 Desember 2022	07.00-08.00	1	Fiqih	VII-A	LAB. KOM
		08.00-09.00	2	PKn	VII-A	LAB. KOM
		09.00-10.00	3	Fiqih	VII-B	LAB. KOM
		10.00-11.00	4	PKn	VII-B	LAB. KOM
		11.00-12.00	5	Fiqih	VIII-A	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	PKn	VIII-A	LAB. KOM
6	Kamis, 08 Desember 2022	07.00-08.00	1	Fiqih	VIII-B	LAB. KOM
		08.00-09.00	2	PKn	VIII-B	LAB. KOM
		09.00-10.00	3	Fiqih	IX-A	LAB. KOM
		10.00-11.00	4	PKn	IX-A	LAB. KOM
		11.00-12.00	5	Fiqih	IX-B	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	PKn	IX-B	LAB. KOM
7	Sabtu, 10 Desember 2022	06.00-07.00	1	IPA	VII-A	LAB. KOM
		07.00-08.00	2	SKI	VII-A	LAB. KOM
		08.00-09.00	3	IPA	VII-B	LAB. KOM
		09.00-10.00	4	SKI	VII-B	LAB. KOM
		10.00-11.00	5	IPA	VIII-A	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	SKI	VIII-A	LAB. KOM
8	Ahad, 11 Desember 2022	07.00-08.00	1	IPA	VIII-B	LAB. KOM
		08.00-09.00	2	SKI	VIII-B	LAB. KOM
		09.00-10.00	3	IPA	IX-A	LAB. KOM
		10.00-11.00	4	SKI	IX-A	LAB. KOM
		11.00-12.00	5	IPA	IX-B	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	SKI	IX-B	LAB. KOM
9	Senin, 12 Desember 2022	07.00-08.00	1	Matematika	VII-A	LAB. KOM
		08.00-09.00	2	Bahasa Arab	VII-A	LAB. KOM
		09.00-10.00	3	Matematika	VII-B	LAB. KOM
		10.00-11.00	4	Bahasa Arab	VII-B	LAB. KOM
		11.00-12.00	5	Matematika	VIII-A	LAB. KOM
		12.00-13.00	6	Bahasa Arab	VIII-A	LAB. KOM

4.4: Pelaksanaan ujian digitalisasi di ruang 1

Gambar diatas menunjukkan bahwa bahwa semua jenjang kelas

sedang melaksanakan ujian digital pada penilaian ahir semester. Dalam

<sup>20</sup> Observasi Langsung Di MTs Ainul Falah Tanggal 13 Desember 2022

<sup>21</sup> Dokumentasi, Tanggal 13 Desember 2022

pelaksanaanya ujian digitalisasi ini menggunakan aplikasi indo CBT. Gambar diatas juga menunjukkan bahwa layanan ujian digital kepada siswa sangat membantu dan bisa mengasah anak didik dalam segi pengetahuan dan teknologi. Dalam pelaksanaan program layanan digitalisasi dampak positifnya tidak hanya kepada siswa yang semakin berkembang dalam ipteknya, akan tetapi adanya program ini dampaknya kepada semua tenaga kependidikan dimana adanya program tersebut maka tenaga, dan waktu akan berkurang.

Hal ini disampaikan oleh ibu Syamsiyah, S.Pd selaku guru di MTs Ainul Falah, beliau menyatakan bahwa:

“Adanya pelayanan ujian digitalisasi. Program ini sangat membantu bagi kami. Selain siswa yang merasakan dampaknya, gurupun begitu. Adanya digitalisasi ujian ini, kami tinggal haya buat soal sesuai arahan dari opretor lab komputer. Setelah itu kami hanya menunggu nilainya saja yang sudah terekap oleh computer, sehingga kami tidak ada lagi yang namanya koreksi jawaban ujian siswa”<sup>22</sup>

Hal ini disampaikan oleh Bapak Hamsin, S.Pd selaku guru di MTs Ainul Falah, beliau menyatakan bahwa:

“adanya digitalisasi ujian untuk siswa, dimana dampaknya pada kami sebagai guru. Kami tidak ada lagi ada yang namanya koreksi ujian siswa, karena itu semua sudah direkap oleh sistem. Operator hanya share nilai ujian yang sudah terekap oleh sistem komputer tersebut melalui excel”<sup>23</sup>

Senada yang sama disampaikan Moh Luthfi, M.Pd selaku waka kurikulum di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep, beliau menyatakan bahwa:

---

<sup>22</sup> Syamsiyah, Wawancara Langsung Tanggal 07 Desember 2022

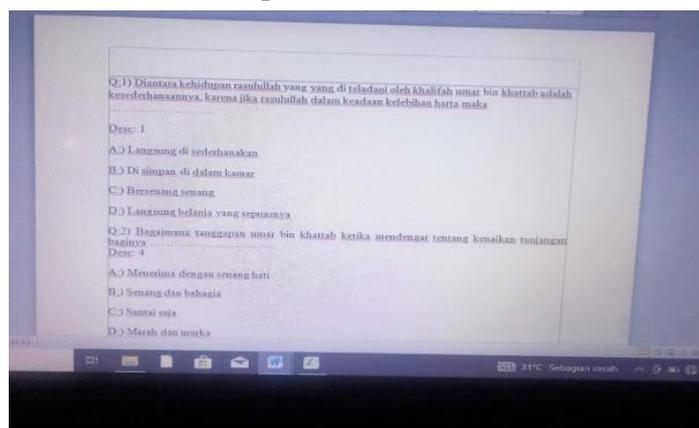
<sup>23</sup> Hamsin, Wawancara Langsung Tanggal 07 Desember 2022

