Strategi Meningkatkan Mutu Madrasah

Septin Puji Astuti
Jurusan Ekonomika dan Bisnis Islam STAIN Surakarta
Korespondensi: Jl. Pandawa Pucangan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah. Email: zep_tien@hotmail.com

M. Munadi, Yayan Andrian, dan Fauzi Muharom
Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta

Abstract: The quality improvement programs in Madrasahs are usually managed by madrasah's management under government's policy. Several education experts, however, believe that this situation needs to be changed. The madrasahs need to involve parents – as one of the important stakeholders- in the programs aiming at improving the quality of the madrasahs. Involving parents will affect the level of satisfaction and this will eventually lead to their trust in the institutions. Unfortunately, there are madrasahs which have not involved the parents in the improvement program. This article introduces a method in education improvement where both the parents and the management of madrasahs' management work together to improve the quality of the institution. This so-called Quality Function Deployment was tried out in two Madrasahs in Surakarta for validation. The results showed that this method was successful in improving the quality of the madrasahs.

Keywords: quality improvement, madrasah, Islamic boarding school, parents, quality function deployment

Abstrak: Pada umumnya, pengelolaan mutu di madrasah-madrasah dilakukan oleh manajemen madrasah itu sendiri dan di bawah aturan pemerintah. Padangan tersebut sepertinya kini mulai harus diubah mengingat kini beberapa ahli mengatakan bahwa wali murid adalah stakeholder pendidikan yang merupakan pasar potensial pendidikan. Mereka perlu dilibatkan di dalam program-program di madrasah. Ini dikarenakan melibatkan wali murid akan mempengaruhi kepuasan mereka yang pada akhirnya mempengaruhi ketertarikan mereka kepada madrasah. Pada kenyataannya, ditemui madrasah-madrasah yang tidak dan belum melibatkan suara wali santri di dalam program pengembangan madrasah. Oleh karena itu, di dalam artikel ini mengenalan metodologi pengembangan pendidikan dimana suara wali santri dan manajemen madrasah dapat diintegrasikan sehingga menjadi masukan bagi pengembangan madrasah. Metodologi ini dinamakan Quality Functio Deployment (QFD). Untuk memvalidasi metodologi ini kemudian diaplikasikan ke dua madrasah di Surakarta. Hasilnya, QFD bisa diterapkan di dalam meningkatkan kualitas madrasah.

Kata Kunci: peningkatan kualitas, madrasah, pesantren, orang tua, fungsi penyebaran kualitas

Berbagai upaya untuk menarik pendaftar di madrasah telah banyak dilakukan. Salah satunya adalah dengan merevisi proporsi kurikulum di dalam madrasah yaitu menambah kurikulum pendidikan umum dan mengurangi proporsi pendidikan agama. Sebelumnya, 60% dibanding 40% untuk kurikulum pendidikan agama dan kurikulum pendidikan umum menjadi 30% dibanding 70%. Di samping itu, pemerintah membuat kebijakan melalui UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa madrasah dan sekolah umum memiliki status yang sama. Melalui Undang-undang ini lulusan dari madrasah kini memiliki peluang yang sama dengan lulusan dari sekolah umum untuk dapat diterima di sekolah umum, dan menjadikan madrasah bukan sebagai sekolah kelas kedua.

Beberapa orang berpendapat bahwa mutu madrasah masih rendah. Menurut beberapa ahli, rendahnya mutu madrasah kemungkinan disebabkan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telepon 0271 – 781516 Faksimili 0271 – 782774
Web : http//www.iain-surakarta.ac.id – Email : info@iain-surakarta.ac.id

oleh kurangnya dukungan finansial dari pemerintah (Ditjen Kelembagaan Agama Islam Depag RI, 2005), rendahnya mutu guru, rendahnya mutu input siswa, kurangnya fasilitas yang bermutu, dan kelemahan manajemen madrasah itu sendiri dalam hal pengelolaan.

Di sisi lain, masyarakat meyakini bahwa madrasah berperan dalam membentuk moral siswa melalui pendidikan spiritual yang disediakannya (Ditjen Kelembagaan Agama Islam Departemen Agama RI, 2003a). Mereka mempercayai bahwa madrasah dapat menciptakan siswa yang unggul. Namun, secara umum masyarakat masih tertarik untuk memilih pendidikan umum dibandingkan menyekolahkan anak mereka di madrasah. Salah satu faktornya adalah karena mereka tidak ingin anaknya menerima pendidikan dengan kurikulum yang terlalu berlebihan. Bagi mereka, pendidikan Islam memang diperlukan tetapi masih diposisikan sebagai pendidikan nomor dua. Sementara pendidikan yang menawarkan kurikulum yang banyak bermuatan IPTEK (umum) dipercaya sebagai pendidikan yang lebih penting dan dapat menciptakan anak yang berkualitas tinggi. Disamping itu, masyarakat masih ragu karena sebagian besar madrasah yang ada diduga mutunya masih rendah. Walaupun banyak orang yang lebih berminat ke sekolah umum, ternyata masih ada orang tua yang masih tertarik terhadap sekolah yang menawarakan banyak pendidikan keagamaan (Astuti, *et al*., 2007). Masyarakat sektor ini yang memerlukan pelayanan lebih dari madrasah.

