

IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN SEKOLAH (Studi Kasus di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara)

THE IMPLEMENTATION OF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) AS EFFORT TO INCREASE THE SCHOOL EDUCATION QUALITY

(Case Study in Islamic Vocational School Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara)

Subaidi¹ dan Samidi Khalim²

¹Universitas Islam Nahdlatul Ulama
(UNISNU) Jepara
E-mail : subaidi@unisnu.ac.id

²Balai Litbang Agama Semarang
Jl. Untung Suropati Kav. 70
Bambankerep, Ngaliyan Semarang
e-mail: samidi.khalim@yahoo.co.id

Artikel diterima : 21 Agustus 2018
Artikel direvisi : 12 - 16 Oktober 2018
Artikel disetujui : 29 November 2018

ABSTRACT

This research described the implementation of Total Quality Management (TQM) in the efforts of improving education quality of the school in Vocational School of Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara. The purpose of this research is to know how far the efforts of improving education quality of school through implantation of Total Quality Management (TQM) in Vocational School of Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara. This research is descriptive qualitative research. The technique of analyzing data is descriptive analysis. The results of this research are; first, the school tries to complete students', teachers', and parents' necessities and wishes; second, in creating the education quality school always gives response and take action of ideas and suggestions from all of side; third, the result of academic activities in Vocational School of Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara increase in the last 3 years, it is marked by students' achievement in local and national level. Meanwhile the obstacles are; first, less synchronization of activity schedule from each domain; second, the centralistic financial system in institute; third, not all of the students live in dorm and Islamic dormitory that already prepared by the institute.

Keywords: *Total Quality Management, Implementation, Education Quality.*

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pendidikan terkait dengan kondisi lembaga pendidikan. Kualitas lembaga pendidikan dapat dilakukan dengan menerapkan konsep Total Quality Manajemen (TQM). Artikel ini mendeskripsikan implementasi Total Quality Manajemen (TQM) dalam upaya peningkatan mutu pendidikan sekolah di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif, di mana analisis datamenggunakan analisis diskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan: pertama, sekolah mengupayakan pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa, guru dan orang tua siswa; kedua, dalam mewujudkan mutu pendidikan, sekolah selalu merespons dan menindaklanjuti usulan dan saran dari berbagai pihak; ketiga, hasil kegiatan akademik SMK Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara dalam 3 (tiga) tahun terakhir mengalami lonjakan keunggulan mutu yang sangat baik, ditandai siswa-siswinya telah meraih prestasi di tingkat lokal dan nasional. Sedangkan hambatannya, antara lain: pertama, kurang adanya sinkronisasi jadwal program kegiatan dari masing-masing bidang; kedua, sistem birokrasi keuangan yang sentralistik di yayasan; ketiga, siswa yang tidak secara keseluruhan di asrama dan tinggal di pondok pesantren yang telah disiapkan yayasan.

Kata Kunci: *Total Quality Management, Implementasi, Mutu Pendidikan.*

PENDAHULUAN

Modernisasi dalam dunia pendidikan adalah bagian yang sangat penting dari modernisasi sosial, ekonomi dan politik (Mul Khan, 1993: 123). Artinya, untuk membangun tatanan masyarakat yang modern dan bermartabat, maka pendidikan merupakan agen amat penting sebagai media transformasi nilai budaya maupun pengetahuan. Belling dan Toten mengatakan bahwa pendidikan merupakan instrument dalam modernisasi yang lebih mudah dibandingkan dengan modernisasi dalam bentuk modal untuk membeli teknologi. Pendidikan akan mendorong berkembangnya intelegensi dan produk kebudayaan masyarakat (Totten, 1985: 19).

Kebutuhan dalam dunia pendidikan sangat beragam. Kebutuhan itu antara lain proses pembelajaran, kebutuhan guru, staf serta pengembangan profesionalitas tenaga kependidikan, termasuk berbedanya lingkungan sekolah satu dengan lainnya, kebutuhan orang tua siswa terhadap keberadaan sekolah bermutu, dan sekaligus tuntutan dunia usaha untuk memperoleh tenaga kerja yang bermutu pula, maka sekolah seharusnya secara cepat merespon kondisi tersebut di dalam proses pengambilan keputusan, demi terwujudnya sekolah bermutu (Murtadlo, 2012: 97).

Kata mutu pada awalnya dipergunakan dalam dunia bisnis, karena dalam bisnis terdapat pemasaran serta interaksi antara konsumen dan produsen. Apabila sebuah perusahaan telah memproduksi suatu barang atau jasa dengan memperhatikan mutu yang baik, maka konsumen akan merasa terpenuhi apa yang diinginkannya, sehingga perusahaan akan semakin meningkat. Seiring dengan perkembangan zaman dan kuatnya analisis para pemerhati pendidikan, dari teori mutu dapat diterapkan dalam dunia pendidikan (Asmuni, 2013:18).

Mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*services*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*), pelanggan (*customer*) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi

dua, yaitu internal *customer* dan eksternal. Internal *customer* yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar, sedangkan ekstrnal *customer* adalah masyarakat dan dunia industri. Mutu, dalam konteks ini tidak berdiri sendiri, artinya banyak faktor untuk mencapainya dan untuk memelihara mutu tersebut. Dalam kaitan ini adalah peran dan fungsi system penjaminan mutu sangat dibutuhkan (Fattah, 2012: 2).

Sebagaimana telah ditegaskan dalam undang-undang No.20 Tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional menggariskan bahwa pendidikan dilaksanakan melalui satu sistem pendidikan nasional yang mengusahakan tercapainya suatu pendidikan nasional yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia. Implikasi dari berlakunya undang-undang ini adalah perlu adanya suatu standar mutu pendidikan yang bersifat nasional. Dalam dunia pendidikan, upaya menentukan standar secara nasional adalah adanya standar nasional pendidikan (PP.No.19 tentang Standar Pendidikan Nasional) untuk berbagai jenis dan jenjang pendidikan (Asmuni, 2013: 17).

Untuk merealisasikan aturan tersebut maka dibutuhkan intensitas lembaga dan *stakeholder* dalam mewujudkan mutu di semua aspek khususnya dalam ranah pendidikan, sehingga mutu pendidikan di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara tercapai secara maksimal. Mengingat madrasah sebagai salah satu institusi pendidikan yang berfungsi sebagai "*agent of change*", yang bertugas untuk membangun anak didik agar sanggup memecahkan masalah nasional dan memenangkan persaingan internasional, maka penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara diorientasikan pada pembentukan manusia yang kompeten dan berakhlakul karimah. Salah satu tugas dan tanggung jawab kepala sekolah adalah menciptakan sekolah yang dipimpin menjadi semakin efektif, dalam arti menjadi semakin bermanfaat bagi sekolah itu sendiri dan bagi masyarakat luas sebagai penggunaanya (Khadijah, 2015: 61). Oleh karena itu kepala

sekolah perlu kiranya memahami, mendalami dan mengimplementasikan TQM dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di madrasah.

Konsep dasar dari TQM adalah mempertahankan dan meningkatkan mutu secara keseluruhan sehingga memungkinkan produk dan jasa perusahaan berada pada tingkat yang paling ekonomis yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara keseluruhan. TQM memperkenalkan pengembangan proses, produk, dan pelayanan sebuah organisasi secara sistematis dan berkesinambungan. Pendekatan semacam ini melibatkan dari pihak-pihak dan memastikan bahwa pengalaman dan ide-ide mereka memiliki sumbangan dalam pengembangan mutu (Zazin, 2011: 58-59).

Dalam konteks pendidikan, TQM merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan manajemen sekolah secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggan pada saat ini maupun pada masa yang akan datang. Oleh karenanya dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikan yang mampu menghasilkan *output* dan *outcome* yang berkualitas, maka perlu adanya kajian akademik secara mendalam dalam bentuk evaluasi terhadap implementasi TQM. Untuk itulah penelitian ini berusaha menganalisis tentang “Implementasi TQM dalam upaya peningkatan mutu pendidikan sekolah di sekolah menengah kejuruan Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, artinya suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati (Moloeng, 2000:3). Data yang dikumpulkan terkait dengan penerapan TQM dalam upaya peningkatan mutu pendidikan (Studi Kasus di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara). Dalam penelitian ini, data yang dibutuhkan ialah informasi yang bersifat deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara, yang dilaksanakan dari bulan Maret 2017 sampai dengan bulan Agustus 2017. Sumber data dalam penelitian ini antara lain: siswa, komite sekolah, kepala sekolah, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, wakil kepala bidang humas, wakil kepala sekolah bidang sarpras, kepala tata usaha, guru, dan tenaga kependidikan lainnya di lingkungan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif, dimulai dengan melakukan penelaahan seluruh data yang sudah terkumpul. Adapun metode pengumpulan data melalui metode pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari lapangan dirangkum dengan memilih hal-hal yang pokok serta disusun secara lebih sistematis sehingga mudah dikendalikan (Moleong, 1999: 190).

