

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dianggap sebagai suatu investasi yang paling berharga dalam bentuk peningkatan kualitas sumber daya insani untuk pembangunan suatu bangsa. Sering kali kebesaran suatu bangsa diukur dari sejauhmana masyarakatnya mengenyam pendidikan. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh suatu masyarakat, maka semakin majulah bangsa tersebut. Kualitas pendidikan tidak saja dilihat dari kemegahan fasilitas yang dimiliki, tetapi sejauhmana *output* (lulusan) suatu pendidikan dapat membangun sebagai manusia yang paripurna sebagaimana tahapan pendidikan tersebut.

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggaraan pendidikan, tetapi pendidikan yang bermutu, baik dari segi *input*, proses, *output*, maupun *outcome*. *Input* pendidikan yang bermutu adalah guru – guru yang bermutu, peserta didik yang bermutu, kurikulum yang bermutu, fasilitas yang bermutu, dan berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran yang bermutu. *Output* yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang disyaratkan. Dan *outcome* yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi atau terserap pada dunia usaha atau dunia industri¹

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan, khususnya pendidikan dasar dan menengah. Berbagai usaha telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, misalnya pengembangan

¹ Deni Koswara, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 288

kurikulum nasional dan lokal, peningkatan kompetensi guru melalui pelatihan, pengadaan buku dan alat pelajaran, pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, dan peningkatan mutu manajemen sekolah. Namun demikian, berbagai indikator mutu pendidikan belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Sebagian sekolah terutama di kota-kota, menunjukkan peningkatan mutu pendidikan yang cukup menggembirakan, namun sebagian lainnya masih memprihatinkan.

Secara fungsional, pendidikan pada dasarnya ditujukan untuk menyiapkan manusia menghadapi masa depan agar hidup lebih sejahtera, baik sebagai individu maupun secara kolektif sebagai warga masyarakat, bangsa maupun antar bangsa. Bagi pemeluk agama, masa depan mencakup kehidupan di dunia dan pandangan tentang kehidupan hari kemudian yang bahagia. Namun saat ini dunia pendidikan kita belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Fenomena itu ditandai dari rendahnya mutu lulusan, penyelesaian masalah pendidikan yang tidak sampai tuntas, atau cenderung tambal sulam, bahkan lebih berorientasi proyek. Akibatnya, seringkali hasil pendidikan mengecewakan masyarakat. Mereka terus mempertanyakan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat dalam dinamika kehidupan ekonomi, politik, sosial, dan budaya.

Kualitas lulusan pendidikan kurang sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja dan pembangunan, baik industri, perbankan, telekomunikasi, maupun pasar tenaga kerja sektor lainnya yang cenderung menggugat eksistensi sekolah. Bahkan SDM yang disiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus belum sepenuhnya memuaskan bila dilihat dari segi akhlak, moral, dan jati diri bangsa dalam kemajemukan budaya bangsa.

Ada dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. Pertama strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bilamana semua input pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya,

maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan *output* (keluaran) yang bermutu sebagai mana yang diharapkan. Ternyata strategi *input- output* yang diperkenalkan oleh teori *education production function* tidak berfungsi sepenuhnya di lembaga pendidikan (sekolah), melainkan hanya terjadi dalam institusi ekonomi dan industri.

Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat *macro-oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya, banyak faktor yang diproyeksikan di tingkat *makro* (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat *mikro* (sekolah). Atau dengan singkat dapat dikatakan bahwa kompleksitasnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat.²

Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan sudah dilakukan oleh pemerintah atau inisiatif dari pihak sekolah sendiri. Salah satu untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah sekolah menerapkan manajemen ISO 9001 – 2000. Dengan penerapan suatu sistem manajemen mutu ISO 9001 – 2000 tentunya sekolah akan membawa dampak positif bagi layanan pendidikan, yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari lulusan atau layanan yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau layanan. Mutu suatu produk layanan dapat dijamin karena sistem secara otomatis akan berusaha mengontrol dan mencegah setiap potensi timbulnya ketidaksesuaian atau penyimpangan pada seluruh tahapan *supply chain*. Hal ini juga akan berpengaruh positif terhadap kinerja sekolah yaitu akan terhindarnya pemborosan anggaran, meminimalisasi biaya-biaya, dan pada akhirnya adalah meningkatnya keuntungan sekolah secara signifikan³

Menurut Kepmendikbud No. 0531012001 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), sekolah harus memiliki persyaratan minimal untuk menyelenggarakan pendidikan dengan serba lengkap dan cukup seperti, luas

² Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah. Sebuah pendekatan baru dalam pengelolaan sekolah untuk peningkatan mutu*, (Dirjed Dikdasmen.1999).

³ <http://sistem-manajemen-mutu-iso-9001-2000.com> (diakses tanggal 23 April 2022)

lahan, perabot lengkap, peralatan/laboratorium/media, infrastruktur, sarana olahraga, dan buku rasio 1:2. Kehadiran Kepmendiknas itu dirasakan sangat tepat karena dengan keputusan ini diharapkan penyelenggaraan pendidikan di sekolah tidak “kebablasan cepat” atau “keterlalu tertinggal” di bawah persyaratan minimal sehingga kualitas pendidikan menjadi semakin terpuruk.

Dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan yang meliputi perencanaan, pengawasan dan evaluasi program pendidikan melalui dewan pendidikan dan komite sekolah/madrasah, ayat (2) Dewan pendidikan, sebagai lembaga mandiri dibentuk dan berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dengan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan ditingkat nasional, provinsi dan kabupaten/ kota yang tidak mempunyai hubungan hierarkis, dan ayat (3) Komite sekolah/madrasah sebagai lembaga mandiri dibentuk dan berperan dalam peningkatan mutu pelayanan dan memberikan pertimbangan, arahan dan dukungan tenaga, sarana dan prasarana serta pengawasan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan.⁴

Pemerintah berupaya memperbaiki dan meningkatkan mutu pendidikan. Banyak kegiatan reformasi yang telah dilaksanakan seperti program inovasi dalam reformasi pendidikan. Reformasi pendidikan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memperbaiki pola hubungan sekolah dengan lingkungannya dan dengan pemerintah. Pola pengembangan perencanaan serta pembelajaran.

Reformasi pendidikan bukan hanya dengan perubahan dalam sektor kurikulum, baik struktur maupun prosedur perumusannya. Pembaruan kurikulum akan lebih bermakna bila diikuti oleh perubahan praktik pembelajaran di dalam maupun di luar kelas. Indikator perubahan kurikulum ditunjukkan dengan adanya perubahan pola kegiatan pembelajaran, pemilihan media pendidikan, penentuan pola penilaian yang menentukan hasil pendidikan.

