

STRATEGI PENINGKATAN MUTU LULUSAN MADRASAH MENGGUNAKAN DIAGRAM *FISHBONE*

Maulana Amirul Adha

Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Malang

Email: amirulmaulana1013@gmail.com

Achmad Supriyanto

Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Malang

Email: a.supriyanto.fip@um.ac.id

Agus Timan

Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Malang

Email: agus.timan.fip@um.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is 1) to analyze the factors that are at the root of the problem in increasing quality of madrasa graduates, and 2) to find out strategies in improving the quality of graduates at MA Muhammadiyah 1 Plus Malang. The method used in this study is qualitative. This research was conducted at MA Muhammadiyah 1 Plus Malang. This research in collecting data using interview techniques, documentation studies and observations. The results of this study are 1) factors that cause the low quality of madrasah graduates, namely material, tools (facilities and infrastructure), learning methods, and man (human resources); and 2) The strategies formulated to improve the quality of graduates at the MA Muhammadiyah 1 Plus Malang are, providing training in making teaching materials and learning media, setting the time for appropriate learning and teaching activities, utilizing library space for learning, procuring and repairing damaged teaching aids, maximizing madrasah's wifi usage, provision of teacher training to develop varied learning methods and according to student needs, provision of training on leisure hours guided by teachers who have mastered information technology, and provision of teacher training for the development of syllabi.*

Keywords. *fishbone diagram, total quality management, quality of graduates madrasah*

Abstrak. Tujuan penelitian ini yakni 1) menganalisis faktor apa yang menjadi akar masalah dalam peningkatan mutu lulusan madrasah, dan 2) mengetahui strategi dalam peningkatan mutu lulusan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini dilakukan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang. Penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Hasil Penelitian ini yakni 1) Faktor penyebab rendahnya mutu lulusan madrasah yakni material, *tools* (sarana dan prasarana), metode pembelajaran, dan *man* (sumber daya manusia); dan 2) Strategi yang dirumuskan untuk peningkatan mutu lulusan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang adalah, pengadaan pelatihan pembuatan bahan ajar dan media pembelajaran, pengaturan waktu kegiatan belajar dan mengajar dengan tepat, pemanfaatan ruangan perpustakaan untuk pembelajaran, pengadaan dan perbaikan alat peraga yang rusak, pemaksimalan penggunaan wifi madrasah, pengadaan pelatihan guru untuk mengembangkan metode pembelajaran yang variatif dan sesuai kebutuhan siswa, pengadaan pelatihan pada jam luang yang dipandu oleh guru yang sudah menguasai teknologi informasi, dan pengadaan pelatihan guru untuk pengembangan silabus.

Kata Kunci. *diagram fishbone, manajemen mutu terpadu, mutu lulusan madrasah*

Pendahuluan

Pendidikan adalah salah satu cara untuk maju dan berkembang bagi suatu bangsa. Bahkan sekolah adalah instrumen yang terbaik sampai saat ini untuk memajukan suatu bangsa (Sonhadji & Huda, 2015). Bersamaan dengan arus tantangan global dan adanya Revolusi Industri 4.0 yang telah terimplementasi di segala bidang (Zaidin, et, al, 2018). Tantangan pada dunia pendidikan pun semakin besar. Institusi pendidikan dituntut menghasilkan lulusan yang kompetitif dan berkualitas. Hal ini mendorong institusi pendidikan membangun efisiensi, memprioritaskan mutu, kepuasan pelanggan jasa pendidikan, serta dapat memanfaatkan peluang yang ada. Institusi pendidikan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu dapat dilakukan dengan cara menerapkan *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu.

Permasalahan utama negara Indonesia adalah mutu pendidikan yang masih rendah, hal ini dapat dilihat dari hasil tes PISA (*Programme for International Student Assessment*) yang dilakukan oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation & Development*) pada tahun 2015 negara Indonesia berada di jajaran negara terendah atau pada peringkat 62 dari 70 Negara dengan kualitas pendidikan dilihat dari *science*, *reading*, dan *mathematics*. Berdasarkan data tersebut tentu sangat mengkhawatirkan jika mutu pendidikan di Indonesia tidak segera ditingkatkan. Peningkatan mutu pendidikan di negara Indonesia penting dilakukan mulai dari sekolah/madrasah. Sekolah/madrasah sebagai institusi penyelenggara pendidikan harus mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Berdasarkan data dari Pusat Penilaian Pendidikan (Puspendik) Kemdikbud didapatkan nilai rerata Ujian Nasional (UN) tahun ajaran 2017/2018 di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang untuk program studi IPS berada pada kategori kurang, dan untuk program studi IPA berada pada kategori cukup. Walaupun didapatkan nilai rerata UN pada program studi IPS dan IPA tersebut masih diatas nilai rerata UN nasional dan juga didapatkan persentase kelulusan siswa sebesar 100%, namun tetap saja dapat dikatakan mutu lulusan di madrasah masih belum bisa dikatakan baik. Hal ini memerlukan perhatian lebih dari Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu lulusan madrasah.

Hal ini menjadi menarik dikaji karena berdasarkan jабaran diatas ditemukan kesenjangan antara mutu lulusan yang diharapkan dan mutu lulusan yang ada pada saat ini. Kesenjangan tersebut kemudian menjadi masalah yang harus diatasi secara berkelanjutan dan bertahap sehingga dihasilkan kondisi yang diharapkan yakni lulusan yang berkualitas. Permasalahan yang dihadapi oleh madrasah dalam rangka peningkatan mutu lulusan dapat diatasi dengan menyusun rencana strategis. Adanya rumusan rencana strategis tersebut dapat memudahkan madrasah dan sebagai pegangan atau arahan madrasah untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hal tersebut tujuan penelitian ini yakni (1) menganalisis faktor apa saja yang menjadi akar masalah dalam peningkatan mutu lulusan madrasah dan (2) mengetahui strategi dalam peningkatan mutu lulusan di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang.

Kajian Literatur

Total Quality Management (TQM)

TQM adalah tentang bagaimana menyediakan apa yang diinginkan pelanggan dan kapan pelanggan membutuhkannya (Sallis, 2002). Hal ini menuntut madrasah agar merancang dan menyediakan produk dan layanan sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini siswa. TQM ialah filosofi manajemen yang dapat diterapkan lembaga pendidikan yang berorientasi pelanggan, didedikasikan untuk kepuasan pelanggan total, serta melalui keefektifan dan efisiensi organisasi yang dapat dicirikan oleh prinsip, praktik, dan tekniknya (Wani dan Mehraj, 2014).

Tenner dan DeToro (2000) menyatakan Tiga prinsip agar TQM dapat diimplementasikan dengan baik yakni *customer focus*, *improvement process*, dan *total involvement*. Sedangkan Dean dan Bowen dalam Fundin et. al. (2019) hampir sama yakni menyatakan tiga prinsipnya yaitu fokus pada pelanggan, peningkatan secara berkelanjutan, dan kerja tim (pelibatan seluruh anggota organisasi). Setiap prinsip diimplementasikan melalui serangkaian praktik, yang merupakan kegiatan sederhana seperti mengumpulkan informasi pelanggan atau menganalisis proses. Praktik-praktik tersebut, pada gilirannya, didukung oleh beragam teknik (yaitu, metode langkah demi langkah spesifik yang dimaksudkan untuk membuat praktik tersebut efektif). Konsepsi TQM ini dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. *Principles, Practices, and Techniques of Total Quality*

	Customer Focus	Continuous Improvement	Teamwork
Principles	Paramount importance of providing products and services that fulfill customer needs; requires organization wide focus on customers	Consistent customer satisfaction can be attained only through relentless improvement of processes that create products and services	Customer focus and continuous improvement are best achieved by collaboration throughout an organization as well as with customers and suppliers
Practices	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direct customer contact 2. Collecting information about customer needs 3. Using information in design and deliver products and services 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Process analysis 2. Reengineering 3. Problem solving 4. Plan/ do/ check/ act 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Search for arrangements that benefits all units involved in a process 2. Formation of various types of teams 3. Group skills training
Techniques	1. Customer surveys	1. Flowcharts	1. Organizational development

and focus groups	2. Pareto analysis	methods such as the
2. Quality function	3. Statistical process	nominal group technique
deployment	control	2. Team-building methods
(translates	4. Fishbone diagrams	(e.g., role classification and
customer		group feedback)
information into		
product		
specification)		

Prinsip pertama adalah fokus pelanggan. Alasan untuk prinsip ini adalah keyakinan bahwa kepuasan pelanggan adalah persyaratan yang paling penting untuk keberhasilan organisasi jangka panjang dan bahwa kepuasan ini mengharuskan seluruh organisasi difokuskan pada kebutuhan pelanggan (Brady & Cronin, 2001). Prinsip kedua, perbaikan terus-menerus, artinya komitmen untuk terus-menerus memeriksa proses teknis dan administrasi untuk mencari metode yang lebih baik dalam rangka melakukan perbaikan organisasi. Yang mendasari prinsip ini adalah konsep organisasi sebagai sistem proses yang saling terkait dan keyakinan bahwa dengan meningkatkan proses ini, organisasi dapat terus memenuhi harapan yang semakin ketat dari pelanggan mereka. Banyak teknik, termasuk diagram alur dan kontrol proses statistik, dikaitkan dengan prinsip ini. Penulis dalam penelitian ini menggunakan diagram *fishbone* untuk meningkatkan mutu lulusan madrasah. Kerja sama tim adalah prinsip TQM ketiga. Praktek kerja tim termasuk mengidentifikasi kebutuhan semua kelompok dan organisasi yang terlibat dalam pengambilan keputusan, mencoba menemukan solusi yang akan menguntungkan semua orang yang terlibat, dan berbagi tanggung jawab dan penghargaan. Tiga prinsip ini saling berhubungan erat satu sama lain. Peningkatan berkelanjutan dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan ini paling efektif ketika didorong oleh kebutuhan pelanggan, karena proses yang ditargetkan untuk perbaikan berkelanjutan membutuhkan komitmen seluruh elemen organisasi maka kerja tim sangat penting.

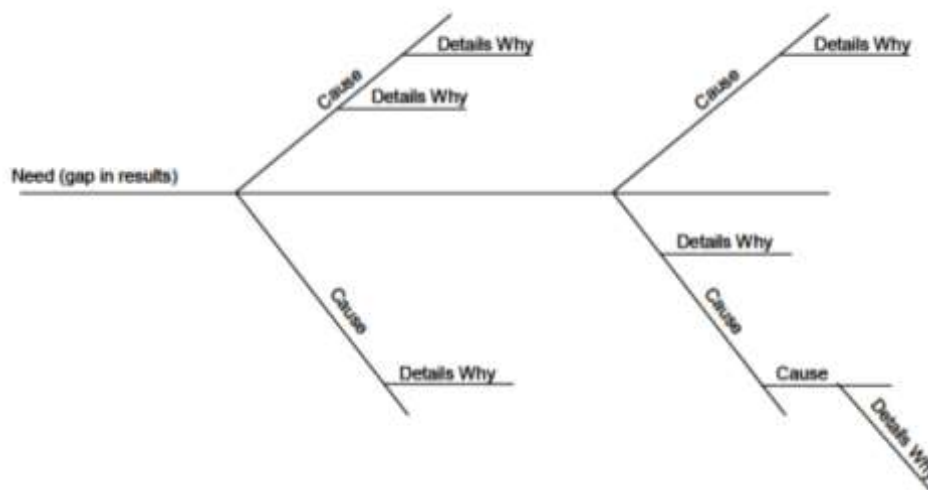
Berdasarkan paparan tersebut dapat dimaknai TQM bukan hanya slogan dan alat, melainkan seperangkat prinsip yang saling menguatkan, yang masing-masing didukung oleh serangkaian praktik dan teknik. Suatu organisasi yang berhasil mengimplementasikan TQM menurut Gandem dalam Supriyanto (2011) dapat dilihat dari beberapa indikasi berikut, (1) komitmen yang tinggi dari jajaran organisasi (pimpinan tertinggi hingga pegawai terendah), (2) organisasi yang mantap, dan (3) motivasi dan disiplin yang tinggi.

Diagram *Fishbone*

Manajemen mutu di madrasah sangat diperlukan untuk mengetahui apakah sekolah atau madrasah bermutu atau tidak. Dalam rangka pencapaian perbaikan mutu pendidikan dalam hal ini mutu lulusan diperlukan suatu strategi yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah atau persoalan secara kreatif.

Teknik atau *tools* TQM yang digunakan dalam penelitian ini adalah diagram *Fishbone*. Diagram *Fishbone* adalah teknik grafis dan merupakan alat yang baik untuk menemukan dan menganalisis secara signifikan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam mengidentifikasi karakteristik kualitas hasil kerja (Slameto, 2016). Sallis (2002) mengemukakan tujuan dari diagram *fishbone* adalah untuk mencari faktor yang mempengaruhi mutu dari sebuah proses dan untuk memetakan inter-relasi antar faktor-faktor.

Secara visual diagram *fishbone* dapat dilihat pada Gambar 1. Diagram *fishbone* digunakan untuk mencari penyebab suatu masalah, jika masalah dan akar penyebab masalah sudah diketahui maka mempermudah dalam merumuskan strategi ataupun tindakan. Proses penyusunan diagram *fishbone* dilakukan dengan cara sesi *brainstorming* untuk mencari sebab, akibat dan menganalisis masalah tersebut. Masalah dibagi kedalam beberapa kategori yakni sumber daya manusia (*man*), *material*, sarana dan prasarana (*tools*), dan metode.



Gambar 1. Diagram *Fishbone*

Metode Penelitian

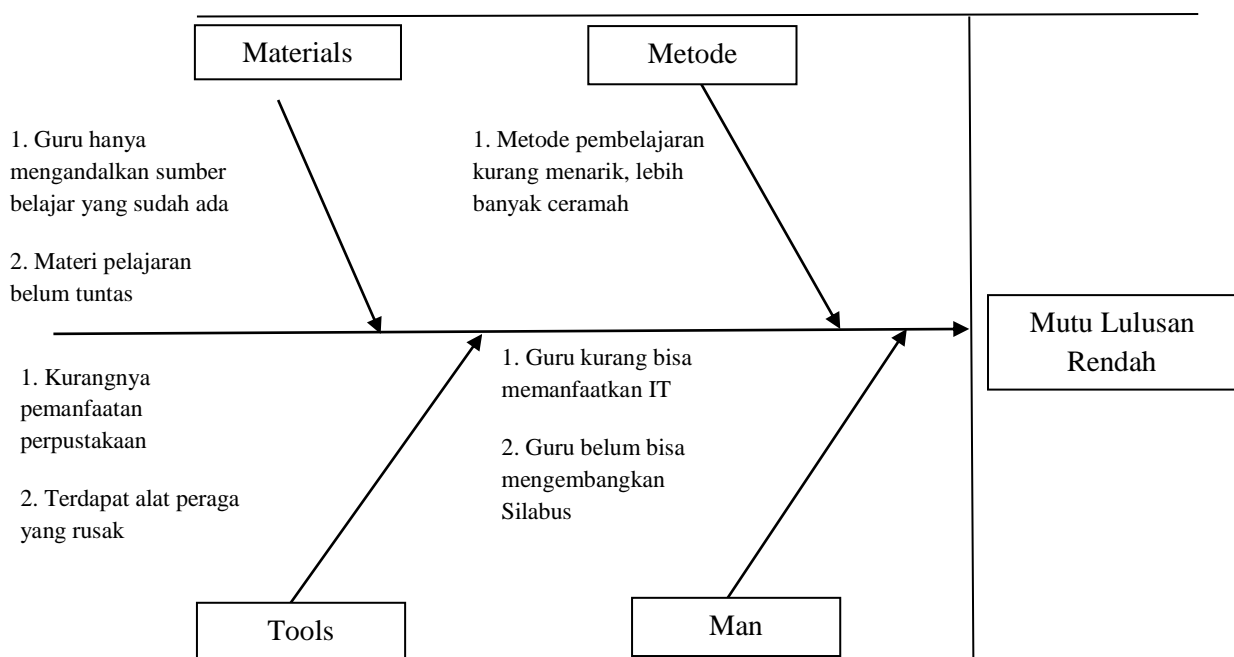
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan rancangan penelitian studi kasus. Menurut Ulfatin (2015; 25) penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik fenomena dengan penjabaran yang bersifat naratif. Penelitian ini berfokus kepada pencarian faktor-faktor yang menjadi akar permasalahan yang ada di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang yang mengakibatkan menurunnya mutu lulusan dan mencari strategi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Penelitian ini dilakukan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang dengan melibatkan Wakil Kepala Sekolah sebagai *key informan* dan *informan* tambahan yakni guru. Pengecekan

keabsahan data digunakan peneliti untuk mempertanggungjawabkan data yang telah diperoleh. Pengecekan keabsahan data dilakukan kredibilitas, karena dengan kredibilitas (*credibility*) sudah mencukupi untuk dilakukan pengecekan keabsahan data. Kredibilitas tersebut meliputi triangulasi, meningkatkan ketekunan, serta kecukupan referensi.

Hasil dan Pembahasan

Analisis *Fishbone* MA Muhammadiyah 1 Plus Malang

Hasil analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi menurunnya mutu lulusan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang menggunakan diagram *fishbone* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram *Fishbone* Permasalahan Mutu Lulusan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang

Berdasarkan paparan data wawancara dan studi dokumentasi lapangan dirumuskan Gambar 2. Diagram *fishbone* mutu lulusan madrasah dapat dijelaskan bahwa menurunnya mutu lulusan madrasah disebabkan oleh beberapa faktor penyebab masalah yakni sumber daya manusia (*man*), sumber belajar (*material*), sarana dan prasarana (*tools*), dan metode pembelajaran. Sallis (2002) mengemukakan tujuan dari diagram *fishbone* adalah untuk mencari faktor yang mempengaruhi mutu dari sebuah proses dan untuk memetakan inter-relasi antar faktor-faktor. Berdasarkan analisis permasalahan mutu madrasah menggunakan diagram *fishbone* ditemukan, penyebab masalah pada faktor material adalah guru di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang hanya mengandalkan bahan ajar yang sudah ada, dan materi pelajaran yang belum tuntas diajarkan.

Hal tersebut disebabkan masalah waktu yang tidak banyak sehingga materi pelajaran masih ada yang belum tersampaikan, serta terdapat guru di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang yang belum mampu dalam membuat bahan ajar dan media pembelajaran yang menarik. Kemampuan penyusunan bahan ajar dan media pembelajaran penting dimiliki oleh guru (Fadhli, 2017). Siswa dalam belajar memiliki karakteristik tersendiri, guru harus mampu menyediakan bahan ajar dan media pembelajaran sesuai dengan kebutuhan siswa. Bahan ajar dan media pembelajaran yang menarik dan sesuai kebutuhan siswa dapat meningkatkan minat belajar siswa, yang nantinya meningkatkan mutu lulusan madrasah.

Proses pembelajaran di madrasah tidak hanya guru, siswa dan kurikulum saja pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pendukung proses pendidikan sudah menjadi keharusan dalam rangka pencapaian keberhasilan pembelajaran (Shobri, 2017). Permasalahan sarana dan prasana pendukung proses pendidikan di madrasah penting diketahui penyebab permasalahannya agar dapat dirumuskan strategi untuk mengatasinya. Penyebab dari faktor *tools* atau sarana dan prasarana yakni kurangnya pemanfaatan perpustakaan, terdapat alat peraga yang rusak, serta kurang memadainya fasilitas internet sekolah. Kurangnya pemanfaatan fasilitas perpustakaan oleh siswa disebabkan kurangnya minat siswa untuk mengunjungi perpustakaan baik untuk belajar, membaca buku ataupun meminjam buku, alat peraga yang rusak juga merupakan bagian penting dari pembelajaran sehingga harus diperhatikan lagi. Seperti diketahui di era informasi saat ini dimana segalanya sudah ada di internet, internet sudah lazim harus diadakan di sebuah sekolah dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan siswa.

Penyebab masalah pada faktor metode pembelajaran adalah metode pembelajaran kurang menarik, lebih banyak ceramah, hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan guru dalam hal metode pembelajaran yang variatif sesuai kebutuhan siswa. Penyebab masalah pada faktor *man* / sumber daya manusia adalah sebagian guru belum menguasai IT serta belum mampu mengembangkan silabus, sehingga hanya menggunakan silabus yang sebelumnya sudah ada. Hal ini masih relevan dengan yang disampaikan Crawford dan Shutler (1999) yang menyatakan profesi guru cenderung sangat konservatif dan perubahan serta inovasi sulit diterapkan. Akhirnya, banyak guru yang enggan belajar metode pembelajaran baru serta penguasaan teknologi informasi. Sebagian guru merasa telah berhasil mengajar selama 30 tahun menggunakan metode pembelajaran yang sudah dikuasainya sehingga merasa tidak perlu berubah. Hal ini bukan berarti pimpinan institusi pendidikan dalam hal ini kepala madrasah diam saja, namun pimpinan madrasah harus mampu merumuskan strategi untuk mengatasi masalah-masalah yang ada. Senada dengan penelitian Mardani et. al. (2013) pimpinan dalam pelaksanaan TQM pada suatu organisasi memiliki peran penting. Kepala madrasah hendaknya mampu

memberdayakan anggota organisasi dengan merumuskan strategi untuk mengatasi faktor penyebab menurunnya mutu madrasah serta mengupayakan agar strategi yang telah dirumuskan terlaksana dengan baik.

Strategi Peningkatan Mutu Lulusan MA Muhammadiyah 1 Plus Malang

Berdasarkan jabaran analisis diagram *fishbone* permasalahan mutu lulusan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang seperti pada Gambar 2. disusun rumusan strategi untuk meningkatkan mutu lulusan MA Muhammadiyah 1 Plus Malang seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Strategi Peningkatan Mutu Lulusan MA Muhammadiyah 1 Plus Malang

No.	Faktor-Faktor yang diamati	Masalah yang terjadi	Strategi
1.	Materials	1. Guru hanya mengandalkan bahan ajar yang sudah ada 2. Materi pelajaran belum tuntas	1. Pengadaan pelatihan pembuatan bahan ajar dan media pembelajaran 2. Pengaturan waktu kegiatan belajar dan mengajar dengan tepat
2.	Tools / Sarana dan Prasarana	1. Kurangnya pemanfaatan perpustakaan 2. Terdapat alat peraga yang rusak 3. Fasilitas internet kurang memadai	1. Pemanfaatan ruangan perpustakaan untuk pembelajaran 2. Pengadaan dan perbaikan alat peraga yang rusak 3. Pemaksimalan penggunaan wifi madrasah
3.	Metode	Metode pembelajaran kurang menarik, lebih banyak ceramah	Pengadaan pelatihan guru untuk mengembangkan metode pembelajaran yang bervariasi dan sesuai karakter siswa
4.	Man/ Sumber Daya Manusia	1. Guru kurang bisa menggunakan IT 2. Guru belum bisa mengembangkan silabus	1. Pengadaan pelatihan pada jam luang yang dipandu oleh guru yang sudah menguasai IT 1. Pengadaan pelatihan bagi guru untuk pengembangan silabus

Berdasarkan hasil observasi di MA Muhammadiyah 1 Kota Malang, implementasi TQM di madrasah menunjukkan komitmen yang tinggi dari pimpinan, guru dan juga pegawai madrasah, serta motivasi yang tinggi dari sumber daya madrasah, hal tersebut menunjukkan keseriusan madrasah dalam rangka implementasi TQM. Senada dengan Gandem dalam Supriyanto (2011) suatu organisasi yang berhasil mengimplementasikan TQM dapat dilihat dari beberapa indikasi berikut, (1) komitmen yang tinggi dari jajaran organisasi (pimpinan tertinggi hingga pegawai terendah), (2) organisasi yang mantap, dan (3) motivasi dan disiplin yang tinggi. Oleh karenanya analisis permasalahan terkait dengan mutu madrasah dilakukan guna mengetahui faktor penyebab masalah mutu madrasah, yang nantinya dirumuskan strategi untuk mengatasinya.

Berdasarkan data di lapangan, pada faktor *materials* terdapat masalah sebagian guru di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang yang hanya mengandalkan bahan ajar yang sudah ada sehingga materi pelajaran belum tuntas disampaikan hal ini dibutuhkan pengadaan pelatihan pembuatan bahan ajar dan media pembelajaran

utamanya yang berbasis teknologi serta adanya pengaturan waktu kegiatan belajar dan mengajar dengan tepat sehingga materi yang harusnya tuntas disampaikan dapat tersampaikan sepenuhnya.

Hendaknya pimpinan organisasi pendidikan memperhitungkan kemampuan guru dalam membuat bahan ajar dan media pembelajaran sesuai kebutuhan siswa agar pembelajaran lebih variatif serta efektif dan efisien. Sianturi (2013) menyatakan kebutuhan guru saat ini adalah peningkatan profesionalisme guru dalam hal pembelajaran berbasis ICT (*Information and Communications Technology*). Saat ini guru membutuhkan keterampilan untuk menggunakan sumber dan media yang terdapat didalam dunia teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung keefektifan kegiatan pembelajaran. Peningkatan keterampilan guru madrasah dengan cara pengadaan pelatihan pembuatan bahan ajar dan media pembelajaran berbasis ICT sesuai dengan kebutuhan siswa, dilakukan secara kontinyu (terus menerus), serta melibatkan seluruh guru di madrasah, sesuai dengan prinsip TQM yakni fokus pada pelanggan, peningkatan secara berkelanjutan, dan kerja tim atau pelibatan seluruh anggota organisasi (Fundin et. al., 2019).

Faktor *tools* atau sarana dan prasarana di MA Muhammadiyah 1 Plus kota Malang terdapat permasalahan yakni kurangnya pemanfaatan perpustakaan hal ini disebabkan oleh sebagian guru belum menjadikan perpustakaan sebagai sarana pembelajaran dan minat baca siswa rendah, maka strategi yang harus dilaksanakan adalah pemanfaatan ruang perpustakaan untuk pembelajaran sehingga siswa mendatangi ruang perpustakaan sekaligus meningkatkan minat siswa untuk datang ke perpustakaan. Adanya alat peraga yang rusak juga menjadi masalah, untuk mengatasi masalah tersebut, maka strategi yang dirumuskan adalah pengadaan atau mengganti alat peraga yang sudah tidak bisa diperbaiki dan memperbaiki alat peraga yang masih bisa diperbaiki.

Masalah ketiga pada faktor sarana dan prasarana adalah kurang memadainya layanan internet sekolah, dirumuskan strategi pemaksimalan penggunaan wifi madrasah agar siswa dan guru mampu mengembangkan ilmu pengetahuannya, karena di era informasi seperti saat ini internet menjadi hal yang penting karena segala informasi pada saat ini tersedia di internet. Peningkatan terhadap fasilitas pendukung pelaksanaan mutu program pendidikan berupa pemenuhan berbagai sarana dan prasarana pendukung guna mendukung penguasaan "*basic knowledge of science and technology*" yang sangat dibutuhkan oleh siswa (Apud, 2018). Tidak dapat dipungkiri bahwa peningkatan mutu madrasah harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, oleh karenanya penting bagi madrasah melakukan peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung proses pendidikan di madrasah.

Faktor metode pembelajaran di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang terdapat permasalahan yakni metode mengajar sebagian guru yang kurang variatif

yakni menggunakan metode ceramah, dengan berkembangnya metode pembelajaran seperti pada saat ini. Penting bagi guru untuk menguasai metode pembelajaran yang mampu mengakomodasi kebutuhan siswa, maka strategi yang dirumuskan adalah pengadaan pelatihan bagi guru untuk mengembangkan penguasaan metode pembelajaran sesuai dengan kebutuhan siswa sehingga pencapaian tujuan pembelajaran yang diinginkan bisa tercapai. Senada dengan penelitian Shobri (2017) dalam rangka peningkatan mutu guru dalam hal penguasaan metode pembelajaran, kepala madrasah dapat mengadakan pelatihan bagi guru maupun mengirimkan guru ke dalam kegiatan tersebut baik yang diadakan oleh kementerian agama ataupun instansi lain. Penguasaan metode pembelajaran bagi guru tentunya akan menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif sehingga siswa dapat nyaman belajar.

Kepala Madrasah MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang dalam rangka meningkatkan mutu lulusan madrasah, selalu berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas guru. Data lapangan menunjukkan faktor *man* atau sumber daya manusia, masalah yang pertama yakni sebagian guru belum menguasai teknologi informasi. Era Informasi saat ini yang serba cepat dan menggunakan teknologi menjadi penting dikuasai oleh guru tidak terkecuali guru di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang. Seperti yang diketahui, siswa saat ini sudah banyak menguasai teknologi informasi bahkan lebih menguasai daripada guru, sehingga guru harus mampu menguasai teknologi informasi agar tidak ketinggalan terhadap siswanya serta dapat mengembangkan keilmuan serta kompetensi guru, sehingga dirumuskan strategi pengadaan pelatihan penguasaan teknologi informasi dipandu oleh guru yang sudah menguasai teknologi informasi.

Masalah yang kedua yakni Guru belum bisa mengembangkan silabus, strategi yang dirumuskan di MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang yakni pengadaan pelatihan bagi guru untuk pengembangan silabus. Hal ini penting karena silabus merupakan panduan atau pedoman yang dibuat oleh guru untuk kegiatan belajar dan mengajar di kelas. Hal ini senada dengan penelitian Apud (2018) yang menyatakan *upgrade* sumber daya manusia merupakan langkah penting dalam proses peningkatan mutu pendidikan. Langkah *upgrade* sumber daya manusia ini dilakukan guna memastikan bahwa tujuan pendidikan khususnya peningkatan mutu lulusan madrasah dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Penutup

Simpulan

Faktor-faktor yang menjadi penyebab rendahnya mutu lulusan madrasah yakni (1) material yang dapat dilihat dari sebagian guru yang hanya menggunakan bahan ajar yang sudah ada serta materi pelajaran yang belum tuntas disampaikan, (2) *tools* atau sarana dan prasarana, yakni kurangnya pemanfaatan perpustakaan, terdapat alat

peraga yang rusak, serta kurang memadainya fasilitas internet sekolah, (3) metode pembelajaran, yakni adalah metode pembelajaran kurang menarik, lebih banyak ceramah, dan (4) *man* atau sumber daya manusia, yakni sebagian guru belum menguasai IT serta belum mampu mengembangkan silabus. Strategi yang dirumuskan untuk peningkatan mutu lulusan di MA Muhammadiyah 1 Plus Malang adalah, (1) pengadaan pelatihan pembuatan bahan ajar dan media pembelajaran, (2) pengaturan waktu kegiatan belajar dan mengajar dengan tepat, (3) pemanfaatan ruangan perpustakaan untuk pembelajaran, (4) pengadaan dan perbaikan alat peraga yang rusak, (5) pemaksimalan penggunaan wifi madrasah, (6) pengadaan pelatihan guru untuk mengembangkan metode pembelajaran yang variatif dan sesuai kebutuhan siswa, (7) pengadaan pelatihan pada jam luang yang dipandu oleh guru yang sudah menguasai teknologi informasi, dan (8) pengadaan pelatihan guru untuk pengembangan silabus.

