

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (Studi Kasus di MTs N 1 Cirebon)

Faizal Amir

STIT Buntet Pesantren

faizalamir25@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to find out the integrated quality management that is applied at MTs N 1 Cirebon. To what extent is the quality of service, the quality of human resources, the quality of infrastructure, the quality of the learning process, and the quality of graduates implemented at MTs N 1 Cirebon. This study also uses qualitative research methods using interviews, observation, and documentation. The results of this study are reciprocal services for students which are very adequate, the human resources owned by MTs N 1 Cirebon uphold high professionalism, the quality of the environment or infrastructure owned by MTs N 1 Cirebon is complete. Meanwhile, the quality of learning for each teacher carries out administrative processes neatly and some teachers can also develop their abilities through the MGMP program. As for graduates from MTs N 1 Cirebon, they are capable of becoming quality figures, both in terms of quality of thought, dhikr and quality of thought, dhikr, as well as quality in preparing the ability to seize opportunities for life in the future.

Keywords: Total Quality Managenet, MTs N 1 Cirebon

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui manajemen mutu terpadu yang diterapkan di MTs N 1 Cirebon. Sejauh mana mutu layanan terhadap siswa, mutu sumber daya manusia, mutu sarana prasarana, mutu proses pembelajaran, dan mutu lulusan yang diterapkan di MTs N 1 Cirebon. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah mutu layanan terhadap siswa sangat memadai, sumber daya manusia yang dimiliki MTs N 1 Cirebon menjunjung tinggi profesionalisme, mutu lingkungan atau sarana prasarana yang dimiliki MTs N 1 Cirebon lengkap. Sedangkan mutu dalam proses pembelajaran setiap guru melaksanakan proses administrasi dengan rapih dan beberapa guru juga dapat mengembangkan kemampuannya lewat program MGMP. Adapaun lulusan dari MTs N 1 Cirebon mampu menjadi sosok yang bermutu, baik dari segi mutu fikir, dzikir dan mutu fikir, dzikir, maupun mutu dalam menyiapkan kemampuan untuk menangkap peluang untuk kehidupan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, MTs N 1 Cirebon

Pendahuluan

Manajemen merupakan proses, terdiri atas kegiatan-kegiatan dalam upaya mencapai tujuan secara efisien. Pengelolaan di sekolah mendorong terwujudnya fleksibilitas atau keluwesan-keluwesannya kepada sekolah, dan mendorong partisipasi secara langsung warga sekolah (guru, siswa, kepala sekolah, karyawan) dan masyarakat (orang tua siswa, tokoh masyarakat, ilmuwan, pengusaha dan sebagainya), untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dunia pendidikan merupakan salah satu bidang yang tidak dapat melepaskan diri dari tantangan. Dengan semakin banyaknya lembaga pendidikan dan semakin banyaknya program yang ditawarkan, para pengelola pendidikan dituntut untuk dapat berpacu dan berkompetisi secara fair memperebutkan pasar pendidikan yang semakin kritis dan objektif.

Kunci sukses yang harus dimiliki dan sekaligus merupakan daya saing yang paling efektif adalah mutu atau kualitas. Siapapun yang memiliki kualitas maka peluang untuk dapat menjadi pemenang akan sangat terbuka. Realitas menunjukkan bahwa lembaga-lembaga pendidikan yang berkualitas semakin diminati oleh masyarakat. Untuk mewujudkan mutu pendidikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah dan membutuhkan tahapan dan proses yang berkelanjutan (Suryana, 2020).

Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila mampu memberi layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan guru, karyawan, peserta didik, dan pihak-pihak lain yang terkait, seperti orang tua, penyandang dana, pemerintah atau Gunia kerja sebagai pengguna lulusan. Untuk memberikan jaminan terhadap mutu, lembaga pendidikan harus melakukan pengelolaan lembaga yang berorientasi pada mutu. Mutu pendidikan perlu dikelola dengan tertib dan kontinyu agar membawa hasil yang memuaskan (Faizal, 2022).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan cara wawancara, observasi atau studi lapangan dan studi pustaka, adakalanya digunakan dua saluran sekaligus, yakni gabungan antara studi pustaka dan studi lapangan (Darmalaksana, 2020). Peneliti melakukan wawancara melalui kepala sekolah, guru, dan stakeholder lain yang terkait dalam pembahasan artikel ini. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri (Gunawan, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi.