Kebijakan pemerintah dalam bidang pendidikan salah satunya seperti yang telah dimuat dalam Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang

⁴ Kepmendiknas No. 044/U/2002 dan UU Sisdiknas No. 20/2003 pasal 56 ayat (1).

Sistem Pendidikan Nasional, yang didalamnya mencakup dasar dan tujuan penyelenggaraan pendidikan termasuk wajib belajar, penjaminan kualitas pendidikan serta peran serta masyarakat dalam sistem pendidikan nasional⁵ Kebijakan tersebut dibuat untuk menghasilkan pendidikan Indonesia yang baik dan lulusan yang berkualitas di sektor jenjang pendidikan. Untuk mendukung hal tersebut, terlebih dahulu membentuk standar yang harus menjadi acuan pelaksana kegiatan pendidikan. Maka untuk itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang kemudian dibentuk Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) sebagai badan yang menentukan standar dan kriteria pencapaian penyelenggaraan pendidikan.

Standar-standar yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan pendidikan sebagaimana yang diatur dalam pasal 2 Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tersebut yaitu : 1) Standar Isi, 2) Standar Proses, 3) Standar Lulusan, 4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 5) Standar sarana Prasarana, 6) Standar pengelolaan, 7) Standar Pembiayaan, 8) Standar Penilaian Pendidikan⁶. Namun dalam penelitian ini yang menjadi bahasan penulisan hanya standar proses (PBM) pada Madrasah Aliyah Negeri .

Salah satu indikator hasil pendidikan pada umumnya dan pembelajaran pada khususnya, terlihat pada perubahan perilaku peserta didik dibandingkan antara sebelum dan sesudah proses pendidikan atau proses pembelajaran terjadi. Pembelajaran dimaksud adalah dapat berkaitan dengan ranah pengetahuan /kognitif, keterampilan/psikomotorik dan sikap/afektif. Keberhasilan mengubah perilaku tersebut dipengaruhi beberapa faktor seperti karakteristik peserta didik, guru, kurikulum, sarana prasarana, lingkungan dan proses pembelajaran.

Proses pembelajaran merupakan inti dari proses pendidikan formal, didalamnya terjadi interaksi antar berbagai komponen pembelajaran yaitu guru,

⁵ Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

⁶ Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 dalam Redaksi Sinar Grafika, *Undang-undang Guru dan Dosen*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2008)

materi pembelajaran dan siswa. Interaksi ketiganya melibatkan metode pembelajaran, media dan penataan lingkungan tempat belajar, terciptanya tujuan hingga tercipta situasi pembelajaran yang memungkinkan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Pembelajaran yang berkualitas merupakan hasil pembelajaran yang dicapai setelah melalui proses belajar mengajar. Mutu pembelajaran dapat ditunjukkan melalui nilai yang diberikan oleh seorang guru dari jumlah bidang studi yang telah dipelajari oleh peserta didik. Setiap kegiatan pembelajaran tentunya selalu mengharapkan akan hasil pembelajaran yang maksimal.

Dalam hal mutu, Juran berpendapat bahwa mutu adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna.⁷ Produk atau jasa yang dimaksud adalah hasil pembelajaran, sedangkan pengguna adalah peserta didik serta orang tua, dengan kata lain mutu pembelajaran merupakan hasil pembelajaran yang memenuhi ketetapan standar sehingga pelanggan merasa terpuaskan. Namun dalam proses pencapaiannya, mutu pembelajaran dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti manajemen, kurikulum, pendidik, sarana prasarana, media, dan lingkungan.

Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan⁸ Dengan manajemen pembelajaran diharapkan dapat melahirkan pembelajaran yang bermutu, melalui perencanaan mutu, pelaksanaan, evaluasi dan pengawasan mutu dalam pembelajaran akan mampu menjembatani antara guru sebagai fasilitator dengan peserta didik sebagai subjek dalam pembelajaran.

Madrasah di Indonesia merujuk pada pendidikan dasar sampai menengah, sementara pada masa klasik Islam madrasah merujuk pada lembaga

⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Jogjakarta : IRCiSoD, 2011), cet, IV, 108

⁸ Siswanto, H.B., *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), 22

pendidikan tinggi. Menurut Nakosteen, motif pendirian madrasah pada masa klasik Islam ialah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan pendidikan umum (sekuler), yang dianggap kurang memadai jika dilakukan di dalam masjid, sebab masjid merupakan tempat ibadah⁹

Madrasah Aliyah (MA) adalah jenjang menengah pada pendidikan formal di Indonesia, setara dengan sekolah menengah atas yang pengelolaannya dilakukan oleh Kementerian Agama. Pendidikan MA ditempuh dalam waktu 3 tahun, mulai dari kelas X sampai kelas XII. Kurikulum MA sama dengan kurikulum Sekolah Menengah Atas, hanya saja pada MA terdapat porsi lebih banyak mengenai pendidikan agama Islam¹⁰

Madrasah Aliyah Negeri MAN 1 Sumedang termasuk salah satu madrasah yang terakreditasi A MAN 1 Sumedang merupakan satu-satunya madrasah aliyah di Kabupaten Sumedang yang berstatus negeri, sedangkan yang lainnya berstatus swasta.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang sebagai lembaga penyelenggara pendidikan terus-menerus mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi di dunia pendidikan. Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang merupakan salah satu madrasah yang menerapkan kurikulum KTSP dengan pemenuhan delapan standar nasional pendidikan yang telah dikembangkan untuk meningkatkan penjaminan mutu madrasah.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang disingkat MAN 1 Sumedang yang berlokasi di Kecamatan Cimalaka, dengan alamat Jalan Raya Tanjungkerta - Cimalaka No. 130 Sumedang Telp (0261) 202714. Keberadaan MAN 1 Sumedang tidak terlepas dari riwayat berdirinya PGAN Sumedang di Cimalaka. Keberadaan PGAN Sumedang berasal dari berdirinya PGA Muhammadiyah 4th Sumedang pada tahun 1953, yang berlokasi di SGB I (numpang). Pada tahun 1955 pindah ke SGB IV (SMUN 1 Sumedang sekarang). Pada tahun 1963 pindah lagi ke Madrasah Islam atau MIS (SLTP NU sekarang).

⁹ Lativi, *Abdi madrasah*,. (Sumber: Madrasah Kemenag.go.id).