Akhir-akhir ini, mutu pendidikan lebih dikonsentrasikan pada *contextualized multiple intelligences* (CMI), globalisasi, lokalisasi, dan individualisasi (Cheng, 2003). Fokus pada jaminan mutu, memperbaiki kinerja internal sekolah yang lebih menekankan pada proses dan metode pembelajaran, efektifitas organisasi, meningkatkan kepuasan *stakeholder* internal maupun eksternal, dan meningkatkan persaingan pasar adalah merupakan pertimbangan-pertimbangan yang penting dalam menentukan strategi peningkatan mutu pendidikan (Cheng, 2003). Selanjutnya, mutu mana yang harus diperbaiki agar benar-benar menghasilkan suatu produk pendidikan yang juga bermutu? Terkait dengan hal-hal yang telah diuraikan di atas, di dalam penelitian ini akan dilakukan mengevaluasi mutu madrasah dengan melibatkan suara wali murid ke dalam program-program peningkatan mutu oleh madarasah. Metode yang akan digunakan adalah *Quality Function Deployment* (QFD) yang sudah diakui cukup handal di dalam mengintegrasikan suara pelanggan ke dalam program peningkatan mutu di industri manufakturing maupun jasa. Selain itu, alat QFD juga dapat diidentifikasi aktifitas-aktifitas yang seharusnya diperbaiki oleh manajemen madrasah.

Program Peningkatan Mutu di Pendidikan

Pendidikan adalah bagian dari industri jasa yang memiliki karakteristik yang unik. Produk dari industri jasa bukan barang seperti halnya produk industri manufakturing, melainkan suatu proses (Grönroos, 2001). Namun, apapun jenis industrinya, program peningkatan mutu tetap harus dilakukan karena mutu merupakan faktor kunci sukses di dalam kompetisi global. Program peningkatan mutu dapat menentukan kesuksesan dan keberlanjutan jangka panjang suatu industri/organisasi (Sahney *et al*., 2003; Ramanathan dan Yungfei, 2009). Manajemen mutu juga merupakan suatu cara yang penting untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu organisasi dan mutu dipertimbangkan sebagai suatu kebijakan pemasaran yang efektif. Di samping itu, menyediakan mutu yang tinggi kepada *stakeholder* akan memberi dampak positif terhadap loyalitasnya (Varnavas dan Soteriou, 2002; Rowley, 2005) yang akan mempengaruhi profitabilitas organisasi (Devlin dan Dong di dalam Sohail, 2003).

Di dalam pendidikan, mutu adalah bagian penting yang harus diperhatikan dan terus ditingkatkan. Mutu sekolah yang baik akan cenderung menghasilkan siswa yang bermutu. Lebih jauh lagi, produk sekolah yang bermutu memberi dampakpositif terhadap kondisi perekonomian suatu daerah, bahkan negara (Hwarng dan Teo, 2001). Oleh karena itu, peningkatan mutu di sekolah harus dan mutlak dilakukan.

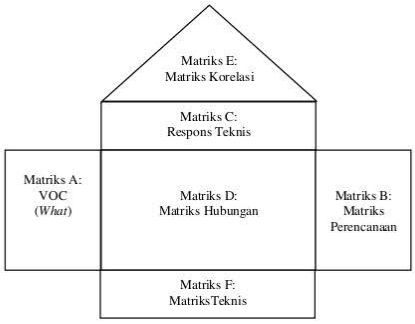
Banyak ahli mutu mendefinisikan mutu adalah fokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan (Hassan, *et al*., 2000; Varvanas dan Soteriou, 2002). Di sisi lain, ahli mutu lainnya mengatakan bahwa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dirasa masih kurang cukup, tetapi jasa yang melebihi harapan pelanggan lebih dibutuhkan (Rahman, 2004). Kini, persepsi dan harapan pelanggan terhadap mutu dijadikan sebagai model mutu jasa yang paling banyak diterima (Grönroos, 2001; Robledo, 2001). Persepsi adalah suatu ukuran mengenai apa yang dirasakan pelanggan terhadap jasa yang telah diberikan,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telepon 0271 – 781516 Faksimili 0271 – 782774
Web : http//www.iain-surakarta.ac.id – Email : info@iain-surakarta.ac.id

sementara harapan mengukur apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Sementara itu, di dalam pendidikan, mutu merupakan keunggulan pendidikan; nilai tambah pendidikan; kesesuaian tujuan pendidikan; kesesuaian dengan tujuan dan rencana pendidikan, spesifikasi, dan kebutuhan; mencegah kesalahan proses pendidikan dan memenuhi harapan *stakeholder* (Sahney *et al*., 2003). Mutu tersebut dapat dicapai dengan cara mempertimbangkan suara *stakeholder* ke dalam program-program peningkatan mutu. Meningkatkan mutu pembelajaran, membangun insfrastruktur, meningkatkan kegiatan-kegiatan siswa, meningkatkan mutu guru melalui program-program pelatihan (Tempo Interaktif, 2007) merupakan kegiatan-kegiatan strategis yang harus dipersiapkan oleh manajemen madrasah untuk meningkatkan mutunya. Kegiatan-kegiatan ini biasanya dilakukan oleh manajemen sekolah itu sendiri, atas kebijakan pemerintah, atau berdasarkan saran dari konsultan pendidikan.

