

6-1

# MAKALAH

## SIMPOSIUM NASIONAL HASIL PENELITIAN DAN INOVASI PENDIDIKAN 2011

Denpasar, 20 - 22 September 2011

Mendayagunakan Hasil Penelitian Dalam Rangka Perumusan Kebijakan, Penyelenggaraan, dan Pelayanan Pendidikan yang Efisien dan Efektif



PUSAT PENELITIAN KEBIJAKAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL



## **Makalah Hasil Penelitian**

### **Subyek Makalah: Desentralisasi dan Mutu Pendidikan**

*Disajikan Dalam Rangka Simposium Nasional Hasil Penelitian  
dan Inovasi Pendidikan 2011*

#### **Dengan Judul :**

### **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI MTs NEGERI 2 KOTA YOGYAKARTA**

#### **IDENTITAS DIRI**

Nama : Lia Yuliana, S.Pd, M.Pd  
Nomor Peserta : -  
NIP/NIK : 19810717 200501 2 004  
Tempat dan Tanggal Lahir : Yogyakarta, 17 Juli 1981  
Agama : Islam  
Golongan / Pangkat : III c/Penata  
Jabatan Akademik : Lektor  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta  
Alamat : Kampus Karang Malang Depok Sleman Yogyakarta  
Telp./Faks. : 0274-550841  
Alamat Rumah : Gedong Kuning No.146 RT.08 RW.03 Yogyakarta 55171  
Telp./Faks. : 085 643 585 777  
Alamat e-mail : *juliana\_uny@yahoo.co.id*

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Yuliana,S.Pd,M.Pd  
NIP : 19810717 200501 2 004  
Program Studi : Manajemen Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan UNY

Dengan ini saya menyatakan bahwa makalah ini yang berjudul Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah berlaku dan apabila terdapat kesalahan, saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Mengetahui,  
Dekan FIP, UNY  
u.b. PD I, FIP UNY



( Prof. Dr. Anik Ghufron )  
NIP.196211111988031001

Yogyakarta, 7 Juli 2011

Yang menyatakan,

( Lia Yuliana, S.Pd,M.Pd )  
NIP.19810717 200501 2 004

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU  
DI MTs NEGERI 2 KOTA YOGYAKARTA**

**Oleh: Lia Yuliana, S.Pd, M.Pd**

**Staff Pengajar FIP UNY**

e-mail: lia\_yuliana@uny.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi lima komponen Manajemen Mutu Terpadu yang terdiri dari layanan, SDM, lingkungan, proses pembelajaran, dan lulusan.

Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data : observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subyek penelitian, kepala madrasah, para wakil kepala madrasah, guru, pegawai, dan siswa. keabsahan data dengan triangulasi, perpanjangan waktu penelitian dan ketekunan pengamatan. Analisis data adalah model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: (1) Mutu layanan terhadap siswa sudah memenuhi standar layanan yang baik. Layanan fisik dan layanan non fisik; (2) Mutu SDM proses pendidikan menunjukkan sumber daya guru dan karyawan yang baik. Terealisasi dengan para guru yang memenuhi standar kompetensi sebagai seorang pendidik, yaitu 80% pendidik berkualifikasi S1, mengajar sesuai keahliannya dan untuk meningkatkan profesionalisme guru dan karyawan mengikutsertakan para guru dan karyawan pada pelatihan tentang pendidikan; (3) Mutu lingkungan sudah baik. Letak sekolah yang jauh dari keramaian, ruang kelas, ruang laboratorium komputer, mushola dan lapangan olahraga, serta perpustakaan. Lingkungan sosial, yaitu dengan terjalinnya hubungan yang baik; (4) Mutu proses pembelajaran dapat dikatakan baik. (a) perencanaan pembelajaran, (b) pelaksanaan pembelajaran dan (c) evaluasi pembelajaran tindak lanjut yang dilakukan berupa remedial bagi siswa; (5) Mutu lulusan dapat dikatakan baik. Prestasi akademik dan non akademik yang dicapai oleh siswa meningkat.

**Kata Kunci:** *Implementasi, manajemen mutu terpadu*

**IMPLEMENTATION OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT  
IN MTs NEGERI 2 YOGYAKARTA**

**Lia Yuliana**

**Education Management, Yogyakarta State University**

e-mail: lia\_yuliana@uny.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to describe implementation of the five components of the Integrated Quality Management consists of services, human resources, environment, learning, and graduates.*

*Using a qualitative descriptive approach, Data collected by: observation, interviews, and documentation. Research subjects namely the head of madrasas, the deputy head of the madrassa, teachers, staff, and students. Validity of the data by triangulation, the extension of observational research time and perseverance. Data analysis is a model of Miles and Huberman interactive analysis through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results revealed that: (1) Quality of services to students already meet the standards of good service. Physical services and non-physical services, (2) Quality of human resources education process indicated resource teacher and a good employee. Realized by teachers who meet the standards of competence as an educator, that is 80% S1 qualified educators, teaching appropriate skills and to enhance the professionalism of teachers and employees to include teachers and employees in training on education, (3) Environmental quality is good. The schools are far from the crowds, classrooms, computer labs, sports fields and small mosques, and libraries. Social environment, namely the establishment of good relations, (4) The quality of the learning process can be said to be good: (a) lesson planning, (b) the implementation of learning and (c) follow-up evaluation study conducted in the form of remediation for students, (5) Quality of graduates can be said to be good. Academic and non academic achievement attained by students increased.*