¹⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_Madrasah, html (diakses 23 April 2022)

Kepemimpinan PGA Muhammadiyah 4th Sumedang sejak berdirinya (1953) s.d 1956 dipimpin oleh Bapak Sulwin Tirtakusumah, kemudian dari tahun 1956 s/d 1963 dipimpin oleh Bapak Kosim yang selanjutnya oleh Bapak Ace Hidayat (Waspanda Islam Kanwil Depag Jabar sekarang) sampai tahun 1967.

Sebagai lembaga pendidikan yang bercorak keagamaan (Islam) di bawah naungan Kementerian Agama, MAN 1 Sumedang menentukan langkah-langkah yang jelas sebagai arahan untuk tercapainya tujuan tersebut. Langkah tersebut diwujudkan dalam visinya Terwujud warga madrasah yang “manis” (Maju, Agamis, Normatif, Inovatif dan Simpatik).

Upaya peningkatan mutu kualitas Sumber Daya Manusia yang cerdas, terampil, berakhlak mulia dan mampu hidup bersaing yang sesuai dengan tuntutan visi dan misi serta moto MAN 1 Sumedang adalah tuntutan dari perkembangan zaman pada saat ini. Oleh karena itu upaya peningkatan SDM ini harus diprogramkan secara terstruktur, berkesinambungan dan di evaluasi secara berkala. Hal ini menjadi semakin penting karena perubahan-perubahan akibat perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) serta komunikasi menjadi semakin tidak kentara.

Salah satu bagian yang penting dalam upaya tersebut adalah madrasah sebagai fungsi pendidikan berkewajiban untuk mengembangkan kemampuan serta membentuk watak dan kepribadian bangsa yang bermartabat, khususnya generasi muda sebagai penerus cita-cita perjuangan bangsa dan sumber insani bagi pembangunan nasional. Kompetensi penyelenggaraan pendidikan yang mengacu pada kompetensi siswa yang diarahkan pada kompetensi *multiple intelegensi* sangatlah diharapkan. Oleh karena itu upaya pengembangan potensi diri siswa sangatlah diperlukan dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Mutu pendidikan madrasah dapat menggunakan model Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) yang menitikberatkan sekolah sebagai kekuatan utama dalam usaha peningkatan mutu tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam model ini adalah pendekatan *input*, *proses*, *output*. Dalam usaha peningkatan mutu dengan menggunakan model ini, ada beberapa kriteria dan karakteristik sekolah yang harus dipenuhi sebagai berikut:

1) *Input* Pendidikan

a. Memiliki Kebijakan Mutu

Lembaga pendidikan secara eksplisit menyatakan kebijakannya tentang mutu yang diharapkan. Dengan demikian gerakan dari semua komponen lembaga tertuju pada peningkatan mutu sehingga semua pihak menyadari akan pentingnya mutu. Kesadaran akan pentingnya mutu yang tertanam pada semua gerak komponen sekolah akan memberikan dorongan kuat pada upaya-upaya atau usaha-usaha peningkatan mutu.

b. Sumber Daya Tersedia dan Siap

Sumber daya merupakan *input* penting yang diperlukan untuk berlangsung proses pendidikan disekolah. Tanpa sumber daya yang memadai, proses pendidikan disekolah tidak akan berlangsung secara memadai, yang pada gilirannya mengakibatkan sasaran sekolah tidak akan tercapai. Sumber daya dapat dibagi menjadi dua, sumber daya manusia dan sumber daya selebihnya (uang, peralatan, perlengkapan, bahan dan lain sebagainya) dengan penegasan bahwa sumber daya selebihnya tidak akan mempunyai arti apapun bagi perwujudan sasaran sekolah tanpa adanya campur tangan sumber daya manusia.¹¹

c. Memiliki Harapan Prestasi Tinggi

Sekolah mempunyai dorongan dan harapan yang tinggi untuk meningkatkan prestasi peserta didik dan sekolahnya. Kepala sekolah memiliki komitmen dan motivasi yang kuat untuk meningkatkan mutu sekolah secara optimal. Demikian juga dengan guru dan peserta didik, harus memiliki kehendak kuat untuk berprestasi sesuai dengan tugasnya

d. Fokus Pada Pelanggan

Pelanggan, terutama peserta didik, harus merupakan fokus dari semua kegiatan sekolah. Artinya, semua input dan proses yang dikerahkan disekolah, tertuju utamanya untuk meningkatkan mutu dan kepuasan peserta didik. Konsekuensi logis dari ini semua adalah bahwa penyiapan input dan proses belajar mengajar harus benar-benar mewujudkan sosok utuh mutu dan kepuasan

¹¹ Depdiknas, Manajemen Peningkatan..., hal.18

yang diharapkan dari peserta didik.

Dalam kaitan ini Sallis, seperti yang dikutip Syafaruddin, membuat kategorisasi pelanggan dunia pendidikan menjadi dua bagian, yaitu pelanggan dalam (*internal customer*) yang terdiri dari: pegawai, pelajar dan orang tua pelajar. Sementara yang termasuk pelanggan luar (*external customer*) adalah: perguruan tinggi, dunia bisnis, militer dan masyarakat luas pada umumnya.¹² Oleh karena itu seluruh komponen sekolah harus bekerja sama untuk mengenali kehendak pelanggan dan kecenderungan yang ada ditengah masyarakat guna menyediakan lulusan yang diharapkan pelanggan dan mampu memberikan kepuasan sesuai dengan yang diharapkan.

a. *Input* Manajemen

Sekolah memiliki input manajemen yang memadai untuk menjalankan roda sekolah. Kepala sekolah dalam mengatur dan mengurus sekolahnya menggunakan sejumlah input manajemen. Kelengkapan dan kejelasan input manajemen akan membantu kepala sekolah dalam mengelola sekolahnya secara efektif. Input manajemen yang dimaksud adalah: tugas yang jelas, rencana yang rinci, dan sistematis, program yang mendukung bagi pelaksanaan rencana, ketentuan - ketentuan (aturan main) yang jelas sebagai panutan bagi warga sekolah untuk bertindak, dan adanya sistem pengendalian mutu yang efektif dan efisien untuk menyakinkan agar sasaran yang telah disepakati dapat dicapai.¹³

2) Proses dalam Pendidikan

a. Efektifitas Proses belajar Mengajar Tinggi

Sekolah memiliki efektifitas proses belajar mengajar (PBM) yang tinggi. Proses belajar mengajar yang menjadikan peserta didik sebagai faktor utama pendidikan. Karena pembelajaran bukanlah proses memorisasi dan recalli, bukan pula sekedar penekanan pada penguasaan pada apa yang diajarkan. Dalam hal ini guru harus menjadikan peserta didik memiliki kecakapan untuk belajar dan

¹² Syafaruddin, Manajemen Peningkatan mutu..., hlm. 37.