Pada kenyataannya, seringkali orang tua sebagai *stakeholder* tidak dilibatkan di dalam program-program peningkatan mutu madrasah. Hal ini karena manajemen sekolah memandang bahwa proses keterlibatannya cukup memakan waktu dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Namun, akhir-akhir ini upaya melibatkan *stakeholder* di dalam pengambilan keputusan mulai dilakukan melalui Komite Sekolah (Zainiyati, 2006). Anggota Komite Sekolah adalah perwakilan dari beberapa orang tua siswa. Tujuan dari Komite Sekolah itu sendiri adalah memutuskan dan menyelesaikan kebijakan pendidikan; memberi dukungan finansial, kepercayaan, dan tenaga; mengendalikan transparansi dan akuntabilitas madrasah dan outputnya; dan sebagai mediator antara pemerintah dan *stakeholder* (Ditjen Kelembagaan Agama Islam DEPAG RI, 2003b). Namun, kenyataanya suara mereka masih kurang maksimal dan seringkali diabaikan oleh pengelola sekolah atau madrasah.

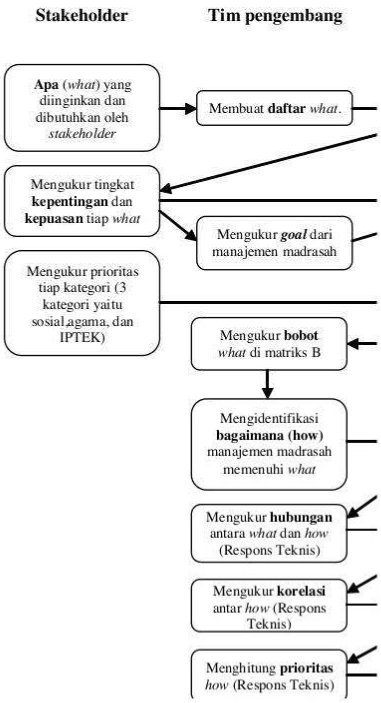
Beberapa metode, teknik, dan alat untuk mengevaluasi jasa dengan melibatkan suara pelanggan telah banyak ditemukan. Di dalam industri manufakturing maupun jasa, suatu alat yang banyak dikenal adalah *quality function deployment* (QFD), yang dapat membantu program peningkatan mutu (Le *et al*., 2000; Hwarng dan Teo, 2001). Proses QFD digambarkan di dalam *House of Quality* (HOQ) seperti yang ditunjukkan di dalam Gambar



Gambar 1. ***House of Quality*** **of QFD**

1. QFD merupakan aplikasi dari filosofi *total quality management* (TQM) dalam pengembangan produk maupun proses (Sahney *et al*., 2003; 2004; Lin, *et al*., 2004). Banyak peneliti percaya bahwa alat ini cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Besterfield *et al*., 2003; Lin *et al*., 2004) dan telah terbukti mampu mengirimkan mutu yang dipersepsikan oleh pelanggan ke dalam karakteristik-karakteristik mutu. Pada praktiknya, QFD banyak diterapkan untuk produk-produk manufakturing. Namun, seiring perkembangannya, QFD juga diaplikasikan di dalam industri-industri jasa (Astuti *et al*., 2008), seperti di dalam kesehatan (Moores, 2006) dan bahkan di institusi pendidikan (Hwarng dan Teo, 2001; Passa, 2001; Dewi *et al*., 2002; Varvanas dan Soteriou, 2002; Sahney *et al*., 2003; 2004).

Dengan merujuk pada HOQ tersebut, tahap awal dalam program peningkatan mutu di pendidikan dengan menggunakan QFD adalah menggali suara *stakeholder* (*what*) atau orang tua. Semua suara *stakeholder* yang sudah didapatkan dimasukkan ke dalam Matriks *Voice of Customer* (VOC) atau Matriks A. Kegiatan ini dilakukan oleh tim peningkatan mutu madrasah. Selanjutnya mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan tiap *what* oleh *stakeholder*. Hasil pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan *stakeholder* atas tiap *what* tersebut diletakkan di dalam Matriks Perencanaan atau Matriks B. Bersamaan dengan itu, *goal*, yang merupakan seberapa jauh manajemen dapat memenuhi kepuasan *stakeholder* juga digali dan dimasukkan ke dalam matriks yang sama. Bisa dikatakan bahwa Matriks B ini merupakan tempat



Gambar 2. Proses Peningkatan Mutu Madrasah dengan Mengintegrasikan Suara *Stakeholder* dan Manajemen Madrasah.

untuk pengukuran kinerja tiap *what* di dalam Matriks A. Matriks C atau Respons Teknis merupakan bahasa teknis atau penjelasan dari apa yang harus dilakukan oleh manajemen untuk memenuhi apa-apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan, atau dengan istilah lain bagaimana (*how*) manajemen pendidikan memenuhi tiap *what*. Hubungan antara suara orang tua siswa (*what*) dengan Respons Teknis diletakkan di Matriks Hubungan (Matriks D). Sementara Matriks Korelasi (Matriks E) berisi korelasi antar respons teknis itu sendiri. Pada akhirnya, kegiatan-kegiatan atau Respons Teknis yang diprioritaskan disediakan di dalam Matriks Teknis (Matriks F), dimana aktifitas yang mendapatkan skor tinggi adalah aktifitas yang harus diperhatikan, artinya diperbaiki oleh manajemen madrasah.

METODE

Stakeholder terutama orang tua siswa memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan madrasah dan mereka patut dilibatkan dalam program-program pengembangan madrasah. Adopsi QFD dalam rangka meningkatkan kinerja madrasah akan direkomendasikan di dalam artikel ini. *Stakeholder* yang dilibatkan di dalam penelitian ini adalah orang tua siswa yang sampelnya dipilih secara acak untuk menghindari pengukuran yang bias. Proses peningkatan mutu madrasah ini ditunjukkan di dalam Gambar 2 dan aktivitas-aktivitas beserta metode yang digunakan ditunjukkan di dalam Tabel 1.

Suara *stakeholder* yang diperoleh dari manajemen madrasah dilakukan melalui penelitian

Tabel 1. Aktifitas-aktifitas peningkatan mutu yang harus dilakukan oleh madrasah

	Aktifitas-aktifitas	Me
1.	Mendapatkan suara *stakeholder* voices, yaitu apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh mereka (*what*).	Penelitian kualitatif ke ora dengan menggunakan kues
2.	Membuat daftar *what* dan mengkategorikannya ke dalam tiga kategori yaitu sosial, agama, dan IPTEK (kegiatan ini dilakukan oleh tim mutu)	Pengkategorian *what* dilak diagram *affinity*.
3.	Mendapatkan data kuantitatif dari *stakeholder*:	
	a. Mendapatkan tingkat kepentingan tiap *what* dari *stakeholder*	Penelitian kuantitatif kepa menggunakan skala *Likert*
	b. Mendapatkan tingkat kepuasan tiap *what* yang dipersepsikan oleh *stakeholder*	
	c. Mendapatkan nilai prioritas dari tiga kategori.	Penelitian kuantitatif kepa menggunakan sembilan-sk
4.	Menentukan bobot dari *what* (yang dilakukan oleh tim mutu)	
	a. Menggunakan proses fuzzifikasi untuk menghitung tingkat kepentingan *stakeholder*	Analisis kuantitatif dengan menghitung rata-rata tingk
	b. Menggunakan proses fuzzifikasi untuk menghitung tingkat kepuasan *stakeholder*	
	c. Mendapatkan *goal* dari manajemen madrasah	Penelitian kuantitatif dena
	d. Menghitung bobot *what*	Analisis kuantitatif dengan
5.	Menentukan respons teknis atau *how*	Analisis kualitatif dengan madrasah atau madrasah la membandingkan dengan li
6.	Mengukur hubungan antara *what* dan *how*	Pengukuran kuanitatif den 0 = tidak ada hubungan, 1 sedang, dan 9 = hubungan
7.	Mengukur korelasi antar *how*	Pengukuran kuantitatif der ini: vv = korelasi positif kuat

terhadap orang tua siswa. Suara yang dimaksud di sini mencakup apa-apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh orang tua siswa (*what*) supaya anak-anak mereka menjadi siswa yang unggul. Seberapa penting dan puas terhadap *what* juga digali di sini. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan *what* ini adalah melalui kuesioner tertutup dan terbuka. Kuesioner terbuka digunakan untuk mengumpulkan *what* yang selanjutnya tim mutu mengumpulkan semua *what* ke dalam Matriks A. Kuesioner tertutup digunakan untuk mendapatkan tingkat kepentingan dan kepuasan *what*. Untuk itu digunakan skala *Likert*.

Di madrasah yang berada di dalam pondok pesantren, ada tiga aspek pendidikan yang diberikan kepada siswa, yaitu pembelajaran emosional yang nanti akan membentuk kemampuan sosial, pendidikan keagamaan yang nantinya membentuk perilaku beragama, dan pendidikan akan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dipercaya merupakan indikator kecerdasan siswa. *Whats* yang telah diperoleh kemudian dikelompokkan ke dalam tiga aspek tersebut yang kemudian dikembalikan lagi ke orang tua siswa, sebagai *stakeholder*, untuk mendapatkan nilai prioritas antar ketiga kategori tersebut. Prioritasi antar-kategori dilakukan dengan menerapkan *analytic hierarchy process* (AHP) yang berarti akan menggunakan sembilan poin skala Saaty (Saaty, 1993; 1994) di dalam kuesioner yaitu skala 1 sampai 9. Pada saat yang sama, tim mutu mencari nilai *goal* dari manajemen madrasah manajemen. Dalam hal ini, istilah "*goal*" adalah tingkat kepuasan tertinggi yang dapat dipenuhi oleh manajemen madrasah. Sama halnya pengukuran tingkat kepuasan, *goal* diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Dalam menentukan *goal* ini, tim mutu bersama manajemen madrasah mempertimbangkan kapasitas, potensi, dan keinginan kuat madrasah untuk mencapai tingkat kepuasan tertinggi dari *what*. Tingkat kepentingan dan kepuasan, bobot kategori kualitas dan *goal* merupakan input dari matrix B. Sementara itu, tim mutu menentukan bagaimana (*how*) madrasah memenuhi *what* dan selanjutnya diisikan ke dalam Matriks Respons Teknis (*Matrix C*). Matriks Hubungan, Matriks Korelasi, dan terakhir Matriks Teknis dikerjakan oleh tim mutu juga. *How* atau aktifitas yang nilai prioritasnya tinggi di dalam Matriks Teknis adalah aktifitas (*how*) yang harus diperbaiki atau ditingkatkan oleh madrasah.