**Keyword:** *Implementation, Integrated quality management*

## Pendahuluan

Salah satu cita-cita nasional yang harus diperjuangkan oleh bangsa Indonesia adalah menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Salah satunya adalah melalui pendidikan yang bercita-citakan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Karena pendidikan merupakan sebuah rangkaian proses pemberdayaan manusia menuju kedewasaan, baik secara akal, mental maupun moral, untuk menjalankan fungsi kemanusiaan yang diemban sebagai seorang hamba di depan sang khaliq-Nya, dan sebagai khalifah pada semesta. (Ahmad Tafsir, 2004:15) karenanya, fungsi utama pendidikan adalah mempersiapkan peserta didik (generasi penerus) dengan kemampuan dan keahlian (*skill*) yang diperlukan agar memiliki kemampuan dan kesiapan untuk terjun ke tengah masyarakat (lingkungan). Dengan kata lain pendidikan bukan hanya membentuk manusia yang cerdas otaknya dan trampil dalam melaksanakan tugas, namun lebih daripada itu oleh karena itu pendidikan bukanlah hanya sekedar “*transfer of knowledge*” atau “*transfer of training*” tetapi juga mentransfer nilai-nilai moral dan nilai-nilai kemanusiaan yang bersifat universal.

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas diperlukan manajemen pendidikan yang dapat memobilisasi segala sumber daya pendidikan. *Total Quality Managemen in Education* merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis bidang pendidikan yang berupaya untuk memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sekolah

*Total quality management* diartikan sebagai manajemen kualitas secara total yang merupakan suatu pendekatan yang sistematis, praktis dan strategis bagi penyelenggaraan pendidikan yang mengutamakan kepuasan pelanggan (Sallis, 2008 : 83). Pengertian ini tidak menekankan suatu komponen dalam sistem pendidikan, tetapi menyangkut seluruh komponen penyelenggaraan pendidikan yaitu *input, proses dan output*. Dan semua perangkat yang mendukungnya. Dan menurut Tenner dan De Toro dalam (Ibrahim Bafadal, 2006: 91) bahwa *total quality management* merupakan proses peningkatan mutu secara utuh, dan bila prosesnya dilakukan secara mandiri maka manajemen mutu terpadu terdiri dari tiga tahap peningkatan mutu secara kontinu (*three steps to continuous improvement*), yaitu *Pertama* perhatian penuh kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; *Kedua* pembinaan proses; *Ketiga* keterlibatan secara total

Manajemen mutu terpadu merupakan salah satu ikhtiar agar dapat meningkatkan mutu sekolah dengan melalui perbaikan terus menerus berkesinambungan atas kualitas produk, jasa manusia, proses dan lingkungan organisasi (F. Tjiptono & A. Diana, 2001: 4). Kemudian dalam peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang menjadi kebijakan pemerintah, maka banyak sekolah yang memperbaiki mutu, diantara sekolah yang ikut perbaikan mutu pendidikan adalah MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta.

MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta adalah lembaga pendidikan formal yang setingkat dengan Sekolah Menengah Pertama yang menyiapkan lulusannya untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat menengah. Dalam operasionalnya sudah mengarah kepada model manajemen mutu terpadu, walaupun belum secara sempurna, dikatakan demikian masih banyak hal-hal yang dilakukan oleh MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta yang belum sepenuhnya mengarah kepada penerapan MMT karena keterbatasan-keterbatasan yang ada seperti (1) partisipasi orang tua masih hanya berbentuk dana (2) rendahnya *input* dan (3) minimnya SDM yang terlibat dan belum sesuai antara cita-cita, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki. Namun yang menarik adalah dari tahun ke tahun siswa yang mendaftar di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta ini semakin meningkat walaupun ada sekolah lain yang setingkat yaitu Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) dan Madrasah Tsanawiyah swasta. MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap para pelanggannya, dan ini sesuai dengan prinsip dari manajemen mutu terpadu. Oleh karena itu menarik untuk diteliti dan dikaji lebih mendalam, agar diperoleh informasi yang komprehensif tentang komponen MMT yang telah terimplementasi. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana layanan dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta?, (2) Bagaimana sumber daya manusia yang mendukung dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta? (3) Bagaimana lingkungan sekolah dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta? (4) Bagaimana proses pembelajaran dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta? (5) Bagaimana produk (lulusan) di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta? (6) Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut untuk mengetahui: (1) layanan (service) sekolah di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, (2) sumber daya manusia yang mendukung dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, (3) lingkungan sekolah dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, (4) proses pembelajaran dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, (5) produk (lulusan) di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, (6) faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini ruang lingkup penelitian yaitu: (1) Layanan (service), (2). Sumber daya manusia, (3). Lingkungan sekolah dalam implementasi manajemen mutu terpadu, (4). proses pembelajaran dalam implementasi manajemen mutu terpadu, (5). Produk (lulusan), (6). Faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi manajemen mutu terpadu

## **Kajian Pustaka**

### **Pengertian Manajemen Pendidikan**

Bush (Bush & Coleman, 2000: 4), memberikan pendapat tentang manajemen pendidikan sebagai berikut; ” *Education management is a field of study and practice concerned with the operation of educational organizations*”. Dari pendapat Bush, dapat diartikan bahwa manajemen pendidikan adalah suatu bidang study atau praktek yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi pendidikan.