¹³ Depdiknas,...*Manajemen Peninkatan Mutu...*, hal. 19

memperoleh pengetahuan tentang cara belajar yang efektif (*learning how to learn*). Untuk itu guru harus mampu menciptakan iklim belajar yang menyenangkan (*joyful learning*) sehingga peserta didik tidak merasa tertekan atau terpaksa ketika menghadapi pembelajaran di dalam kelas.¹⁴

b. Kepemimpinan yang Kuat

Kepala sekolah memiliki peran yang kuat dalam mengkoordinasikan, menggerakkan dan menyalurkan semua sumber daya yang tersedia. Kepemimpinan kepala sekolah merupakan faktor utama dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran sekolah. Oleh karena itu kepala sekolah dikatakan berkualitas apabila kepala sekolah dapat memberi pengaruh yang lebih baik dalam tindakan-tindakan kerjanya. Sehingga warga sekolah dapat bekerja maksimal sesuai dengan program yang telah ditentukan. Guru dan karyawan lainnya, akan termotivasi melakukan perbaikan-perbaikan dalam kerjanya, karena kinerja para anggota organisasi sekolah lahir dari ketrampilan dan kepemimpinan Kepala Sekolah.¹⁵

c. Pengelolaan yang Efektif tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan, terutama guru, merupakan jiwa dari sekolah. Sekolah hanya lah merupakan wadah. Oleh karena itu, pengelolaan tenaga kependidikan, mulai dari analisis kebutuhan, perencanaan, pengembangan, evaluasi kinerja, hubungan kerja, hingga pada tahap imbal jasa, merupakan garapan penting bagi seorang kepala sekolah, karena itu sekolah yang bermutu mensyaratkan adanya tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi dan berdedikasi tinggi terhadap sekolahnya.

d. Sekolah Memiliki Budaya Mutu

Budaya mutu tertanam di sanubari semua warga sekolah, sehingga setiap perilaku selalu didasari oleh profesionalisme. Budaya mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut: (a) informasi kualitas harus digunakan untuk perbaikan, bukan untuk mengadili atau mengontrol orang; (b) kewenangan harus sebatas

¹⁴ E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi, Konsep, karakteristik dan Implementasi* (Bandung: Remaja Rosda karya, 2002) hal.149

¹⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu* (Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 66

tanggung jawab ; (c) hasil harus diikuti *rewards* dan *punishment*; (d) kolaborasi, sinergi, bukan kompetisi, harus merupakan basis atau kerja sama (e) warga sekolah harus merasa aman terhadap pekerjaannya; (f) atmosfer keadilan (*fairnes*) harus ditanamkan; (g) imbal jasa harus sesuai dengan pekerjaannya; dan (h) warga sekolah merasa memiliki sekolah.

e. Sekolah Memiliki teamwork yang kompak, cerdas, dan Dinamis

Output pendidikan merupakan hasil kolektif warga sekolah, bukan hasil individual. Karena itu, budaya kerjasama antar fungsi dalam sekolah, antar individu dalam sekolah, harus merupakan kebiasaan hidup sehari-hari dalam sekolah. Budaya kolaboratif antar fungsi yang harus selalu ditumbuhkembangkan hingga tercipta iklim kebersamaan.¹⁶

f. Sekolah Memiliki Kewenangan (Kemandirian)

Sekolah memiliki kewenangan untuk melakukan yang terbaik bagi dirinya, sehingga dituntut untuk memiliki kemampuan dan kesanggupan pada atasan. Untuk menjadi mandiri sekolah harus memiliki sumber daya yang cukup untuk menjalankannya. Iklim otonomi yang sedang digalakkan harus dimanfaatkan secara optimal oleh sekolah. Oleh karena itu inovasi, kreasi dan aksi harus diberi gerak yang cukup, yang pada akhirnya akan menumbuhkan kemandirian.¹⁷

g. Partisipasi Warga Sekolah dan Masyarakat

Sekolah memiliki karakteristik bahwa partisipasi warga sekolah dan masyarakat merupakan bagian dari kehidupannya. Hal ini dilandasi keyakinan bahwa makin tinggi tingkat partisipasi, makin besar pula rasa memiliki. Makin besar rasa memiliki, makin besar pula rasa tanggung jawab. Makin besar rasa tanggung jawab, makin besar pula tingkat dedikasinya.¹⁸

Sekolah dengan partisipasi masyarakat yang tinggi berarti tinggi pula memiliki kepercayaan masyarakat (*public trust*) yang tinggi pula. Karena pada dasarnya masyarakatlah yang membina, membesarkan dan menilai sekolah.

¹⁶ Depdiknas, *Manajemen Peningkatan Mutu*, hal. 13

¹⁷ E. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, hal. 151

¹⁸ Depdiknas, *Manajemen Peningkatan mutu*, hal. 14.

h. Sekolah Memiliki Keterbukaan (*Transparasi*) Manajemen

Keterbukaan/transparansi ini ditunjukkan dalam pengambilan keputusan, penggunaan uang, dan sebagainya, yang selalu melibatkan pihak-pihak terkait sebagai alat pengontrol. Pengelolaan sekolah yang transparan akan menumbuhkan sikap percaya dari warga sekolah dan orang tua yang akan bermuara pada perilaku kolaboratif warga sekolah dan perilaku partisipatif orang tua dan masyarakat.

i. Sekolah Memiliki Kemauan untuk Berubah (Psikologis dan Fisik)

Sekolah harus merupakan kenikmatan bagi warga sekolah. Sebaiknya, kemapanan merupakan musuh sekolah. Tentunya yang dimaksud perubahan disini adalah berubah kepada kondisi yang lebih baik atau terjadi peningkatan. Artinya, setiap dilakukan perubahan, hasilnya diharapkan lebih baik dari sebelumnya terutama mutu peserta didik.

j. Sekolah Melakukan Evaluasi dan Perbaikan secara Berkelanjutan

Evaluasi belajar secara teratur bukan hanya, ditujukan untuk mengetahui tingkat daya serap dan kemampuan peserta didik, tetapi yang terpenting adalah bagaimana memanfaatkan hasil evaluasi belajar tersebut untuk memperbaiki dan menyempurnakan proses belajar mengajar disekolah. Evaluasi harus digunakan oleh warga sekolah, terutama guru untuk dijadikan umpan balik (*feed back*) bagi perbaikan. Oleh karena itu fungsi evaluasi menjadi sangat penting dalam rangka peningkatan mutu peserta didik dan mutu pendidikan sekolahnya secara berkelanjutan.