“Kemudian yang kedua adanya ujian digitalisasi untuk siswa, dimana semuanya yang berkaitan dengan penilaian untuk peserta didik, madrasah sudah menggunakan digital. Walaupun sebelumnya ini bukan bagian dari kurikulum, akan tetapi adanya program ini terbukti sangat efektif. Adanya program ini, kami juga terbantu, karna kami sudah tidak lagi mengoreksi jawaban anak anak. Karna jawaban sudah terekap sendiri di sistem. Kami hanya menerima jadinya saja”<sup>24</sup>

Selain wawancara diatas, peneliti juga melakukan pengamatan ke madrasah. sebagaimana petikan catatan lapangan sebagai berikut:

Dari hasil pengamatan yang dilakukan pada hari kamis 14 Desember 2022peneliti menemukan ada salah satu operator Lab yang memperlihatkan proses dan tatacara dalam pelaksanaan ujian digital. Tampak bahwasanya dalam pembuatan soal ujian ada beberapa cara dalam pembuatnya, agar ketika soal di upload ke CBT bisa ter lacak. Kemudian peneliti juga diperlihatkan setelah prose pembuatan soal, maka oprator lab mengatur jam atau sesi dlam pelaksanaannya. Ketika pelaksanaan ujian akan dimulai operator meng upload soal ke CBT. Setelah itu, peserta didik bisa langsung mengerjakannya. Dan nilai bisa dipantau oleh server lokal, dan selanjutnya di share ke guru Pembina masing-masing setelah ujiannya selesai.<sup>25</sup>

Selain wawancara dan obeservasi peneliti juga diperkuat dengan dokumentasi dalam pelaksanaan ujian berbasis digital di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep.<sup>26</sup>



4.5: :Dokumentasi ketentuan pembuatan soal

<sup>24</sup> Moh. Lutfi, Wawancara Langsung Tanggal 07 Desember 2022

<sup>25</sup> Observasi langsung, Tanggal 14 Desember 2022

<sup>26</sup> Dokumentasi Tanggal 14 Desember 2022

Hasil analisis ujian kelas Kode soal AKIDAH7A									
No	NAMA SISWA	NOMOR UJIAN	IDSERVER	SALAH	BENAR	KKM	NILAI	PREDIKAT	KETERANGAN
1	INDANA ZULFA	91		5	45	75	90	B	T
2	MAMLUATUL	95		1	49	75	98	A	T
3	MOH. KHOLIQUI	84		13	37	75	74	C	TT
4	MUTI'ATUS	96		1	49	75	98	A	T
5	FAIQATUL	89		0	50	75	100	A	T
6	HAMIDY	82		9	41	75	82	B	T
7	ARINI	87		14	36	75	72	D	TT
8	RAHMATILLAH	97		3	47	75	94	A	T
9	HOSNOL	90		7	43	75	86	B	T
10	BADIATUL	88		8	42	75	84	B	T
11	KHOLILUR	83		6	44	75	88	B	T
12	HELLYSA	99		4	46	75	92	A	T
13	LIZAMATUR	93		0	50	75	100	A	T
14	ANIS SULALAH	85		0	50	75	100	A	T
15	ALFIAN ROBBANI	81		7	43	75	86	B	T
16	ANISATUL	86		22	28	75	56	D	TT
17	SITI QOMARIYAH	98		3	47	75	94	A	T
18	ALFAN AROFIK	80		8	42	75	84	B	T
19	LAILATUL	92		6	44	75	88	B	T

4.6: :Dokumentasi nilai hasil ujian

Gambar diatas menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan ujian digitalisasi, ada beberapa aturan husunya dalam pembuatan soal. Dalam gambar diatas jelas bahwa, agar soal ujian dibuat dengan beberapa ketentuan atau beberap format. setelah melakukan aturannya, guru tidak perlu koreksi hasil ujian secara manual, karna seperti tertara di gambar bahwasanya nilai akan terekap sendiri oleh sistem. Dengan adanya program pelaksanaan ujian digital sangat membantu dan mempermudah dewan guru. Diamana guru sudah tidak ada koreksi hasil ujian siswa karna sesuai dengan arahan operator nilai sudah terekap sendiri oleh sistem dan oeparator hanya share hasil ujin peserta didik lewat excel yang dikirim ke guruyang disesuaikan dengan mata pelajaran yang dibina.

### 3. Bentuk Penerapan Yang Dilakukan Berkaitan Dengan *Total Quality Management (TQM)* Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep

MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep dalam meningkatkan pelayanannya sudah menerapkan TQM. *Total Quality*

*Management* (TQM) merupakan pendekatan yang berokus pada perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan seiring masukan, arahan baik dari pihak internal maupun eksternal. Hal ini tidak ada tujuan lain karena untuk madrasah yang lebih baik lagi. Banyak trobosan yang sudah dilakukan oleh Ainul Falah dalam meningkatkan pelayannya. Dari program yang ada tentunya ada faktor tertentu dalam penerapan yang dilakukan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Moh. Su'udi, M.Ag selaku kepala madrasah, beliau menyatakan:

“Banyak program yang sudah berjalan terkait peningkatan kualitas pelayanan. diantaranya adanya program pusat pelayanan madrasah dan ujian digitalisasi. Ini program bukan hanya khendak saya selaku pimpinan yang dipercaya kawan-kawan. Akan tetapi sebelumnya banyak masukan kepada saya entah karena pelayannya kurang maksimal atau karena apa. Semuanya saya tampung. Sebagai bentuk penerapan dengan tekat dan komitmen serta ingin menyesuaikan dengan standar madrasah, maka dari masukan tersebut saya bermusyawarah dengan pihak terkait hususnya pengasuh selaku puncak pimpinan. Dari musyawarah tersebut akan muncul ide-ide terbaru, namun ide tersebut sebelumnya atas izin pengasuh. Apabila pengasuh mengizinkan, maka saya sampaikan kepada kawan-kawan guru yang lain terkait apa yang dihasilkan musyawarah dengan pengasuh selain itu ada juga program Ainul Falah Award dalam setiap ahir tahun. Bahkan Ainul Falah Award ini setiap ahir tahun kami mengadakan konser sholawat. Tidak hanya itu, pengasuh juga diberikan amanah untuk menjadi dewan musyawarah Majelis Rasulullah Saw. Madura, maka ainul falah berkolaborasi dengan ainul falah dalam setiap event”<sup>27</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Moh. Zahid, M.Pd selaku

Kepala TU di MTs Ainul Falah, beliau menyatakan:

“Terkait penerapannya dalam meningkatkan mutu pelayanan tentunya dalam pengawasan kepala madrasah sudah melakukan trobosan baru dalam peningkatannya. Bisa dikatakan program yang diluncurkan oleh kepala madrasah ini masuk dalam satandar madrasah SOP, Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya. Ini

---

<sup>27</sup> Moh. Su'udi, Wawancara Langsung Tanggal 09 Desember 2022

sudah menjadi komitmen semuanya agar madrasah lebih baik. Komitmen ini kita jaga dan kita pelihara bersama agar tetap tumbuh menjadi sebuah keyakinan. Dengan ikhtiar dan berusaha maka semuanya berjalan dengan baik baik saja. Kita hanya bisa berusaha memberikan yang terbaik, selebihnya itu menjadi sebuah evaluasi dari mereka untuk kami”<sup>28</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Moh. Luthfi, M.Pd selaku waka kurikulum di MTs Ainul Falah, beliau menyatakan:

“Masalah terkait penerapan pelayanan disini madrasah mau menyesuaikan pada standar pelayanan dan SOP. Kami mempunyai SOP yang menjadi pantuman dalam mengemban tugas. Dimana untuk pelayanan disini standar dari madrasah yaitu memudahkan dan bisa mempercepat pelayanan terutama kepada publik dan kami akan terus meningkatkan kualitas dari pelayanan disini dengan selalu melakukan evaluasi evaluasi. Sehingga dalam segi pelayanan disini madrasah benar benar unggul dan bisa mempertahankan kepercayaan”<sup>29</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu syamsiyah, S.Pd selaku guru di MTs Ainul Falah, beliau menyatakan:

“Sudah banyak yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan sebagai bentuk penerapan sistem tersebut, misalnya dengan memanfaatkan sapsas yang ada seperti teknologi yang sangat mendukung di madrasah. dengan hal tersebut kepala madrasah berinovasi dengan penggunaan digitalisasi pelaksanaan ujian. Ini yang membuktikan bahwasanya ainul falah tidak kalah bersaing dengan yang lainnya. Madrasah Ainul Falah selalu melakukan perbaikan dan perbaikan agar bisa menyesuaikan dengan standar. Selain itu madrasah juga punya program yang bernama IGYAF (Ikatan Guru Yayasan Ainul Falah). Program ini merupakan program silaturahmi yang samapi saat ini masih terwat. Dalam pelaksanaannya IGYAF disini selalu malakukan musyawarah dan evaluasi bersama terkait satu minggu KBM. Ini dilakukan setiap satu minggu satu kali. Selain itu dalam setiap satu bulan satu kali Program IGYAF disini juga mengadakan Khotmil Qur’an”<sup>30</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ahmad Junaidi, S.Pd. selaku guru di MTs Ainul Falah, beliau menyatakan:

“Sebagai bentuk penerapannya dalam meningkatkan mutu layanan, madrasah memiliki istilah yang namanya Ikatan Guru Yayasan

<sup>28</sup> Moh. Zahid, Wawancara Langsung Tanggal 09 Desember 2022

<sup>29</sup> Moh. Luthfi, Wawancara Langsung Tanggal 09 Desember 2022

<sup>30</sup> Syamsiyah, Wawancara Langsung Tanggal 09 Desember 2022

Ainul Falah. Ikatan disini berupa musyawarah yang diadakan dalam satu pekan satu kali. Pembahasannya tidak ada lain yaitu evaluasi dari kinerja dan sharing musyawarah bersama terkait kendala kendala yang dialami dalam satu pekan. Tidak hanya itu selain dalam satu pekan satu kali kami bermusyawarah, dalam setiap satu bulan satu kali kami mengadakan Khotmil Qur'an bersama. Ini tidak dilakukan di madrasah akan tetapi kami berpindah pindah kerumah satu kerumah yang lain dari semua guru. Ini sebagai bentuk silaturahmi dan saling menghargai bahwa kita ikut andil didalam madrasah. Tidak hanya itu, madrasah dalam setiap ahir tahun KBM memiliki program Ainul Falah Award. Program ini sebagai bentuk apresiasi dan selamat atas terselesainya KBM dalam ahir tahun baik kami semua sebagai tenaga kependidikan dan terhusus kepada peserta didik. Pelaksanaanya madrasah awali dengan berbagai macam lomba permainan tingkat madrasah, kemudian setelah itu ada purnasiswa, dan ainul falah Award ini ditutup dengan Ainul Falah Bersholawat".<sup>31</sup>

Hasil wawancara diatas diperkuat dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti di MTs Ainul Falah.