Pendapat lain diungkapkan oleh Glarter (Bush & Coleman, 2000; 4), sebagai berikut: “*management is concerned with the internal operation educational Institutions, and also with their relation ship with their environment, that is, the communities in wich ther are set, and with the governing bodies to which they are formally*”.

Dari pendapat ini manajemen diartikan sebagai berikut: manajemen itu berkaitan dengan pengelolaan institusi internal pendidikan, dan juga berkaitan dengan lingkungan yaitu masyarakat sekolah itu dibangun, dan dengan badan pemerintah/yayasan yang secara formal bertanggung jawab. Jadi manajemen pendidikan adalah manajemen yang digunakan dalam pendidikan.

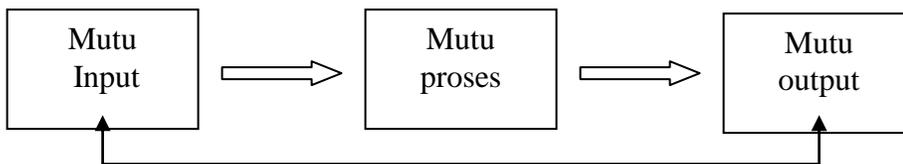
### **Konsep Mutu dalam Pendidikan**

Menurut Sallis (2008: 51), kualitas itu memang sesuatu yang tarik menarik antara sebagai konsep yang absolut dan relatif. Namun, ia menegaskan bahwa kualitas sekarang ini lebih

digunakan sebagai konsep yang absolut. Karena itu, kualitas mempunyai kesamaan arti dengan kebaikan, keindahan, dan kebenaran; atau keserasian yang tidak ada kompromi. Standar kualitas itu meliputi dua, yaitu; kualitas yang didasarkan pada standar produk/jasa; dan kualitas yang didasarkan pada pelanggan (*customer*). Kualitas yang didasarkan pada produk/jasa, memiliki beberapa kualifikasi: 1) sesuai dengan spesifikasi, 2) sesuai dengan maksud dan kegunaannya, 3) tidak salah atau cacat, dan 4) benar pada saat awal dan selamanya. Sementara itu, kualitas yang didasarkan pada *customer*, mempunyai kualifikasi; 1) memuaskan pelanggan (*customer satisfaction*), 2) melebihi harapan pelanggan, dan 3) mencerahkan pelanggan

Kemudian menurut Depdiknas (2007: 9) bahwa secara umum, mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat dan secara khusus mutu dalam konteks pendidikan mencakup mutu *input*, *proses*, dan *output* pendidikan. *Input*, *proses*, dan *output* pendidikan itu dapat dijabarkan sebagai berikut :

Mutu pendidikan dapat diilustrasikan sebagai pada diagram berikut:



*Feed Back*

**Gambar. 1**

### **Blok Diagram Ilustrasi Mutu Pendidikan**

Gambar blok diagram di atas merupakan ilustrasi mutu pendidikan yang sederhana sementara dalam pendekatan Manajemen mutu terpadu, mutu dilihat secara total dari lima komponen mutu terkait yaitu proses pembelajaran, layanan sekolah, lingkungan sekolah, sumber daya manusia dan *output* (lulusan).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan yang dihasilkan haruslah bertumpu pada sekolah itu sendiri dengan cara memberdayakan semua komponen dan segala kemampuan yang dimiliki.

### **Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan**

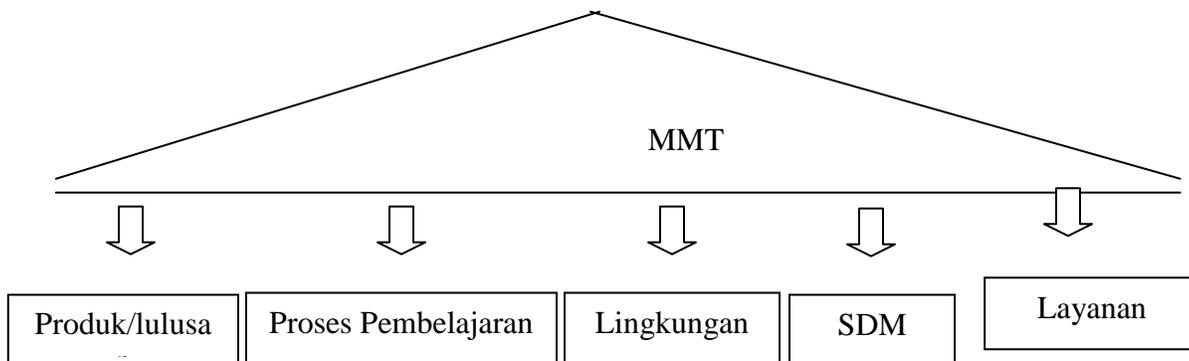
Upaya untuk menghasilkan keluaran pendidikan secara optimal dapat dilaksanakan dengan cara menerapkan konsep manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan.