Perbaikan secara berkelanjutan atau terus-menerus harus merupakan kebiasaan warga sekolah. Tiada hari tanpa perbaikan. Karena itu, sistem mutu yang baku sebagai acuan bagi perbaikan harus ada. Sistem mutu yang dimaksud harus mencakup struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya untuk menerapkan manajemen mutu

k. Sekolah Responsif dan Antisipatif terhadap Kebutuhan

Sekolah selalu tanggap dan responsif terhadap berbagai aspirasi yang muncul bagi peningkatan mutu. Karena itu, sekolah selalu membaca lingkungan dan menanggapi secara cepat dan tepat. Bahkan, sekolah tidak hanya mampu

menyesuaikan terhadap perubahan/tuntutan, akan tetapi juga mampu mengantisipasi hal-hal yang mungkin akan terjadi.

l. Sekolah memiliki Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban, yang harus dilakukan sekolah terhadap keberhasilan program yang telah dilaksanakan. Akuntabilitas ini berbentuk laporan presensi yang dicapai baik kepada pemerintah maupun kepada orang tua peserta didik dan masyarakat.

m. Sekolah Memiliki Sustainability

Sekolah memiliki sustainability yang tinggi. Karena di sekolah terjadi proses akumulasi peningkatan sumber daya manusia, diversifikasi sumber dana, pemilikan aset sekolah yang mampu menggerakkan, *income generating activities*, dan dukungan yang tinggi dari masyarakat terhadap eksistensi sekolah.

3) Output yang diharapkan.

Sekolah memiliki *output* yang diharapkan. *Output* adalah kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi yang dihasilkan dari proses sekolah. Kinerja sekolah diukur dari kualitasnya, efektifitasnya, produktivitasnya, efesiesinya, inovasinya, kualitas kehidupan kerjanya dan moral kerjanya.

Dengan kata lain sebuah *output* pendidikan tidak hanya diorientasikan pada peserta didik sebagai keluaran lembaga pendidikan, namun lebih dari itu output pendidikan lebih menekankan pada aspek pengelolaan lembaga yang sistematis, manajemen dan iklim kerja yang dibangun dalam rangka menghasilkan keluaran yang sesuai dengan harapan.

Persaingan mutu pendidikan di MAN 1 Sumedang cukup menjanjikan apalagi jika mengacu pada para alumnus, yang banyak terserap di perguruan tinggi dan dunia kerja, tetapi meskipun begitu proses mutu dalam pembelajaran tetap harus lebih ditingkatkan, karena berdasarkan pengamatan ada beberapa guru yang diindikasikan belum mengefektifkan proses pembelajaran secara utuh. Proses pembelajarannya belum mengarah pada konteks pembelajaran bermakna, dan masih terlalu berorientasi terhadap penguasaan teori dan hafalan dalam semua bidang studi yang menyebabkan kemampuan belajar peserta didik menjadi terhambat. Metode pembelajaran yang terlalu berorientasi pada guru

(*teacher oriented*) yakni guru menekankan pada resitasi konten, tanpa memberikan waktu yang cukup kepada siswa untuk merefleksi materi-materi yang dipresentasikan, menghubungkannya dengan pengetahuan sebelumnya, sehingga proses pembelajaran yang menyenangkan, mengasyikkan, dan mencerdaskan kurang dioptimalkan.

Dari permasalahan diatas, penulis merasa tertarik untuk membuat penelitian. Namun penelitian ini akan di fokuskan pada manajemen mutu layanan pembelajaran. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “*Manajemen Mutu Layanan dalam Pembelajaran Keterampilan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang*”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dimaksudkan untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas, sehingga masalah – masalah tersebut nantinya menjadi terarah dan jelas. Adapun permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Fasilitas Mutu Layanan dalam Pembelajaran Keterampilan di MAN 1 Sumedang?
2. Bagaimana Pelatihan Mutu Layanan dalam Pembelajaran Keterampilan di MAN 1 Sumedang ?
3. Bagaimana Standar Kualitas Mutu Layanan dalam Pembelajaran Keterampilan Di MAN 1 Sumedang?
4. Bagaimana Prestasi Mutu Layanan Pembelajaran dalam Keterampilan Di MAN 1 Sumedang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah untuk :

- a. Mendeskripsikan Fasilitas Mutu Layanan dalam Pembelajaran di MAN 1 Sumedang
- b. Mendeskripsikan Pelatihan mutu dalam pembelajaran di MAN 1 Sumedang
- c. Mendeskripsikan Standar Kualitas mutu dalam pembelajaran di MAN 1 Sumedang

d. Mendeskripsikan Prestasi mutu dalam pembelajaran di MAN 1 Sumedang

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan antara lain :

a. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen mutu layanan pembelajaran di Madrasah Aliyah.

b. Kegunaan Praktis

1. Dapat menjadi satu bahan masukan dan dapat membantu dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

2. Bahan masukan bagi seluruh komponen sekolah dalam inovasi manajemen mutu pembelajaran

3. Pedoman bagi para pengelola dan lembaga pendidikan, terutama bagi para guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

D. Kerangka Berpikir

1. Pengertian Manajemen Mutu

Pendidikan bermutu lahir dari sebuah proses panjang. Proses itu mencakup keseluruhan tahapan dalam sebuah tata kelola atau yang lebih masyhur (dikenal) dengan kata manajemen. Manajemen mutu telah lama menjadi kata yang booming (membumi) di banyak organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi non-pemerintah (NGO). Beberapa ahli mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

James A.F Stoner dan Charles Wankel mendefinisikan manajemen dengan istilah “The art of getting things done through people”, dalam bahasa sederhana manajemen dapat didefinisikan sebagai seni mendapatkan sesuatu dengan memberdayakan sumber daya manusia yang ada.¹⁹

Luther Gulick dalam disertasi Latifah memahami manajemen sebagai

¹⁹ James A.F Stoner dan Charles Wankel. Management (Third Edition), (Prentice Hall International, Englewood Cliffs, N.J. 1986), 3.

pengetahuan sistemik dengan berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Kata sistemik pada definisi Gulick ditafsirkan sebagai rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara teratur, tertib dan dengan tinjauan analisa segala macam resiko yang akan terjadi²⁰

Dalam bukunya “Principles of management an analysis of managerial function” Harold Koontz dan mendefinisikan manajemen “as the accomplishment of desired objectives by establishing an environment favorable to performance by people operating in organized group”.²¹

Dalam bahasa Indonesia kira-kira dapat disederhanakan dengan memberikan batasan manajemen sebagai usaha pencapaian tujuan yang diinginkan dengan membangun suatu lingkungan (suasana) yang favorable terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok terorganisir.²²

Menurut Moefti Wiriadihardja, manajemen adalah mengarahkan atau memimpin suatu daya usaha melalui perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya manusia dan bahan ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²³ Sedang Syafaruddin mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien²⁴

Adapun konsepsi mutu menurut para pakar berbeda pandangan. Namun, pada dekade ini terdapat tiga konsepsi mutu yang paling populer yaitu, W. Edwards Deming, Philip B. Corsby, dan Josep M. Juran. Edwards Deming mendefinisikan mutu adalah semua kebutuhan dan keinginan pelanggan.