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Desember 2022 bertepatan pada hari sabtu. Ada beberapa bentuk penerapan yang dilakukan berkaitan dengan *total quality management* (TQM) madrasah dalam meningkatkan mutu layanan. Diantaranya yaitu dengan selalu melakukan musyawarah dan evaluasi bersama terkait pelayanan yang ada di madrasah. Program yang diluncurkan selalu ada pemantauan sehingga program layanan yang diterapkan maksimal dalam pengaplikasinya. Selain itu madrasah juga memiliki standar SOP untuk pelayanan yang baik. Madrasah mengedepankan kemudahan dan bisa mempercepat pelayanan terutama kepada publik. Hal ini dilakukan karna publik menjadi tolak ukur pertama bagaimana pelayanan yang ada di madrasah bisa mengikat para pelanggan. Selain itu untuk mendukung lebih lanjut kepercayaan semua warga madrasah dalam setiap ahir tahun KBM ainul falah memiliki program Ainul Falah Award. Selain itu madrasah melalui pengasuh dan pesantren ainul falah juga berkolaborasi dengan Majelis Rasulullah Madura dalam setiap eventnya. Hal ini dilakukan untuk menambah diri kepercayaan publik bahwasanya pendidikan di ainul falah tidak hanya melayani dalam ilmu pengetahuan umum, akan tetapi madrasah ainul falah juga sangat kental dengan keagamanya.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Ahmad Junaidi, Wawancara Langsung Tanggal 09 Desember 2022

<sup>32</sup> Observasi Langsung Tanggal 16 Desember 2022

Selain wawancara dengan observasi, penelitian ini juga diperkuat dengan dokumen di madrasah. Dokumen ini memperkuat bahwa penerapan *total quality management* (TQM) madrasah dalam meningkatkan mutu layanan di MTs Ainul Falah terintegrasi dalam beberapa program, diantaranya selalu melakukan musyawarah dan evaluasi bersama, program IGYAF (Ikatan Guru Yayasan Ainul Falah), Ainul Falah Award yang kolaborasi dengan Majelis Rasulullah Saw dalam setiap Eventnya. Untuk lebih jelas berikut gambar 4.7 dibawah ini.<sup>33</sup>

YAYASAN AINUL FALAH BAKEONG			
MADRASAH TSANAWIYAH AINUL FALAH			
Terakreditasi A SK:BAP-S/M 164/BAP-S/M/SK/XI/2017			
N S M : 121235290114 NPSN: 20583602			
email : mts.ainulfalah.bakeong@gmail.com			
Bakeong Guluk-Guluk Sumenep 69463			
DAFTAR HADIR			
Kegiatan : Rapat Evaluasi Mingguan Semester Ganjil Tahun Pelajaran 2022/2023			
Hari : Kamis			
Tanggal : 08 Desember 2022			
Tempat : Aula MTs. Ainul Falah			
NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Amirul Hasan, S.Pd.I	Ketua Yayasan Ainul Falah	1
2	Moh. Shu'udi, S.Ag	Kepala Madrasah	2
3	Moh. Salimun,S.Pd.I	Bendahara/Guru	3
4	Achmad Junaidi, S.Pd	PKM Kurikulum/Guru	4
5	Ach. Luthfi, M.Pd	PKM Kesiswaan/Guru	5
6	Abd. Shamad, S.Pd.I	PKM Humas/Guru	6
7	Moh. Mulyadi, S.Pd.I	PKM Sarana Prasarana	7
8	Zainal Abidin, S. Kom	Ka TU	8
9	Nurul Huda,S.Pd.I	Ka Perpustakaan /Guru	9
10	Qurratul Aini, S.Pd.	Ka Lab Bahasa/Guru	10
11	Abu Bakar, S.Si	Ka Lab MIPA/Guru	11
12	Moh. Shalehoddin	Ka Lab. Komputer	12
13	Idris, S.E	Guru	13
14	Wahid, M.Pd.	Guru	14
15	Faizah, S. Pd.	Guru	15
16	Syamsiyah,S.Pd	Guru	16
17	Siti Habibah,S.Pd	Guru	17
18	Nafilatul Hasanah, S.Pd	Guru	18
19	Fauzi	Guru	19
20	Abu Hasan, S.Pd.I	Guru	20
21	Siti Zainab, S.Pd.	Guru	21
22	Ach. Baidlawi Bukhari, M.Pd.I	Guru	22

4.7: Dokumentasi daftar hadir musyawarah dan evaluasi rutin

Gambar diatas menunjukkan bahwa MTs Ainul Falah selalu mengedepankan musyawarah dan dan evaluasi secara rutin terhadap setiap

<sup>33</sup> Dokumentasi Langsung Tanggal 16 Desember 2022

program yang dijalankan. Dalam evaluasinya MTs Ainul Falah melakukan evaluasi dalam setiap minggu satu kali yang langsung dipimpin oleh kepala mdrasah. Selain evaluasi setiap minggu, ainul falah juga mempunyai program IGYAF sebagai bentuk evaluasi dalam setiap satu bulan satu kali yang sebelumnya diisi dengan khotmil Quran seperti tertara dalam gambar. Dari hasil wawancara observasi dan juga dokumentasi diatas menunjukkan bahwa MTs Ainul Falah dalam setiap langkahnya sealu mengedepankan musyawaroh dan evaluasi bersama.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan paaparan data yang dipaparkan oleh peneliti, pada bab ini penliti akan menguraikan temuan peneliti yang telah dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan penelitian di lapangan. Berikut beberapa temuan penelitian tentang startegi penerapan total quality manajemen dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTs Ainul Falah Bakeong:

### **1. Peran Kepala Madrasah Dan Program Mengenai *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep**

- 1) Kepala madrasah selalu mengedepankan musyawaroh dan eavaluasi dalam setiap langkahnya dalam meningkatkan program khususnya dalam pelayanan kepada warga madrasah, agar warga madrasah dalam pelayannya merasakan kepuasan.

