

Manajemen Pembiayaan Pendidikan Islam dalam Peningkatan Mutu Layanan di MIS Tahfidz Ash-Habul Kahfi Beran Jawa Timur

Fakarotul Karimah

STITT Islamiyah Karya Pembangunan Paron Ngawi

Email: fakarotulkarimah15@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan diskripsi tentang kegiatan perencanaan pembiayaan pendidikan (*budgeting*), pelaksanaan pembiayaan pendidikan (*actuating*), dan pengawasan pembiayaan pendidikan (*controlling*). Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan Dokumentasi. Hasil analisis data diperoleh temuan-temuan penelitian sebagai berikut: Pertama, perencanaan pembiayaan pendidikan (*budgeting*) merupakan proses mempersiapkan rangkaian keputusan untuk mengambil tindakan yang dijabarkan dalam konsep real untuk menjalankan kehidupan madrasah mendatang dengan pembiayaan yang terprogramkan untuk mencapai tujuan dan menghasilkan desain ideal, hasil perencanaan berupa efisiensi anggaran, pemaksimalan fungsi manajemen dan kebutuhan siswa terakomodir. Kedua, pelaksanaan pembiayaan pendidikan (*actuating*) sebagai proses implementasi pembiayaan pendidikan melibatkan pelaksana bertindak sesuai perencanaan dengan petunjuk teknis BOS, pentingnya orientasi dan menggerakkan operator agar visi tercapai, dengan prosedur mengedepankan prinsip *actuating* dan kehati-hatian. *Actuating* membutuhkan pengorganisasian yang memperhatikan ketersediaan sumber daya dan memanfaatkan segala sesuatu yang telah ada sebagai bahan pertimbangan untuk mengorganisasikan program. Ketiga, pengawasan pembiayaan pendidikan (*controlling*) berfungsi memonitoring seluruh aktifitas penggunaan pembiayaan anggaran pendidikan, mencegah terjadinya kesalahan, dan mencegah penyimpangan, kenyataannya masih terdapat pembiayaan yang tidak tercantum dalam APBM, sehingga diperlukan tambahan biaya dari sumber lain. Keempat, mutu pendidikan Islam menjadi sasaran pertama dan utama masyarakat atau pihak pelanggan karena pemenuhan sarana penunjang pendidikan serta pembelajaran yang tuntutananya semakin hari semakin bertambah dan beraneka ragam yang akhirnya menjadi perhatian bagi setiap lembaga pendidikan.

Kata Kunci: Manajemen, Pembiayaan, Mutu Layanan

PENDAHULUAN

Semenjak diberlakukannya 8 Standart Nasional Pendidikan yang meliputi, standar pengelolaan, standar isi, standar sarana dan prasarana, standar tenaga pendidik dan kependidikan, standar pembiayaan, standar proses, standar kompetensi lulusan, dan standar penilaian, yang diberlakukan pemerintah, maka setiap sekolah atau madrasah harus berbenah memenuhi delapan standar tersebut, agar dapat eksis dan diakui keberadaannya.

Standar pembiayaan adalah hal yang merupakan tantangan terbesar dalam penyelenggaraan pendidikan. Hal ini dikarenakan, komunitas peserta didik didominasi dari keluarga kurang dan tidak mampu, harus memperoleh pendidikan layak dengan pelayanan terbaik. Belum lagi banyak program unggulan madrasah yang memerlukan pembiayaan besar dan pengelolaan yang serius dan benar. Program tersebut untuk menunjang keberlangsungan dan ketertarikan siswa dalam belajar agar kelak mereka mempunyai bekal dan keterampilan hidup yang cukup dan cakap.

Banyak sekali kegiatan yang berada di Madrasah dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit demi menunjang berbagai kegiatan tersebut agar berjalan lancar sesuai dengan harapan. Sebuah madrasah akan berusaha menghujamkan *azzam* bahwa dengan manajemen pembiayaan yang benar akan dapat memberikan pelayanan mutu pendidikan dengan sebaik-baiknya meskipun dengan biaya yang terbatas agar misi madrasah dapat terealisasi dengan baik dan maksimal.

Pelaksanaan manajemen pembiayaan pendidikan dengan fokus kegiatan penganggaran (*budgeting*), pelaksanaan (*actuating*), dan evaluasi (*controlling*) pengelolaan pembiayaan pendidikan di MI Tahfidz Ash Habul Kahfi Ngawi, dengan asumsi bahwa desain pengelolaan manajemen pembiayaan pendidikan yang baik akan menghasilkan *output* (keluaran) yang berkualitas, bermutu, berprestasi, dan menjadi idola masyarakat.