Saran

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan, dirumuskan saran bagi, (1) Kepala MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang adalah dalam menjalankan strategi peningkatan mutu madrasah khususnya mutu lulusan, Kepala madrasah hendaknya menyusun dokumen tahunan secara efektif sesuai rencana strategi yang dirumuskan; (2) Guru MA Muhammadiyah 1 Plus Malang, hendaknya mengembangkan metode pembelajaran serta penguasaan teknologi informasi agar tujuan pembelajaran dapat tercapai; (3) Siswa MA Muhammadiyah 1 Plus Kota Malang hendaknya memanfaatkan sumber belajar yang sudah ada di madrasah serta memanfaatkan perpustakaan sebagai fasilitas belajar siswa; (4) Peneliti lain, hendaknya mampu merumuskan model baru maupun model TQM yang sebelumnya sudah ada misalkan PDCA (*Plan, Do, Check, dan Act*) di sekolah atau madrasah sebagai alternatif pemecahan masalah di sekolah.

Daftar Pustaka

- Apud. 2018. "Manajemen Mutu Pendidikan MAN Insan Cendekia (Analisis Terhadap Pengelolaan Mutu Program Akademik di MAN Insan Cendekia Serpong-Tangerang Selatan". *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*. 4 (02): 171-190 Tahun 2018. Terdapat pada laman: <http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/tarbawi/article/view/1229/964>
- Brady, M.K., dan Cronin, J.J. 2001. "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach". *Journal of Marketing*, 65 (3), 34-49.
- Country Note Results of PISA 2015: Indonesia*. 2015. Organization for Economic Cooperation & Development. Terdapat pada laman: <http://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-Indonesia.pdf>.

- Crawford, L.E.D., dan Shutler, P. 1999. "Total Quality Management in Education: Problems and Issues for The Classroom Teacher". *International Journal of Educational Management*, 13 (2), 67-73.
- Fadhli, M. 2017. "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan". *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 1 (2), 215-240.
- Fundin, A., Backstrom, T., & Johansson, P.E. 2019. "Exploring The Emergent Quality Management Paradigm". *Total Quality Management and Business Excellence*, 1 (1): 1-13 Tahun 2019. Terdapat pada laman: <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1591946>
- "Laporan Hasil Ujian Nasional Tahun Pelajaran 2017/2018". Pusat Penilaian Pendidikan Kemdikbud. Terdapat pada laman: <https://puspendik.kemdikbud.go.id/hasil-un/>.
- Mardani, A., Jusoh, A.B., Nor, K.B.M., Soltan, E.K.H., & Lari, K. 2013. "Total Quality Management and Organizational Culture Framework for Small and Medium-Sized Business (ISMBs) in Iran". *Caspian Journal of Applied Sciences Research*, 2 (10): 43-60 Tahun 2013. Terdapat pada laman: <http://cjasr.com/volumesandissues/issued-articles/2013/94-2013-10/288-cjasr-vol2-issue10-pp43-60-ref-cjasr-13-3-84-t0>
- Sallis, Edward. 2002. *Total Quality Management in Education, Third Edition*. London: Kogan Page.
- Shobri, M. 2017. "Strategi Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Hasan Jufri". *Cendekia: Jurnal Studi Keislaman*, 3 (1), 11-26.
- Slameto. 2016. "The Application of Fishbone Diagram Analysis to Improve School Quality". *Dinamika Ilmu*, 16 (1), 59-74.
- Sonhadji, Ahmad, dan Huda, Muhammad .A.Y .2015. *Asesmen Kebutuhan, Pengambilan Keputusan, dan Perencanaan: Matarantai dalam Manajemen Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Supriyanto, A. 2011. "Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran di Institusi Pendidikan". *Cakrawala Pendidikan Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1 (1), 17-29.
- Sianturi, C.L. 2013. "Asesmen Kebutuhan Pengembangan Profesionalisme Guru SMK". *Jurnal Pendidikan Humaniora*, 1 (1), 16-24.
- Tenner, Arthur R, dan DeToro, Irving J. 2000. *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Massachuset: Addison-Weley Publishing.
- Ulfatin, Nurul. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Malang: Media Nusa Creative.
- Wani, I.A., dan Mehraj, H.K. 2014. "Total Quality Management in Education: An Analysis". *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 3 (6), 71-78.
- Zaidin, N.H.M., Diah, M.N.M., Yee, P.H., dan Sorooshian, S. 2018. "Quality Management in Industry 4.0 Era". *Journal of Management and Science*, 8 (2), 82-91.