- 2) Pihak madrasah melakukan sosialisasi terkait program yang diluncurkan khususnya terkait pelayanan kepada setiap warga yang terlibat yang yang langsung disosialisasikan kepada wali siswa.
- 3) Ada dua program yang ditawarkan dalam meningkatkan mutu layanan. *Pertama:* program pusat pelayanan madrasah atau pelayanan terpadu satu pintu. *Kedua:* program layanan ujian digitalisasi.

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

- 1) Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah selalu melakukan pemantauan dan evaluasi dalam setiap satu pekan satu kali terhadap program layanan yang dilaksanakan.
- 2) Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah mempunyai koloman yang bernama IGYAF (Ikatan Guru Yayasan Ainul Falah) yang diaplikasikan terhadap khotmil Qur'an serta evaluasi kegiatan madrasah dalam setiap satu bulan satu kali.
- 3) Dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada madrasah, madrasah mempunyai event besar dalam mendukung kualitas madrasah seperti Ainul Falah Award, Tabligh Akbar, dan Koloman Majelis Rasulullah SAW Madura

## C. Pembahasan

### 1. Peran Kepala Madrasah Mengenai *Total Quality Management* (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di MTs Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep

Kepala madrasah sebagai pimpinan madrasah mempunyai tanggung jawab yang besar dalam mengemban amanahnya. Diantara tugas Kepala madrasah yaitu bertanggung jawab dalam memimpin, mengelola, dan mengendalikan program yang berjalan atau dalam melakukan trobosan baru. Dari tugas tersebut, tentunya seorang kepala madrasah harus mempunyai perencanaan, skill dan kemampuan dalam mengemban amanahnya. Dalam meningkatkan madrasah yang lebih baik tentunya kepala madrasah sebagai pimpinan harus selalu mengedepankan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus untuk menjadikan madrasah yang lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kepala madrasah MTs Ainul Falah memiliki prinsip tersendiri dalam perannya sebagai kepala madrasah. Dimana beliau selalu mengedepankan musyawarah dengan pengasuh terkait masukan dan arahan dari semua pihak. Kepala madrasah sangat terbuka kepada semua pihak dan menjadikan semua masukan dan arahan sebagai pembelajaran berharga pada diri beliau sebagai orang yang diberi amanah oleh semua pihak. Sebagai orang nomor satu di madrasah, kepala madrasah selalu melakukan trobosan terbaru seiring masukan dan arahan dari semua elemen. Dalam melakukan trobosannya, kepala madrasah tidak semata mengambil

keputusan sendiri. Akan tetapi kepala madrasah sebelumnya sudah ada masukan dan arahan dari berbagai pihak. Dari masukan tersebut kepala madrasah selalu mengedapankan musyawarah bersama dan mencari solusi bersama untuk mendapatkan kesepakatan bersama.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh imam hanafi, beliau menyatakan bahwasanya seorang pemimpin setidaknya ada beberapa prinsip yang harus dilakukan sebagai seorang pemimpin, mulai dari prinsip musyawarah, prinsip keadilan, dan prinsip toleransi<sup>34</sup>. Prinsip musyawarah solusi yang sangat tepat dalam berbagai hal dan memiliki relevansi yang tidak bisa dibantah. Hal ini dikarenakan musyawarah merupakan perintah yang langsung bersumber dari tuhan yang ada pada Al-Quran.

Selain selalu mengedapankan musyawarah berdasarkan hasil penelitian, peran kepala sekolah madrasah juga bertindak sebagai, supervisor, pendamping dan evaluasi terhadap program yang diterapkan maupun program yang terbaru yang akan diaplikasikan. Beliau melakukan sosialisasi kepada semua warga madrasah dalam pelaksanaan programnya. Dalam pelaksanaannya kepala madrasah sebagai supervisor yaitu, kepala madrasah sebagai pimpinan harus melakukan pengawasan baik terhadap kinerja tenaga pendidik, hasil belajar para peserta didik, sampai pada program program yang ditetapkan khususnya program layanan madrasah. hal tersebut semuanya harus ada pantauan dari kepala madrasah sebagai pimpinan untuk meningkatkan kaulitas. Selain sebagai

---

<sup>34</sup> Imam Hanafi, *Pengantar Ushul & Ilmu Fiqih*, (Surabaya: CV. Salsabila Putra Pratama, 2020), 112

supervisor, kepala madrasah juga berperan sebagai pendamping. Dalam pelaksanaannya kepala madrasah selalu memberikan motivasi, support dan dukungan kepada bawahannya agar menghasilkan kinerja yang maksimal dan mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Sebagaimana yang dikatakan oleh George R. Terry dalam bukunya yang berjudul dasar-dasar manajemen, beliau mengatakan bahwa sebagai seorang manajer agar tujuannya berhasil dan sesuai dengan apa yang diharapkan harus ada pengawasan dari seorang manajer. Dari pengawasan tersebut ada beberapa hal yang mencakup mulai dari evaluasi pelaksanaan kerja, pemeriksaan dan perbaikan apa yang dikerjakan dalam menjamin tercapainya hasil yang sesuai dengan yang direncanakan.<sup>35</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa peran kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kepala madrasah selalu melakukan terobosan terbaru seiring masukan dan arahan dari berbagai pihak. tidak hanya itu, dalam setiap terobosan yang akan diterapkan kepala madrasah selalu mengedepankan musyawarah dalam mengambil keputusannya serta mensosialisasikan programnya kepada pihak yang terkait. Selain itu program yang dirancang oleh kepala madrasah, kepala madrasah langsung bertindak sebagai supervisor, pendamping dan selalu melakukan evaluasi.