Perlu diakui bahwa pendidikan sebagai investasi sumber daya manusia yang akan memberikan sumbangan terhadap pembangunan sosial ekonomi melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap, dan produktifitas. Jika pendidikan ditempatkan pada posisi upaya untuk mencerdaskan bangsa dalam konteks madani, maka diperlukan keberanian investasi yang besar untuk sistem pendidikan nasional. Sementara itu, pendidikan nasional di hadapkan pada masalah antara lain peningkatan kualitas, pemerataan kesempatan, keterbatasan anggaran yang tersedia dan belum terpenuhinya sumber daya dari masyarakat secara profesional sesuai dengan prinsip pendidikan sebagai tanggung jawab bersama antara

pemerintah, masyarakat, dan orang tua.¹ Pendidikan sebagai instrumen fundamental bagi peradaban manusia memiliki sistem yang kompleks dan terencana serta terprogram dengan pembiayaan dan penyelenggaraannya.² Pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara rakyat dan pemerintah serta masyarakat untuk mencetak sumber daya manusia yang terdidik guna tercapainya kemajuan pada suatu pemerintahan.

Pemerintah dalam menjalankan perannya dengan masyarakat dan swasta tidak boleh melepaskan tanggung jawabnya dalam pemerataan dan mutu pendidikan. Pembangunan pendidikan diarahkan untuk tercapainya tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan, agar kelak bangsa ini menjadi bangsa yang kokoh dan berjaya.

Hakikat sebuah pendidikan adalah sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas peradaban manusia, oleh karena itu setiap proses pendidikan akan berusaha mengembangkan seluas-luasnya potensi individu sebagai sebuah elemen penting untuk mengembangkan dan mengubah pola pikir peserta didik sehingga kelak mereka menjadi generasi yang tangguh dan berbudi. Untuk mewujudkan tujuan mulia tersebut tentunya harus diatur dengan manajemen pengelolaan yang baik serta terencana.

Pembiayaan pendidikan memang sangat mahal dengan asumsi jika diinginkan sebuah madrasah yang berkualitas maka harus didukung dengan kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan, peningkatan profesionalisme, dana operasional yang cukup dan kenyamanan bagi kegiatan pembelajaran peserta didik dan fasilitas yang lengkap, hal ini akan terwujud apabila ditunjang dengan anggaran yang memadai, sehingga dapat menopang proses pembelajaran yang maksimal dengan harapan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas.³

Namun pengaturan/ manajemen pembiayaan pendidikan yang tepat tidak akan terjadi apabila pengelola pendidikan tidak mempunyai dasar pengetahuan tentang itu. UU Sisdiknas No 20 tahun 2003 Pasal 6 Ayat 6, mengamanatkan bahwa pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan pengendalian untuk layanan pendidikan. Pasal 46 Ayat 1 menyatakan bahwa pendanaan pendidikan menjadi tanggung jawab bersama pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat, Demikian juga Pasal 49 Ayat 1 bahwa lokasi dana pendidikan minimal 20 persen dari APBN dan 20 persen APBD di luar gaji.

¹ Fattah, Nanang, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2012), h. 78.

² *Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003, Sistem Pendidikan Nasional*, (Aneka Ilmu, 2003), h. 121.

³ Kisbiyanto, *Pengefektifan Manajemen Pendidikan, Elementary*, Vol 2, No 1 (2014), h. 144.

Untuk melaksanakannya diperlukan ketegasan dan komitmen yang tinggi dari elit politik dan pemangku kebijakan pendidikan agar mampu menjadi pengelola bagi kemajuan pendidikan di daerahnya dengan mengembangkan berbagai potensi yang ada. Kebijakan pendidikan di Indonesia dihitung dari hasil yang akan tercapai secara sistematis dalam jangka waktu yang panjang yaitu tatanan masyarakat yang didukung oleh mekanisme untuk mendorong kemandirian daerah. Prioritas program pendidikan dilakukan bagaimana daerah memperlihatkan prioritas pembangunan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Pembangunan pendidikan dibiayai dengan pendanaan yang bersumber dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, orang tua siswa dan masyarakat, dengan estimasi jumlah pendapatan penerimaan negara yang diperlukan pemerintah untuk membiayai rencana belanja pengeluaran pemerintah untuk satu periode tertentu. Semakin berkembangnya strategi dalam pengelolaan pembiayaan pendidikan cukup memberikan pengaruh positif terhadap mutu dan keselarasan pendidikan.

Dengan adanya anggaran pendidikan yang memadai sebuah lembaga pendidikan dapat menyusun alokasi dana yang dibutuhkan untuk menopang seluruh kegiatan sehingga sesuai dengan target yang diharapkan.