Pembahasan

Konsep Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Juharni, 2017). Manajemen

mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui pertumbuhan partisipasi karyawan, Adapun berbagai pandangan lain mengenai apa yang dimaksud dengan manajemen mutu terpadu, antara lain sebagai berikut:

1. Menurut Feigenbaum (1961) sebagaimana dikutip oleh Ali dan Shastri (2010: 10), manajemen mutu terpadu dapat didefinisikan sebagai “the process of integration of all activities, functions and processes within an organization in order to achieve continuous improvement in cost, quality,function and delivery of goods and services for customer satisfaction” atau “proses pengintegrasian seluruh aktivitas, fungsi dan proses dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk mencapai perbaikan berkelanjutan dari segi biaya, kualitas, fungsi, dan penyampaian barang dan jasa untuk kepuasan pelanggan”.
2. Menurut Ula (2013: 40), manajemen mutu terpadu adalah suatu konsep manajemen dengan “totalitas penekanannya bertumpu terhadap mutu atau kualitas (Ula, 2013: 40).
3. Nasution menyimpulkan bahwa mutu mencakup tiga elemen yang diterima dengan universal yaitu:
 - a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
 - b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan
 - c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini yang mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dari beberapa definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu adalah suatu konsep manajemen yang melibatkan proses pengintegrasian seluruh aktivitas, fungsi, dan proses dalam sebuah organisasi yang totalitas penekanannya bertumpu terhadap mutu atau kualitas dengan tujuan untuk perbaikan berkelanjutan dari segi biaya, kualitas, fungsi, dan penyampaian barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya dalam bidang pendidikan ada pendapat yang menyatakan bahwa manajemen mutu terpadu memungkinkan memberi peluang untuk perbaikan mutu sekolah menuju sekolah efektif. Sekolah efektif adalah sekolah yang berhasil mencapai tujuannya. Sekolah efektif pada intinya adalah pembelajaran yang efektif, Ada dua sistem pendekatan dalam memahami manajemen mutu terpadu dalam menuju sekolah efektif. Pertama adalah pendekatan sistem yaitu suatu sistem pendekatan yang mempercepat perbaikan dan berkelanjutan yang berhubungan langsung dengan peserta didik. Kedua adalah pendekatan sistem langsung dan terlibat aktif dalam pengambilan keputusan dan manajemen sekolah.

Konsep Manajemen Mutu Terpadu Konsep manajemen mutu terpadu ini memerlukan komitmen semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi. Pada dasarnya, konsep manajemen mutu terpadu mengandung tiga unsur yaitu :

1. Strategi nilai pelanggan : Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian, pelayanan, dan sebagainya.

2. Sistem organisasional : Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin/teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.
3. Perbaikan kualitas berkelanjutan : Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu. Dengan perbaikan kualitas produk secara kontinu, akan dapat memuaskan pelanggan.

Prinsip Manajemen Mutu Terpadu

1. Kepuasan pelanggan : Konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Respek terhadap setiap orang : Setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri dan unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Sehingga setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan. Manajemen berdasarkan fakta:
2. Prinsip dasarnya adalah bahwa organisasi harus fokus, pertama dan terutama, pada lembaga pendidikan dan peserta didik. Di kelas, tim guru-siswa adalah guru setara dengan pekerja garis depan di industri. Produk hasil karya (output) yang sukses bersama adalah pengembangan kemampuan, minat, dan karakter siswa. Proses pembelajaran sepanjang hayat dan seumur hidup dengan memaksimalkan peluang untuk pertumbuhan di setiap aspek kehidupan sehari-hari.
3. Prinsip dasar kedua yang berkaitan dengan total quality manajemen adalah setiap orang dalam organisasi harus mendedikasikan diri untuk perbaikan terus menerus, pribadi dan kolektif. Senge telah menyarankan, organisasi-organisasi yang paling mampu bertahan dan makmur adalah "organisasi pembelajaran" di mana orang, proses dan sistem berdedikasi perbaikan terus menerus secara pribadi dan kolektif. Agar bisa menjadi benar, sekolah harus difasilitasi waktu dan uang untuk pelatihan, peningkatan kualitas, penelitian, dan komunikasi dengan pemangku kepentingan sekolah yaitu orangtua murid, komite, masyarakat, pemerintah dan lembaga penjamin mutu pendidikan.
4. Prinsip dasar ketiga adalah bahwa organisasi harus dipandang sebagai sistem dan pekerjaan. Orang-orang di dalam sistem harus dilihat sebagai proses yang berkelanjutan. Deming dalam Walton menunjukkan bahwa lebih dari 85 persen dari semua hal yang salah dalam organisasi manapun secara langsung disebabkan bagaimana sistem dan proses perencanaan awal. Kualitas proses belajar mengajar tercermin dalam hasil belajar.

Unsur Dan Karakteristik Dalam Manajemen Mutu Terpadu

Berdasarkan pada beberapa pengertian manajemen mutu terpadu tersebut, maka dapat dijelaskan beberapa karakteristik atau unsur utama manajemen (Hamdan, 2021). Berikut adalah berbagai unsur filosofis manajemen mutu terpadu sebagaimana diterapkan dalam pendidikan:

1. Fokus pada Pelanggan : Fokus pada pelanggan dimaksudkan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan mereka dalam jangka panjang dimana hal ini sangat penting mengingat pelanggan merupakan hal yang paling utama dalam manajemen mutu terpadu (Ula, 2013: 45). Dalam pendidikan teknik dan kejuruan, pelanggan dapat dibagi menjadi pelanggan internal (anggota di dalam sistem pendidikan, termasuk siswa, guru, dan pengelola) dan pelanggan eksternal (anggota di luar sistem pendidikan, termasuk employer, alumni, orang tua, dan komunitas: (Zhao, 1995 dalam Lee, 2010:60).
2. Perbaikan Berkesinambungan : Perbaikan berkesinambungan (continuous improvement) adalah usaha yang terus-menerus melakukan perbaikan dalam setiap bagian organisasi, dan merupakan suatu proses yang tidak pernah berakhir (Tunggal, 1993, dalam Ula, 2013: 46)
3. Perubahan Budaya : dalam manajemen mutu terpadu, perubahan budaya adalah upaya untuk mengubah budaya (kualitas) lembaga pendidikan yang menuntut perubahan sikap dari kepala sekolah dan setiap staf, serta metode kerjanya (Ula, 2013: 47). Perubahan budaya dilakukan dengan menghilangkan “status quo” untuk kemudian menggerakkan ke arah budaya baru, dan bila sudah mantap maka langkah berikutnya ada membakukan (Ma'arif. 2004, dalam Ula, 2013: 47).
4. Obsesi terhadap kualitas : kualitas dalam konteks manajemen mutu terpadu ditentukan oleh pelanggan, baik internal maupun eksternal dimana dengan kualitas yang telah ditetapkan itu, organisasi atau lembaga pendidikan harus terobsesi untuk memenuhi, bahkan melebihi semua yang telah ditetapkan oleh pelanggan sehubungan dengan kualitas yang diinginkan (Ula, 2013: 47).
5. Optimalisasi Peran Kepemimpinan : peranan kepala sekolah selaku pemimpin tertinggi sangatlah urgen dimana dalam implementasi manajemen mutu terpadu, seorang kepala sekolah harus berperan sebagai penasihat sekaligus motor penggerak dalam upaya perbaikan (Ula, 2013: 48).
6. Kerja Sama Tim (Team Work) : dalam kegiatan lembaga pendidikan, seluruh Warga lembaga pendidikan harus ikut serta sehingga terbina kerja sama tim (Ula, 2013: 48).
7. Pemberdayaan Karyawan : dalam implementasi manajemen mutu terpadu, pemimpin lembaga pendidikan harus melibatkan karyawan, baik dalam perencanaan, memecahkan masalah, hingga pengambilan keputusan guna meningkatkan kemampuan karyawan, rasa kepemilikan, serta tanggung jawab mereka terhadap lembaga pendidikan sehingga dapat mendorong etos kerja dan prestasi mereka (Ula, 2013: 49).

Hasil Penelitian

Manajemen mutu terpadu adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang harus diberi layanan yang bermutu adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Selanjutnya dalam konteks pendidikan manajemen mutu terpadu membahas hwa komponen pokok yaitu proses pembelajaran, layanan sekolah, lingkungan, sumber daya manusia dan output pendidikan. Kemudian untuk mengetahui apakah proses pembelajaran, layanan sekolah, lingkungan, sumber daya manusia dan output pendidikan MTs N 1 Cirebon sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan dapat dilihat pada pembahasan hasil penelitian terhadap lima komponen mutu pendidikan di bawah ini:

1. Mutu Layanan terhadap Siswa di MTs N 1 Cirebon

Misi utama dari sebuah institusi yang menerapkan manajemen mata terpadu adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap mutu. Mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan para pelanggannya, agar dapat mengetahui keinginan para pelanggannya maka sekolah dituntut untuk tahu apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Layanan terhadap siswa yang ada di MTs N 1 Cirebon dapat dikatakan sudah sesuai dengan standar layanan (baik). Ini terlihat dari bentuk layanan yang ada yaitu layanan fisik yang berupa:

- a. Layanan informasi untuk siswa dari pihak luar melalui pesan telepon, layanan keperluan sehari-hari alat tulis siswa dan makanan kecil melalui kantin, dan koperasi pelajar.
- b. Layanan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran yang tersedia di MTs N 1 Cirebon, seperti ruang laboratorium komputer, perpustakaan, dan lain-tain.
- c. Layanan bantuan kesehatan dengan adanya ruang UKS dan obat bagi siswa yang sakit atau kecelakaan dalam dinas sekolah
- d. Layanan di bidang kreatifitas dan aktivitas adalah tersedianya peralatan yang memadai seperti peralatan Olahraga dan kesenian
- e. Layanan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan ibadah adalah dengan adanya musholla.
- f. Kemudian jenis layanan yang berupa non fisik meliputi :Kegiatan pembelajaran intrakurikuler, siswa mendapatkan informasi, ilmu pengetahuan teori maupun praktek keterampilan dan tehnologi dalam proses belajar mengajar di kelas maupun di luar kelas dari para guru bidang studi yang mengampu