KAJIAN TEORI

Dalam kajian mengenai mutu pendidikan, bila ditinjau dari segi terminologi memang banyak variasi. Akan tetapi, sebelum mendiskusikan secara rinci berdasarkan para praktisi pendidikan, peneliti terlebih dahulu mendefinisikan mutu pendidikan secara terpisah, yaitu kata “mutu” dan “pendidikan” masing-masing mempunyai makna tersendiri. Secara leksikal, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* yang dirilis oleh Depdiknas, bahwa makna mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, keadaan, tarap, atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya). Mutu pendidikan merupakan kesesuaian antara kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan layanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan. Kerangka filosofi pendidikan dalam pengembangan sekolah bermutu adalah kesesuaian input, proses, dan hasil sekolah dengan kebutuhan para pemangku kepentingan (Sani, 2015: 6).

Undang-undang sistem pendidikan nasional No. 20 Tahun 2003 menggariskan bahwa pendidikan dilaksanakan melalui satu system pendidikan nasional yang mengusahakan

tercapainya suatu pendidikan nasional yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia. Implikasi dari berlakunya undang-undang. Implikasi dari berlakunya undang-undang ini antara lain ialah perlu adanya standar mutu pendidikan yang bersifat nasional. Diantara upaya menentukan standar secara nasional adalah adanya standar nasional pendidikan (PP.No.19 tentang standar pendidikan nasional) untuk berbagai jenis dan jenjang pendidikan. Untuk menindak lanjuti dari konsep dan aturan yang telah diberlakukan oleh pemerintah terkait pendidikan yang bermutu, maka dibutuhkan intensitas lembaga dan *stakeholder* yang menjunjung tinggi nilai-nilai mutu dalam semua aspek, khususnya dalam bidang pendidikan, sehingga mutu pendidikan bisa tercapai secara maksimal (Asmuni, 2013: 17).

TQM mencakup perpaduan semua fungsi dan proses terkait tahap-tahap yang berbeda seperti desain, perencanaan, produksi, distribusi dan pelayanan. Ukuran keberhasilan TQM adalah "kepuasan pelanggan". Cara untuk mencapainya adalah dengan melalui desain sistem dan peningkatan secara terus menerus. TQM pada prinsipnya adalah menjalankan fungsi manajemen secara maksimal dengan menggerakkan seluruh organisasi, departemen, aktivitas dan individu di setiap tingkat untuk mencapai kualitas. Karena, TQM ada kaitannya dengan masalah strategis, pemasaran dan aspek manusia dari organisasi tersebut (Al-Azhar, 2010: 262).

TQM dalam dunia pendidikan tidak dapat dilepaskan dari aspek-aspek mutu pendidikan, yaitu: siswa, guru, kurikulum, sarana dan prasarana, serta masyarakat. Aspek siswa meliputi kesiapan dan motivasi belajarnya, aspek guru terkait kemampuan profesional dan moral kerjanya, aspek kurikulum berupa relevansi konten dan operasionalisasi proses pembelajarannya. Selain itu juga aspek sarana dan prasarana, serta masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, dan perguruan tinggi) sangat menunjang TQM. Semua

aspek harus mampu bersinergi dan berpartisipasi dalam pengembangan program-program sekolah (Asmuni, 2013: 21).

Keberadaan lembaga pendidikan formal dapat berjalan dengan baik apabila memiliki beberapa komponen dasar, yaitu: keberadaan guru, siswa, kurikulum, bangunan fisik, media pembelajaran dan sebagainya. Namun dari semua itu yang dianggap mendasar ialah faktor manusia, dalam konteks ini adalah guru di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara, ia merupakan faktor penentu dalam dunia pendidikan (Munir, t.t: 6). Karena pendidikan sebagai usaha untuk membina dan mengembangkan pribadi manusia dari aspek rohaniah dan jasmaniah, berlangsung secara bertahap (Arifin, 2009: 2).

Manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah merupakan alternatif baru dalam pengelolaan pendidikan yang lebih menekankan kepada kemandirian dan kreatifitas sekolah. Konsep ini diperkenalkan oleh teori *effective school* yang lebih fokus pada perbaikan proses pendidikan (Komariah, 2006: 33-34). Sedangkan indikator konsep manajemen tersebut antara lain: (a) lingkungan sekolah yang aman dan tertib; (b) sekolah memiliki misi dan target mutu yang ingin dicapai; (c) sekolah memiliki kepemimpinan yang kuat; (d) adanya harapan yang tinggi dari personalia sekolah (kepala sekolah, guru, dan staf lainnya) untuk mencapai prestasi; (e) pengembangan staf sekolah secara terus menerus sesuai dengan tuntutan IPTEK; (f) terlaksananya teknik evaluasi terus menerus demi perbaikan mutu sekoah; (g) membangun komunikasi dan dukungan intensif dari orang tua siswa/masyarakat (Murtadlo, 2012: 98).