Pada era sekarang ini mengelola sebuah sekolah/madrasah memerlukan inovasi dan pemikiran yang berwawasan jauh ke depan agar dapat berkembang, dengan mempertimbangkan standar pengelolaan pendidikan untuk meraih kemajuan dan peningkatan di berbagai aspek, baik akademis, prestasi nonakademis dan kemampuan manajerial dalam menyusun, perencanaan pembiayaan, pengorganisasian, aktualisasi/ pelaksanaan, dan pengawasan yang pada akhirnya sebuah lembaga akan mempunyai daya saing tinggi dan dicintai masyarakat oleh karenanya diperlukan pengelola lembaga pendidikan yang visioner yang mampu menjawab tantangan zaman.

Salah satu permasalahan mendasar pada manajemen pembiayaan pendidikan adalah bagaimana sebuah lembaga mampu merencanakan, mengorganisasikan, mengaktualisasikan, dan mengawasi pembiayaan pendidikan agar sekolah/ madrasah dapat berjalan sesuai sistem dan menghasilkan lulusan yang mempunyai daya saing dan cakap. Biaya pendidikan merupakan komponen masukan instrumental yang sangat penting dalam menyiapkan sumber daya manusia melalui penyelenggaraan pendidikan di madrasah/ sekolah.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metodologi dengan menggunakan pendekatan kualitatif lapangan dengan karakteristik alami (natural setting) sebagai sumber data langsung, deskriptif, proses lebih dipentingkan dari hasil.

Analisis dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisis induktif dan makna merupakan hal yang esensial dalam penelitian kualitatif.⁴ Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan dokumentasi. Sumber data sekunder berasal dari buku-buku manajemen pendidikan Islam, seperti Karya Usman dan Husaini, *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penganggaran (*budgeting*) pembiayaan pendidikan

Persepsi mengenai persiapan perencanaan pembiayaan sebagai acuan untuk melaksanakan program pembiayaan pendidikan dan langkah awal untuk merencanakan anggaran demi tercapainya tujuan yang dirancang di masa sekarang dan akan datang. Perencanaan pembiayaan pendidikan dilakukan dengan mengalokasikan sumber-sumber pembiayaan yang memperhatikan besarnya dana dan kemudian diproyeksikan ke dalam kebutuhan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Sebelum menyusun perencanaan pembiayaan (RAPBM), didahului dengan menyusun RKAM/RKAS, yang berisi rencana anggaran jangka pendek, menengah, dan panjang madrasah. Sebelum menghitung rencana biaya, Tim Perumus madrasah (TPM) perlu memiliki daftar biaya satuan, yang diterbitkan oleh pemerintah daerah setempat. Dengan daftar ini setiap biaya kegiatan dapat dihitung langsung dengan mengalikan jumlah satuan program dan kegiatan tersebut dalam daftar biaya satuan. Perumusan rancangan anggaran biaya pendapatan dan belanja madrasah (RAPBM) merujuk pada peraturan pemerintah dan dikomunikasikan kepada komite madrasah dan pengampu kepentingan yang terkait.

Setelah program dan kegiatan rutin/reguler dirumuskan, langkah selanjutnya adalah menghitung biaya pelaksanaan program dan kegiatan tersebut sehingga dapat diketahui dengan pasti berapa besar biaya program dan kegiatan rutin/reguler yang diperlukan, dan dari mana sumber pembiayaan dan kecukupannya untuk melaksanakan program selanjutnya langkah berikutnya adalah membuat rencana pembiayaan.

Rencana pembiayaan dibuat untuk memperkirakan sumber dan jumlah dana yang diperkirakan didapatkan oleh madrasah. Beberapa sumber dana yang dapat diharapkan oleh madrasah antara lain, BOS, sumbangan masyarakat, APBD Kabupaten, pendapatan asli madrasah, dan donatur. Langkah berikutnya adalah menyesuaikan rencana biaya dengan sumber pembiayaan.

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 3.

Pada tahap pertama proses pemerincian pekerjaan dilakukan dengan memerinci pekerjaan, yang terdiri dari 8 standar nasional pendidikan yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dan standar penilaian, dengan menentukan tugas-tugas apa yang dilakukan Tim penyusun (RAPBM) untuk memerinci 8 standar tersebut, tahap kedua membagi seluruh beban kerja menjadi kegiatan-kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh perorangan atau tim penyusun, pembagian kerja ditentukan Kepala Madrasah dengan membagi 8 standar tersebut kepada Tim (Wakil-wakil kepala madrasah dan guru penanggung jawab kegiatan) dalam menjabarkan 8 komponen SNP tersebut.