²⁰ Luther Gulick, Morphet dkk. “Efektivitas Manajemen Mutu Pesantren (Studi Kasus pada Pesantren Yayasan Bhakti Sarjana dan Pemuda Babakan, Pesantren Kebon Jambu Al-Islamy dan Pesantren Al-Ikhlas di Babakan Ciwaringin Kabupaten Cirebon Periode 2005-2010)”, dalam (Latifah, UPI Bandung: Disertasi Administrasi Pendidikan, 2012), 27.

²¹ Harold Kaoontz, and C.O Donnel. Principles of management an analysis of managerial function. Eight Edition. (New York: Mc Graw-Hill Book Company. 1984), 1.

²² 4 Burhanudin. Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994). 15.

²³ Wiriadihardja, Moefti, Dimensi Kepemimpinan dalam Manajemen, (Jakarta: Balai Pustaka, 1987). 30

²⁴ Syafaruddin, Manajemen Lembaga Pendidikan Islam, Jakarta: Ciputat Press, 2005. 42

Philip Corsby mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap persyaratan. Sedangkan Josep M. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.²⁵

Pada dasarnya, mutu atau kualitas didefinisikan sebagai kemampuan barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sejalan dengan hal ini, mutu merupakan sistem yang berfokus pada proses dan pelanggan, maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan standar akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan mutu secara sistematis untuk memenuhi kepuasan pelanggan (customers' satisfaction) dan peningkatan proses terus-menerus (continuous processes improvement).²⁶

Unterberger dalam Sallis mengemukakan pendapatnya, bahwa "quality equals customer satisfaction" yang sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pelanggan,²⁷ oleh karena itu mutu harus didefinisikan dari perspektif pelanggan, sebab mutu didefinisikan di dalam pasar.10 Berkenaan dengan hal ini, Domingo yang melakukan redefinisi terhadap mutu, berpendapat bahwa mutu harus menjamin kepuasan pelanggan lebih baik dari pada sebelumnya dan lebih baik dari pada jaminan kepuasan yang diberikan oleh pihak lain. Menurut pendapatnya, mutu bukan saja harus menjaga menjadi nomor satu akan tetapi harus menjaga tetap menjadi nomor satu dalam mengutamakan kepuasan konsumen secara berkesinambungan.²⁸

Selanjutnya, Doming mengintisarkan bahwa paradigma mutu bergeser menjadi dua tahapan proses yang lebih sederhana, yaitu (1) "doing the right things right the first time, (2) doing it better and better". Secara bebas hal ini dapat diartikan, bahwa sejak awal harus melaksanakan hal-hal yang benar secara benar dan selalu meningkatkannya menjadi lebih baik. Menyadari akan

²⁵ Hanun Asrohah, Manajemen Mutu Pendidikan, (Surabaya: FITK UIN Sunan Ampel Supported by: Government of Indonesia (GoI) and Islamic Development Bank (IDB), 2014. 80.

²⁶ Joseph T. Froomkin, et.al, Education As An Industry, (Cambridge: MassBallinger Publishing Company, 1976), 351

²⁷ Edward Sallis, Total Quality Management in Education, (London N 1 9JN: Kogan Page Limited, 2002), 12.

²⁸ Rene T Domingo, Nonstop Improvement Quality Redefined, (The Asian Manager Journal, August 1992), 7.

pentingnya pelanggan, maka Webster yang telah mengemukakan bahwa:²⁹

“Quality is meeting and exceeding customer expectation”, memandang “The three C’ s of strategy-customers-company and competitors, become the three C’ s of quality: the customer’s dynamic needs and wants-the company’s promise and delivery of superior performance-competitors promises that they can do even better”.

Menurut pendapat Sallis, konsep mutu merupakan gagasan yang bersifat dinamis yang didalamnya terkandung dua macam konsep, yaitu konsep absolut dan konsep relatif. Dalam pengertian sehari-hari, konsep mutu lebih merupakan konsep absolut, yang mengandung kebaikan, keindahan dan kebenaran, bersifat ideal tanpa kompromi, dengan standar tertinggi sehingga dikagumi sebagian besar orang, dan hanya sebagian kecil orang yang mampu memilikinya.³⁰

Mutu menurut konsep ini, merupakan kesempurnaan yang memberikan keterhormatan bagi pemiliknya. Kelangkaan dan harganya yang mahal merupakan ciri mutu dalam konsep absolut. Dalam hal ini, mutu digunakan untuk mengantarkan status dan posisi yang menguntungkan, yang membedakannya dengan pihak yang tidak memilikinya. Dalam bidang pendidikan, konsep mutu absolut secara mendasar menciptakan kelompok elit. Pada kenyataannya, hanya sedikit lembaga pendidikan yang dapat menawarkan pendidikan dengan pengalaman belajar yang berkualitas tinggi dan hanya sebagian kecil lembaga pendidikan yang tertarik untuk menyelenggarakannya, dan sebagian besar anggota masyarakat tidak mampu membayarnya. Dari konsep Total Quality Management (TQM), konsep absolut mengandung “Luxury and status”. Kualitas menunjukkan kelas. Secara keseluruhan konsep ini berkenaan dengan penampilan standar tertinggi.

2. Pengertian Pembelajaran

Pembelajaran menurut Degeng dalam Uno, merupakan upaya untuk membelajarkan peserta didik. Suatu rangkaian interaksi edukatif antara peserta

²⁹ Ibid. Webster, 69

³⁰ Ibid. Sallis, 22.

didik dengan pendidik/guru dalam rangka mencapai tujuan atau kompetensi tertentu.³¹

. Interaksi berarti „*two or multy way traffic system*’, dimana kedua belah pihak berbuat secara aktif dalam suatu *frame work dan frame of referene / thinking* yang dipahami oleh kedua belah pihak (murid dan guru).