Penerapan konsep manajemen mutu terpadu merupakan alat untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

Menurut Sallis (2008: 14) pelaksanaan konsep "MMT selalu menekankan dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi tentang perbaikan terus-menerus dan berkesinambungan (*continuous improvemert*), dan kedua, berhubungan dengan alat-alat dan teknik seperti *trainstormind* dan "*force field analysis*" (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk perbaikan kualitas dalam tindakan manajemen untuk mencapai produk sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Sugiyono (2007: 6) *Total Quality Management* merupakan tehnik manajemen yang memfokuskan pada upaya peningkatan mutu pada seluruh aspek organisasi pendidikan secara terus menerus, sehingga menghasilkan kualitas pendidikan yang memenuhi standar dan memuaskan pelanggan.

### **Komponen Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan**

Menurut Nasution (2005: 200) dan Creech (1994) dalam Husaini Usman (2004: 486) ada lima pilar atau komponen utama dalam TQM untuk menggerakkan suatu organisasi, yaitu produk (lulusan) yang dihasilkan, proses pembelajaran yang dilakukan dalam menghasilkan produk, kemudian lingkungan yang digerakkan oleh semua SDM yang ada di sekolah, serta adanya komitmen dalam bnetuk pelayanan diantara para SDM lain di dalam suatu organisasi. Kelima komponen TQM dapat digambarkan sebagai berikut:



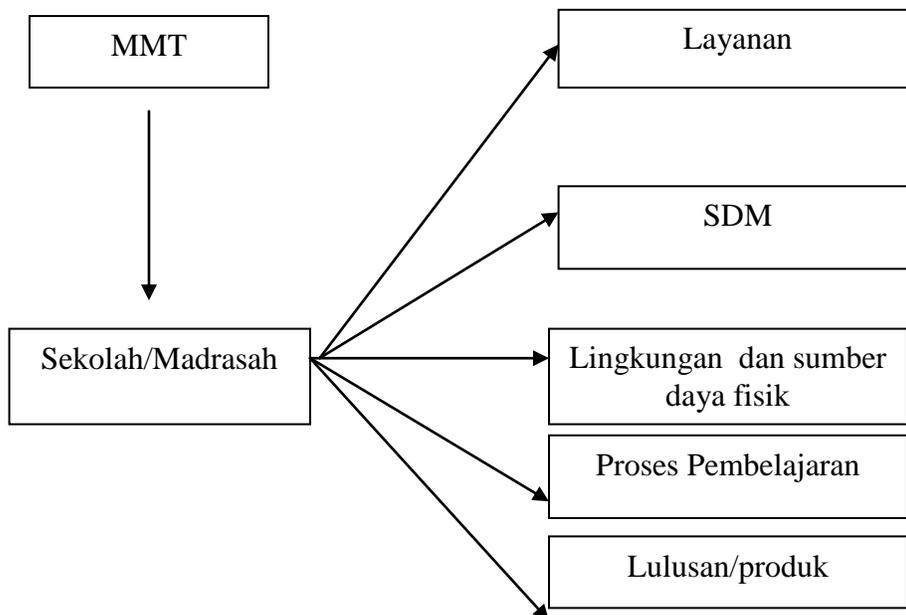
**Gambar. 2**  
**Lima Komponen MMT**

### **Kerangka Berfikir**

Manajemen mutu terpadu atau *total quality management* esensinya adalah perubahan budaya yang ada di sekolah/madrasah dan juga manajemen yang dilakukan secara total dengan

memberdayakan semua yang dimiliki sekolah dengan melibatkan kelompok kepentingan yang terkait dengan sekolah. Dalam manajemen mutu terpadu terkandung upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan, yaitu *Pertama* mengendalikan proses yang berlangsung di sekolah baik kurikuler maupun administrasi; *Kedua* melibatkan proses diagnose dan proses tindakan untuk menindaklanjuti diagnose; *Ketiga* memerlukan semua partisipasi semua pihak kepala sekolah, guru, staf administrasi, siswa, orang tua, dan pakar. sehingga mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen. Sebab pendidikan yang bermutu tidak dapat dicapai hanya dengan satu komponen saja, akan tetapi membutuhkan dukungan dari kegiatan, komponen lainnya secara terkait satu dengan yang lainnya.

Mutu pendidikan atau mutu sekolah tertuju pada mutu lulusan. Dan untuk menghasilkan mutu lulusan yang baik, maka proses pendidikan harus didukung dengan lingkungan yang kondusif, sarana prasarana yang memadai bagi proses pendidikan tersebut, dan didukung oleh semua personil sekolah dalam hal ini adalah guru, karyawan, administrator dan tata usaha yang bermutu dan profesional, serta layanan sekolah yang memuaskan bagi pelanggannya. Hal tersebut dapat dibuat dalam kerangka seperti pada gambar berikut ini:



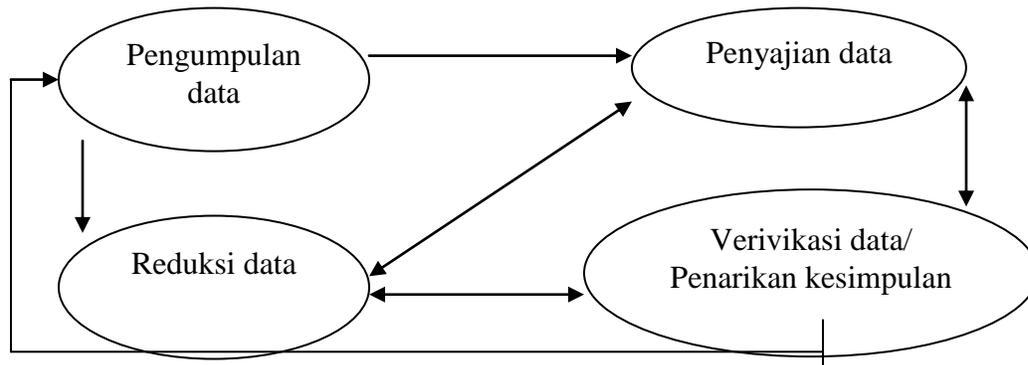
**Gambar. 3**

**Blok diagram kerangka fikir implementasi manajemen mutu terpadu**

## **Metode Penelitian**

Pendekatan penelitian ini kualitatif menurut, (Lexy J. Moleong, 2006) yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, penelitian mengenai implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta lebih tepat bila diungkapkan dalam bentuk kata-kata. Penelitian ini akan dilaksanakan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Yogyakarta, adapun waktu penelitian direncanakan akan dilakukan mulai bulan Mei-Agustus 2010. Subyek penelitian ini adalah kepala sekolah dan wakil kepala sekolah MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, TU MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, Guru MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta, Siswa. Teknik-teknik dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :Teknik observasi menurut, (Sugiyono, 2009) adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati peristiwa atau masalah yang terjadi dengan menggunakan alat bantu seperti kamera foto, dan buku catatan lapangan, dalam penelitian ini pengamatan atau observasi merupakan salah satu metode utama dalam pengumpulan data. Pengamatan ini dilakukan sejak awal penelitian sampai berakhirnya pengambilan data tentang implementasi manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 di Kota Yogyakarta. Pengamatan dilakukan untuk mencermati kegiatan sekolah atau bukti fisik yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu seperti, PBM, pengadaan fasilitas tertentu, layanan sekolah dan sebagainya. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan terkait, ( Moch. Natsir, 2003), teknik ini digunakan terhadap subyek penelitian untuk mengungkap: apa dan bagaimana yang dilakukan warga sekolah dalam implementasi manajemen mutu terpadu, yaitu dalam hal proses belajar mengajar, lingkungan dan sarana fisik sekolah, SDM dan juga produk/lulusan. Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan masalah yang diteliti, (Suharsimi Arikunto, 2000). Metode dokumentasi atau analisis dokumen digunakan dalam pengumpulan data untuk mendapatkan data dalam bentuk dokumen resmi lembaga sebagai bukti fisik serta dapat melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan. Melalui analisis dokumen diusahakan data yang diperlukan benar-benar memiliki validitas. Keabsahan Data, Untuk mengetahui keabsahan data peneliti menggunakan beberapa teknik dan kriteria dalam pemeriksaan keabsahan data, diantaranya dengan menggunakan metode Triangulasi,

perpanjangan keikutsertaan dan ketekunan pengamatan. Teknik Analisis Data, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan



**Gambar. 4**

#### **Model analisis interaksi dari Miles dan Huberman , 1994**

Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul.

#### **Pembahasan 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 (MMT) membahas lima 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta

Misi utama dari sebuah institusi yang menerapkan manajemen mutu 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta, seperti ruang laboratorium komputer, perpustakaan, dan lain-lain.
- 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

Kemudian jenis layanan yang berupa non fisik meliputi :

- a. Kegiatan pembelajaran intrakurikuler  
Siswa mendapatkan informasi, ilmu pengetahuan teori maupun praktek keterampilan dan teknologi dalam proses belajar mengajar di kelas maupun di luar kelas dari para guru bidang studi yang mampu
- b. Kegiatan ekstrakurikuler. Kegiatan ini dimaksudkan untuk membina siswa yang mempunyai bakat minat dan hobi pada bidang tertentu tetapi tidak termuat dalam kegiatan intrakurikuler. Ekstrakurikuler yang ada dan diminati siswa MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta adalah: (1) kegiatan kepanduan/kepramukaan, (2) seni baca Al-Qur'an (Qiro'ah), (3) seni musik (rebana dan nasyid) (4) olah raga prestasi seperti bola voli dan (5) kegiatan rokhis yaitu baca tulis Al-Qur'an

- c. Layanan di bidang akademik yang mana mempunyai tujuan meningkatkan prestasi hasil belajar siswa. Adapun bentuk layanannya adalah diadakannya les untuk bidang studi yang akan di UN-kan.
- d. Layanan dalam bidang keagamaan, yang dilakukan adalah dengan membiasakan siswa untuk membaca Al-Qur'an sebelum memulai pelajaran, sholat dzuhur setiap hari dan sholat Jum'at setiap hari Jum'at berjama'ah. Dan belajar iqro' bagi siswa yang belum bisa baca Al-Quran 3 hari dalam seminggu (Selasa, Kamis, dan Sabtu)
- e. Layanan siswa yang bermasalah, kesulitan pembelajaran maupun masalah sosial lainnya melalui Bimbingan dan Konseling, membantu siswa yang kesulitan pembiayaan sekolah melalui bantuan Bupati/pemerintah daerah dan komite sekolah

Akan tetapi MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 mengelolanya dengan profesional, oleh karena itu MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta juga dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya tidak hanya berhenti pada layanan fisik dan non fisik, akan tetapi MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta**

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 Negeri 2 Kota Yogyakarta sangat ditentukan oleh faktor SDM yang terlibat di sekolah tersebut seperti pendidik dan tenaga kependidikan.