Kepala madrasah Ainul Falah dalam meningkatkan mutu pelayanannya ada beberapa terobosan yang sudah dilakukan dalam peningkatannya. Diantaranya program yang tampak yaitu sebagai berikut:

---

<sup>35</sup> George R. Terry Dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 198

a. Program Pusat Pelayanan Madrasah

Pelayanan sangat penting terutama didalam pendidikan yang harus selalu dilakukan perbaikan dan pengembangan untuk mendapatkan kualitas atau mutu baik dari pelanggan lama serta mampu mengikat hati pelanggan baru. Hal ini dikarenakan layanan di marasah diibaratkan tubuh seperti jantung. Apabil jantung kurang maksimal, maka yang lainnya kurang maksimal. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap semua komponen di madrasah. apabila layanan berjalan dengan baik, sangat memungkinkan yang lain akan berjalan dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa Madrasah Ainul Falah sudah menerapkan program tersebut yang menjadikan solusi bagi madrasah Ainul Falah dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sebelumnya adanya trobosan ini, Madrasah Ainul Falah dalam semua pelayanannya bertembu pada TU. Seiring banyaknya masuka dan arahan dari semua pihak, maka kepala madrasah bermusyawaroh dan sepakat untuk melakukan trobosan terbaru dalam peningkatan pelayanannya, sehingga semua bersepakat bahwa dengan adanya pusat pelayanan madrasah akan menjadikan solusi kepada semuanya. Pusat pelayanan madrasah sama halnya dengan program Pelayanan terpadu satu pintu yang bisa ditemukan di sekolah-sekolah negeri. Pusat pelayanan madrasah ini merupakan program berfokus pada pelayanan yang prima cepat, tanggap dan

tuntas dalam penyelesaiannya sehingga para pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap yang diberikan oleh madrasah.

Program pusat pelayanan madrasah merupakan komponen yang sangat vital di madrasah untuk melayani publik. Hal ini dikarenakan pusat pelayanan madrasah bisa menjamin mutu secara akademik maupun administrasi. Dalam karakteristiknya pusat pelayanan atau pelayanan terpadu satu pintu meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan keandalan dalam pelaksanaannya.<sup>36</sup>

Adapun dalam pelaksanaan dari program pusat pelayanan madrasah berfokus pada administrasi. Di MTs Ainul Falah dalam pelaksanaannya sudah dibantu staf tenaga kependidikan yang terbagi dalam beberapa kelompok dan siap membantu para klien yang membutuhkan informasi dan layanan di madrasah Ainul Falah. Kelompok tersebut ada administrasi perlengkapan, administrasi bagian kesiswaan, dan administrasi bagian persuratan. Administrasi bagian kesiswaan, dalam pelaksanaannya berfokus pada pendataan siswa mulai dari pengisian buku induk siswa, pengambilan ijazah, proses legalisir ijazah, semuanya berpusat di administrasi bagian kesiswaan. Administrasi persuratan juga merupakan staf yang ada di pusat pelayanan madrasah. Dimana administrasi persuratan berfokus pada surat keluar dan masuk madrasah, semua yang berkaitan dengan surat menyurat sudah ada bagian administrasi persuratan.

---

<sup>36</sup> Rifqi Nashrul Fuad Amrullah, Mutu Layanan Pendidikan Madrasah, *Journal Of Islamic Education & Management*, Vol. 2, No. 2, (2022), 30

Dari pembagian tugas yang sudah di atur oleh madrasah, maka dalam pelaksanaan pelayanan kepada warga madrasah dan publik di Madrasah Ainul Falah akan semakin cepat dan terpusat dalam pelayanannya. Hal ini dikarenakan manajemennya sudah terencana dengan baik mulai dari perencanaannya yang direncanakan dengan matang, organizingnya juga sudah dilakukan untuk sumber daya manusianya yang dibutuhkan dan terstruktur dengan baik. Kemudian dalam dalam pengarahannya (Actuating) sudah dilakukan oleh kepala madrasah sebagai pimpinan dan juga sebagai Pendamping dalam pelaksanaan program pusat pelayanan madrasah. kemudian pngontrolan juga dilakukan terhadap kinerja para staf yang sudah ditentukan sebelumnya dengan selalu melakukan evaluasi, musaywaroh bersama dan melakukan perbaikan secara terus menerus dalam pelaksanaannya.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh George R. Terry. Dalam bukunya menyatakan bahwa apabila tujuan ingin tercapai, tentunya harus ada beberapa fungsi yang harus berjalan dengan baik. Apabila fungsinya berjalan dengan baik maka manajemennya juga baik. Banyak fungsi yang dipaparkan oleh para ahli yang intinya yaitu fungsi manajemen harus melalui planing, organizing, actuating, staffing, motivating, dan controlling.<sup>37</sup>

Oleh karena itu penting sekali pengelolaan dilakukan dalam segala hal utamanya dalam sebuah lembaga pendidikan. hal ini