Manajemen peningkatan mutu terpadu yang sering disebut TQM merupakan konsep manajemen sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan, diharapkan tuntutan dan dinamika masyarakat dapat memberikan perubahan yang lebih baik seiring dengan lajunya perkembangan, dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah. Manajemen mutu merupakan sebuah kajian

mengenai bagaimana sebuah pendidikan sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien, dan berkeadilan untuk mewujudkan mutu pendidikan (Minarti, 2011: 320).

Hadari Nawawi (2005: 46) mengatakan bahwa manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Manajemen mutu terpadu merupakan sebuah konsep yang mengaplikasikan berbagai prinsip mutu untuk menjamin suatu produk barang/jasa yang memiliki spesifikasi mutu sebagaimana diterapkan secara menyeluruh. Pendekatan manajemen mutu dilakukan secara menyeluruh yaitu mulai dari input, proses, output dan outcome. Hal ini dilakukan secara berkelanjutan dengan menunjukkan upaya mewujudkan mutu lembaga merupakan bagian kerja keseharian bukan sesuatu yang bersifat temporal (Tim Dosen AP UPI, 2010: 295).

Dalam konteks manajemen mutu terpadu sekolah dipahami sebagai unit layanan jasa, artinya pelayanan pembelajaran. Jasa layanan ini menyangkut berbagai pihak yang dilayani sekolah antara lain: pelanggan internal berupa guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi. Sedangkan pelanggan tersebut terdiri atas pelanggan primer berwujud siswa, pelanggan skunder berwujud orang tua, pemerintah, dan masyarakat, lalu pelanggan tersier yang berwujud pemakai/penerima lulusan (Indana, 2017: 68-69).

Tim merupakan bagian dari konsep dasar TQM, artinya para anggota organisasi pendidikan dan satuan pendidikan bekerja sama dalam

kelompok-kelompok kecil untuk satu tujuan yang ditetapkan dengan berfokus mewujudkan kualitas pelanggan belajar, yang berimplikasi pada kualitas lulusan sebagai produk dari pendidikan. Kualitas manajemen bagi sebuah institusi pendidikan tampak pada produktifitas manajemen kelembagaan. Produktifitas adalah ukuran seberapa baik seorang manajer mengubah input/sumber daya menjadi output, produk atau hasil yang berguna sebagai hasil sumber daya (Indana, 2017: 69). Lingkungan organisasi bidang pendidikan yang bersifat non profit, menurut Hadari Nawawi (2005: 47) bahwa ukuran produktivitas organisasi bidang pendidikan dapat dibedakan sebagai berikut: 1) produktivitas internal, berupa hasil yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti jumlah atau prosentase lulusan sekolah, atau jumlah gedung dan lokakarya yang dibangun sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan; 2) produktivitas eksternal, berupa hasil yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, karena bersifat kualitatif yang hanya dapat diketahui setelah melewati tenggang waktu tertentu yang cukup lama.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Profil SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara

SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara merupakan salah satu diantara 55 SMK se-Kabupaten Jepara, dan masuk dalam kelompok 11 SLTA di wilayah Kecamatan Kedung Jepara. Lembaga SMK Islam Datuk Singaraja Kerso ini berdiri pada tanggal 23 Juni 2007, kemudian mulai menerima peserta didik juga pada tahun 2007, beralamat di Jl. Bugel-Jepara KM 02, Kecamatan Kedung, Kabupaten Jepara, jarak dari kota Jepara kurang lebih berjarak 5 km arah selatan kota. Adapun SK pendiriannya nomor: 421.5/2722, tahun 2007, dan beroperasi dengan SK izin operasional: 421.5/2722, tanggal 23 Juni 2007. Pada tahun 2017 SMK Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara mengajukan program akreditasi berikutnya, dengan memperoleh hasil B. SMK Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara ini memiliki 26 orang tenaga pendidik, 5 orang

pegawai dan 1 tenaga keamanan. Sedangkan ruang untuk kegiatan pembelajaran sejumlah 12 ruang, 3 ruang praktikum, 1 Ruang Perpustakaan, 1 ruang kepala sekolah, 1 ruang tata usaha, 1 ruang guru, 1 ruang wakil kepala bidang BP, 1 ruang OSIS SMK, 1 Masjid, dan Pondok Pesantren. Adapun jumlah peserta didik, baik putra maupun putri dari 3 jurusan sebanyak 249 anak (Wawancara pada tanggal 31 Januari 2018).

SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara memiliki visi dan misi yang mendorong pembentukan para peserta didik memiliki keimanan, ketaqwaan yang kuat. Anak didik yang belajar dilingkungan SMK Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara didorong beramal sholeh dengan mengedepankan berbudi luhur. Sekolah juga mempersiapkan peserta didiknya trampil juga mampu bersaing dalam era global. Adapun visinya adalah:

“Mewujudkan manusia yang beriman, bertakwa, beramal sholeh, ulet, terampil, berbudi luhur, serta mampu bersaing dalam era global”.

Adapun misinya adalah:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
2. Membentuk kepribadian yang tangguh berlandaskan iman dan takwa
3. Menerapkan kurikulum implementasi sesuai dengan kebutuhan pasar kerja
4. Menerapkan pembelajaran tuntas (*mastery learning*) 30% teori dan 70% praktik
5. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan teknologi agar mampu bersaing untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (Wawancara pada tanggal 31 Januari 2018).

Menurut Salistin Nashirah, menjelaskan bahwa sistem pendidikan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara mengikuti program pendidikan sebagaimana ketentuan dan aturan pemerintah. Dalam mengimplementasikan mutu sekolah, terkait dengan kedisiplinan siswa, SMK Islam Datuk Singaraja Kerso memberlakukan jam awal masuk 06.45 WIB, pulang jam 13.45 WIB.

Waktu 15 menit sebelum jam 07.00 dilakukan kegiatan pembiasaan tradisi keagamaan seperti membaca al-Qur'an *murattalan* secara bersama-sama khususnya membaca surat-surat pendek dalam al-Qur'an. Kemudian dilanjutkan membaca surat *al-Waqi'ah* selama 50 menit dengan harapan agar semua siswa diberikan kemudahan dalam belajar dan orang tua siswa juga diberikan kemudahan dalam urusan usaha ekonomi, sehingga dukungan sekolah dan orang tua siswa memiliki kontak hubungan secara spiritual (Wawancara pada tanggal 12 November 2017). Sekolah berusaha mewujudkan suasana, iklim, dan lingkungan pendidikan yang kondusif sehingga terselenggara program pembelajaran efektif dan efisien guna mewujudkan mutu yang diharapkan.

2. Pelaksanaan TQM di SMK Islam Datuk Singaraja

Manajemen adalah suatu hal penting yang menyentuh, mempengaruhi dan bahkan merasuki hampir seluruh aspek kehidupan manusia layaknya darah dan raga. Manajemen membuat manusia mampu mengenali kemampuannya, kelebihan dan kekurangannya. Begitu pula dalam dimensi pendidikan Islam manajemen telah menjadi sebuah istilah yang tidak dapat dihindari demi tercapainya suatu tujuan. Salah satu langkah untuk mencapai tujuan pendidikan Islam harus memiliki manajemen yang baik dan terarah. Demikian juga dengan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara, yang merupakan salah satu sekolah kejuruan yang memiliki ciri keislaman sangat kuat, perlu menjaga manajemen yang baik.

Terkait hasil observasi dan wawancara secara mendalam, peneliti dapat memberikan pemahaman bahwa peningkatan mutu pendidikan di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara dengan penerapan TQM terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan penerapan prinsip-prinsip TQM antara lain; *customer focused organization* (orientasi pada pelanggan), *leadership* (kepemimpinan), *involvement of people* (keterlibatan orang-

orang), *process approach* (pendekatan proses), *system approach to management* (perbaikan secara berkelanjutan), *factual approach to decision making* (pengambilan keputusan dengan pendekatan fakta), *mutually beneficial supplier-relationship* (membangun yang saling menguntungkan).

Implementasi TQM salah satu prinsipnya adalah *customer focused organization* (orientasi pada pelanggan). Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Abdul Aziz (43 th), salah seorang guru SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara, bahwa sekolah berusaha memenuhi kebutuhan para siswa dan orang tua murid. Melihat banyaknya jumlah siswa pada sekolah menengah kejuruan tersebut maka kebutuhan dan keinginan mereka juga beragam. Jumlah total siswa Sekolah Menengah Kejuruan Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara sejumlah 249 siswa dari 3 jurusan, yaitu jurusan teknik sepeda motor (TSM), jurusan multi media (MM), dan jurusan tata boga (TB). Sekolah Menengah Kejuruan ini melalui penuturan wakil kepala sekolah bidang kesiswaan menyediakan berbagai kegiatan ekstra, antara lain; 1) pramuka, 2) bimbingan kajian kitab kuning, 3) seni rebana, 4) PMR, 5) qira'ah al-Qur'an *bi-tagghani*, 6) sepak bola, 7) bola volly, 8) pencak silat, dan 9) futsal. Melalui 9 jenis kegiatan ekstra ini diharapkan bisa menjangkau dan menyalurkan minat dan bakat para siswa di lingkungan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara (Wawancara pada tgl 11 November 2017). Menurut Salistin Nashirah, S.Pd., salah satu guru SMK Islam Datuk Singaraja mengatakan bahwa salah satu siswa yang pernah meraih prestasi kegiatan ekstrakurikuler di bidang pencak silat telah meraih kejuaraan tingkat Kabupaten dan Karesidenan adalah Nashirul Umam (Wawancara pada tgl 12 November 2017).

Abdul Aziz juga menuturkan bahwa terdapat kegiatan lain yang diperuntukkan sebagai bimbingan bagi siswa yang memiliki potensi lebih dalam rangka peningkatan mutu, antara lain bimbingan belajar untuk mata pelajaran yang dilombakan seperti: bahasa Inggris, fisika,

kimia, dan matematika. Untuk mengetahui keterpenuhan kebutuhan siswa dan keinginan orang tua tersebut, maka sekolah melakukan pertemuan bersama orang tua murid 2 (dua) kali dalam satu tahun (awal dan akhir tahun pelajaran). Pertemuan tersebut dilakukan guna mengetahui sejauh mana kepuasan orang tua dengan model pelayanan di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara (Wawancara pada tgl 11 November 2017). Mengingat TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Khoiri, 2016: 60).

Secara umum, mutu memiliki makna derajat keunggulan suatu produk (hasil kerja) baik berupa barang ataupun jasa, baik yang *tangible* ataupun yang *intangible*. Kemudian hubungannya dengan pendidikan, pengertian mutu adalah mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan itu sendiri. Artinya, dalam proses pendidikan yang bermutu meliputi berbagai input, antara lain; materi ajar, metode pembelajaran, sarana sekolah, tenaga kependidikan, sarpras dan sumber daya yang lain. Manajemen sekolah, dukungan kelas berfungsi untuk mensinergikan semua komponen dalam proses pembelajaran, termasuk kegiatan ekstra yang telah diprogramkan (Murtadlo, 2012: 101).

Mutu hasil pendidikan dalam konteks ini menyangkut berbagai prestasi yang telah dicapai madrasah dalam kurun waktu tertentu, setiap akhir semester dan setiap akhir tahun pelajaran. Hasil pendidikan tersebut bisa berupa hasil tes potensi akademik semisal ulangan umum, dan ujian nasional. Prestasi juga bisa dalam bidang lain seperti prestasi bidang olah raga, bidang kesenian, bidang keterampilan-keterampilan tambahan lainnya. Termasuk dalam kategori prestasi adalah berupa *intangible* (kondisi yang tidak bisa dipegang) semisal tingkat kedisiplinan, adanya saling hormat-menghormati, kebersihan dan kegotong-royongan. Agar proses-proses yang ideal seperti itu tidak salah arah, maka peningkatan mutu tersebut dirumuskan sedemikian rupa oleh kepala madrasah, target

dan sasarannya jelas yang akan dicapai dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Murtadlo, 2012: 102).

Implementasi mutu sekolah di SMK Islam Datuk Singaraja terkait dengan kedisiplinan siswa, menurut Salistin Nashirah (29 th) bahwa SMK Islam Datuk Singaraja memberlakukan jam awal masuk 06.45 WIB, pulang jam 13.45 WIB. Waktu 15 menit sebelum jam 07.00 dilakukan kegiatan pembiasaan membaca al-Qur'an *murattalan* secara bersama khususnya membaca surat-surat pendek dalam al-Qur'an. Kemudian dilanjutkan membaca surat al-Waqi'ah selama 50 menit dengan harapan agar semua siswa diberikan kemudahan dalam belajar dan orang tua siswa juga diberikan kemudahan dalam urusan ekonomi. Hal ini sebagai bentuk dukungan sekolah dan orang tua siswa agar memiliki hubungan secara spiritual (Wawancara pada tgl 11 November 2017). Sekolah berusaha mewujudkan suasana dan lingkungan pendidikan yang kondusif sehingga terselenggara program pembelajaran yang efektif dan efisien guna terwujudnya mutu yang diharapkan. Adanya TQM adalah menciptakan mutu, dimana tujuan setiap anggotanya adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan struktur organisasi bekerjasama mengikuti hal yang sama (Khoiri, 2016: 56).

Menurut Salistin Nashirah (29 th) bahwa menciptakan "Budaya Religius" di sekolah merupakan salah satu program peningkatan mutu sekolah dilingkungan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara. Bentuk program tersebut dengan mewajibkan siswa-siswinya melakukan perilaku keagamaan seperti salat berjama'ah dzuhur, dan melaksanakan salat jum'at di masjid sekolah dengan jadwal para petugas khatib dan muadzinnya sesekali oleh siswa sekolah. Selain itu, sekolah juga melakukan program pembiasaan Salat Dluha dan praktik dakwah. Tujuannya adalah agar siswa mampu mengimplementasikan ilmu yang telah diperolehnya secara nyata. Wakil kepala sekolah bidang kesiswaan melakukan pemantauan terhadap siswa tentang kehadiran, keterlambatan, tidak memakai seragam sekolah,

berkuku panjang. Termasuk peserta didik wanita yang memakai perhiasan emas, siswa merokok, akan diberikan pengarahan dan bimbingan oleh guru piket, agar anak-anak sadar akan tata tertib sekolah. Pemantauan dan bimbingan seperti itu membuat implementasi ketertiban menjadi lebih baik (Wawancara tgl 12 Oktober 2017). Mengingat budaya sekolah merupakan sebuah refleksi dari kepala sekolah sebagai seorang manajer yang harus dimanifestasikan dalam perilaku, dalam konteks ini adalah pengembangan budaya sekolah berupa berbagai kegiatan keislaman yang dilakukan oleh semua siswa di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara.

Menurut Sugiarno (kepala sekolah) implementasi di bidang kebersihan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso, menempati posisi unggul sekolah bersih dan sehat tingkat Kabupaten Jepara Jawa Tengah. Kebersihan sekolah yang dilakukan setiap hari meliputi; ruang kelas, ruang wakil kepala sekolah, ruang BP, ruang ketua jurusan, halaman sekolah, masjid sekolah, kamar kecil dan lingkungan sekolah secara umum, juga merupakan bagian dari mutu di bidang kebersihan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara. Masih menurut Sugiarno, untuk meningkatkan kebersihan di sekolah telah disediakan bak sampah di depan masing-masing ruang, termasuk ruang kelas yang ada. Bagi siswa yang piket harian, sebelum pulang sekolah, mereka melakukan kebersihan ruang kelas masing-masing. Pembuangan sampah di serentrak dalam bak-bak khusus. Sampah plastik tidak dicampur dengan sampah kertas. Hal ini sudah merupakan kebiasaan guru, tenaga kependidikan dan para siswa dan di lingkungan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso (Wawancara tgl 31 Januari 2018).

Menurut Sudarwan Danim (28 th), bahwa hasil (*output*) pendidikan dinyatakan memiliki mutu unggul jika mampu melahirkan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan pembelajaran tertentu. Sejalan dengan ini, Agus Suyanto menyatakan bahwa, maka melalui upaya

peningkatan mutu di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara biasa terealisasi dengan sangat baik dengan bukti adanya keunggulan hasil UN dalam 3 tahun terakhir mulai Tahun Pelajaran 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017 dengan peserta didik yang mengikuti ujian nasional selalu memperoleh kelulusan 100% dengan rata-rata nila 8.30. Dua tahun terakhir ini pelaksanaan UN di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara sudah berbasis komputer (Wawancara tgl 12 September 2017).

Terkait dengan kegiatan kehumasan dalam rangka peningkatan mutu pendidikan, menurut Salistin Nashirah menyatakan bahwa SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara banyak melakukan kerjasama dengan dunia usaha yang tersebar di wilayah Kabupaten Jepara, antara lain jurusan teknik sepeda motor (TSM) seperti: “Diler Yamaha Harpindo” Kabupaten Jepara dengan cara pengiriman peserta didik untuk magang, jurusan multi media (MM) dengan “Rais Printing” Kabupaten Jepara, “Cita Salon” Kabupaten Jepara, penjahit “Rahmatika” Kabupaten Jepara. Alumni dan para lulusan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara banyak yang diterima bekerja di perusahaan-perusahaan, baik perusahaan lokal maupun asing. Terbukti lulusan SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara terutama jurusan multi media bisa bekerja di “Rica Studio” Jepara bidang foto grafi dan *shoting*, CV. NBL MEDIA JEPARA, perusahaan busana “BUTIK JAVA MODA” wilayah Kabupaten Jepara, tenaga teknisi Yamaha Prov. Jawa Tengah, perusahaan kabel milik orang Asing, pabrik garmen dan sepatu di Kabupaten Jepara. Hal in memberikan indikasi bahwa mutu pendidikan dan pengajaran di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara sudah memiliki mutu yang sangat baik (Wawancara tgl 12 November 2017).