Akan tetapi MTs N 1 Cirebon tetap mempunyai keterbatasan-keterbatasan dalam memberikan layanan yang baik pada para pelanggannya dalam hal ini siswa yaitu dengan masih kurangnya ketersediaan buku pegangan siswa yang ada di perpustakaan. Bahkan buku-buku pelajaran tersebut yang masih sedikit di samping minat baca siswa yang kurang. Apakah artinya layanan fisik dan non fisik yang baik dan memadai tanpa adanya sumber daya manusia yang mampu mengelola: a dengan profesional, oleh karena itu MTs N 1 Cirebon juga dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya tidak hanya berhenti pada layanan fisik dan non fisik, akan tetapi MTs N 1 Cirebon juga memberikan layanan berupa sumber daya manusia

yang berkualitas dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya (siswa) dalam hal ini adalah guru dan karyawan. Dalam usaha untuk meningkatkan profesionalitas guru dan karyawan maka sekolah telah mengirimkan personelnya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berfungsi untuk menambah wawasan guru dan karyawan sehingga diharapkan kualitas guru dan karyawan semakin meningkat dalam tugasnya serta berkualitas pada layanan pada customernya.

2. Mutu Sumber Daya Manusia di MTs N 1 Cirebon

Di dalam konteks implementasi manajemen mutu terpadu di sekolah, sumber daya manusia merupakan pelanggan internal yang menentukan mutu lulusan (produk akhir) dan organisasi. Oleh karena itu berhasil atau tidaknya implementasi manajemen mutu di MTs N 1 Cirebon sangat ditentukan oleh faktor SDM yang terlibat di sekolah tersebut seperti pendidik dan tenaga kependidikan. Adanya sarang dan prasarana, kurikulum, lingkungan yang kondusif tidak akan berarti apa-apa tanpa didukung oleh faktor sumber daya manusia (SDM) yang mengelolanya. Untuk itu dukungan faktor sumber daya guru menjadi penentu keberhasilan proses pendidikan. Bagaimana unsur guru dikelola, menjadi persoalan penting sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam pencapaian tujuan sekolah yang tertuang di dalam visi, misi yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah pada tanggal 03 Mei 2023 MTs N 1 Cirebon proses rekrutmen sumber daya manusia di MTs N 1 Cirebon dilakukan berdasarkan ada perkembangan kelembagaan seperti jumlah siswa, jumlah kelas dan jumlah jam. Adanya penambahan pada unit-unit kelembagaan akan menjadi pertimbangan bagi perencanaan kebutuhan tenaga pendidik. Secara fonnal, MTs N 1 Cirebon menentukan beberapa kualifikasi umum yang harus dimiliki oleh calon guru, sebagai dasar dalam proses seleksi. Kualifikasi umum yang dipersyaratkan adalah:

- a. Calon guru harus berkualifikasi lulusan sarjana
- b. Calon guru harus memiliki budi pekerti atau akhlak yang baik
- c. Calon guru harus memiliki kualifikasi khusus yang telah ditentukan, seperti guru harus bisa membaca Al-Our'an

Sumber daya manusia yang ada di MTs N 1 Cirebon secara lahiriah sudah dapat dikatakan telah mencapai tingkat profesional dikatakan demikian karena secara kualifikasi dan kompetensi yang mereka miliki sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh undang-undang dan peraturan pemerintah serta teori-teori tentang sumber daya manusia. Ini terbukti dengan ada 80% sumber daya manusianya berkualifikasi S1 dan mengajar sesuai dengan keahlian mereka,

Menurut kepala sekolah MTs N 1 Cirebon mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia di MTs N 1 Cirebon mempunyai maksud sebagai upaya memperluas atau mewujudkan potensi-potensi, dan kemudian membawa suatu keadaan secara bertingkat kepada suatu keadaan yang lebih lengkap, lebih besar, atau lebih baik.

Sedangkan upaya pengembangan yang dilakukan oleh MTs N 1 Cirebon meliputi pengembangan profesionalitas guru melalui peningkatan kemampuan bagi guru mata pelajaran dengan cara mengikutsertakan guru pada pelatihan musyawarah guru mata pelajaran (MGMP). Dan di samping itu juga sekolah juga mengikutsertakan para guru dalam penataranpelatihan/seminar yang berkaitan dengan pendidikan, seperti persiapan implementasi kurikulum 2013, diklat