Waka sarpras membidangi standar sarana dan prasarana, yang terdiri dari kelengkapan dan pengembangan sarana prasarana madrasah, pemeliharaan gedung, dan pengadaan buku, Waka Kurikulum membidangi standar kompetensi lulusan, dan standar penilaian, yang terdiri dari pengembangan sistem penilaian, beban belajar, pengembangan kompetensi lulusan, dan kualifikasi kemampuan lulusan, Waka Humas membidangi standar pengelolaan, yang terdiri dari langganan daya dan jasa, belanja barang habis pemakaian, dan pengembangan manajemen madrasah, penanaman karakter, pengelolaan administrasi madrasah, langganan daya dan jasa, dan hubungan dengan komite madrasah, Waka Kesiswaan membidangi standar proses, yang terdiri dari pembinaan kesiswaan, dan penentuan kriteria minimal proses pembelajaran, Waka Kurikulum Madrasah membidang standar pendidik dan tenaga kependidikan, yang terdiri dari pengembangan pendidik dan tenaga kependidikan, *work shop*, dan perjalanan dinas, Bendahara madrasah membidangi standar pembiayaan yang terdiri dari biaya rutin honor guru dan karyawan, salah satu guru senior membidangi standar Isi yang terdiri dari pengembangan kurikulum dan akomodasi kerumahtanggaan, Ketiga yaitu menggabungkan pekerjaan para tim penyusun program kegiatan dengan cara rasional dan efisien.

Pengelompokan tugas yang saling berkaitan ini untuk memudahkan dalam alokasi pembiayaannya. Tahap keempat, menetapkan mekanisme kerja untuk mengkoordinasikan pekerjaan dalam satu kesatuan yang harmonis sehingga tujuan madrasah mudah dicapai dengan pembiayaan yang tersedia, bentuk pengoordinasiannya dilakukan dengan rapat koordinasi, di mana semua tim memaparkan hasil pemerincian kebutuhan madrasah, kemudian plenokan dan disepakati bersama tim, untuk disusun menjadi dokumen APBM. Kelima, melakukan *monitoring* dan mengambil langkah-langkah penyesuaian untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas, *monitoring* dilakukan

dengan menilai rancangan yang akan ditetapkan, kemudian diadakan perbaikan atas kegiatan yang perlu penguatan atau diskualifikasi.⁵

Dengan pembentukan struktur kewenangan dan mekanisme koordinasi pembiayaan pendidikan yang dilakukan secara intens. Langkah pertama yang dilakukan sebelum mengorganisasikan kebutuhan madrasah adalah memprioritaskan skala kebutuhan madrasah yang paling urgen dan berdampak langsung pada siswa dalam KBM, seperti pemenuhan alat dan sarana KBM, gaji guru dan karyawan, lomba siswa, dan evaluasi.⁶

Pemetaan kebutuhan ini dengan memperhatikan 8 standar nasional pendidikan yang merupakan arahan dalam menjalankan pembiayaan pendidikan terutama di standar pembiayaan sebagai panduannya.

2. Pelaksanaan (*actuating*) Pembiayaan Pendidikan

Pelaksanaan pembiayaan Pendidikan ditetapkan melalui perencanaan yang tertuang dalam RAPBM sebagai produk dari EDM dan RKM yang menjadi acuan pelaksanaan pembiayaan madrasah. Realisasi pembiayaan pendidikan dapat dilaksanakan mulai awal tahun pelajaran baru, pada awal bulan Juli, yaitu dengan membelanjakan pembiayaan baik barang maupun jasa, seperti pembayaran gaji guru, dan belanja barang keperluan pembelajaran. Sebelum melaksanakan kegiatan/ *actuating* dalam pembiayaan pendidikan maka didahului langkah-langkah strategis, agar pelaksanaan berjalan maksimal dengan hasil optimal.

Prosedur pelaksanaan pembiayaan ini, dimaksudkan agar semua belanja barang dan jasa terdata dan teradministrasikan untuk dijadikan bahan laporan pertanggungjawaban bagi pengelola madrasah kepada pemerintah dan yayasan. Pada prakteknya untuk merealisasikan anggaran sesuai perencanaan yang telah ditetapkan terkadang masih ada pengeluaran yang tidak masuk dalam RAPBM, seperti pengeluaran operasional angkutan madrasah, perawatan alat-alat *drum band*, *home visit*, pemeliharaan gedung dan bangunan, dan kegiatan PBM lainnya, yang tidak membebankan pada siswa. Hal ini merupakan masalah yang perlu di carikan penyelesaiannya. Adanya kekurangan dalam pembiayaan dengan pengeluaran yang tidak terduga dan wajib ditasarrufkan, akan menjadikan kedewasaan dan kewaspadaan dalam mendesain anggaran pembiayaan pendidikan di Madrasah ini.

⁵ Dokumentasi, Pembiayaan Pendidikan, MIS Tahfidz Ash-Habul Kahfi Beran Jawa Timur, Tanggal 20 Maret 2021

⁶ Observasi, MIS Tahfidz Ash-Habul Kahfi Beran Jawa Timur, Tanggal 20 Maret 2021

3. Pengawasan (*controlling*) pembiayaan pendidikan

Suatu kegiatan yang berfungsi mengendalikan atau memonitoring pelaksanaan pembiayaan pendidikan. Pengawasan adalah kegiatan yang berfungsi untuk mengontrol semua proses pelaksanaan pembiayaan pendidikan yang sedang berlangsung di madrasah berdasarkan 8 standar nasional pendidikan guna mengetahui sejauh mana keberhasilannya. Pengawasan pembiayaan pendidikan adalah proses, mengevaluasi, mengukur, menilai, dan membandingkan seberapa besar penerimaan dan pengeluaran pembiayaan pendidikan dapat dilaksanakan agar kelak dapat diadakan perbaikan.

Untuk mengetahui jalannya aktivitas pembiayaan pendidikan diperlukan adanya *controlling* atau pengawasan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dalam aktifitas pembiayaan pendidikan kegiatan pengawasan disebut monitoring atau supervisi yang berguna untuk memberikan penilaian sementara terhadap pelaksanaan pembiayaan pendidikan sesuai yang direncanakan dan diorganisasikan agar terhindar dari kesalahan dalam penggunaan dana APBM (anggaran pendapatan belanja madrasah).

Indikator keberhasilan dalam membiayai program madrasah seperti yang telah di rencanakan dalam program tahunan, semua sepakat bahwa dengan terpenuhinya semua kebutuhan madrasah berarti pengelolaan pembiayaan dikatakan berhasil dan biaya habis dalam satu tahun anggaran.

Pengawasan pembiayaan ditujukan agar semua proses kegiatan pembiayaan berjalan tanpa adanya penyimpangan, dan sebagai tindakan pencegahan kesalahan-kesalahan dalam pengelolaan pembiayaan pendidikan, sekaligus mengevaluasi pelaksanaan APBM, agar desain sebelumnya dapat digunakan untuk tahun pelajaran berikutnya, tentunya dengan perubahan dan penambahan program madrasah yang diperlukan sesuai kebutuhan.

4. Mutu Layanan Pendidikan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁷ Sedangkan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.⁸

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Dari pengertian tersebut kualitas pelayanan dapat diartikan suatu tindakan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan

⁷ Fandy, Tjiptono, *Total Quality Management*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 37.

⁸ Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), h. 83.

konsumen serta ketepatan penyampaian sesuatu harapan konsumen yang diinginkan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi/produsen guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan/institusi/produsen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) tidak terlepas dari karakteristik mutu pendidikan.⁹

- a) Kinerja (*perform*) yakni berkaitan dengan aspek fungsional sekolah meliputi: kinerja guru dalam mengajar, baik dalam memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap, pelayanan administratif dan edukatif .
- b) Waktu wajar (*timelines*) yakni sesuai dengan waktu yang wajar meliputi memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, waktu ulangan tepat.
- c) Handal (*reliability*) yakni usia pelayanan bertahan lama. Meliputi pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan lama dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dan cenderung meningkat dari tahun ke tahun.
- d) Data tahan (*durability*) yakni tahan banting, misalnya meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan
- e) Indah (*aesteties*) misalnya eksterior dan interior sekolah ditata menarik, guru membuat media-media pendidikan yang menarik.
- f) Hubungan manusiawi (*personal interface*) yakni menunjang tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya warga sekolah saling menghormati, demokrasi, dan menghargai profesionalisme.
- g) Mudah penggunaannya (*easy of use*) yakni sarana dan prasarana dipakai. Misalnya aturan-aturan sekolah mudah diterapkan, buku-buku perpustakaan mudah dipinjam di kembalikan tepat waktu.
- h) Bentuk khusus (*feature*) yakni keunggulan tertentu misalnya sekolah unggul dalam hal penguasaan teknologi informasi (*komputerisasi*).

⁹ Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 411.

- i) Standar tertentu (*comformance to specification*) yakni memenuhi standar tertentu. Misalnya sekolah telah memenuhi standar pelayanan minimal.
- j) Konsistensi (*concistency*) yakni keajegan, konstan dan stabil, misalnya mutu sekolah tidak menurun dari dulu hingga sekarang, warga sekolah konsisten dengan perkataanya.
- k) Seragam (*uniformity*) yakni tanpa variasi, tidak tercampur. Misalnya sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu, seragam dan berpakaian.
- l) Mampu melayani (*service ability*) yakni mampu memberikan pelayanan prima. Misalnya sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan baik sehingga pelanggan merasa puas.
- m) Ketepatan (*acuracy*) yakni ketepatan dalam pelayanan misalnya sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sekolah.

Lebih lanjut Usman mengemukakan secara sederhana mutu memiliki 4 (empat) karakteristik sebagai berikut : 1). Spesifikasi, 2). Jumlah, 3). Harga, 3). Ketepatan waktu penyerahan.¹⁰

Seiring dengan adanya tuntutan akan lulusan lembaga pendidikan yang bermutu, bersamaan dengan perubahan-perubahan yang begitu cepat serta tantangan yang semakin besar dan kompleks, merupakan konsekuensi yang tak bisa dihindari dalam perkembangan kehidupan saat ini.

Untuk itu, tugas lembaga pendidikan untuk mengupayakan peningkatan daya saing lulusan serta produk-produk akademik lainnya merupakan suatu hal yang mutlak dibutuhkan, antara lain dapat dicapai melalui peningkatan mutu pendidikan. Namun, tanggung jawab ini bukanlah monopoli satuan pendidikan saja, bahwa mutu pelayanan publik saat ini juga berada pada fase rendah, untuk itu pendidikan sebagai salah satu sektor pelayanan publik dituntut untuk tampil mengatasi hal ini, untuk menjawab hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan yang menyangkut Standar Pelayanan Minimal (SPM). Untuk mendapatkan mutu yang baik, harus sering dilakukan evaluasi dalam kurikulum.¹¹

Berdasarkan uraian di atas, standar mutu pendidikan secara nasional sangat dibutuhkan untuk menjadi kriteria minimal tentang system pendidikan. Hal tersebut tertuang dalam delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang

¹⁰ Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 411.

¹¹ Abdullah, A. (2016). Sistem Pembelajaran dan Proses Evaluasi Ujian di LPI Dayah Mudi Mesjid Raya Samalanga Kabupaten Bireuen. *Jurnal Al-Fikrah*, 5(2), 166-191.

mencakup a) standar isi; b) standar proses c) kompetensi lulusan d) standar pendidik dan tenaga kependidikan; e) standar sarana dan prasarana; f) standar pengelolaan; g) standar pembiayaan; dan h) standar penilaian pendidikan.

Namun, dari kedelapan standar tersebut ternyata tidak seluruh komponen standar berpengaruh signifikan, bahwa 85% dari masalah-masalah mutu terletak pada manajemen (pengelolaan), dan selebihnya disebabkan oleh pekerja.

Dari pembahasan tersebut dapat ditarik benang merah, bahwa pada hakikatnya pendidikan yang bermutu akan diperoleh dari lembaga pendidikan yang bermutu, dan lembaga pendidikan yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula. Untuk menghasilkan SDM yang bermutu diperlukan SDM Pendidik yang bermutu pula. Sumber daya manusia sangat penting bagi sebuah organisasi, maka perlu direkrut SDM yang berkualitas.¹²

Untuk itu, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu satuan pendidikan dengan menggunakan multi pendekatan dari berbagai disiplin ilmu. Salah satu bentuk manajemen yang berhasil dimanfaatkan dalam dunia industri dan bisa diadopsi dalam dunia pendidikan adalah *Total Quality Management (TQM)*.¹³

Untuk pengembangan manajemen mutu terpadu, usaha pendidikan Islam adalah memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila pelanggan telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan oleh produsen/institusi pendidikan.¹⁴

Pertama yang belajar, bisa merupakan mahasiswa/pelajar/murid/peserta belajar yang biasa disebut klien/pelanggan primer (*primary external customers*). Mereka inilah yang langsung menerima manfaat layanan pendidikan dari lembaga tersebut.

Kedua, para klien terkait dengan orang yang mengirimnya ke lembaga pendidikan, yaitu orang tua atau lembaga tempat klien tersebut bekerja, dan mereka ini kita sebut sebagai pelanggan sekunder (*secondary external customers*). Pelanggan lainnya yang *ketiga* bersifat tersier adalah lapangan kerja bisa pemerintah maupun masyarakat pengguna *output* pendidikan (*tertiary external customers*). Selain itu, yang *keempat*, dalam hubungan kelembagaan masih terdapat pelanggan lainnya yaitu yang berasal dari intern lembaga; mereka itu adalah para guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi lembaga pendidikan, serta pimpinan lembaga pendidikan (*internal customers*).

¹² Abdullah, A., Muhammad Basyah, M., Zahara, Z., & Ibrahim, N. (2022). Manajemen Pimpinan Dayah Dalam Merekrut Tenaga Pendidik di LPI Dayah Hasanul Iman Al-Aziziyah Jeunieb Kabupaten Bireuen. *Jurnal Seumubeuet*, 1(1), 96-113.

¹³ Mursalim, *Paradigma Baru Peningkatan Mutu Satuan Pendidikan dalam Perspektif Total Quality Management*, h. 134.

¹⁴ Salis, Edward, *Total Quality Management in Education* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2006), h. 27.

Untuk mengaplikasikan konsep TQM ke dalam pendidikan Islam, perlu kita meminjam prinsip-prinsip pencapaian mutu. Edward Deming, yang menguraikan tentang penerapan prinsip-prinsip tersebut ke dalam pendidikan Islam: *Pertama*, untuk menjadi lembaga pendidikan Islam yang bermutu perlu kesadaran, niat dan usaha yang sungguh-sungguh dari segenap unsur di dalamnya.

Mutu pendidikan Islam dapat diukur dari pengakuan orang lain (siswa, sejawat dan masyarakat) bahwa pendidikan Islam tersebut benar-benar memberikan pengaruh positif bagi kemajuan personal, melahirkan temuan-temuan melalui riset yang bermanfaat bagi pengembangan masyarakat, bangsa dan dunia.

Kedua, lembaga pendidikan Islam yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggannya, artinya harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kebutuhan pelanggan adalah berkembangnya SDM yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat, karya lembaga pendidikan Islam tersebut.

Bentuk kepuasan pelanggan misalnya para lulusannya merasakan manfaat pendidikannya dalam meniti karirnya di lapangan kerja. Selain itu di dalam pendidikan Islam tersebut terjadi proses belajar-mengajar yang teratur dan lancar, guru-gurunya produktif, berperan aktif dalam memajukan bangsa dan negara, dan lulusannya berprestasi cemerlang di masyarakat.

Ketiga, perhatian lembaga pendidikan Islam selalu ditujukan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan: siswa, masyarakat, industri, pemerintahan dan lainnya, sehingga mereka puas karenanya. Pendidikan Islam yang mampu memberikan kontribusi bagi tatanan kehidupan yang lebih luas. Pendidikan Islam mampu bersaing pada posisi-posisi strategis untuk membangun kualitas hidup manusia secara adil, setara dan bijaksana.

Keempat, pendidikan Islam yang bermutu tumbuh dan berkembang karena adanya modal kerjasama yang baik antar sesama unsur di dalamnya untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Sebagai contoh kelompok pengajar bekerjasama menyusun strategi pembelajaran siswa secara efektif dan efisien. Jika hanya satu atau dua saja guru yang mengajar secara baik tidaklah cukup, karena tidak akan menjamin terjadinya mutu siswa yang baik. Untuk itu, maka harus semua guru menjadi pengajar yang baik.

Sebaliknya, jika gurunya menjadi pengajar yang baik, maka siswanya haruslah ingin belajar secara efektif. Proses belajar mengajar tidak dapat dikatakan efektif dan efisien jika hanya sepihak, gurunya saja atau siswanya saja yang baik. Interaksi yang baik antar sesama unsur dalam pendidikan Islam harus terjalin secara intensif, agar pencapaian mutu dapat berhasil sesuai

harapan. Dalam upaya menggiatkan kerjasama antar unsur dalam pendidikan Islam tersebut perlu dibentuk “tim perbaikan mutu” yang diberi kewenangan untuk mencari upaya agar mutu pendidikan Islam lebih baik. Untuk ini pelatihan kepada tim terutama tentang cara-cara bekerja sama yang efektif dan efisien dalam tim sangat diperlukan.

Kelima, diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan mutu. Pimpinan lembaga (kepala sekolah atau madrasah, wakil kepala sekolah, hingga kepala bagian-bagian terkait) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja di bawah pengawasannya untuk mencapai mutu. Setiap atasan adalah pemimpin, sehingga ia haruslah memiliki kepemimpinan. Kepemimpinan haruslah yang membuat orang kemudian merasa lebih berdaya, sehingga yang dipimpin mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik dan hasil yang lebih baik pula.

Keenam, semua karya lembaga pendidikan Islam (pengajaran, penelitian, pengabdian, administrasi dan seterusnya) selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada di dalamnya telah berkomitmen kuat pada mutu. Akibat dari orientasi ini, maka semua karya yang tidak bermutu ditolak atau dihindari.

Ketujuh, ada upaya perbaikan mutu lembaga pendidikan secara berkelanjutan. Untuk ini standar mutu yang ditetapkan sebelumnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Kedelapan, segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan atau pengajaran selalau didasarkan data dan fakta untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

Kesembilan, penyajian data dan fakta dapat ditunjang dengan berbagai alat dan teknik untuk perbaikan mutu yang bisa dianalisis dan disimpulkan, sehingga tidak menyesatkan.

Kesepuluh, hendaknya pekerjaan di lembaga pendidikan jangan dilihat sebagai pekerjaan rutin yang sama saja dari waktu ke waktu, karena bisa membosankan. Setiap kegiatan di lembaga tersebut harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat, serta hasilnya dievaluasi dan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Hendaknya tercipta kondisi pada setiap yang bekerja di lembaga tersebut untuk bersedia belajar sambil bekerja, dan sedapat mungkin diprogramkan baik belajar tentang materi, metode, prosedur dan lain-lain.

Kesebelas, dari waktu ke waktu prosedur kerja yang digunakan di lembaga pendidikan Islam perlu ditinjau apakah mendatangkan hasil yang diharapkan. Jika tidak maka prosedur tersebut perlu diubah dengan yang lebih baik.

Keduabelas, perlunya pengakuan dan penghargaan bagi yang telah berusaha memperbaiki mutu kerja dan hasilnya. Para guru dan karyawan administrasi mencoba cara-cara kerja baru dan jika mereka berhasil diberikan pengakuan dan penghargaan.

Ketigabelas, perbaikan prosedur antar fungsi di lembaga pendidikan Islam sebagai bentuk kerjasama harus dijalin hubungan saling membutuhkan satu sama lain. Tidak ada yang lebih penting satu unsur dari unsur yang lain dalam mencapai mutu pendidikan Islam. Misalnya, tenaga administrasi sama pentingnya dengan tenaga pengajar, dan sebaliknya.

Keempatbelas, tradisikan pertemuan antar pengajar dan siswa untuk mereview proses belajar-mengajar dalam rangka memperbaiki pengajaran yang bermutu. Pertemuan dengan orangtua siswa, pertemuan dengan tokoh masyarakat, dengan alumni, pemerintah daerah, pengusaha dan donatur lembaga pendidikan Islam dapat dilakukan oleh penyelenggara lembaga pendidikan Islam. Pendek kata, hendaknya semua unsur yang berkepentingan dengan lembaga pendidikan Islam dapat berpartisipasi ikut mengembangkan pendidikan Islam mencapai mutu yang baik.

Mendasarkan hal-hal di atas, tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan Islam adalah merupakan akumulasi dari cerminan semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan Islam yang diterima oleh para pelanggannya.

Layanan pendidikan Islam adalah suatu proses yang panjang, dan sistem yang berjalan secara padu. Bila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa mutu terpadu.¹⁵ Disamping itu mutu layanan sangat tergantung kepada guru untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Hasil belajar yang di inginkan, tergantung bagaimana sistem guru dalam meningkatkan hasil belajar santri agar terlebih afektif dan bermutu dan metode apa saja guru dalam mengembangkan materi pembelajaran agar mereka tidak jenuh dan selalu bergairah diberbagai situasi dan kondisi sehingga menjadikan mereka manusia yang cerdas dan berprestasi.¹⁶

PENUTUP

Dari hasil penelitian mengenai manajemen Pendidikan Islam terhadap mutu layanan adalah tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan Islam adalah merupakan akumulasi dari cerminan semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan Islam yang diterima oleh para pelanggannya. Setiap proses dari manajemen pembiayaan seperti penganggaran,

¹⁵ Hari, Suderadjat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, (Bandung: Cipta Lekas Garafika, 2005), h. 231.

¹⁶ Abdullah, A., & Fahmi, Z. (2022). Peran Guru Sebagai Motivator Dan Pengaruhnya Terhadap Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Al-Fikrah*, 11(1), h. 29-44.

pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan akan mampu menjadikan sebuah layanan terhadap pengguna menjadi lebih baik. Madrasah akan terus berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi peserta didik dan memberikan segala fasilitas yang ada di dalam madrasah sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar siswa. Madrasah juga berusaha berbenah tidak hanya dalam sarana dan prasarana sebagai fasilitas penunjang kegiatan pembelajaran. Akan tetapi madrasah juga akan berbenah pada bidang kurikulum. Dalam pelayanannya madrasah menyisipkan berbagai program unggulan madrasah yang dapat menunjang kegiatan belajar dan mengajar siswa selain kurikulum wajib kemenag.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Muhammad Basyah, M., Zahara, Z. ., & Ibrahim, N. (2022). Manajemen Pimpinan Dayah Dalam Merekrut Tenaga Pendidik di LPI Dayah Hasanul Iman Al-Aziziyah Jeunieb Kabupaten Bireuen. *Jurnal Seumubeuet*, 1(1).
- Abdullah, A. (2016). Sistem Pembelajaran dan Proses Evaluasi Ujian di LPI Dayah Mudi Mesjid Raya Samalanga Kabupaten Bireuen. *Jurnal Al-Fikrah*, 5(2).
- Abdullah, A., & Fahmi, Z. (2022). Peran Guru Sebagai Motivator Dan Pengaruhnya Terhadap Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Al-Fikrah*, 11(1), 29-44.
- Fandy, Tjiptono. *Total Quality Management*. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta. 2003.
- Fattah, Nanang. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya, 2012.
- Hari, Suderadjat, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*. Bandung : Cipta Lekas Garafika, 2005.
- Kisbiyanto. *Pengefektifan Manajemen Pembiayaan*. Elementary: Vol 2 No 1, 2014.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Mursalim, *Paradigma Baru Peningkatan Mutu Satuan Pendidikan dalam Perspektif Total Quality Management*.
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Salemba Empat. Jakarta, 2003), 83
- Salis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*. ([terj]. Yogyakarta: IRCiSoD)
- Salis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta, 2006.
- Usman, Husaini. *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Yogyakarta: PT Bumi Aksara, 2013.

Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.