---

<sup>37</sup> George R. Terry Dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, 8-9

dikarenakan pengelolaan pendidikan sangat urgen dalam segala aspek lembaga menjadi lebih baik. Karna tanpa pengelolaan atau tanpa manaj yang baik, maka besar kemungkinan apa yang ditargetkan belum maksimal, karna konsepnya atau manajemennya kurang baik dalam pelaksanaannya.

b. Program Layanan Ujian Digitalisasi

Layanan ujian digitalisasi merupakan program pelaksanaan ujian menggunakan teknologi berbasis internet dimana dalam penilaiannya dilakukan secara otomatis oleh sistem. Layanan ujian berbasis digital ini sebelumnya merupakan kebijakan pemerintah yang diaplikasikan hanya untuk kelas ahir ketika ujian nasional (UN) berlangsung. Hal tersebut dilakukan karena banyak kekurangan dalam penyiapan bahan ujian, mulai dari penggandaan dan distribusi naskah soal, kecurangan dalam pelaksanaan ujian, sampai biaya.<sup>38</sup> Hal ini yang membuat pemerintah mengevaluasi terkait ujian manual yang beralih ke ujian digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di MTs Ainul Falah program ini memang benar adanya. Program ini merupakan program baru dimana sebelumnya ujian masih menggunakan manual. Maka seiring berjalannya waktu dan perkembangan makin pesat dengan memanfaatkan fasilitas yang sangat memadai serta, maka madrasah ainul falah melakukan perbaikan dengan beralih menggunakan ujian berbasis digital

---

<sup>38</sup> Rahmad Dandi, Bedriati Ibrahi, Asril, Analisis Pelaksanaan Ujian Semester Berbasis WEB Mata Pelajaran Sejarah di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, *Journal Of History Education and Culture*, Vol. 3, No. 2, (Desember, 2021), 34

dalam pelaksanaannya. Tidak hanya demikian, ujian digitalisasi yang sebelumnya hanya digunakan oleh kelas ahir (IX) ketika pelaksanaan ujian nasional, dengan inovasi dan kreatifnya kepala madrasah dan tenaga kependidikan, maka semua kelas mulai dari kelas VII, dan kelas VIII, juga sudah beralih menggunakan digitalisasi. Semua yang berkaitan dengan ujian mulai dari ulangan tengah semester sampai penilaian ahir semester, dari semua jenjang kelas di madrasah ainul falah sudah menggunakan digitalisasi.

Adanya pelaksanaan ujian digitalisasi ini, dinilai sangat efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan waktu dan tenaga akan berkurang. Dimana sebelumnya ketika ujian manual yang berbasis kertas, maka semua dewan guru dituntut untuk koreksi hasil ujian peserta didik dengan cara manual juga. Dengan hadirnya layanan ujian berbasis digital di semua jenjang kelas di MTs Ainul Falah, maka semua guru tidak lagi adan penilaian secara manual. Dimana dewan guru hanya membuat soal sesuai dengan arahan operator, dan ketika pembuatan soal ujian selesai, langsung disetor ke operator dan dewan guru menunggu hasil ujian yang sudah dilaksanakn dengan di share melalui excel oleh operator lab. Hal ini yang menjadikan ujian digital lebih efektif cepat, dan mengurangi beban mulai dari waktu dan tenaga serta menambah wawasan dalam bidang teknologi. Tidak hanya itu dampaknya juga kepada warga madrasah yang lain serta adanya pelayanan ini bisa meningkatkan kualitas layanan yang ada di Madrasah Ainul Falah.

Sebagaimana dikatakan oleh mirna santi dan andika antara kualitas atau mutu layanan pendidikan dengan hadirnya ujian digitalisasi ini bisa meningkatkan mutu pendidikan mulai dari pelaksanaannya lebih handal, cepat, dan efisien. Serta dengan hadirnya layanan ujian digitalisasi ini bisa menimalisir biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan ujiannya.<sup>39</sup>

Oleh karena itu dengan trobosan yang ditawarkan oleh kepala madrasah Ainul Falah dinilai sangat membantu dalam mendukung madrasah yang lebih baik. Dengan mengedapankan musyawarah dan perbaikan secara berkelanjutan maka dalam meningkatkan kualitas atau mutu khususnya dalam pelayanan dinilai efektif serta bisa dijadikan pedoman bagi madrasah yang lain untuk menerapkan strategi Total Quality Management dalam menjadikan madrasah yang lebih baik lagi dengan berfokus pada perbaikan secara terus menerus.

Dengan demikian kesesuaian hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan teori dimensi pelayanan dan konsep manajemen mutu layanan sangatlah wajar karena pada dasarnya antara temuan penelitian dengan teori tidak jauh berbeda bahwa dengan memberikan trobosan terbaru terkait pelayanan, maka pelayanannya akan semakin cepat, tanggap dan tuntas.

---

<sup>39</sup> Mirna Santi, Dan Andika Prajana, Analisis Implementasi Ujian Nasional Berbasis Komputer Dengan Ujian Berbasis Kertas Di SMPN Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, Vol. 2, No. 2, (2018), 86

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

Dalam melaksanakan program yang direncanakan, sebelumnya pasti ada proses atau penerapan yang dilakukan sebelum program yang direncanakan bisa dilaksanakan. Kepala madrasah Ainul Falah sebagai pimpinan tidak sepihak dalam mengambil keputusan dalam meluncurkan program yang ditawarkan. Ada beberapa proses atau penerapan yang dilakukan oleh ainul falah sebagai bentuk solidnya warga madrasah dalam melakukan perbaikan dan trobosan baru.

### **a. Program evaluasi mingguan**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, MTs Ainul Falah sudah melakukan trobosan terbaru sebagai bentuk trobosan yang dilakukan dalam melakukan perbaikan. Dari program yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, untuk mengoptimalkan program yang dilakukan maka MTs Ainul Falah selalu ada evaluasi dalam setiap satu minggu satu kali. Dimana dalam pelaksanaannya semua dean guru dan karyawan MTs Ainul Falah evaluasi terhadap kegiatan dan yang terjadi pada satu pekan sebelumnya. Mereka bertukar pikiran dan saling memberikan masukan agar dalam setiap programnya bisa berjalan dengan baik.

### **b. Program IGYAF (Ikatan Guru Yayasan Ainul Falah)**

Program ini merupakan program silaturahmi antar guru dan tenaga kependidikan di MTs Ainul Falah. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan peneliti di madrasah dalam pelaksanaannya, program ini selalu melakukan evaluasi dan sharing bersama dalam setiap satu minggu satu kali. Dalam setiap harinya tentu apa yang terjadi pada sebelumnya tidak akan sama dengan keesokan harinya. Didalam kegiatan KBM dan program yang berjalan di madrasah, tentunya memiliki cerita tersendiri dalam setiap harinya. Dibalik ada bahagia, tentunya pasti ada keluh kesah. Maka dengan adanya program IGYAF para dewan guru sharing bersama, evaluasi bersama dan melakukan pembenahan bersama dalam setiap minggunya.

Tidak hanya dalam setiap satu minggu dalam melakukan evaluasi, program IGYAF juga selalu mengadakan khotmil Qur'an dalam setiap bulannya. Dalam pelaksanaannya para dewan guru dalam setiap bulannya mengadakan khotmil Qur'an berpindah pindah tempat dari rumah guru yang satu ke rumah guru yang lain sebagai bentuk tali silaturahmi dan saling menghargai antara satu dengan yang lainnya. Hal ini membuktikan bahwa madrasah Ainul Falah tidak selalu mengedepankan duniawi, akan tetapi sebagai bentuk ikhtiyar dalam meningkatkan mutu madrasah para dewan guru Ainul Falah juga sangat kental dengan agama sebagai bentuk lemahnya manusia dihadapan sang pencipta dan juga sebagai pembelajaran dan contoh kepada siswa dan warga madrasah lain. Ini membuktikan bahwa guru tidak hanya mengabdikan terhadap madrasah, akan tetapi sang maha pencipta dikedepankan dalam segala urusan. Karena manusia hanya bisa berusaha semaksimal mungkin bagaimana layanan yang ada di

madrasah bisa lebih baik dan selebihnya sang maha pencipta yang mengendalikan.

Hal ini dijelaskan Mohammad Muchlis Solichin dalam bukunya yang berjudul *Akhlak dan tasawuf*, beliau mengatakan bahwa orang yang memiliki sifat tawakkal, akan diberikan kekuatan dan kepasrahan dalam menghadapi persoalan dalam hidupnya dengan berusaha terlebih dahulu. Orang yang bertawakkal tidak pernah menyandarkan dirinya kepada kekuatan selain kekuatan Allah SWT. Karena Allah SWT tidak pernah menghindar setiap kesusahan yang dialami, karena ia yakin Allah SWT akan memberikan yang paling baik kepada hambanya. dengan keyakinan tersebut bisa menghasilkan hasil dan kekuatan yang sangat luar biasa.<sup>40</sup>

c. Program Ainul Falah Award Bekerjasama Dengan Majelis Rasulullah Saw Madura

Program ini merupakan program setiap tahun satu kali dalam setiap terselesainya KBM. Program Ainul Falah Award dilaksanakan sebagai bentuk selamat atau syukuran serta bentuk apresiasi kepada semua warga madrasah atas terselesainya kegiatan belajar mengajar. Selain mengapresiasi semua warga madrasah, adanya program ini bisa mendorong semua warga madrasah untuk terus bisa meningkatkan kompetensi dan kinerjanya.

Selain itu dalam setiap event yang lain Ainul Falah melalui pengasuh berkolaborasi dengan Majelis Rasulullah Saw Madura

---

<sup>40</sup> Mohammad Muchlis Solichin, *Akhlak & Tasawuf*: (Surabaya, Anggota IKAPI, 2017), 144-145

dalam setiap event keislaman. Sebagai madrasah bernaungan pesantren, ainul falah sangat kental dengan agama khususnya dalam setiap event, untuk menunjang serta memberikan motivasi kepada semua warga yang ada di ainul falah. Dalam pelaksanaannya ainul falah tidak jarang selalu mengadakan Ainul Falah Bersholawat, Tabligh Akbar dan Koloman Majelis Rasulullah Saw Madura. Adanya program ini bisa membantu dan termotivasi untuk lebih memahami lagi terkait aqidah dalam menjalankan perintah dari Allah SWT. Selain itu program ini merupakan ajang silaturahmi bagi semua warga madrasah dan masyarakat.

Kesesuaian antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan teori konsep manajemen mutu layanan sangatlah wajar karena pada dasarnya antara temuan penelitian dengan dengan teori tidak jauh berbeda bahwa dengan selalu melakukan evaluasi dan perbaikan maka bisa mengubah keadaan. Hal ini sangat jelas dalam Al-Quran dijelaskan bahwa Allah SWT tidak mengubah keadaan suatu kaum kecuali mengubah pada diri mereka sendiri.