Dalam keseluruhan proses pendidikan di sekolah, pembelajaran merupakan aktivitas yang paling utama. Surya memaparkan bahwa pembelajaran adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk memperoleh suatu perubahan perilaku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil dari pengalaman individu itu sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya.³²

Proses interaksi antara pendidik dan peserta didik menjadi sangat penting dalam pembelajaran karena tanpa adanya interaksi edukatif poses pembelajaran tidak akan efektif. Hal ini karena komunikasi yang dihasilkan hanya satu arah yaitu dari pendidik kepada peserta didik.

Proses pembelajaran merupakan salah satu komponen sistem pendidikan yang dapat menentukan keberhasilan pembelajaran dan mutu pendidikan. Syaodih S., mengemukakan bahwa komponen *input* diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

- 1) *Raw input*, yaitu siswa yang meliputi intelek, fisik-kesehatan, sosial- afektif dan *peer group*.
- 2) *Instrumental input*, meliputi kebijakan pendidikan, program pendidikan (kurikulum), personil (Kepala sekolah, guru, staf TU), sarana, fasilitas, media, dan biaya
- 3) *Environmental input*, meliputi lingkungan sekolah, lingkungan keluarga, masyarakat, dan lembaga sosial, unit kerja.

Komponen proses menurut Syaodih S, dkk meliputi pengajaran,

³¹ Hamzah B.Uno, *Perencanaan Pembelajaran*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008), 2

³² Surya, M. *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004. 7

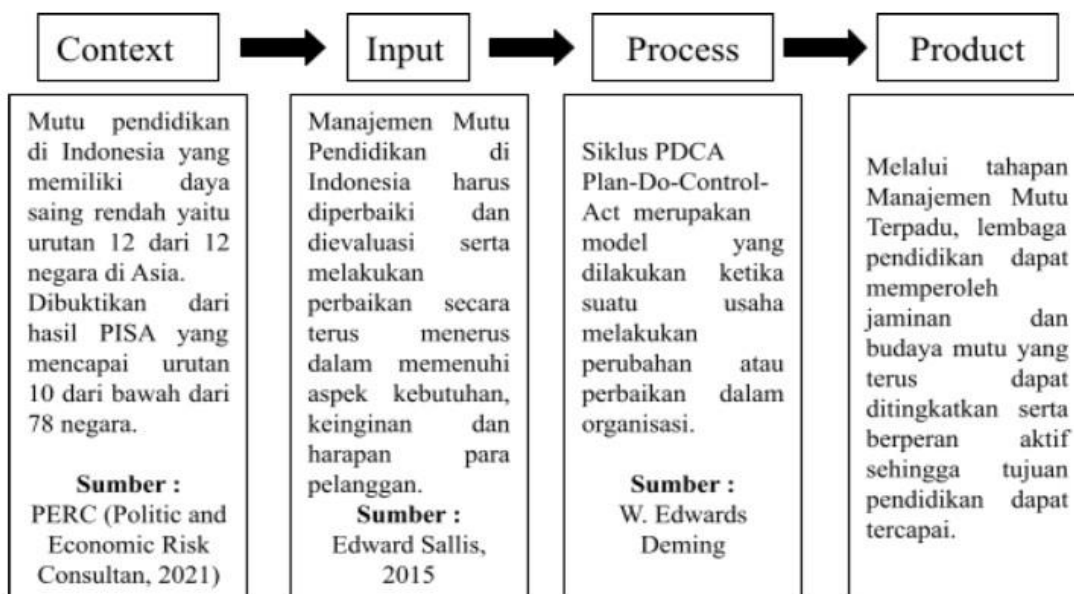
pelatihan, pembimbingan, evaluasi, ekstrakurikuler, dan pengelolaan. Selanjutnya *output* meliputi pengetahuan, kepribadian dan performansi.³³

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa untuk memperoleh mutu pendidikan yang baik, diperlukan proses pembelajaran yang berkualitas pula.

Dalam rangka mewujudkan proses pembelajaran yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagai penjabaran lebih lanjut dari Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional, yang di dalamnya memuat tentang standar proses. Dalam Bab I Ketentuan Umum SNP, yang dimaksud dengan standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Bab IV Pasal 19 Ayat 1 SNP lebih jelas menerangkan bahwa proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemampuan sesuai bakat, minat dan perkembangan fisik dan psikologis peserta didik.

Mutu pembelajaran dapat dikatakan sebagai gambaran mengenai baik buruknya hasil yang dicapai oleh peserta didik dalam proses pembelajaran yang dilaksanakan. Sekolah dianggap bermutu bila berhasil mengubah sikap, perilaku dan keterampilan peserta didik dikaitkan dengan tujuan pendidikannya. Mutu pendidikan sebagai sistem selanjutnya tergantung pada mutu komponen yang membentuk sistem, serta proses pembelajaran yang berlangsung hingga membuahkan hasil.

³³ [\(12Januari2016\)](http://sambaslim.com/pendidikan/kualitas-proses-pembelajaran.html)



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian Model CIPP

Sumber : Dikembangkan Oleh peneliti

E. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Kajian Pustaka merupakan penelitian untuk mempertajam metodologi, memperkuat kajian teoritis dan memperoleh informasi mengenai penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen mutu pembelajaran adalah sebagai berikut

1. Manajemen Mutu Pembelajaran (Studi deskriptif di SMP Negeri 115 Jakarta), penelitian yang dilakukan oleh Nur Indah Anggraeni pada tahun 2014. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelaksanaan mutu pembelajaran dilakukan berdasarkan perencanaan kebutuhan antara program kerja maupun program sekolah. Dengan adanya kedua hal tersebut, maka sekolah akan mampu mencapai sasaran mutu yang ditentukan dan dapat mempengaruhi mutu pembelajaran di sekolah.³⁴
2. Peningkatan Mutu Pembelajaran (Analisis Kasus pada Program Studi PAI STAIN Manado), penelitian ini dilakukan disusun Kusnan pada tahun 2007. Dalam penelitiannya, beliau menyimpulkan bahwa upaya meningkatkan mutu

³⁴ Nur Indah Anggraeni, *Manajemen Mutu Pembelajaran di SMP (Studi deskriptif di SMP Negeri 115 Jakarta)*, 2014

pembelajaran/ perkuliahan perlu mendapatkan perhatian dan pemikiran oleh semua pihak terutama jajaran pimpinan institusi adalah sebagai berikut:

- 1) Perlu kembali pada orientasi utama institusi yaitu pada peningkatan bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, bukan pada bidang administrasi dan pembangunan fisik.
 - 2) Perlu diadakan support / penghargaan kepada dosen yang berprestasi
 - 3) Perlu segera dilakukan kegiatan monitoring dan supervisi akademik secara intensif dan berkelanjutan.³⁵
3. Manajemen Peningkatan mutu pendidikan, yang tulis oleh Falah Yunus pada tahun 2003. Dalam tulisannya beliau menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan manajemen peningkatan mutu perlu sikap mental para pengelola pendidikan, tidak adanya tindak lanjut dari evaluasi program, gaya kepemimpinan yang tidak mendukung, kurangnya rasa memiliki para pelaksana pendidikan dan belum terbiasanya melakukan sesuatu secara benar dari awal. Kendala - kendala itu disebabkan oleh adanya kepemimpinan yang tidak berjiwa entrepreneur dan tidak tangguh, adanya sentralistik manajemen pendidikan, dan rendahnya etos kerja apara pengelola, kurangnya melibatkan semua pihak untuk berpartisipasi.³⁶
4. Manajemen Peningkatan Mutu Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Karo yang di tulis oleh Misriani, di dalam penelitian ini beliau menyimpulkan untuk tercapainya peningkatan mutu pendidikan dan layanan yang cepat, tepat dan efisien perlu terus diusahakan adanya keteladanan, kesadaran dan kerjasama yang baik dari masing-masing jajaran MAN Kab.Karo, apapun yang ada di MAN Kab.Karo harus menjadi yang terbaik.
5. Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Madrasah di Madrasah Ibtidaiyah Kabupaten Sidenreng Oleh Hasnawati, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen peningkatan mutu di

³⁵ Kusnan, *Jurnal Peningkatan Mutu Pembelajaran. (Analisis Kasus pada Program Studi PAI STAIN Manado)*, 2007

³⁶ Falah Yunus, *Jurnal Penelitian. Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan (Samarinda, <http://penelitian.mutu.pendidikan.com>)*, diakses tanggal 14 Januari 2016, 09.00 WIB

madrasah Ibtidaiyah berfokus pada manajemen Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, memang ada sedikit kesamaan antara penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yakni berkaitan dengan perbaikan secara berkelanjutan dari hasil evaluasi pendidikan. Akan tetapi tidak ada satupun dari kajian pustaka yang sebelumnya yang membahas tentang manajemen mutu pembelajaran yang meliputi aspek Fasilitas, Pelatihan, Standar Kualitas, Prestasi mutu Layanan pembelajaran Keterampilan di MAN 1 Sumedang , oleh karena itu penulis optimis melaksanakan penelitian ini sebab belum ada penelitian yang berkenaan dengan manajemen mutu pembelajaran di tempat tersebut sebelumnya.

F. Definisi Operasional

a. Pengertian Manajemen Pendidikan Islam

Manajemen pendidikan Islam adalah proses mengelola atau mengatur pendidikan Islam. Obyek atau ruang lingkup Pendidikan Islam sangat luas, karena mencakup pendidikan islam formal (lembaga pendidikan), pendidikan Islam informas (pendidikan keluarga) dan pendidikan Islam non formal (pondok pesanten dan majelis ta'lim). Disinilah titik perbedaan yang sangat fundamental dan urgensial antara manajemen pendidikan dengan manajemen pendidikan Islam. Perbedaan ini mengharuskan para manajer mamiliki pengetahuan dan ketrampilan untuk secara utuh dan komprehensif agar bisa mengimplementasikan nilai nilai dan proses manajemen kedalam pendidikan Islam

b. Pengertian Mutu Layanan Secara Umum

Mutu merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademik. Namun demikian, istilah tersebut memerlukan tanggapan secara hati-hati dan perlu mendapat penafsiran secara cermat. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu organisasi/lembaga adalah mutu barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang bermutu adalah produk dan jasa

yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen/pelanggannya. Oleh karena itu, organisasi/lembaga perlu mengenal pelanggan/konsumen dan mengetahui kebutuhan pelanggan/konsumen tersebut. Ada banyak sekali pengertian mutu (quality), yang sebenarnya pengertian tersebut masih mengalami kontradiksi. Dalam konsep ini mutu mirip dengan suatu kebaikan, kecantikan, kepercayaan yang ideal tanpa ada kompromi. Mutu dalam makna absolut adalah yang terbaik, tercantik, terpercaya.

Sedangkan dalam konsep relatif, mutu bukan merupakan atribut dari produk atau jasa. Sesuatu dianggap bermutu jika barang atau jasa memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Oleh karena itu, mutu bukanlah merupakan tujuan akhir, melainkan sebagai alat ukur atas produk akhir dari standar yang ditentukan. Mutu barang atau jasa dalam konsep relatif ini tidak harus mahal, eksklusif atau spesial karena barang bermutu bisa biasa-biasa saja, bersifat umum, dikenal banyak orang tetapi bisa berkonotasi cantik atau indah walaupun tidak penting sekali. Dalam konsep relatif produk atau jasa yang bermutu adalah sesuai dengan tujuannya (fit for the purpose). Definisi mutu dalam konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu dilihat dari sudut pandang produsen/penyelenggara maka mutu adalah mengukur berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan, dan dari sudut pandang konsumen/pelanggan maka mutu untuk memenuhi tuntutan konsumen/pelanggan.

Keberdaan mutu suatu lembaga pendidikan adalah paduan sifat-sifat layanan yang diberikan yang menyamai atau melebihi harapan serta kepuasan pelanggannya, baik yang tersurat maupun yang tersirat. Jika tujuan mutu adalah memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan, maka hal yang harus diperjelas adalah kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk mengupayakan agar layanan yang diberikan itu memberikan kepuasan kepada pelanggannya maka berbagai jenis pelayanan dan pelanggannya masing-masing harus dipilah-pilah. Sebagai mana dijelaskan diatas pelanggan lembaga pendidikan dikategorikan dalam dua macam, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Ini berarti lembaga harus

memberikan pelayanan kepada pihak-pihak yang ada didalam sistem penyelenggaraan pendidikan itu (pelanggan internal), yaitu guru dan karyawan; dan pihak-pihak yang bukan menjadi bagian dari sisitem penyeleggaraan pendidikan (pelanggan eksternal), yaitu sisiwa, orangtua, pemerintah, penyandang dana, pemakai lulusan. Jadi, lembaga pendidikan bermutu adalah lembaga yang mampu memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan guru, karyawan, sisiwa, penyandang dana (orangtua, pemerintah), dan pemakai lulusan.³⁷



³⁷ Edward Salis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan.*(Yogyakarta, IRCioD, 2008), h. 67