Di dalam penelitian ini, objek penelitian adalah dua madrasah aliyah (MA) yang berada di dalam pondok pesantren yaitu MA X dan MA Y dipilih sebagai tempat untuk mensimulasikan QFD. MA X adalah objek pertama, sedangkan MA Y adalah objek kedua sebagai kompetitor. Kedua madrasah ini adalah dua madrasah di dalam pondok pesantren yang cukup terkenal di kawasan Surakarta. Hasil QFD dari kedua madrasah ini kemudian dibandingkan. Untuk membandingkan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *goal* dari *what* antar MA X dan MA Y menggunakan uji statistik *t*. Sementara, perbandingan hasil Respons Teknis dari QFD antar MA dan MA Y dilakukan analisis kualitatif.

HASIL PEMBAHASAN

Secara umum, masyarakat beranggapan bahwa MA X lebih modern dibandingkan MA Y. Namun, MA X memiliki kurikulum agama yang lebih sedikit dibandingkan dengan MA Y. Seperti yang dikatakan oleh manajemen MA Y, sebagian besar orang tua siswa berasal dari desa. Namun sebaliknya, sebagian besar siswa di MA X berasal dari kota dan berasal dari keluarga golongan menengah ke atas.

Tabel 2. Prioritas antar kategori pendidikan

	Sosial	Agama	IPTEK
Madrasah Aliyah X	21%	67%	12%
Madrasah Aliyah Y	34%	52%	14%

Berdasarkan informasi dari Tabel 2, walaupun siswa MA X dan MA Y karakteristiknya berbeda, orang tua siswa dari kedua madrasah tersebut sama-sama menyatakan bahwa pendidikan agama adalah yang paling penting bagi anak-anak mereka. Kemampuan sosial dan IPTEK merupakan kemampuan kedua dan ketiga yang harus dimiliki oleh anak-anak mereka. Hasil ini menjelaskan bahwa orang tua yang menyekolahkan anaknya di madrasah memang benar-benar orang tua yang mengutamakan pendidikan agama dibandingkan pendidikan lainnya. Ini perlu dicatat bagi pemerintah dan pihak madrasah, bahwa untuk meningkatkan mutu siswa di madrasah tidak harus dengan cara mengubah komposisi kurikulum pendidikan agama dan pendidikan umum. Pasar madrasah memiliki kekhasan yang harus tetap dipertahankan, yaitu lebih mengutamakan pendidikan agama dibandingkan pendidikan lainnya. Oleh karena itu, kurikulum agama harus tetap dipertahankan dominasi komposisinya.

Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap orang tua siswa di MA X dan Y, terkumpul 68 *what*. Duabelas *what* dikelompokkan ke dalam kualitas interaksi sosial, 46 *what* dikategorikan ke dalam aspek keagamaan, dan 10 *what* dikategorikan ke dalam IPTEK. Dari hasil pengolahan data di melalui HOQ diperoleh beberapa aktifitas-aktifitas (*how*) yang harus dikaji untuk ditingkatkan atau diperbaiki. Di dalam artikel ini ditunjukkan 15 *what* yang masing-masing kategori diambil 5 *what* seperti yang ditunjukkan di dalam Matriks A dari QFD di Tabel 3.

Dengan menggunakan uji *t* statistik, antar madrasah terdapat perbedaan tingkat kepentingan, kepuasan, dan *goal*, seperti yang ditunjukkan di dalam

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telepon 0271 – 781516 Faksimili 0271 – 782774
Web : http//www.iain-surakarta.ac.id – Email : info@iain-surakarta.ac.id

Tabel 4. Ini berarti apa yang dirasakan dan dipersepsikan oleh orang tua di MA X dan MA Y berbeda secara signifikan. Demikian juga halnya dengan *goal*. Manajemen MA X dan manajemen MA Y memiliki perbedaan yang cukup signifikan dalam menentukan level tertinggi untuk memenuhi tingkat kepuasan orang tua siswa. Namun, secara umum, orang tua siswa MA Y lebih merasa puas dibandingkan dengan orang tua siswa MA X. Hal ini ada kaitannya dengan biaya sekolah antar-kedua madrasah tersebut. Biaya sekolah di MA X sangat mahal. Hal yang sebaliknya, biaya sekolah di MA Y cukup murah. Masyarakat kita percaya bahwa biaya mahal berarti mutu tinggi, maka wajarlah apabila pelanggan yang telah membayar tinggi akan menuntut mutu yang lebih tinggi pula. Orang tua MA X karena merasa membayar biaya pendidikan lebih banyak tentu saja akan menuntut kualitas yang lebih tinggi dibandingkan orang tua siswa MA Y.

Di sisi lain, seperti yang ditunjukkan dari Tabel 3, keinginan manajemen MA X untuk meningkatkan kinerjanya (*goal*), secara signifikan juga lebih tinggi dibandingkan manajemen MA Y. Manajemen MA X menyadari bahwa biaya yang dibebankan ke orang tua siswa lebih mahal dibandingkan MA-MA di sekitar Surakarta. Hal tersebut semata-mata untuk mempersiapkan sumber daya dan fasilitas-fasilitas yang bermutu agar siswa dan madrasah bermutu.