Adanya sarana 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 28 Januari 2010 MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta proses rekrutmen sumber daya manusia di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dilakukan berdasarkan pada 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 formal, MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta menentukan beberapa kualifikasi umum yang harus dimiliki oleh calon guru, sebagai dasar dalam proses seleksi. Kualifikasi umum yang dipersyaratkan adalah:

- 1) Calon guru harus berkualifikasi lulusan sarjana
- 2) Calon guru harus memiliki budi pekerti atau akhlak yang baik
- 3) Calon guru harus memiliki kualifikasi khusus yang telah ditentukan, seperti guru harus bisa membaca Al-Qur'an

Sumber daya manusia yang ada di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 penataran/pelatihan/seminar yang berkaitan dengan pendidikan, seperti persiapan implementasi

kurikulum KTSP, 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan kualitas guru dan karyawan sesuai tugas yang diembannya atau kemampuan lain yang berkaitan dengan tugas itu serta guna menimbulkan motivasi kerja yang tinggi.

### 3. Mutu Lingkungan dan Sumber Daya Fisik di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta

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 Negeri 2 Kota Yogyakarta dapat dikatakan berada dalam lingkungan yang strategis untuk sebuah lembaga pendidikan dikatakan demikian karena lokasi MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut

**Tabel 1**  
**Sumber Daya Fisik yang dimiliki MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta**

No	Jenis Bangunan	Jumlah	Luas	Ket
01	Ruang belajar	7 Buah	441 M <sup>2</sup>	Baik
02	Ruang Guru	1 Buah	28 M <sup>2</sup>	Baik
03	Ruang Kepala Sekolah	1 Buah	16 M <sup>2</sup>	Baik
04	Ruang Tata Usaha	1 Buah	16 M <sup>2</sup>	Baik
05	Lab. Komputer	1 Buah	72 M <sup>2</sup>	Baik
06	Gudang	1 Buah	6 M <sup>2</sup>	Baik
07	Musholla	1 Buah	171 M <sup>2</sup>	Baik
08	UKS	1 Buah	16 M <sup>2</sup>	Baik
09	Perpustakaan	1 Buah	57,42 M <sup>2</sup>	Baik
10	Tempat Parkir	1 Buah	21 M <sup>2</sup>	Baik

11	Ruang BK	1 Buah	16 M <sup>2</sup>	Baik
12	WC Siswa	4 Buah	21 M <sup>2</sup>	Baik
13	WC Guru	2 Buah	12 M <sup>2</sup>	Baik
14	Gudang	1 Buah	6 M <sup>2</sup>	Baik

Hasil pengamatan peneliti tentang sarana penunjang dalam proses pembelajaran dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Ruang belajar

Ruang belajar berjumlah 2 unit yang masing-masing unit terdiri dari 4 ruang dengan ukuran 7 X 9 dan setiap ruangan 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 kipas angin, ukuran ruangnya yang tidak sempit yaitu 8,7 X 6,6 dan juga terdapat koleksi buku-buku penunjang pada setiap mata pelajaran walaupun masih minim dan perpustakaan MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta bersifat terbuka, artinya pengunjung dapat melihat, memilih, dan mengambil sendiri buku yang diinginkan tanpa bantuan petugas. Jadi secara fisik perpustakaan MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta sebanyak 21 unit, dengan memiliki luas 9 X 8

d. Musholla

MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta merupakan sekolah swasta yang berbasis agama sehingga musholla merupakan sarana penting yang harus dimiliki oleh sekolah, adapun musholla yang ada di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta memiliki luas 171 dan dilengkapi dengan mimbar dan pembatas antara jama'ah laki-laki dan perempuan.

Sedangkan bila dilihat dari lingkungan sosialnya bahwa sosialisasi warga MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta secara *intern* 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 (MMT). 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta**

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 MMT pada proses pembelajaran di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 perencanaan 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

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:

- 1) Persiapan tertulis dan
- 2) Persiapan tidak tertulis

Persiapan tertulis seperti pembuatan rencana pelaksanaan pembelajaran yang sekarang disebut RPP (rencana pelaksanaan pembelajaran), kisi-kisi soal dan sebagainya. Sedangkan persiapan-persiapan tidak tertulis meliputi strategi mengajar dan menggunakan metode, alat pengajaran sebagai upaya memperlancar pelaksanaan pengajaran.

