

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM-PROGRAM BERBASIS KARAKTER RELIGIUS**

Samsul Maarif

(MAN 3 Kebumen)
maarifsamsul287@gmail.com

Eliyanto

(IAINU Kebumen)
doktoreliyanto@gmail.com

ABSTRAK

Total Quality Management menjadi acuan dalam pendidikan di lembaga pendidikan yang berbasis pada kualitas proses, pelayanan, sumber daya manusia dan hasil. Manajemen terdiri dari beberapa hal di antaranya: perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut. Sekolah yang merupakan penguatan karakter religius merupakan upaya pengembangan pendidikan untuk mewujudkan pendidikan Nasional ditengah arus globalisasi. Sering dengan itu pula tuntutan masyarakat menghendaki pendidikan yang lebih bermutu bukan hanya di bidang akademik (kognitif dan psikomotorik), melainkan pada bidang moral, karakter atau akhlak (afektif). Penelitian ini untuk mendeskripsikan penerapan *TQM* dalam penguatan karakter religius yang terdiri dari pelanggan, kerjasama tim dan perbaikan yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah Kepala sekolah, wakil kepala sekolah, pendidik, tenaga pendidikan, siswa dan wali siswa. Validitas data dengan triangulasi. Analisis adalah model analisis interaktif miles dan huberman melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa dalam implementasi *TQM* harus: (1) Fokus pada pelanggan, yakni melayani semua kebutuhan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, wali siswa dan masyarakat, (2) pelaksanaan penguatan karakter religius terintegrasi dengan kegiatan Intrakurikuler, kokurikuler, ekstrakurikuler dan pembiasaan, (3) Evaluasi berupa sikap yang terintegrasi dalam setiap penilaian harian, Penilaian tengah semester, Penilaian Akhir semester, dan Ulangan Kenaikan Kelas, (4) kerjasama tim dilakukan dengan melibatkan dan memberdayakan seluruh komponen sekolah baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, (5) perbaikan secara berkelanjutan meliputi: Pemakaian kurikulum Nasional selalu baru, peningkatan kinerja akademis dan tenaga kependidikan, serta peningkatan sarana dan prasarana fisik yang mendukung.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Karakter, Religius.

PENDAHULUAN

Pendidikan Nasional dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana termaktub dalam Undang-undang Dasar 1945. Sesuai dengan undang undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 BAB II Pasal 3, bahwa pendidikan Nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.¹

Memahami fungsi pendidikan Nasional, yaitu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak dan peradaban bangsa seharusnya memberikan pencerahan yang memadai bahwa pendidikan harus berdampak pada watak manusia sebagai warga Negara Indonesia. Fungsi ini sangat berat untuk diimplementasikan dalam pendidikan Nasional, terutama jika dikaitkan dengan siapa yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pendidikan Nasional.

Tujuan pendidikan yang sangat mulia membutuhkan tenaga, pemikiran dan perencanaanang serius, terutama menyangkut terbentuknya anak didik yang berkarakter. Hal ini disebabkan karena banyaknya problematika budaya dan karakter bangsa yang saat ini menjadi perhatian khusus dimasyarakat. Berbagai problematika yang muncul diantaranya praktek tindak korupsi, kenakalan remaja, kriminalitas, penyimpangan sosial budaya hidup konsumtif, pencemaran nama baik bahkan sampai tindakan asusila yang sudah merajalela. Sehingga secara tidak langsung berbagai persoalan diatas akan berpengaruh pada pembentukan karakter generasi muda sebagai generasi milenial harapan bangsa, sehingga jika persoalan tersebut tidak segera mendapatkan penanganan yang serius, maka akan nilai-nilai budaya bangsa Indonesia tinggal sebuah nama dan terhindar dari Nilai dan norma.

Berbagai macam upaya telah dilakukan, di antaranya dengan sistem pendidikan karakter (*character building*) yang tengah digalakkan oleh pemerintah dianggap sebagai terobosan yang tepat dalam mengatasi masalah budaya dan karakter bangsa, karena pendidikan mampu menyiapkan generasi baru yang lebih baik. Akan tetapi

¹ Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab II, Pasal 3.

realita yang ada dimasyarakat pelaksanaan pendidikan karakter baik di Madrasah maupun sekolah masih banyak ditemukan hambatan atau kendala. Di antara hambatannya meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan kesiapan personil sebagai pelaksana pendidikan karakter disekolah maupun madrasah, termasuk juga masalah program dan pembiayaan. Oleh karena itu, supaya pendidikan karakter terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan dan target memerlukan manajemen pengelolaan yang sistematis.

Permasalahan pendidikan yang selama ini terjadi di sekolah harus segera dikaji dan dicarikan solusinya, serta perlu dikembangkan secara lebih operasional sehingga mudah diimplementasikan di sekolah. Pendidikan karakter bertujuan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan hasil pendidikan disekolah yang mengarah pada pendidikan karakter dan akhlak mulai peserta didik yang utuh, terpadu dan seimbang sesuai standar kompetensi kelulusan. Melalui pendidikan karakter diharapkan peserta didik secara mandiri mampu meningkatkan dan mengimplementasikan pengetahuannya, mengkaji dan menginternalisasi serta mempersonalisasi nilai-nilai karakter dan akhlak mulia sehingga terwujud dalam sikap dan perilaku sehari-hari.²

Pendidikan karakter dapat dipahami sebagai suatu system penanaman nilai-nilai karakter yang baik kepada semua yang terlibat dan sebagai warga sekolah sehingga mempunyai pengetahuan, kesadaran, dan tindakan dalam melaksanakan nilai-nilai tersebut. Semua warga sekolah yang terlibat dalam pengembangan karakter, sesungguhnya dalam rangka membangun karakter peserta didik. Mengutip pendapat Khan dalam jurnal Tadris menyebutkan ada empat jenis karakter yang selama ini dilaksanakan dalam proses pendidikan, yaitu (1) Pendidikan karakter berbasis nilai-nilai religious, yang merupakan kebenaran wahyu Allah, (2) Pendidikan karakter berbasis pada nilai budaya, diantaranya budi pekerti, pancasila, keteladanan dalam kepemimpinan para tokoh sejarah, (3) pendidikan karakter berbasis lingkungan, (4) pendidikan karakter berbasis potensi diri yang meliputi sikap pribadi, hasil proses kesadaran pemberdayaan potensi diri yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas Pendidikan.³

² Siswanto. Pendidikan Karakter Berbasis Nilai-nilai Religius. (*Tadris: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol.8, No.1, Th.2013), Hlm.91-107.

³ *ibid.*

Secara mendalam, pendidikan karakter yang berbasis nilai religius mengacu pada nilai-nilai dasar yang terdapat dalam agama Islam. Nilai-nilai karakter yang menjadi prinsip dasar dalam pendidikan karakter banyak ditemukan dalam berabagai macam sumber, diantaranya yang bersumber dari keteladanan Nabi Muhammad SAW yang terapkan dalam sikap dan perilaku beliau selaku uswah bagi seluruh umat, yakni sifat As-shidiq/jujur, Al-amanah/dipercaya, At-Tabligh/menyampaikan dengan terang, Al-fathanah/cerdas.⁴

Selain itu sumber lainya juga bisa kita temukan dalam tek-teks agama baik al-Quran maupun hadist serta kata-kata yang bermuatan hikmah dari para ulama. Dalam Teks-teks agama banyak anjuran untuk berperilaku yang baik, terpuji (berakhlakul karimah) seperti bersikap sopan santun, adil, lemah lembut, tanggung jawab maupun peka terhadap realita sosial masyarakat sebagaimana yang melekat pada diri Nabi Muhammad SAW.

Dalam rangka menanamkan nilai-nilai dan menunjang peningkatan mutu dan kualitas pendidikan agar mampu menghujam kepada peserta didik sangat sulit untuk dilakukan dan itu memerlukan pembiasaan dalam kegiatan sehari-hari baik di rumah maupun di sekolah/madrasah. Budaya religius merupakan upaya pengembangan pendidikan untuk mewujudkan pendidikan nasional. Karena dalam Undang-undang system pendidikan nasional No. 20 Tahun 2003 Pasal 1 dijelaskan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar, dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kemampuan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya masyarakat bangsa dan Negara.⁵ Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk warka serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat,

⁴ Hidayatulloh, M.F. *Pendidikan Karakter; Membangun Pendidikan Bangsa*. (Surakarta: Yuma Pustaka, 2010), hlm.61.

⁵ *Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1.*

cakap, berilmu, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.⁶

Berdasarkan tujuan pendidikan diatas, meskipun para pemimpin Indonesia Modern tidak menyatakan bahwa negara Indonesia adalah negara yang agamis, namun mereka juga tidak mau mengikuti ajaran dan ideologi negara barat yang bersifat liberal dan sekuler, mereka menyadari bahwa pendidikan sudah terbukti dapat mengembangkan sumber daya manusia serta memiliki kemampuan untuk mengembangkan nilai-nilai kemanusiaan sehingga kehidupan manusia semakin beradab merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa.⁷

Oleh karena itu sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu memberikan pendidikan mutu bagi para peserta didik. Institusi yang efektif memerlukan strategi yang kuat dan memiliki maksud tertentu untuk menghadapi suasana kompetitif dan berorientasi dimasa depan. Pada era kontemporer seperti saat ini dunia pendidikan dikenalkan oleh adanya model pengelolaan pendidikan yang berbasis Industri. Model ini mengandalkan lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu pendidikan lebih dikenal dengan *Total Quality Education (TQE)*. Dari dasar ilmu ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management (TQM)* yang pada awalnya diterapkan dalam dunia bisnis dan dikembangkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis konsep *Total Quality Management* menekankan pada pencarian secara konsiten terhadap kebaikan yang berkelanjutan mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.⁸

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah model pengelolaan manajemen yang mencoba segala sesuatu dengan “selalu baik sejak awal”. Kata total dalam *Total Quality Management* mengandung makna bahwa setiap orang (kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan) yang berada di lingkungan sekolah harus terlibat dalam upaya meningkatkan dan perbaikan secara terus-menerus dan manajer bagi tanggung jawabnya masing-masing, sehingga pelaksanaan *Total Quality Management* melibatkan semua unsur yang ada dalam lembaga tersebut dan fokus pada pelanggan untuk memberikan

⁶ Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3.

⁷ Fajar, M. *Visi Pendidikan Indonesia*. (Jakarta Pusat: LP3NI, 1998), hlm.53.

⁸ Sallis, E. *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. (Penerjemah: Ahma Ali Riyadi dan Fahrurrozi). (Yogyakarta: IRCISoD, 2010), hlm.53.

pelayanan yang sebaik-baiknya untuk mencapai visi misi dan tujuan yang sudah ditetapkan. Jika teori *Total Quality Management* ini dapat dilaksanakan dengan maksimal maka pelayanan mutu pendidikan terhadap masyarakat akan tercapai sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Jika *Total Quality Management* bertujuan memiliki relevansi dalam pendidikan, maka *TQM* harus memberikan konsentrasi pada penekanan mutu peserta didik.

Manajemen pengelolaan yang efektif dan sistematis mampu memberdayakan lembaga pendidikan agar lebih bermutu adalah *Total Quality Management* dan Manajemen mutu terpadu di bidang Pendidikan.⁹ *Total Quality Management* dalam pendidikan karakter di sekolah bertujuan agar sekolah mencetak jasa atau produk yang bermutu. Dalam dunia pendidikan yang dimaksud jasa atau produk yang bermutu adalah lulusan/output yang berkualitas, yaitu siswa yang berkarakter dan mempunyai kompetensi pengetahuan/kognitif, sikap/afektif, dan ketrampilan/psikomotorik. Mutu yang akan dicapai secara menyeluruh oleh sekolah atau madrasah adalah terbentuknya pribadi peserta didik yang berkarakter.

Seiring berkembangnya jaman dan teknologi membawa perubahan terhadap nilai-nilai yang dimasyarakatkan dan mengasingkan anak dari ajaran agama/sisi afektif, namun pada satu sisi masyarakat mengharapkan adanya keseimbangan antara keilmuan akademik /kognitif dan psikomotorik namun juga bidang moral dan akhlak/afektif. Dengan demikian masyarakat harus lebih cermat dan selektif dalam memilih lembaga pendidikan.

Salah satu lembaga pendidikan yang menjawab persoalan dan kegelisahan tentang sekolah yang bermutu baik dalam keilmuan umum maupun keagamaan adalah Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri Poncowarno. Di Sekolah yang dulu SMPN 2 Alian ini mempunyai program yang telah terkelola dalam sebuah sistem manajemen. Implementasi dalam pelaksanaan program berbasis religius lebih menarik karena dilakukan pada sekolah yang berbasis umum, bukan sekolah yang berbasis keagamaan atau madrasah.

SMP N 1 Poncowarno menerapkan 3 strategi dalam menerapkan pendidikan karakter religius yang menjadi prinsip dasar dalam rangka manajemen yaitu:

⁹ Sallis, E., *Op.Cit.*, hlm.56.

1. Terintegrasi dalam proses pembelajarn/strategi intrakurikuler; dimana semua proses pembelajaran diharapkan mampu menanamkan nilai-nilai religius.
2. Strategi berdasarkan kegiatan ekstrakurikuler, seperti ekstrakurikuler yang bersifat keagamaan/religius dan bersifat umum. Untuk yang bersifat religius diantaranya Baca Tulis Al-quran (BTQ), Qiroah dan seni rebana, sedangkan yang bersifat umum diantaranya Pramuka, PMR dan Pencak Silat.
3. Religius dalam manajemen dan budaya sekolah; dimana semua lini dan proses pembelajaran dengan melakukan pembiasaan – pembiasaan yang bersifat religius diantaranya pembiasaan sholat dhuha pada istirahat pertama, sholat dhuhur berjamaah dan dilanjutkan kajian hadist oleh guru, pembacaan asmaul husna sebelum belajar jam pertama, khataman suratan pendek juz 30, Yasinan setiap hari jumat dan sabtu, Materi IMTAQ (SKI, Fiqih, Al-Quran Hadist, Bahasa Arab) dan berbagai ekstra keagamaan seperti rebana dan Qiroah.¹⁰

Tinjauan dari segi manajemen pendidikan bahwa SMP N 1 Poncowarno menunjukkan telah melaksanakan prinsip-prinsip *TQM* yaitu: (1) Fokus pada pelanggan, (2) Kepemimpinan yang efektif, (3) pendekatan proses, (4) perbaikan yang terus-menerus. Konsep manajemen yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan hasil yang akurat menggunakan siklus *PDCA* (*Plan, Do, Chek, Act*).

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui dan menganalisis secara mendalam perencanaan program-program berbasis karakter religius sesuai konsep *Total Quality Management*. (2) Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan program-program berbasis karakter religius di SMPN 1 Poncowarno berdasarkan konsep *Total Quality Management*. (3) Mengetahui dan menganalisis proses evaluasi yang dilakukan dalam pelaksanaan program-program berbasis karakter religius di SMPN 1 Poncowarno berdasarkan konsep *Total Quality Management*. (4) Mengetahui dan menganalisis tindaklanjut pelaksanaan program-program berbasis karakter religius di SMPN 1 Poncowarno sesuai dengan konsep *Total Quality Management*.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Muhdirno, S.Pd. selaku waka Kurikulum pada hari Senin, 5 Nopember 2018.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian *Total Quality Management (TQM)*

Menurut Bound, seperti yang dikutip oleh Mulyadi bahwa manajemen mutu terpadu atau yang lebih dikenal sebagai *Total Quality Management* adalah suatu manajemen yang berfokus pada orang yang bertujuan meningkatkan secara berkelanjutan kepada kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.¹¹ Definisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* menekankan pada dua konsep utama, yaitu sebagai suatu filosofis dari perbaikan yang terus menerus (*countinuous improvement*) dan berhubungan dengan alat-alat dan tehnik analisis kekuatan lapangan yang digunakan untuk mencapai kebutuhan yang diharapkan pelanggan.

Total Quality Management dalam konteks pendidikan dapat diartikan sebagai proses belajar yang berkelanjutan atau program perbaikan sekolah” yang mungkin bisa dilakukan secara kreatif, inovatif dan konstruktif. Penekanan yang paling penting dalam *TQM* adalah dalam programnya dapat mengubah kultur sekolah dengan upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus, baik dari sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana.

Syafrudin & Usman memberikan pengertian bahwa *Total Quality Management* dalam pendidikan adalah aplikasi manajemen yang disesuaikan dengan sifat dasar sekolah sebagai organisasi jasa kependidikan (pembinaan potensi siswa) melalui pengembangan pembelajaran yang berkualitas, agar memperoleh lulusan yang sesuai dengan harapan orang tua, masyarakat dan para pelanggan pendidikan tentang *TQM* dalam dunia pendidikan yaitu, (1) pencapaian dan pemuasan harapan pelanggan (2) perbaikan yang terus-menerus (3) pembagian tanggungjawab dengan para pegawai dan pengurangan sisa pengerjaan.¹²

Dalam manajemen terpadu sebagai unit pelayanan jasa, yakni pelayanan pembelajaran, sebagai unit layanan jasa maka yang dilayani sekolah adalah pelanggan internal (guru, pustakawan, laboran, tehisi dan administrasi), pelanggan eksternal yang terdiri dari pelanggan primer (siswa), pelanggan sekunder (orang tua, pemerintah, dan

¹¹ Mulyadi *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2008), hlm.10.

¹² Syafrudin, N. & Usman, M.B. *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*. (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hlm.36.

masyarakat), dan pelanggan tersier sebagai pemakai/penerima lulusan baik jenjang pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia industry.

Karakter *Total Quality Management* menurut Nawawi adalah: (1) fokus pada pelanggan baik internal maupun eksternal; (2) mempunyai obsesi yang tinggi terhadap kualitas; (3) menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; (4) mempunyai komitmen jangka panjang; (5) membutuhkan kerjasama tim; (6) memperbaiki proses secara berkesinambungan; (6) menyelenggarakan pendidikan dan latihan; (7) memberikan kebebasan yang terkendali; (8) memiliki kesatuan yang terkendali; dan (9) adanya keterlibatan dan pembayaran.¹³

Beberapa pengertian *TQM* yang diikuti dengan komponen/ karakternya tinggi tersebut sebagaimana berulang kali dinyatakan dari manajemen bisnis, yang kemudian dengan keyakinan yang tinggi akan manfaatnya yang positif, diusahakan dalam bidang nonprofit seperti pemerintahan, termasuk dunia pendidikan. Dalam proses implementasi masih sangat dibutuhkan usaha pengadaptasian yang tepat supaya tidak berdampak negative berupa pengelolaan organisasi dibidang pemerintahan yang mengarah menjadi organisasi profit yang mengejar keuntungan yang banyak.

Berdasarkan uraian diatas maka yang dimaksud dengan *Total Quality Management* dalam pendidikan adalah suatu pola manajemen yang berorientasi pada mutu pendidikan dan dilaksanakan secara menyeluruh dengan melibatkan semua anggota yang terlibat dalam proses belajar mengajar, ditandai dengan adanya proses perbaikan yang berkelanjutan, peningkatan produktivitas, efisiensi dan diharapkan mampu menjawab pihak-pihak yang terlibat dalam proses pendidikan (pelanggan).

Implementasi *Total Quality Management (TQM)*

Langkah-langkah implementasi *Total Quality Management (TQM)* atau manajemen mutu terpadu dalam program-program berbasis karakter religius dapat melalui alur sebagaimana yang dikemukakan oleh Arcaro tentang Roda Implementasi Manajemen Mutu Terpadu, yaitu: Empat langkah pertama, yaitu Rencana Strategik, Komunikasi, Pengukuran program dan manajemen konflik, terfokus pada pemenuhan permintaan dan meraih dukungan untuk melakukan perubahan di dalam sistem sekolah. Empat langkah berikutnya, yaitu seleksi program implementasi program, validasi

¹³ Nawawi, H. *Manajemen Strategik*. (Yogyakarta: Gajahmada University Press, 2012), hlm.128.

program dan standar, merupakan tahapan seleksi, implementasi dan penilaian mutu. Langkah-langkah ini memungkinkan untuk menilai kerja diri atau evaluasi diri dalam mengembangkan standar mutu sekolah atau wilayah.¹⁴

Bisa jadi sekolah dapat mencapai empat langkah pertama namun gagal menyempurnakan siklus mutu. Masalah yang sering dihadapi para pendidik saat mengimplementasikan mutu adalah tidak adanya dukungan internal dan eksternal untuk menjalani proses yang mesti dijalani. Kegagalan pada siklus pelanggan ini menimbulkan ketidakmampuan sekolah untuk dapat menentukan apa yang diharapkan oleh mereka (pelanggan).¹⁵

Karakteristik *TQM* sebagaimana telah diuraikan di atas dapat dikategorikan sebagai prinsip-prinsip yang harus dijadikan pedoman pengimplementasian *TQM* dalam fungsi-fungsi manajemen, khususnya di lingkungan organisasi pengelola/pengendali dan organisasi pelaksana operasional pendidikan nasional, sesuai dengan jenis dan jenjangnya masing-masing.

Dalam budaya organisasi, konsep kualitas harus diterima melalui perpaduan semua fungsi manajemen yang dikembangkan menjadi Manajemen Kualitas sebagai proses yang sejak awal dan secara terus menerus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan dan menghasilkan produk (barang/jasa) yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan (tuntutan) pihak yang dilayani. Dalam budaya organisasi yang mengutamakan kualitas, berarti seluruh fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/penggerakkan, penganggaran, dan kontrol, harus dilaksanakan sesuai dengan karakteristik *TQM*.¹⁶

Implementasi karakteristik *TQM* dalam fungsi-fungsi manajemen secara terpadu menurut Nawawi antara lain: (1) berfokus pada yang dilayani; (2) kepemimpinan yang aktif; (3) konsep kualitas; (3) pengembangan konsep; (4) kualitas sebagai budaya organisasi; (5) berfokus pada pemberdayaan SDM; (6) pendekatan pemecahan masalah; (7) mengenali partner (rekan kerja).¹⁷

¹⁴ Arcaro, J.S. *Pendidikan Berbasis Mutu*. (Penerjemah: Yosol Irianto). (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm.97.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Nawawi, H., *Op.Cit.*, hlm.129.

¹⁷ *Ibid.*, hlm.128-137.

Program-program Berbasis Karakter Religius

Program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan yang dilakukan bukan hanya satu kali tetapi berkesinambungan.¹⁸ Sementara itu, Scerenco menyatakan bahwa karakter sebagai atribut atau ciri-ciri yang membentuk dan membedakan ciri pribadi, ciri etis, dan kompleksitas mental dari seseorang suatu kelompok atau bangsa.¹⁹ Selanjutnya, kata religius tidak identik dengan agama, namun lebih pada keberagamaan. Keberagamaan lebih melihat pada aspek yang ada dalam lubuk hati nurani pribadi, sikap personal yang sedikit banyak misteri bagi orang lain, karena menafaskan intimitas jiwa, cita rasa yang mencangkup totalitas kedalam pribadi manusia.²⁰

Budaya religius lembaga pendidikan adalah upaya terwujudnya nilai-nilai ajaran agama sebagai tradisi dalam berperilaku dan budaya organisasi yang diikuti oleh seluruh warga di lembaga pendidikan tersebut.²¹

Jadi menurut peneliti, yang dimaksud dengan program-program berbasis karakter religious adalah satu kesatuan kegiatan yang berstruktur yang melibatkan aktifitas keberagaman yang terintegrasi dalam segenap aspek kegiatan sehingga menjadi budaya dan pembiasaan yang konsisten dan terus-menerus.

Pembudayaan nilai-nilai keberagaman (*religious*) dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain melalui: kebijakan pimpinan sekolah, pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di kelas, kegiatan ekstrakurikuler di luar kelas, serta tradisi dan perilaku warga lembaga pendidikan secara kontinyu dan konsisten, sehingga tercipta *religious cultur* dalam lingkungan lembaga Pendidikan.²²

Hal senada disampaikan oleh Khan, bahwa ada empat jenis karakter yang selama ini dikenal dan dilaksanakan dalam proses pendidikan, yaitu sebagai berikut:

1. Pendidikan karakter berbasis nilai religious, yang merupakan kebenaran wahyu Tuhan (konservasi moral)

¹⁸ Arikunto, S. & Jabar, C.S.A. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis Mahasiswa dan Praktis Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm.2-3.

¹⁹ Samani, M. & Hariyanto. *Pendidikan Karakter Konsep dan Model*. (Bandung. Remaja Rosdakarya, 2012).

²⁰ Muhaimin, Suti'ah, & Ali, N. *Paradigma Pendidikan Islam: Upaya mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah*. (Bandung: Remaja Posdakarya, 2014), hlm.287-288.

²¹ Sahlan, A. *Religiusitas Perguruan tinggi: Potret perkembangan Tradisi Keagamaan di Perguruan Tinggi Islam*. (Malang: UIN Maliki Press, 2012), hlm.77.

²² Faturahman, M. *Budaya Religius dalam peningkatan Pendidikan*. (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hlm.52.

2. Pendidikan karakter berbasis nilai budaya, antara lain yang berupa budi pekerti, pancasila, apresiasi sastra, keteladanan tokoh-tokoh sejarah dan para pemimpin bangsa (konservasi lingkungan)
3. Pendidikan karakter berbasis lingkungan (konversasi lingkungan)
4. Pendidikan karakter berbasis potensi diri yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan (konservasi humanis).²³

Secara spesifik, pendidikan karakter yang berbasis nilai religious mengacu pada nilai-nilai dasar yang terdapat dalam agama (Islam). Nilai-nilai karakter yang menjadi prinsip dasar pendidikan karakter banyak kita temukan dari beberapa sumber diantaranya nilai-nilai yang bersumber dari keteladanan Rasulullah yang terjewantahkan dalam sikap dan perilaku sehari-hari beliau yakni *shiddiq* (jujur), *amanah* (dipercaya), *tabligh* (menyampaikan dengan transparan), *fathanah* (cerdas).

Total Quality Managemen (TQM) dalam pelaksanaan program-program berbasis karakter religious di sekolah bertujuan agar sekolah menghasilkan jasa atau produk yang bermutu dan memiliki karakter religious. Dalam hal ini jasa atau produk yang bermutu dan berkarakter religious dihasilkan oleh sekolah atau madrasah adalah lulusan (*output*) yang berkualitas, yaitu siswa yang berkarakter dan mempunyai kompetensi pengetahuan (*kognitif*), sikap (*efektif*) dan ketrampilan (*psikomotor*), Mutu yang akan dicapai oleh madrasah secara menyeluruh adalah terbentuknya sekolah yang memiliki karakter religious. Sebelum mengimplementasikan *TQM* ada beberapa persyaratan yang setidaknya harus ada yaitu: (1) Komitmen Manajemen Puncak/Kepala Sekolah; (2) Komitmen atas Sumber Daya yang dibutuhkan; (3) Organisasi *Wide Steering Committee*; (4) Perencanaan dan Publikasi; serta (5) Infrastruktur yang mendukung penyebarluasan dan perbaikan berkelanjutan.²⁴

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. studi kasus. Tempat penelitian di SMP Negeri 1 Poncowarno, yang beralamat di Jalan Raya Poncowarno Km 01 Poncowarno Kebumen. Beberapa pertimbangan yang menjadi dasar penentuan lokasi ini antara lain, SMP Negeri 1 Poncowarno merupakan sekolah yang berada dibawah naungan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen, yang notabene

²³ Siswanto, *Op.Cit.*

²⁴ Tjiptono, F. & Diana, A. *Total Quality Management (TQM)*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm.332-334.

sekolah yang berbasis umum. SMP Negeri 1 Poncowarno merupakan sekolah yang mendapatkan program IMTAQ dari Kementerian Pendidikan Nasional. Terlihatnya budaya/karakter religius yang menonjol seperti pembiasaan tadarus pagi, pembacaan asmaul husna dan yasin, sholat dhuha, dhuhur berjamaah, kajian hadist setelah sholat dhuhur dan berbagai ekstra keagamaan. Keharmonisan dengan masyarakat sekitar. Sedangkan waktu penelitian yaitu pada bulan Mei sampai dengan Juli 2019.

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yang terdiri atas yaitu Kepala Sekolah, sebagian guru dan karyawan serta perwakilan wali murid SMP Negeri 1 Poncowarno. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan analisis dokumen. Untuk mengetahui bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah benar, maka dilakukan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Selanjutnya, data penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi *TQM* dalam penguatan karakter religius di SMPN 1 Poncowarno meliputi 4 (empat) aspek yaitu: (1) perencanaan peningkatan mutu dalam penguatan karakter religius yang berfokus pada pelanggan, (2) pelaksanaan peningkatan mutu, (3) Evaluasi perbaikan mutu pelanggan secara terus-menerus, (4) tindak lanjut

Perencanaan Mutu dalam Penguatan Karakter Religius yang Berfokus pada Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa peningkatan mutu SMPN 1 Poncowarno memfokuskan pada pelanggan. Hal ini merupakan salah satu penerapan pendekatan *Total Quality Management (TQM)*. *TQM* adalah sebuah filosofi tentang perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan saat ini dan untuk masa yang akan datang.

SMPN 1 Poncowarno menyadari bahwa pelanggannya cukup banyak dan menginginkan agar pelanggan merasa senang dan puas karena harapannya tercapai, kebutuhannya terpenuhi dan membawa manfaat. Kenyataan yang dihadapi bahwa pelanggan-pelanggan tersebut memiliki karakter, keinginan, harapan dan kepuasan

yang berbeda. Kebutuhan dari para pelanggan suatu sistem (Institusi Pendidikan) tidak dapat diukur secara pasti, tetapi harapan-harapan pelanggan terhadap produk atau pelayanan Jasa tertentu dapat dengan mudah untuk diobservasi, diukur dan dievaluasi.

Berangkat dari penjelasan dan kesadaran tersebut maka dalam perencanaan perlu adanya penjarangan atau identifikasi kebutuhan harapan pelanggan. Hal ini merupakan metode terbaik untuk mengembangkan focus pelanggan internal, yaitu membantu individu, anggota staf agar mampu mengidentifikasi para penerima jasa mereka.

Perencanaan merupakan proses yang sistematis dalam pengambilan keputusan tentang tindakan apa yang akan dilakukan waktu yang akan datang. SMPN 1 Poncowarno dalam merumuskan Visi dan Misi dan rencana pengembangan sekolah, rencana Anggaran dan Belanja sekolah disusun bersama-sama oleh kepala sekolah, pendidik, tenaga kependidikan, komite yang mewakili wali peserta didik dan masyarakat.

Terkait dengan perencanaan *TQM* dalam penguatan karakter religius yang berfokus pada pelanggan di SMPN 1 Poncowarno dimulai dengan adanya forum evaluasi diri. Didalam forum evaluasi diri akan merencanakan mutu yang menjadi target sasaran. Mutu Yang baik memiliki standar. Oleh karena itu, secara Nasional diberlakukan standar-standar mutu pendidikan, yang disebut dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Perencanaan pelayanan terhadap pelanggan SMPN 1 Poncowarno yaitu dengan identifikasi pelanggan baik melalui komunikasi dengan langsung ke sekolah maupun saat pengambilan raport dan melalui kunjungan kerumah (*Home Visit*)

Juga dapat dilakukan sebagai umpan balik dari pelayanan yang diberikan sehingga terjadi proses yang terus-menerus. Selain itu identifikasi dapat dilakukan dengan kerjasama. Adanya kerjasama dan kebersamaan diantaranya seluruh karyawan, efisiensi organisasi, sistem kualitas kerja *delivery*.

Perencanaan pelayanan terhadap pelanggan di SMPN 1 Poncowarno melalui komunikasi langsung dengan sengaja datang ke sekolah maupun saat pengambilan raport ataupun saat kunjungan langsung kerumah. Hal ini dapat menjadi media untuk mengidentifikasi ekspektaasi pelanggan serta pelaksanaan perbaikan berkesinambungan. Pelanggan dalam pertemuan ini dapat menyampaikan keluhan,

usulan maupun saran kritik yang membangun. Sedangkan untuk menyempurnakannya di diskusikan dengan komite sekolah dalam forum pertemuan antara orang tua murid dengan para guru. Dengan langkah-langkah yang demikian menunjukkan bahwa sekolah telah melakukan langkah perencanaan sesuai dengan yang dikembangkan dalam teori *TQM*.

Pelaksanaan Peningkatan Mutu dalam Penguatan Pendidikan berbasis Karakter Religius

Program pelayanan pendidikan dalam rangka peningkatan mutu pendidikan yang dilakukan oleh SMPN 1 Poncowarno dengan mengidentifikasi dan mengantisipasi kebutuhan peserta didik dan tenaga kependidikan baik masa sekarang maupun masa yang akan datang. Kemudian menciptakan lingkungan yang kondusif dan menyenangkan, menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai serta memberika reward maupun pengakuan jika ada peserta didik yang berprestasi.

Berkaitan dengan program-program yang berbasis pada karakter religius semua terintegrasi dalam Intrakurikuler maupun Ekstra kurikuler bahkan Kokurikuler serta pembiasaan yang sifatnya rutin maupun *incidental*. Dalam pelaksanaan program tersebut melibatkan semua unsur yang terkait, mulai siswa, guru, kepala sekolah, tenaga kependidikan serta wali murid dan warga sekitar.

Penguatan pendidikan Karakter Khususnya karakter religius merupakan tanggungjawab semua tim karena karakter religius terintegrasi dalam setiap komponen kegiatan menjadi basis dalam penerapan 8 Standar Nasional Pendidikan.

Peran dan fungsi tim berbeda satu dengan yang lainnya. Tim merupakan motor penggerak mutu. Dalam pelaksanaan *TQM* di SMPN 1 Poncowarno tim bekerja saling melengkapi dan didesain untuk memecahkan masalah, meningkatkan proses yang sudah ada dan merancang proses yang baru.

Tim manajemen SMPN 1 Poncowarno memiliki *branding* sekolah yaitu Berintegritas dan Peduli Lingkungan. *Branding* sekolah tersebut diwujudkan dalam budaya kerja dan belajar siswa SMPN 1 Poncowarno SPENAPO.

Pelaksanaan pelayanan dalam peningkatan mutu pelanggan khususnya pelanggan internal dengan peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan. Pelaksanaan layanan ini tercermin dari pernyataan kepuasan peserta didik. Sikap

sekolah untuk memenuhi harapan pendidik dan tenaga kependidikan dapat mendorong timbulnya loyalitas karyawan dan institusi sekolah selanjutnya akan mengarah pada peningkatan produktivitas.

Kepuasan peserta didik sebagai pelanggan eksternal atas jasa layanan pendidikan yang dilakukan oleh SMPN 1 Poncowarno tercermin dari hasil observasi lapangan. Proses pembelajarannya tidak hanya terpusat pada guru, namun juga berpusat pada siswa. Situasi pembelajarannya juga menyenangkan, siswa aktif kreatif dan inovatif.

Terkait dengan dimensi kualitas pelayanan yang berdasarkan data yang diperoleh, secara umum pelayanan di SMPN 1 Poncowarno sudah baik. Kemampuan sekolah dalam melakukan pelayanan juga baik. Sekolah berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan (Peserta didik) sejak awal masuk sebagai peserta didik di SMPN 1 Poncowarno.

Daya tangkap (*responsiveness*) sekolah berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua maupun pihak sekolah sangat hangat. Kepuasan pelanggan atas pemenuhan ekspektasinya sangat memuaskan, karena sekolah memberikan sesuatu yang lebih dari harapan pelanggan. Pelayanan sekolah dalam bidang akademis yang tinggi merupakan kebutuhan dasar (*implied*) bagi lembaga pendidikan. Kebutuhan dasar merupakan performansi minimum yang selalu diasumsikan ada, sehingga apabila karakteristik itu hilang maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa.

Rasa percaya (*trust*) dan keyakinan peserta didik terhadap guru dari hasil observasi di dalam maupun luar kelas, serta wawancara dengan peserta didik menunjukkan kualitas yang baik. Kompetensi sikap dan keteladanan guru dapat dijadikan jaminan bagi kualitas lulusan yang diharapkan pelanggan. Kompetensi sikap dan keteladanan guru oleh sekolah selalu ditingkatkan melalui MGMP, pertemuan bulanan, pelatihan dan seminar sangat penting dilaksanakan agar para manajer memahami peranan mereka dalam proses peningkatan mutu.

Kompetensi, sikap dan keteladanan yang ditunjukkan guru juga sudah sesuai. Guru menginginkan peserta didik yang unggul, maka guru harus mampu memberikan keteladanan baik yang bisa ditiru oleh peserta didik. Guru harus mempunyai kemauan yang kuat dalam mengajar, antusias terhadap apa yang disampaikan, kemampuan dan perhatian serta rasa hormat terhadap anak didik agar mereka termotivasi. Peserta didik

mengharapkan guru yang mempunyai pengetahuan, keahlian dan kewajaran yang memadai. Sikap profesional dan keramahmatan guru dalam mengajar merupakan kunci yang mempengaruhi lingkungan akademik.

SMP N 1 Poncowarno berdasarkan study dokumentasi, observasi dan wawancara sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan fasilitas yang ada. Fasilitas yang lengkap dan tertata rapi dan bersih akan meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu layanan.

Menurut analisis peneliti dari hasil wawancara dengan peserta didik, pendidik dan orang tua siswa, SMPN 1 Poncowarno telah melakukan perubahan yang signifikan dalam rangka meningkatkan daya saing organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan baik pelanggan eksternal maupun internal. Karena dalam manajemen mutu terpadu kualitas ditentukan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang mereka terima. Adanya pelayanan yang memuaskan membuat peserta didik betah untuk tinggal dan belajar di SMPN 1 Poncowarno.

Sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang hubungan dengan produk dan jasa. Hal ini dilakukan sebagai langkah awal untuk menentukan mutu pendidikan sekolah. Organisasi dikatakan bermutu jika kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik, dalam arti bahwa pelanggan internal misalnya pendidik mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari tenaga kependidikan, kepala sekolah selalu puas dengan kinerja guru dan guru selalu menanggapi keinginan siswa. Begitu pula dengan pelanggan eksternal misalnya orang tua murid, pengguna lulusan dan masyarakat sekitar.

Evaluasi Perbaikan Mutu Pelanggan secara Terus-menerus

Pelaksanaan evaluasi perbaikan secara terus menerus di SMPN 1 Poncowarno merupakan tugas yang melekat pada kepala sekolah. Secara formal dilaksanakan pertemuan rutin dengan memberikan pembinaan guru disetiap senin minggu pertama sebagai sarana penyaluran informasi-informasi dibidang pendidikan maupun tenaga kependidikan, ajang sharing dengan para guru demi peningkatan mutu pendidikan.

Perbaikan terus menerus atau berkelanjutan berarti manajemen organisasi sekolah harus mengarahkan pada perbaikan peningkatan yang mantap dalam kinerja organisasi sekolahnya secara keseluruhan. Perbaikan terus-menerus atau berkelanjutan

memungkinkan organisasi sekolah untuk melakukan monitoring proses kerja yang telah dilakukan sehingga dapat mengidentifikasi peluang perbaikannya.

SMPN 1 Poncowarno menekankan kepada setiap warga sekolah baik Kepala Sekolah, tenaga pendidik, tenaga kependidikan bahkan peserta didik untuk terus belajar dari setiap permasalahan yang muncul. Setiap kali ada permasalahan maka selalu ada agenda dan pendampingan dalam menyelesaikan persoalan terbaik.

Perbaikan yang berkesinambungan merupakan hal yang penting bagi setiap lembaga. Perbaikan akan bisa dicapai dengan kerjasama diantaranya yang ada didalamnya, berusaha mencari jalan keluar setiap persoalan yang muncul. Adapun prosedur yang dilakukan di SMPN 1 Poncowarno menurut penuturan Bapak Muhdarno selaku Wakil kepala Sekolah bahwa: (1) Tanggungjawab terhadap perbaikan manajemen terletak pada Kepala Sekolah; (2) Setiap ditemukan ketidaksesuaian dilakukan penyelidikan untuk menemukan penyebabnya; (3) Mengadakan rapat koordinasi untuk menetapkan tindakan yang diambil dan memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak berulang kembali.

Perbaikan kualitas (kompetensi) sikap dan keteladanan guru sekolah ditingkatkan melalui MGMP, pelatihan, seminar, diklat dan kegiatan ilmiah lainnya. Berbagai kegiatan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kompetensi guru. Peningkatan kualitas guru merupakan salah satu kunci memajukan pendidikan yang ditunggu-tunggu oleh peserta didik dan masyarakat selaku pengguna jasa pendidikan.

Persaingan global dan selalu berubahnya permintaan pelanggan merupakan alasan perlunya dilakukan perbaikan secara berkesinambungan, kepala sekolah secara aktif mendorong setiap orang untuk mengidentifikasi dan menggunakan kesempatan perbaikan. Pelaksanaan evaluasi atau perbaikan proses berkesinambungan meliputi: (1) Penentuan masalah dan alternatif solusinya, (2) pemilihan dan implementasi pemecahan paling efektif dan efisien, (3) evaluasi ulang, standarisasi dan pengulangan proses.

Membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional, maka kepala sekolah berusaha membangun kesadaran para anggotanya, mulai dari kepala sekolah sendiri, tenaga pendidik, tenaga

kependidikan, orang tua dan pengguna jasa kelulusan untuk men ingkatkan kualitas mutu pendidikan baik mutu hasil maupun proses pendidikan.

Model pembelajaran *active learning* menjadikan guru sebagai model berbasis keteladanan, sehingga siswa aktif sambil belajar karena posisi guru sangat menentukan, guru hadir mensttransfer ilmu sebagai keteladanan, sebagai teman yang bisa bersahabat dan melipur, dan sebagai orang tua yang mengayomi.

Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan secara terarah dan mempraktekan *TQM* akan mengalami siklus yang yang berkelanjutan. Semangat tersebut akan sebuah upaya sadar untuk menganalisa apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya. Dengan demikian menunjukkan bahwa SMPN 1 Poncowarno telah melakukan langkah evaluasi sesuai dengan yang dikembangkan dalam teori *TQM*.

Tindak Lanjut Pelaksanaan Penguatan Karakter Religius

Perbaikan secara berkelanjutan berarti manajemen organisasi sekolah harus mengarahkan pada perbaikan peningkatan yang mantap dalam kinerja organisasi sekolah secara keseluruhan. Perbaikan berkelanjutan memungkinkan organisasi sekolah untuk melakukan monitoring proses kerja yang telah dilaksanakan sehingga dapat mengidentifikasi peluang perbaikannya. Adapun perbaikan dan perubahan di SMPN 1 Poncowarno terlihat pada aspek-aspek: (1) Pemakaian kurikulum Nasional selalu terbaru. SMPN 1 Poncowarno selalu proaktif dalam setiap kegiatan baik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama maupun oleh Dinas Pendidikan, diantaranya adalah penerapan Kurikulum 2013 dan penguatan pendidikan karakter. (2) Peningkatan sarana dan prasarana fisik yang mendukung.

Dengan berkembangnya kurikulum yang berkembang pula segala kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan program Kurikulum. Oleh karena itu sarana dan prasarana di SMPN 1 Poncowarno juga senantiasa mengalami perbaikan dan penambahan. Peningkatan Sarana dan prasarana dapat dilihat dari penambahan buku-buku pelajaran, penambahan dan perbaikan computer untuk peserta didik serta penambahan dan perbaikan LCD Proyektor serta adanya jaringan internet yang memadai.

Dalam penerapan hal yang baru dalam sebuah organisasi tentu memerlukan waktu untuk adaptasi bahkan ada yang tidak langsung menerima, begitu juga dalam penerapan suatu system manajemen. Timbul dua pihak yang pro dan kontra, menerima manajemen mutu terpadu dan menolak manajemen mutu terpadu khususnya dalam program penguatan karakter religius.

Penolakan manajemen mutu terpadu dikarenakan adanya perubahan dalam manajemen, yaitu menyangkut hal-hal yang sudah mapan, sedangkan yang mendukung tentunya mengharapkan sesuatu yang lebih baik. Sebagian lagi menyatakan bahwa SMPN 1 Poncowarno yang notabene adalah sekolah umum yang seharusnya lebih mengedepankan pelajaran umum, tetapi ternyata karakter religiusnya sangat menonjol. Sekolah SMPN 1 poncowarno adalah Madrasah yang berada dibawah naungan Kementerian Agama.

TQM atau manajemen mutu terpadu sekolah yang dalam hal ini berkaitan dengan penguatan karakter religius di SMPN 1 Poncowarno memang belum maksimal dalam pelaksanaannya. Jika merujuk pada teori tahapan implementasi *TQM* atau manajemen mutu terpadu, maka penerapan manajemen mutu terpadu sekolah berkaitan dengan penguatan karakter religius di SMPN 1 Poncowarno bisa dikatakan berada pada fase implementasi sebagian, karena belum keseluruhan aspek dari manajemen mutu terpadu dilaksanakan.

Tinjauan dari aspek manajemen pendidikan bahwa SMP N 1 Poncowarno menunjukkan telah melaksanakan prinsip-prinsip *TQM* atau manajemen mutu terpadu pendidikan. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat dalam hal ini peneliti melaksanakan konsep yang ditawarkan oleh teorinya Deming sebagai upaya penegelolaan mutu yang dituangkan dalam siklus *PDCA (Plan-Do-Check-Act)* yang terdiri atas langkah perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.²⁵

Berdasarkan hasil nyata dari *Total Quality Management* dalam pelaksanaan program-program berkarakter Religius di SMPN 1 Poncowarno diatas , maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan *TQM* dalam penguatan karakter religius di SMPN 1 Poncowarno lebih mengutamakan perbaikan secara terus-menerus dan berkelanjutan,

²⁵ Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm.35.

hal ini dapat terlihat dengan adanya keterlibatan SMPN 1 Poncowarno pada perkembangan pendidikan utamanya perkembangan Kurikulum Pendidikan Nasional dan pendidikan karakter. Selain itu juga perbaikan fisik sarana dan prasarana juga dominan dalam perencanaan program sekolah baik jangka panjang maupun jangka pendek dengan menambah fasilitas-fasilitas sekolah untuk mendukung mutu sekolah.

Tujuan dari dilakukannya tindak lanjut ini adalah untuk memenuhi harapan pelanggan akan layanan yang baik dari SMPN 1 Poncowarno. Tindak lanjut ini mendorong SMPN 1 poncowarno untuk membentuk sebuah komitmen yang tegas demi majunya mutu pendidikan di SMPN 1 Poncowarno. Komitmen ini diharapkan tidak hanya diharapkan berasal dari pimpinan puncak saja, namun juga berasal dari keseluruhan warga sekolah yang diharapkan ikut terlibat secara total dan secara teratur melakukan pengukuran-pengukuran keberhasilan agar tidak terjadi kemerosotan hasil pendidikan di SMPN 1 Poncowarno.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Perencanaan mutu dalam penguatan karakter religius sesuai dengan konsep *TQM* dalam pendidikan di SMPN 1 Poncowarno adalah fokus pada pelanggan dapat diketahui melalui identifikasi harapan pelanggan dan perencanaan pelayanan pendidikan terhadap pelanggan. Dimulai dengan adanya forum evaluasi diri yang akan merumuskan mutu yang menjadi target sasaran. Perencanaan pengembangan mutu pendidikan dan pengembangan Program berkarakter Religius dilaksanakan pada setiap bulan Juli sebelum masuk tahun ajaran baru, yaitu melalui pembinaan yang dilakukan kepala madrasah serta workshop pengembangan Sistem Penjamin mutu pendidikan (SPMP) yang diikuti oleh Komite Sekolah dan seluruh bapak ibu Guru SMPN 1 Poncowarno.

Pelaksanaan peningkatan mutu pada penguatan pendidikan berbasis karakter religius sesuai dengan konsep *TQM* pendidikan di SMPN 1 Poncowarno adalah terintegrasi didalam kegiatan Intrakurikuler dan kokurikuler melalui penguatan materi pembelajaran dan metode pembelajaran. Selain itu juga terintegrasi dalam kegiatan ekstra kurikuler dan pembiasaan. Ekstrakurikuler yang berbasis religius meliputi

pendalaman Baca Tulis Al-Quran, Hafalan Quran juz 30, seni baca al-Quran, Qiroah dan rebana. Sedangkan kegiatan pembiasaan dilakukan kegiatan jumat religi, sholat dhuha dan dhuhur berjamaah, kajian hadist, Jumat amal, PHBI, Gerakan menutup aurat, hafalan juz amma setiap hari senin sampai kamis, pembacaan surat yasin setia jumat dan sabtu, hafalan Asmaul Khusna sebelum pelajaran IMTAQ dan Musyafakhah yaitu bersalaman dengan ibu bapak guru dilingkungan Sekolah serta pesantren Romadhon yang pelaksanaannya di Pondok pesantren.

Evaluasi perbaikan mutu pelanggan secara terus-menerus yang dilakukan dalam penguatan karakter religius sesuai dengan konsep *TQM* dalam pendidikan di SMPN 1 Poncowarno adalah dilakukan melalui penilaian sikap dan terintegrasi dalam setiap mata pelajaran. Selain itu juga mendapat pengawasan secara sistemik yang dilakukan oleh kepala sekolah.

Tindaklanjut pelaksanaan penguatan karakter religius sesuai dengan konsep *TQM* dalam pelaksanaan di SMPN 1 Poncowarno berupa perbaikan secara berkelanjutan. Pelaksanaan perbaikan untuk mewujudkan jaminan terhadap kualitas lulusan oleh SMPN 1 Poncowarno dilakukan dengan meningkatkan kompetensi tenaga pendidik melalui MGMP, Pertemuan bulanan, adanya kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar, diklat maupun kegiatan ilmiah lainnya.

Saran

Melalui tulisan ini penulis akan menyampaikan sumbang saran kepada berbagai pihak di antaranya:

Kepada para pemangku kebijakan di SMPN 1 Poncowarno, demi perbaiki dan peningkatan mutu hendaknya melaksanakan dan memanfaatkan sistem manajemen *PDCA (Plan-Do-Check-Act)* untuk memfokuskan perbaikan pada proses yang tepat dengan rencana harapan yang tepat juga. Mengelola sitem Informasi Manajemen (SIM) yang memadai untuk mendukung sistem administrasi pendidikan yang efektif, efisien dan akuntabel.

Para pendidik dan tenaga kependidikan di SMPN 1 Poncowarno, hendanya setiap guru dan karyawan harus tetap mempertahankan semangat kinerja, selalu berinovasi dan terlibat dalam setiap kegiatan dengan selalu menerapkan prinsip-prinsip keberagaman

dan menjaga suasana religius sehingga mutu terjaga dan kepercayaan masyarakat tetap bertahan dan pada akhirnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Siswa SMPN 1 Poncowarno: (1) Tingkatkan semangat belajar untuk mencapai prestasi yang optimal dengan tetap menjaga karakter religius; (2) Selalu berbakti kepada orang tua dan guru, perbanyak ibadah dan amal kebaikan, taati peraturan sekolah agar menjadi anak yang berhasil dan mendapatkan ilmu yang bermanfaat; (3) Menjadi pribadi yang religius.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, J.S. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu*. (Penerjemah: Yosol Irianto). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. & Jabar, C.S.A. (2004). *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis Mahasiswa dan Praktis Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Fajar, M. (1998). *Visi Pendidikan Indonesia*. Jakarta Pusat: LP3NI.
- Faturahman, M. (2015). *Budaya Religius dalam peningkatan Pendidikan*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Hidayatulloh, M.F. (2010). *Pendidikan Karakter; Membangun Pendidikan Bangsa*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Muhaimin, Suti'ah, & Ali, N. (2014). *Paradigma Pendidikan Islam: Upaya mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2008). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Nawawi, H. (2012). *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sahlan, A. (2012). *Religiusitas Perguruan tinggi: Potret perkembangan Tradisi Keagamaan di Perguruan Tinggi Islam*. Malang: UIN Maliki Press
- Sallis, E. (2010). *Total Quality Mangement In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. (Penerjemah: Ahma Ali Riyadi dan Fahrurrozi). Yogyakarta: IRCISoD.
- Samani, M. & Hariyanto. (2012). *Pendidikan Karakter Konsep dan Model*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Siswanto (2013). Pendidikan Karakter Berbasis Nilai-nilai Religius. *Tadris: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol.8, No.1, Hlm.91-107.
- Syafrudin, N. & Usman, M.B. (2002). *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*. Jakarta: Ciputat Press.

Tjiptono, F. & Diana, A. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.