2. Hambatan Implementasi TQM di SMK Islam Datuk Singaraja

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa, terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam penerapan TQM sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan di SMK

Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara. Di antara faktor-faktor penghambat tersebut adalah:

6. Kurang adanya sinkronisasi jadwal program kegiatan dari masing-masing bidang. Sebenarnya dengan banyaknya program kegiatan madrasah ini sangat menunjang dalam peningkatan mutu sekolah, tetapi program yang disepakati oleh masing-masing bidang tersebut seringkali terjadi berbenturan waktu kegiatan program yang lain, sehingga menghambat adanya kegiatan yang sudah terencana dengan baik.
7. Sistem birokrasi keuangan yang sentralistik di tangan yayasan. Dalam konteks ini, dana merupakan faktor penentu dan penggerak dalam peningkatan mutu pendidikan, khususnya dalam merealisasikan kegiatan ekstrakurikuler. Model manajemen keuangan yang sentralistik di tangan yayasan ini mengakibatkan para pengelola kegiatan mengalami hambatan dalam merealisasikan program ekstrakurikuler.
8. Faktor lain yang menghambat upaya peningkatan mutu pendidikan sekolah adalah di mana kondisi siswa yang tidak secara keseluruhan berasrama dan tinggal di pondok pesantren, sehingga mengalami kendala dalam optimalisasi keterlibatan mengikuti program-program ekstrakurikuler di SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara.

PENUTUP

Dari penjelasan dan uraian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut; *pertama*, sekolah mengupayakan pemenuhan kebutuhan dan harapan siswa, guru dan orang tua siswa; *kedua*, dalam mewujudkan mutu pendidikan, sekolah selalu merespon dan menindaklanjuti usulan dan saran dari berbagai pihak; *ketiga*, hasil kegiatan akademik SMK Islam Datuk Singaraja Kerso Kedung Jepara dalam 3 tahun terakhir mengalami lonjakan keunggulan mutu yang sangat baik, ditandai siswa-siswinya telah meraih prestasi sangat baik. Sedangkan hambatannya, antara lain; *pertama*, kurang adanya singkronisasi jadwal program kegiatan dari masing-masing bidang;

kedua, sistem birokrasi keuangan yang sentralistik; ketiga, siswa yang tidak secara keseluruhan siap di asrama dan tinggal di pondok pesantren yang telah disediakan yayasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Azhar, Ahmad. Peranan Total Quality Manajemen (TQM) Dalam Meningkatkan Daya Saing dalam *Pekbis Jurnal*. Vol.2, No.1, Maret 2010.
- Arifin, Muzayyin. 2009. *Filsafat Pendidikan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asmuni. 2013. Konsep Mutu dan *Total Quality Manajement* (TQM) dalam Dunia Pendidikan dalam *Jurnal Ta'dib*. Vol. XVIII, No. 01.
- Departemen Pendidikan Nasional. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fattah, Nanang. 2012. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Indana, Nurul. 2017. Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syaifiyah Tebuireng), *Jurnal: Al-Idaroh*, Vol. 1 No. 1.
- Khadijah, Ifah. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Pada Lembaga Pendidikan Islam, *AL-IDARAH: JURNAL KEPENDIDIKAN ISLAM*, Vol 5, No 1.
- Khoiri, Nur. 2016. Peningkatan Mutu Pendidikan di Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Total quality Manajenem (TQM), *Jurnal : Intelegensia*, Vol. 04 No. 1.
- Komariah, Aan dan Cipi Triatna. 2006. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Minarti, Sri. 2011. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- . 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulkhan, Abdul Munir. 1993. *Paradigma Intelektual Muslim: Pengantar Filsafat Pendidikan dan Dakwah*. Yogyakarta: SI Press.
- Munir, Abdul. 2010. *Seni Mengelola Lembaga Pendidikan Islam*. Ciputat: Arta Karya Indonesia.
- Munir, Abdul. tth. *Seni Mengelola Lembaga Pendidikan Islam*, Ciputat: Arta Karya Indonesia.
- Murtadho, Ali. 2012. Memperkokoh Kualitas Pendidikan Madrasah Berbasis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam *Jurnal Forum Tarbiyah*, Vol. 10, No. 1.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisation-Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasidi Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*, diterjemahkan oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sani, dkk. 2015. *Penjaminan Mutu Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. 2010. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandian Anastasia Diana. 2003. *TotalQuality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Totten, Belling. 1985. *Modernisasi dan Masalah Model Pembangunan*. Jakarta: Yayasan Ilmu-Ilmu Sosial.
- Undang-undang RI No 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Cemerlang.
- Zazin, Nur. 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.