penyusunan administrasi pembelajaran. Karena pelatihan atau pengembangan memberikan arti yang sangat penting sebagai sarana untuk mengajarkan kepada para guru keterampilan dasar yang mereka butuhkan sesuai dengan pekerjaan mereka. Dengan demikian roda organisasi yang ada di MTs N 1 Cirebon dapat berjalan dengan baik. Sedangkan tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan kualitas guru dan karyawan sesuai tugas yang diembannya atau praktek keterampilan dan teknologi dalam proses belajar mengajar di kelas maupun di luar kelas dari para guru bidang studi yang mengampu. Akan tetapi MTs N 1 Cirebon tetap mempunyai keterbatasan-keterbatasan dalam memberikan layanan yang baik pada para pelanggannya dalam hal ini siswa yaitu dengan masih kurangnya ketersediaan buku pegangan siswa yang ada di perpustakaan. Bahkan buku-buku pelajaran tersebut yang masih sedikit di samping minat baca siswa yang kurang. Apalah artinya layanan fisik dan non fisik yang baik dan memadai tanpa adanya sumber daya manusia yang mampu mengelola: a dengan profesional, oleh karena itu MTs N 1 Cirebon juga dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya tidak hanya berhenti pada layanan fisik dan non fisik, akan tetapi MTs N 1 Cirebon juga memberikan layanan berupa sumber daya manusia yang berkualitas dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya (siswa) dalam hal ini adalah guru dan karyawan. Dalam usaha untuk meningkatkan profesionalitas guru dan karyawan maka sekolah telah mengirimkan personelnnya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berfungsi untuk menambah wawasan guru dan karyawan sehingga diharapkan kualitas guru dan karyawan semakin meningkat dalam tugasnya serta berkualitas pada layanan pada customernya.

3. Mutu Lingkungan dan Sumber Daya Fisik di MTs N 1 Cirebon

Lingkungan sekolah yang bermutu merupakan kondisi, dimana keadaan sekolah dan stakeholdernya, dalam keadaan aman, damai, menyenangkan untuk kegiatan belajar mengajar. Dan lingkungan yang ada di MTs N 1 Cirebon dapat dikatakan berada dalam lingkungan yang strategis untuk sebuah lembaga pendidikan dikatakan demikian karena lokasi MTs N 1 Cirebon jauh dari keramaian (kebisingan) karena jauh dari jalan raya. dalam kegiatan proses belajar mengajar lengkap dan keadaan ruang kelas yang mendukung bersih dan terasa nyaman sehingga suasana tersebut sangat mendukung bagi keberlangsungan proses pembelajaran dan pengajaran yang ada di MTs N 1 Cirebon tersebut.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan beberapa peserta didik kenyamanan dalam ruang kelas sudah baik karena semua ruang kelas ada ventilasi udara yang cukup, bersih, nyaman dan setiap hari ada petugas piket dari para siswa untuk membersihkan ruangan kelas dan selama pembelajaran berlangsung siswa yang piket harus bertanggung jawab menjaga kebersihan ruang kelas. Sumber daya fisik yang dimiliki sebagai penunjang proses belajar mengajar di MTs N 1 Cirebon adalah sebagai berikut:

- a. Ruang belajar: Ruang belajar dilengkapi dengan ventilasi udara yang cukup, meja, kursi, papan tulis white board dan meja kursi guru dan keadaan kelas yang bersih dan nyaman.
- b. Perpustakaan: Perpustakaan dimana ini berfungsi sebagai tempat siswa untuk menambah pengetahuan dengan membaca buku-buku penunjang oleh karena itu sekolah berusaha untuk membuat suasana perpustakaan senyaman mungkin seperti perpustakaan dilengkapi dengan ukuran ruangnya yang tidak sempit dan juga terdapat koleksi buku-

buku penunjang pada setiap mata pelajaran walaupun masih minim dan perpustakaan MTs N 1 Cirebon bersifat terbuka, artinya pengunjung dapat melihat, memilih, dan mengambil sendiri buku yang diinginkan tanpa bantuan petugas. Jadi secara fisik perpustakaan MTs N 1 Cirebon berada dalam ruangan yang kondusif dengan penataan ruang yang bagus dan nyaman.

- c. **Laboratorium Komputer:** Laboratorium komputer merupakan sarana penunjang dalam pembelajaran informasi dan teknologi sehingga sekolah berusaha memenuhi kebutuhan ini yaitu dengan pengadaan laboratorium komputer yang mana jumlah komputer yang dimiliki MTs N 1 Cirebon sebanyak 50 unit. Laboratorium komputer di MTs N 1 Cirebon sudah memenuhi standar ANBK, oleh karena itu pada Ujian Nasional tahun 2023 yang lalu MTs N 1 Cirebon mengadakan ANBK.
 - d. **Musholla:** MTs N 1 Cirebon merupakan sekolah swasta yang berbasis agama sehingga musholla merupakan sarana penting yang harus dimiliki oleh sekolah, adapun musholla yang ada di MTs N 1 Cirebon. Sedangkan bila dilihat dari lingkungan sosialnya bahwa sosialisasi warga MTs N 1 Cirebon secara imern sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari proses belajar mengajar setiap hari di setiap mata pelajaran, baik sesama pendidik, maupun pendidik dengan siswa ataupun diantara sesama siswa. Semuanya berjalan baik dan tercipta suasana yang sangat harmonis, hal ini merupakan sesuatu yang perlu dikembangkan yang merupakan salah satu cerminan dari keberhasilan implementasi manajemen mutu terpadu. Lebih dari itu lingkungan sosial lain yang mendukung adalah suasana keagamaan yang diterapkan dalam komunikasi misalnya berjabat tangan, sapaan yang hangat, suasana kekeluargaan, dan tidak ada jarak antara kepala sekolah dengan para pendidik dan karyawan serta dengan para peserta didik terbina komunikasi yang akrab.
4. **Mutu Proses Pembelajaran di MTs N 1 Cirebon**