Mengenai persiapan mengajar yang dilakukan oleh para guru di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta pada tahap ini adalah:

- a) Menyampaikan materi dengan penjelasan-penjelasan secukupnya
  - b) Memberikan kesempatan pada peserta didik untuk menanyakan materi yang belum jelas
  - c) Menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh peserta didik
  - d) Melontarkan masalah yang menuntut pemecahan untuk didiskusikan oleh peserta didik di kelas, dan
  - e) 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 *in 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 agar 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 penjas kes dan kertes 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta dalam melakukan kegiatan pembelajaran juga melakukan evaluasi pembelajaran. Evaluasi pembelajaran yang dilakukan oleh guru-guru di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta antara lain berupa :

- 1) Ulangan harian yaitu penilaian yang dilakukan oleh guru setiap 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/ skill yang harus dimiliki siswa sebagai cerminan dari siswa madrasah. Hal ini menunjukkan bahwa bidang studi yang dianut dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) didesain untuk memberikan pengetahuan yang mengacu kepada pengalaman ajaran dalam kehidupan sehari-hari. Adapun pelaporan hasil dari evaluasi pembelajaran yang diperoleh oleh siswa MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dapat dilihat melalui laporan yang disampaikan ke wali murid dan tindak lanjut secara berkesinambungan.

#### **5. Mutu Lulusan MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta**

MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta menginginkan para siswa yang lulus dari MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta harus mampu menjadi sosok yang bermutu, baik dari segi mutu pikir, 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 MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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 Negeri 2 Kota Yogyakarta masih menggunakan paradigma lama, di mana kualitas dalam pendidikan ditetapkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan tersebut. MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta seyogyanya dan seharusnya paradigma tersebut sudah ditinggalkan dan diganti dengan paradigma baru, yaitu

kualitas pendidikan MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta 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*.

## **6. Hambatan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta**

### **a. Hambatan-hambatan**

Peningkatan mutu merupakan proses yang membutuhkan kewaspadaan dan kehati-hatian. Karena diam di tempat di saat para pesaing terus berkembang adalah sebuah tanda-tanda kegagalan.

Begitu juga dengan lembaga pendidikan di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dalam implementasi manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikannya, juga mengalami hambatan-hambatan. Karena setiap usaha yang dilakukan pastilah terdapat hambatan. Hambatan-hambatan yang dirasakan dalam pengimplementasian manajemen mutu terpadu di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta, antara lain:

Kepala sekolah sebagai manajer senior di lembaga pendidikannya, merasakan hambatan dalam merubah budaya kepada para anggotanya (manajemen menengah), ke dalam budaya yang baik. Pihaknya merasakan masih ada anggotanya yang belum mau menerapkan budaya mutu, antara lain budaya tertib, disiplin, dan lain-lain sehingga dalam prosesnya terjadi hambatan yang cukup serius.

Hambatan lain masih kurangnya pengetahuan tentang manajemen mutu terpadu. Masih banyak anggotanya yang belum tahu tentang konsep manajemen mutu terpadu (MMT), apalagi dalam proses implementasinya. Sehingga perlu adanya pembenahan, serta pemahaman yang dilakukan sejak awal.

Kemudian hambatan lain dalam perbaikan mutu adalah hambatan teknis. Hambatan teknis antara lain nampak pada: terbatasnya dana dan kondisi sosial yang tidak mendukung sehingga MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **b. Upaya Perbaikan dan Pembenahan**

Dari berbagai hambatan yang dirasakan oleh manajemen senior (kepala sekolah), dalam proses perbaikan serta pembenahan yang dilakukan antara lain:

1. Memberlakukan budaya mutu secara keseluruhan

Tujuan diberlakukannya ini adalah sebagai upaya memberikan kekuatan komitmen yang besar bagi para anggota manajemen menengah, baik pada guru maupun pada karyawan yang kapasitasnya sebagai pelaksanaan operasional. Karena tanpa adanya komitmen yang kuat, maka dapat dikatakan manajemen mutu terpadu akan terjadi kegagalan.

2. Melakukan sosialisasi tentang konsep MMT

Dalam hal ini kepala sekolah melakukan sosialisasi MMT dengan intensif ke seluruh guru ketika rapat bulanan guru MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta . Dengan maksud dan tujuan sebagai upaya pemahaman secara keseluruhan kepada para anggotanya dalam hal konsep manajemen mutu terpadu. Karena dengan banyaknya pengetahuan tentang konsep MMT yang diserap, maka dalam prosesnya memberikan kemudahan kepada semua pihak.

3. Membangun jaringan dengan instansi terkait dan terus berusaha mencari donatur tetap sehingga MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab 4 dapat disimpulkan bahwa :

1. Mutu layanan sekolah terhadap pelanggan primer (siswa) di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta sudah memenuhi standar layanan yang baik. Hal ini dilihat dari layanan fisik dan non fisik. Layanan fisik berupa kelengkapan penunjang proses pembelajaran perpustakaan, laboratorium komputer, musolla dan sarana olahraga. Sedangkan layanan non fisik berupa layanan pembelajaran dalam baik dalam bidang intrakurikuler maupun ekstrakurikuler, pembelajaran keagamaan serta layanan bimbingan konseling.
2. Mutu sumber daya manusia dalam proses pendidikan di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta menunjukkan sumber daya guru dan karyawan yang baik. Hal ini terealisasi dengan para guru yang memenuhi standar kompetensi sebagai seorang pendidik, yaitu 80% pendidik berkualifikasi S1, mengajar sesuai bidangnya serta senantiasa meningkatkan profesionalitasnya melalui mengikuti pelatihan-pelatihan dalam bidang pendidikan. Sedangkan mutu para karyawan juga baik. Hal ini terbukti dengan 43% karyawan yang

berkualifikasi S1, dan juga dalam meningkatkan profesionalismenya para karyawan diikutsertakan dalam pelatihan yang terkait dengan administrasi sekolah.