Table 3. Matriks Perencanaan dari MA X dan MA Y

		MA X						
		Tingkat kepentingan menurut orang tua siswa	Tingkat kepuasan orang tua siswa	*Goal*	Bobot baris	NOrmalisasi bobot baris	Bobot	
Interaksi sosial	Kemampuan komunikasi	4.46	3.80	4	4.69	0.050	0.21	0
	Interaksi dengan siswa lain	4.39	3.71	4	4.73	0.051	0.21	0
	Kepercayaan diri	4.79	3.83	4	5.01	0.054	0.21	0
	Kepemimpinan	4.44	3.51	5	6.32	0.068	0.21	0
	Keterlibatan di dalam organisasi	4.32	3.69	5	5.85	0.063	0.21	0
Keagamaan	Kemampuan membaca dan memahami Al-Qur'an	4.92	3.41	5	7.22	0.078	0.67	0
	Kemamuan bahasa Arab	4.77	3.60	5	6.63	0.071	0.67	0
	Memahami Hadits	4.58	3.41	5	6.72	0.072	0.67	0
	Rajin beribadah	5.16	4.11	5	6.28	0.068	0.67	0
	Kemampuan ceramah	4.70	3.13	4	6.00	0.064	0.67	0
IPTEK	Kemampuan teknologi Informasi	4.70	3.08	5	7.62	0.082	0.12	0
	Kemampuan menerapkan IPTEK	4.71	3.20	5	7.37	0.079	0.12	0
	Kemampuan bahasa Inggris	4.47	3.30	5	6.77	0.073	0.12	0
	Kemampuan menulis karya ilmiah	4.43	3.23	4	5.49	0.059	0.12	0
	Memiliki *competitiveness* yang							

Tabel 4. Uji statistik *t* antara MA X dan Y

Tabel 5. *What*, Matriks Hubungan, Respons Teknis, dan Matriks Korelasi dari QFD

Matriks Hubungan
● 1 hubungan lemah
⊙ 3 hubungan sedang
○ 9 hubungan kuat

		Kaderisasi/Organisation	Kegiatan sosial di masyarakat	Kegiatan-kegiatan sosial di sekitar lingkungan sekolah	Kegiatan ekstra kurikuler	Kompetisi antar siswa	Pembentukan penghargaan kepada siswa berprestasi.	Pembelajaran ceramah	Pembelajaran bahasa Arab	Hari berbahasa Arab	Pembelajaran Fiqih.	Pembelajaran dan praktek-praktek ibadah	pembelajaran ceramah berbahasa Arab	Pembelajaran Al-Qur'an dan Hadits.	Pembelajaran Tauhid	Pembelajaran dan monitoring aqidah Akhlaq
Interaksi Sosial	Kemampuan komunikasi	●						●	⊙	⊙			●			
	Interaksi dengan siswa lain	⊙	●	●	⊙											
	Kepercayaan diri	●	●	●	●	●	⊙	⊙	○	○	○	○	⊙	○	○	⊙
	Kepemimpinan	●	⊙	⊙	○											
	Keterlibatan di dalam organisasi	●	⊙	⊙	●											
Religosity	Kemampuan membaca dan memahami Al-Qur'an								●	⊙			○	●		
	Kemamuan bahasa Arab								●	●	○	○	●	●	○	
	Memahami Hadits								●	●	⊙	○	●	●	⊙	○
	Rajin beribadah											●				●
	Kemampuan ceramah							●	●	⊙	●	●	●	●	●	●
Science & Technology	Kemampuan teknologi Informasi															
	Kemampuan menerapkan IPTEK															
	Kemampuan bahasa Inggris															
	Kemampuan menulis karya ilmiah								⊙							
	Memiliki *competitiveness* yang tinggi dengan lulusan sekolah lain															

Oleh karenanya, dalam hal keinginan untuk meningkatkan mutu madrasah, manajemen MA X menentukan nilai yang lebih tinggi dibandingkan MA Y.

Matriks Teknis di dalam Tabel 6 diperoleh dengan mempertimbangkan Matriks Perencanaan di dalam Tabel 3 dan Matriks Hubungan, Respons Teknis, dan Matriks Korelasi di Tabel 5. Dari Matriks Teknis di dalam Tabel 6 dapat dilihat bahwa kegiatan-kegiatan yang harus diperhatikan mutunya untuk ditingkatkan dan diperbaiki baik oleh manajemen MA X dan MA Y adalah pembelajaran bahawa Arab, pembelajaran Al-Qur'an dan Hadits, pembelajaran ceramah dalam bahasa Inggris maupun Arab, hari berbahasa Arab, praktek dan pembelajaran Ibadah, pembelajaran dan monitoring Aqidah dan Akhlaq, pembelajaran Fiqh dan Tauhid, dan pembelajaran ceramah. Sebagian besar dari aktifitas tersebut adalah kegiatan-kegiatan yang bermuatan keagamaam. Hal ini senada dengan apa yang diinginkan oleh orang tua siswa baik di MA X maupun MA Y dan berhubungan erat dengan bobot baris di tiap *what* sehingga mempengaruhi Matriks Teknis. Selain itu, kegiatan tersebut tergolong kegiatan keagamaan dan atau memiliki hubungan erat dengan keagamaan, dimana keagamaan memiliki prioritas paling besar (lihat Tabel 5).

Perhitungan Matriks Teknis menggunakan rumus prioritas pada persamaan 2. Berdasarkan Matriks Teknis pada Tabel 6, baik pada MA X dan MA Y, pembelajaran bahasa Arab merupakan aktivitas pertama yag harus dilakukan karena mempunyai skor yang paling tinggi yaitu masing-masing 1,78 untuk MA X dan 1,44 untuk SMA Y. Kemampuan ini akan mendukung kemampuan lain, yaitu kemampuan dalam membaca dan memahami

Table 6. Matriks Teknis dari MA X dan Y

Whats	N Mad Aliy
Ketersediaan organisasi bagi siswa	0,4
Kegiatan sosial kepada masyarakat	0,2
Kegiatan sosial di sekitar lingkungan masyarakat	0,2
Kegiatan ekstra kurikuler	0,1
Lomba antar siswa	0,1
Pemberian pengharagaan kepada siswa yang berprestasi	0,0
Pembelajaran ceramah	0,5
Pembelajaran bahasa Arab	1,7
Hari berbahasa Arab	1,1
Pembelajaran Fiqh	0,5
Pembelajaran dan prektek Ibadah	0,9
Pelatihan ceramah berbahasa Arab	1,4
Pembelajaran Al-Quran dan Hadith	1,7
Pembelajaran Tauhid	0,5
Pembelajaran dan monitoring Akhlaq	0,8
Pembelajaran dan monitoring Aqidah	0,9
Pembelajaran dan prektek komputer	0,1
Penggunaan multimedia dalam proses pembelajaran	0,1
Kemudahan akses internet	0,1
Laboratorium komputer	0,1
Laboratorium IPTEK	0,0
Pembelajaran bahasa Inggris	0,1
Laboratorium bahasa Inggris	0,5
Ceramah bahasa Inggris	0,5
Hari berbahasa Inggris	0,1
Pelatihan penulisan karya ilmiah	0,1
Tugas membuat artikel ilmiah sebelum lulus madrasah	0,1
Kurikulum umum	0,1

Al-Qur'an, Hadits, atau kitab lainnya dan kemampuan ceramah dalam bahasa Arab. Di MA X, sebelum siswa lulus dari madrasah ada kewajiban bagi siswa untuk menulis artikel ilmiah yang dapat ditulis dalam salah satu dari tiga bahasa yaitu Indonesia, Inggris, dan Arab. Untuk mendorong siswa mampu dalam berbahasa asing maka siswa akan mendapatkan nilai lebih tinggi apabila menulis karya ilmiah dalam bahasa asing terutama Inggris dan Arab. Lebih jauh lagi. Pembelajaran Al-Qur'an dan Hadits dan ceramah dalam bahasa Arab menjadi katifitas yang harus diperhatikan mutunya. Kedua kegiatan ini memiliki hubungan erat dengan kategori keagamaan, dimana oleh orang tua, baik di MA X maupun MA Y, diberi persentase yang tinggi.

Simpulan

QFD merupakan salah satu alat alternatif yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu madrasah. Alat ini mampu menangkap suara orang tua dan menterjemahkannya ke dalam aktivitas-aktivitas yang akan dilakukan oleh madrasah terutama untuk meningkatkan mutu sekolah. Pihak sekolah tidak perlu memanggil orang tua ke sekolah dan bahkan hampir semua orang tua siswa dapat dimintai pendapat melalui kuesioner. Di samping itu, melalui QFD beberapa informasi yang cukup penting dapat diambil untuk dijadikan bahan pengambilan keputusan dalam upaya meningkatan mutu madrasah.

Berdasarkan hasil analisis data, melalui AHP diketahui bahwa wali murid madrasah masih

memposisikan pendidikan agama sebagai pendidikan yang utama bagi anak-anak mereka. Ini berarti, mengubah proporsi kurikulum agama di madrasah mungkin tidak perlu dilakukan. Dari hasil QFD juga diketuhi bahwa, di MA X maupun MA Y, harus memperhatikan kegiatan-kegiatan keagamaan, karena kegiatan-kegiatan tersebut memiliki skor yang tinggi yang artinya perlu perhatian yang lebih untuk diperbaiki mutunya. Jadi, dari hasil ini, meskipun realita di kedua madrasah tersebut menunjukkan bahwa kualitas IPTEK masih rendah, tatapi ternyata *stakeholder* tidak memberi bobot besar terhadap kualitas tersebut, maka IPTEK belum menjadi prioritas pertama untuk diperbaiki. Namun, tidak salah juga apabila manajemen madrasah tetap berkeinginan untuk memperbaiki kurikulum IPTEK di madrasah tersebut disamping tetap memperjuangkan untuk terus meningkatkan mutu pembelajaran agama di dalamnya.

DAFTAR RUJUKAN

Astuti, S. P., Munadi, M., Andrian, Y., dan Fauzi, M. 2008, *Management Evaluation of Madrasa Islamic Boarding School: A Socio-Religio-Quality Function Deployment Framework*, *Proceeding of International Conference on Continuing Engineering and Technical Education*, 20-21 Agustus, Semarang.

Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield, G. H., dan Besterfield-Sacre, M. 2003, *Total Quality Management*, third edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Cheng, T. C. 2003. *Quality assurance in education, internal, interface, and future*, *Quality Assurance in Education*, Vol. 11 No. 4, pp. 202-213.

Dewi, D. R. S., Raharjo, H., dan Sunny, M. 2002. "Implementasi Quality Function Deployment untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pada Jurusan Teknik Industri UKWM", *Prosiding Seminar Teknik Industri III*, 30-31 Juli, Surakarta.

Ditjen Kelembagaan Agama Islam DEPAG RI. 2003. *Pondok Pesantren dan Madrasah Diniyah Pertmbuhan dan Perkembangannya*, Departemen Agama RI Direktorat Jenderal kelembagaan Agama Islam, Jakarta.

Ditjen Kelembagaan Agama Islam DEPAG RI. 2003. *Pedoman Komite Madrasah*, Departemen Agama RI Direktorat Jenderal kelembagaan Agama Islam, Jakarta.

Ditjen Kelembagaan Agama Islam DEPAG RI. 2005. Rancangan RKP program prioritas peningkatan asksesibilitas kualitas pendidikan, *Musyawarah Perencanaan Pembangunan Pusat 2005 Rencana Kerja Pemerintah 2006*, 31 March, Jakarta. Accessed 11 April 2007 dari http://www.bappenas.go.id_index.php_module=Filemanager&func=download&pathext=ContentExpress_MusrenbangpusRKP2006_&view =TanggapanDepag.pdf

Grönroos, C. 2001. *The perceived service quality concept – a mistake?*, *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 3, pp. 150-152.

Hassan, A., Baksh, M. S. N., dan Shaharoun, A. M. 2000. *Issues in quality engineering research*, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 17 No. 8, pp. 858-875.

Hwarng, H. B., dan Teo, C. 2001. T*ranslating customers' voices into operations requirements A QFD application in higher education*, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 18 No.2, pp. 195-225.

Lee, S. F., Lo, K. K., Leung, R. F., Ko, A. S. O. 2000. S*trategy formulating framework for vocational education: itegrating SWOT analysis, balanced scorecard, QFD methodology and MBNQA education criteria*, *Managerial Auditing Journal*, Vol. 15 No. 8, pp. 407-423.

Lin, M. C., Tsai, C. Y., Cheng, C. C., dan Chang, C. A. 2004. *Using Fuzzy QFD for design of low-end digital camera*, *International Journal of Applied Science and Engineering*, Vol. 2 No. 3, pp. 222-233.

Passa, A. F. 2001. Pengukuran kualitas industri jasa pendidikan tinggi swasta berdasarkan customers focus: Studi kasus di Universitas Merdeka Malang, *Diagonal*, Vol. 2 No. 4, pp. 53-69.

Ramanathan, R., dan Yunfeng, J. 2009. I*ncorporating cost and environmental factors in quality function deployment using data envelopment analysis*, *Omega The International Journal of Management Science*, Vol. 37, pp. 771-723.

Rahman, Z. 2004. *Developing customer oriented service: a case study*, *Managing Service Quality,* Vol. 14 No. 5, pp. 426 – 435.

Robledo, M. A. 2001. *Measuring and managing service quality: integrating customer expectations*, *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 1, pp. 22-31.

Rowley, J. 2005. *The four Cs of customer loyalty*, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 23 No. 6, pp. 574-581.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telepon 0271 – 781516 Faksimili 0271 – 782774
Web : http//www.iain-surakarta.ac.id – Email : info@iain-surakarta.ac.id

Saaty, T. L. 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.

Saaty, T. L. 1994. *Fundamentals of Decision Making and Priority Theory with the Analytic Hierarchy Process*, First Edition, Volume VI, RWS Publications, Pittsburg.

Sahney, S., Banwet, D. K., dan Karunes, S. 2003. *Enhancing quality in education: Application of Quality Function Deployment – an industry perspective*, *Work Study*, Vol. 52 No. 6, pp. 297-309.

Sahney, S., Banwet, D. K., dan Karunes, S. 2004. *A SERVQUAL and QFD approach to total quality education A student perspective*, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 53 No. 2, pp. 143-166.

Sohail, M. S. 2003. *Service quality in hospitals: More favourable than you might think*, *Managing Service Quality,* Vol. 13 No. 3, pp. 197 – 205.

Tempo Interaktif. 2007. *Peningkatan Guru Tahun ini ditargetkan 170 ribu,* accessed from http://www.tempointeraktif.com/hg/nasional/2007/03/04/brk,20070304-94696, id.html 10 April 2007.

Varnavas, A. P., dan Soteriou, A. C. 2002. *Towards customer-driven managmenet in hospitaly education: a case study of the Higher Hotel Institute, Cyprus*, *The Interbational Journal of Educatioanl Management*, Vol. 16 No. 2, pp. 66-74.

Zainiyati, H. S. 2006. Mengoptimalkan partisipasi masyarakat terhadap pendidikan melalui komite madrasah, *Nizima Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 9 No. 2, pp. 229 – 241.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telepon 0271 – 781516 Faksimili 0271 – 782774
Web : http//www.iain-surakarta.ac.id – Email : info@iain-surakarta.ac.id

Karya5.3 Strategi Meningkatkan ...

ORIGINALITY REPORT

8%	%	%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Riau Student Paper	4%
2	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	3%
3	Submitted to Pascasarjana Universitas Negeri Malang Student Paper	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		