Pembelajaran adalah proses atau cara menjadikan orang atau makhluk hidup belajar. Sedangkan belajar adalah modifikasi atau memperteguh kelakuan melalui pengalaman. Selanjutnya dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diketahui bahwa implementasi Manajemen mutu terpadu pada proses pembelajaran di MTs N 1 Cirebon dilakukan melalui hal-hal berikut:

a. **Perencanaan Pembelajaran**

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru, ada kesamaan pendapat di antara masing-masing guru mengenai kegiatan mereka dalam membuat perencanaan pembelajaran atau yang disebut RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran). Mereka menyatakan bahwa bentuk perencanaan pengajaran dengan konsep kurikulum sama halnya dengan perencanaan konsep kurikulum pelajaran yang lain, diantaranya menyusun kegiatan perencanaan pengajaran secara sistematis dan mengidentifikasi konsep-konsep yang akan dibahas, serta memilih kegiatan pembelajaran yang sesuai. Akan tetapi dalam kenyataannya, walaupun masing-masing guru memiliki pendapat yang sama tentang perencanaan pengajaran, Namun dalam realisasinya ada beberapa guru yang berbeda. Hal itu tampak dari variasi bentuk perencanaan persiapan guru mengajar. Mayoritas guru menyusun kegiatan secara sistematis

berupa rencana program pembelajaran (RPP) namun ada pula sebagian kecil dari guru yang hanya membuat berbentuk ringkasan materi saja.

Merujuk pada pendapat para guru tentang bentuk perencanaan pembelajaran yang direalisasikannya diperkuat dengan hasil pengamatan dan dokumentasi, pada umumnya sudah sesuai dengan konsep pencanaan pembelajaran yang baik. Hal ini nampak bahwa setiap guru telah memiliki dokumen administrasi pembelajaran yang terdiri dari: pengesahan dokumen pelajaran oleh kepala sekolah, analisis hari efektif dan jam pelajaran efektif, analisis urutan logis pelajaran, program tahunan, program semester, silabus, RPP (rencana program pembelajaran), jurnal kegiatan pembelajaran, daftar hadir siswa, blanko daftar nilai dan analisis hasil evaluasi dan tindak lanjut, blanko daftar nilai akhir semester, kisi-kisi penulisan soal, kunci jawaban, pedoman penskoran dan perhitungan nilai akhir, uji kompetensi, kunci jawaban dan pedoman penilaian.

Kegiatan guru-guru pada tahap persiapan ini dapat dibagi kepada dua kelompok persiapan: Persiapan tertulis, (Persiapan tertulis seperti pembuatan rencana pelaksanaan pembelajaran yang sekarang disebut RPP (rencana pelaksanaan pembelajaran), Kisi-kisi soal dan sebagainya) dan Persiapan tidak tertulis (persiapan-persiapan tidak tertulis meliputi strategi mengajar dan menggunakan metode, alat perigajaran sebagai upaya memperlancar pelaksanaan pengajaran). Sedangkan Mengenai persiapan mengajar yang dilakukan oleh para guru di MTs N 1 Cirebon sudah baik karena cara mereka menyusun sudah mengikuti ketentuan dan standar yang ditetapkan oleh Undang-undang, Peraturan Pemerintah dan peraturan Menteri (Permen).

b. Pelaksanaan Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu istilah yang mengilustrasikan proses komunikasi dua arah antara guru dan siswa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi di kelas dan wawancara dengan para guru di ruang guru diketahui bahwa pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh guru yang ada di MTs N 1 Cirebon adalah :

- 1) Kegiatan pendahuluan atau persiapan, dalam langkah ini para guru melaksanakan kegiatan-kegiatan seperti menjelaskan ringkasan bahan-bahan yang telah disampaikan peserta didik pada minggu sebelumnya, mengadakan apersepsi dan memberikan tes awal dan pre test yang diberikan pada peserta didik untuk mengetahui kemampuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh peserta didik sebelum mengikuti proses belajar mengajar.
- 2) Kegiatan mengajar dalam tahap ini guru-guru memperhatikan hal-hal: menjelaskan tujuan yang hendak dicapai dalam pertemuan tersebut, menggunakan metode belajar mengajar yang tepat, memanfaatkan sumber belajar yang ada dan menggunakan sarana dan alat belajar. Secara lebih jelas, langkah-langkah yang ditempuh guru di MTs N 1 Cirebon pada tahap ini adalah: Menyampaikan materi dengan penjelasan-penjelasan secukupnya, memberikan kesempatan pada peserta didik untuk menanyakan materi yang belum jelas, menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh peserta didik, melontarkan masalah yang menuntut pemecahan untuk didiskusikan oleh peserta didik

di kelas, dan sebelum menutup pelajaran guru biasanya memberi tugas yang mana berfungsi sebagai kegiatan siswa di rumah.

- 3) Kegiatan penutup, pada tahap ini mereka melaksanakan hal-hal: membuat resume dan bahan-bahan yang baru dijelaskan, dan mengadakan tes akhir khusus untuk materi yang baru saja disampaikan. Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa tahapan-tahapan yang dilakukan guru-guru MTs N 1 Cirebon sesuai dengan informasi yang penulis peroleh melalui wawancara dengan mereka. Tahapan-tahapan yang mereka lakukan sudah sesuai dengan UU, PP, Permen dan teori-teori yang banyak digunakan dalam proses belajar mengajar. Sedangkan dalam penampilan mengajar, para guru umumnya telah melaksanakan prosedur-prosedur pembelajaran yang tepat seperti guru telah menjelaskan topik yang akan dibahas, kemudian guru memberikan ilustrasi dan kesimpulan. Strategi pembelajaran dan pengajaran sesuai dengan tujuan dan kriteria obyektif serta respon belajar, kemudian variasi dan model pembelajaran baik dan menarik karena metode belajarnya mengarah pada “quantum learning” dan “quantum teaching” yaitu dengan menggunakan metode pembelajaran aktif, kreatif, afektif dan menyenangkan (Pakem). Aktif artinya selalu mencoba, tidak ingin menjadi penonton, memanfaatkan modalitas belajar (visual, auditorial, kinestetik). Lebih lanjut pengelolaan kelas untuk proses belajar mengajar menggunakan sistem is door (di ruang kelas) dan out door (di luar kelas). Sistem ini dilakukan agar pembelajaran lebih menarik dan menambah motivasi peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran, dan ayar kejenuhan peserta didik dapat dicairkan dengan suasana baru di luar kelas. Pembelajaran in door (di kelas) dilakukan sesuai dengan materi dan bahan ajarnya dengan menggunakan model pembelajaran aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan (Pakem). Model pembelajaran pakem menekankan pada kreatifitas guru dan peserta didik dalam memahami konsep materi pelajaran. Sementara materi yang diajarkan di luar kelas (out door) adalah materi pelajaran penjasokes dan kertakes dan kadang-kadang juga pelajaran Bahasa Arab dan Bahasa Inggris juga dilakukan di luar kelas menyesuaikan dengan materi yang akan diajarkan. Bila dilihat dari aspek tujuan kurikulum, hal itu sudah dilakukan secara sistematis. Hal ini tercermin dari pendapat sebagian guru yang mengungkapkan bahwa pada umumnya mereka sudah memahami makna dan prosedur pembelajaran. Antara guru dan peserta didik terlibat cinta yang transformatif. Dalam proses belajar mengajar keduanya berubah, semakin lama semakin baik.

c. Evaluasi pembelajaran

Sebagaimana sekolah-sekolah pada umumnya para guru di MTs N 1 Cirebon dalam melakukan kegiatan pembelajaran juga melakukan evaluasi pembelajaran. Evaluasi pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di MTs N 1 Cirebon dilakukan melalui aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik.

Evaluasi terhadap aspek kognitif mencakup semua unsur pokok bidang: studi. Berdasarkan hasil wawancara dengan para guru adapun evaluasi dalam bidang kognitif yang dilakukan di MTs N 1 Cirebon antara lain berupa :

- 1) Ulangan harian yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap sudah selesai menyampaikan topik pokok bahasan tertentu dan fungsinya adalah untuk mengetahui sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar.
- 2) Ulangan tengah semester yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap selesai menyampaikan beberapa topik pokok bahasan tertentu dalam waktu tiga bulan dan untuk mengukur sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar dan dilaporkan kepada wali murid agar wali murid mengetahui perkembangan kemajuan putra-putrinya.
- 3) Ulangan semester (ulangan umum) yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap selesai menyampaikan beberapa topik pokok bahasan tertentu dalam waktu 6 bulan dan untuk mengukur sejauh mana kompetensi peserta didik dalam memahami materi ajar dan untuk menentukan peserta didik naik ke kelas yang lebih tinggi atau tinggal kelas serta bentuk komunikasi sekolah dengan wali murid agar wali murid mengetahui perkembangan kemajuan putra-putrinya.
- 4) Ujian sekolah yaitu penilaian sekolah terhadap peserta didik yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana seluruh kompetensi telah dikuasainya dan untuk menentukan peserta didik lulus atau tidak dalam menempuh studi selama tiga tahun. Ujian nasional adalah penilaian yang dilakukan oleh Negara terhadap peserta didik pada tiga bidang studi yaitu, Bahasa Indonesia, Matematika dan Bahasa Inggris sebagai penentu kelulusan peserta didik dan penentu mutu sekolah.

Sedangkan dalam aspek afektif lebih ditekankan pada unsur-unsur pokok sikap dan akhlak. Dan evaluasi dalam aspek psikomotorik terutama ditekankan pada unsur pokok keterampilan/ skil yang harus dimiliki siswa sebagai cerminan dari siswa madrasah. Hal ini menunjukkan bahwa bidang studi yang dianut dalam Kurikulum 2013 didesain untuk memberikan pengetahuan yang mengacu kepada pengalaman ajaran dalam kehidupan sehari-hari. Adapun pelaporan hasil dari evaluasi pembelajaran yang diperoleh oleh siswa MTs N 1 Cirebon dapat dilihat melalui raport yang disampaikan ke wali murid dan tindak lanjut secara berkesinambungan.

5. Mutu Lulusan MTs N1 Cirebon

MTs N 1 Cirebon menginginkan para siswa yang lulus dari MTs N 1 Cirebon harus mampu menjadi sosok yang bermutu, baik dari segi mutu fikir, dzikir dan mutu fikir, dzikir, maupun mutu dalam menyiapkan kemampuan untuk menangkap peluang untuk kehidupan di masa yang akan datang. maka siswa dibina untuk bisa mempunyai kemampuan tersebut. Produk mutu pendidikan yang dilakukan oleh MTsN 1 Cirebon melalui jalur kurikuler dan ekstrakurikuler ini banyak membantu para siswa yang bisa dikatakan berhasil merubah dalam menyalurkan potensi. Karena hanya dengan melalui proses yang baik dan berkualitas dunia pendidikan akan menghasilkan produk yang baik dan berkualitas. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pada umumnya, kesalahan yang dialami oleh lembaga pendidikan adalah kurang tepatnya penggunaan paradigma kualitas dalam pendidikan. Pada umumnya para pengelola lembaga penyelenggara pendidikan khususnya MTs N 1 Cirebon masih menggunakan paradigma lama, di mana kualitas dalam pendidikan ditetapkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan tersebut. MTs N 1 Cirebon seyogyanya dan seharusnya

paradigma tersebut sudah ditinggalkan dan diganti dengan paradigma baru, yaitu kualitas pendidikan MTs N 1 Cirebon itu ditentukan oleh stakeholder dan outcomes dari suatu lembaga pendidikan terkait. Maka dengan demikian, kualitas pendidikan bukanlah sesuatu yang berdiri sendiri tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan dan terkait. Sebagai suatu proses dalam sebuah sistem, bila membicarakan masalah kualitas pendidikan maka tidak akan bisa lepas dari membahas tiga unsur pendidikan sebagai sebuah sistem tersebut yaitu: input, proses, dan Output.

Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini adalah mutu layanan terhadap siswa sangat memadai, sumber daya manusia yang dimiliki MTs N 1 Cirebon menjunjung tinggi profesionalisme, mutu lingkungan atau sarana prasarana yang dimiliki MTs N 1 Cirebon lengkap. Sedangkan mutu dalam proses pembelajaran setiap guru melaksanakan proses administrasi dengan rapih dan beberapa guru juga dapat mengembangkan kemampuannya lewat program MGMP. Adapaun lulusan dari MTs N 1 Cirebon mampu menjadi sosok yang bermutu, baik dari segi mutu fikir, dzikir dan mutu fikir, dzikir, maupun mutu dalam menyiapkan kemampuan untuk menangkap peluang untuk kehidupan di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Coolman, Toni Bush dan Mariane. 2012., *Manajememn Mutu Kepemimpinan Pendidikan*. Jogjakarta: Diva Press.
- Darmalaksana, Wahyudin. 2020., *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan*. Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Faizal Amir., 2022. *Peningkatan Mutu Kinerja Guru Melalui Supervisi Akademik Di Ma Nu Putri Buntet Pesantren Cirebon Dalam Menghadapi PKG 2021*. Tsaqafatuna, Cirebon, Vol 4 No 1.
- Gunawan, Imam.2013., *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: bumi aksara.
- Hamdan, 2021, *Total Quality Management dalam dunia pendidikan*, Bandung: Widina Persada Bandung
- Husaini Usman, 2006., *Manajemen (teori, praktik, dan riset pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Juharni, 2017, *Manajemen Mutu Terpadu*, Makasar: CV sah Media
- Nasution M. Nur, 2005., *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Sallis, Edward, 2008., *Toral guality management in education, manajemen mutu pendidikan, (Terjemahan Almad Ali Riyadi & Fahrurrozi)*. Yogyakarta: IRCiSoD. (Buku asli diterbitkan tahun 1993)

Pineda, Aaron Paul M. Total Ouality Management In Educational Institutions: Influences On Customer Satisfaction. AMA International University, Bahrain, Vol. 3, 2013.

zahroh, Aminatul. toral guality management : *teori, praktik manajemen untuk mendongkrak mutu pendidikan*. Jogjakarta: ar-ruzz media, 2014.

Suryana, 2020. *Permasalahan Mutu Pendidikan Dalam Perspepektif Pembangunan Pendidikan. Edukasi UNNES, Semarang, Vol 14 No 1*