3. Mutu lingkungan sekolah di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta sebagai wujud dari implementasi MMT dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti dengan letak sekolah yang jauh dari keramaian, ruang kelas yang bersih dan nyaman, ruang laboratorium komputer, musolla, perpustakaan, lapangan olahraga yang luas serta fasilitas lain sebagai penunjang proses pembelajaran sebagai wujud dari lingkungan fisik. Sedangkan lingkungan sosial tercermin dari hubungan antara kepala sekolah, guru, karyawan dan siswa yang tercipta komunikasi yang sangat akrab, ini terlihat pada suasana sehari-hari seperti berjabat tangan, sapaan hangat dan mengucapkan salam saat bertemu.
4. Mutu proses pembelajaran di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta sebagai bentuk dari implementasi manajemen mutu terpadu sudah baik. Hal ini dapat dilihat melalui (1) perencanaan pembelajaran berupa adanya RPP setiap mata pelajaran. (2) pelaksanaan pembelajaran, yaitu guru menggunakan langkah-langkah yaitu kegiatan pembuka, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. (3) evaluasi pembelajaran dilakukan dengan evaluasi yang variatif meliputi tes, tugas dan portofolio untuk mengukur kemampuan kognitif, afektif dan psikomotorik. Adapun tindak lanjut yang dilakukan berupa remedial dan pengayaan serta pelaporan hasil pembelajaran berupa raport yang disampaikan ke wali murid dan ditindak lanjuti secara berkesinambungan.
5. Mutu lulusan MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dapat dikatakan baik. Hal ini nampak pada prestasi akademik dan non akademik yang dicapai oleh MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta semakin meningkat, seperti tingkat kelulusan, adanya peningkatan siswa yang dapat melanjutkan ke sekolah meningkatnya prestasi yang diraih dalam kegiatan ekstrakurikuler baik di tingkat Kabupaten maupun Propinsi.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap para pelanggan primer (siswa) maka hendaknya MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta perlu memperhatikan semua sarana penunjang dalam proses pembelajaran seperti media, alat audio visual dan metode pembelajaran yang lebih bervariasi lagi dan modern.

2. Hubungan sosial yang sudah dibangun dengan baik antara kepala sekolah, guru, dan karyawan, serta peserta didik perlu terus ditingkatkan dan diperkuat agar semua yang terlibat di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dapat merasa nyaman dan damai yang pada akhirnya dapat membuat MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta menjadi pilihan utama bagi peserta didik dan wali murid
3. Dalam usaha meningkatkan mutu produk yang ada di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta, peran pendidik dan tenaga kependidikan memiliki arti penting, oleh karena itu hendaknya MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dalam hal ini Kepala Madrasah lebih meningkatkan mutu pendidik dan tenaga kependidikan dengan cara terus memberikan tambahan pengetahuan seperti dengan memberikan pelatihan-pelatihan bagi mereka sehingga pendidik dan tenaga kependidikan mampu memberikan layanan yang maksimal kepada peserta didik yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu produk yang ada di MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta itu sendiri.
4. Hendaknya seluruh *stakeholder* MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta dapat menjadikan “mutu sebagai maskot” dalam seluruh aktivitasnya sehingga grafik mutu proses pembelajaran, layanan sekolah, sumber daya manusia, lingkungan fisik dan sosial, serta *output* sekolah terus menerus mengalami peningkatan.
5. Prestasi yang diraih baik dari segi akademik maupun non akademik hendaknya terus ditingkatkan sehingga MTs Negeri 2 Kota Yogyakarta mampu menghasilkan produk madrasah (lulusan) yang dapat bersaing dengan lulusan-lulusan dari sekolah yang lainnya.

#### **Daftar Pustaka**

- Ahmad Tafsir (2004). *Konsep manajemen berbasis sekolah*, Bandung: Sari Pustaka
- Bush, T., & Coleman, M (2000). *Leadership and strategic management in education*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.
- Depdiknas (2007). *Manajemen berbasis sekolah*. Jakarta: Direktorat jendral manajemen pendidikan dasar dan menengah Direktorat pendidikan sekolah menengah pertama
- F. Tjiptono & A. Diana. (2001). *Total Quality management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Husaini Usman (2004). *Manajemen (teori, praktik, dan riset pendidikan)* Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim Bafadal (2006) *Manajemen peningkatan mutu sekolah dasar (dari sentralisasi menuju desentralisasi)*, Jakarta: Bumi Aksara
- Lexy J. Moleong. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Moch. Natsir. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution M. Nur. (2005). *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*, Bogor: Ghalia Indonesia

- Sallis, Edward (2008). *Total quality management in education, manajemen mutu pendidikan*, (Terjemahan Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi). Yogyakarta: IRCiSoD. (Buku asli diterbitkan tahun 1993)
- Suharsimi Arikunto. (2000). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2007). *Total quality management (materi kuliah semester I)*, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta