

## **PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI MADRASAH DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

**Rohman, Nilna Milhatan Nasihah, & Anas Tri Ridlo Dina Yuliana.**

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**Abstract:** *This mini research describes the concept of education quality assurance in madrasa and Quality Function Deployment method in viewing assessment, needs, and expectation of students in MAN Yogyakarta 1 referring to eight National Education Standards. Research method uses quantitative approach, that is by calculating data assessment, needs, and expectation of students based on House of Quality matrix and calculating results of students' statistical appraisal toward eight education standards by using software application SPSS version 22 in discerning students' satisfaction toward education process are being run in madrasa. The results show that assessment aspects, needs, and expectation of students based on calculation of House of Quality matrix are the desire to obtain the worship stuff facility in the form of mukena and its place in the mosque, the availability of fan or air conditioner in each class, refinement and addition of sports field, equipments in the laboratory in the form of a computer. Whereas for education standards of content and process in madrasa, majority of students expect learning methods can be further developed with more interesting methods that are not boring for students. In addition, the calculation results through SPSS show the total number of students who become respondents as many as 57 students. Of the total, 39 students gave good or high appraisal toward education process with the percentage of 68,4%, and the rest 18 students gave less good or low rating with the percentage of 31,6%. Based on class, class XII grade with the number of 33 respondents, 23 of them gave good appraisal of 69,7% and the remaining 10 students gave poor appraisal of 30,3%. While class XI grade with the number of 24 respondents, 16 of them gave good appraisal of 66,7%, and the remaining 8 students gave less good or low appraisal of 33,3%.*

**Keywords:** Penjaminan Mutu Pendidikan, Metode *Quality Function Deployment*.

**Abstrak:** *Mini riset ini mendeskripsikan konsep penjaminan mutu pendidikan di madrasah dan metode Quality Function Deployment dalam melihat penilaian, kebutuhan dan harapan siswa/i di MAN Yogyakarta 1 mengacu pada delapan Standar Nasional Pendidikan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan menghitung data penilaian, kebutuhan dan harapan siswa/i berdasarkan matriks House of Quality dan menghitung hasil statistik penilaian siswa/i terhadap delapan standar pendidikan dengan menggunakan aplikasi software SPSS versi 22 dalam melihat kepuasan siswa/i terhadap proses pendidikan yang dijalankan di madrasah. Hasil analisis menunjukkan, aspek penilaian, kebutuhan dan harapan siswa berdasarkan perhitungan matriks House of Quality adalah keinginan untuk mendapatkan fasilitas perlengkapan ibadah berupa mukena dan tempatnya di masjid, ketersediaan kipas/pendingin ruangan di setiap kelas, perbaikan dan penambahan lapangan olahraga, perlengkapan alat di laboratorium berupa komputer. Sedangkan untuk standar isi dan proses pendidikan di madrasah, mayoritas siswa/i mengharapkan*

*metode pembelajaran dapat lebih dikembangkan dengan metode yang lebih menarik dan tidak membosankan para siswa/i. Di samping itu hasil perhitungan melalui aplikasi SPSS menunjukkan secara keseluruhan total siswa/i yang menjadi responden sebanyak 57 siswa/i. Dari total tersebut sebanyak 39 siswa/i memberikan penilaian baik/tinggi terhadap proses pendidikan dengan persentasi 68,4%, dan sisanya 18 siswa/i memberikan penilaian kurang baik/rendah dengan prosentase 31,6 %. Berdasarkan kelas, kelas XII dengan jumlah responden 33, 23 siswa/i di antaranya memberikan penilaian baik sebesar 69,7% dan sisanya 10 siswa/i memberikan penilaian kurang baik sebesar 30,3%. Sedangkan kelas XI dengan total responden 24, 16 siswa/i di antaranya memberikan penilaian baik sebesar 66,7%, dan sisanya 8 orang siswa/i sebesar 33,3% memberikan penilaian kurang baik/rendah.*

**Kata Kunci:** *Education Quality Assurance, Quality Function Deployment method.*

## **A. PENDAHULUAN**

Tantangan madrasah pada era otonomi pendidikan atau manajemen berbasis sekolah/madrasah (MBS/M) sekarang adalah persaingan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Dalam rangka memenuhi harapan *stake holders* (orang tua, masyarakat, pengguna lulusan dan peserta didik) pihak madrasah dituntut untuk mengelola proses pendidikan sesuai dengan perkembangan zaman. Di samping itu pengelola lembaga pendidikan sekarang berkewajiban untuk menjamin mutu layanan pendidikan di dalamnya agar proses pendidikan dapat berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Sebab, dinamika kehidupan sosial yang ada dan disusul oleh kemajuan bidang teknologi dan informasi, telah menjadikan masyarakat cerdas memilih sekaligus mengontrol jalannya proses pendidikan di madrasah. Hal ini menandakan bahwa pendidikan dikehendaki dapat memberikan kehidupan yang bermakna dalam konteks kehidupan yang lebih luas. Senada dengan itu, Nanang Fattah juga memberikan catatan, bahwa dunia pendidikan sekarang sedang ditantang untuk menjawab tiga hal, yaitu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, kemampuan mengembangkan hidup yang bermakna, dan kemampuan untuk dapat memuliakan hidup. Dengan demikian pihak pengelola pendidikan harus siap berhadapan dengan arus globalisasi yang multi aspek, yang antara lain munculnya industrialisasi pendidikan (Fatah, 2013).

Tidak dapat dipungkiri, dinamika kehidupan sosial seiring kemajuan bidang teknologi dan informasi, telah membuat masyarakat khususnya pengguna jasa pendidikan semakin cerdas dalam memilih sekaligus menilai perkembangan pendidikan di sekolah/madrasah. Penggunaan teknologi dan informasi pada tataran tertentu membuat pengguna pendidikan lebih dapat mempertimbangkan aspek kepuasan dan harapan dari layanan pendidikan yang diberikan terhadap mereka. Sehingga dimensi

kualitas atau mutu pendidikan mendapat perhatian penuh, dan harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Sehubungan dengan itu, maka proses pendidikan di madrasah harus mampu menjamin mutu pendidikan dan menjadikan manusia seutuhnya cerdas, unggul, tangkas, berkarakter dan bermartabat sesuai amanat Undang-undang Dasar 1945. Dalam hal ini Rahmat Kriyantono memberikan pandangan, bahwa masyarakat sekarang telah kritis, dalam memandang setiap organisasi, tidak hanya sekedar melihat produk atau hasilnya, akan tetapi masyarakat menilai bagaimana organisasi bertanggungjawab dan memberikan jaminan setiap aktivitasnya dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat luas (Kriyantono, 2015). Untuk itu pendidikan dengan semua perangkat dan komponennya harus tersedia dengan baik dan layak untuk dijadikan sebagai sumber daya dalam menjalankan proses pendidikan. Oleh karena itu, madrasah sebagai lembaga dalam menjalankan proses pendidikan, harus mampu memberikan layanan pendidikan yang baik dan bermutu sesuai dengan harapan para peserta didik. Lebih dari itu, sebagai sebuah lembaga dengan segala sumber daya dan seperangkat tugas dan tanggung jawab yang dimiliki, madrasah harus dapat mengetahui kebutuhan dan harapan para *stakeholders*-nya sesuai dengan perkembangan di masyarakat, dalam rangka menyediakan layanan pendidikan agar dapat menjamin dan memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggannya.

Salah satu tugas yang harus dijalankan oleh setiap satuan pendidikan, dalam hal ini madrasah, adalah menjalankan proses penjaminan mutu pendidikan di madrasah masing-masing. Tugas ini merupakan amanat undang-undang yang wajib dijalankan oleh setiap satuan pendidikan dalam memberikan jaminan atas terselenggaranya pendidikan yang bermutu dan layak dinikmati oleh setiap kalangan. Pengertian mutu berdasarkan Permendiknas Nomor 63 Tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dengan diterapkannya sistem pendidikan nasional. Sedangkan penjaminan mutu pendidikan, merupakan kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa.

Namun dalam hal penjaminan mutu pendidikan, pemerintah melalui PP RI No. 13 Tahun 2015 telah menetapkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) menjadi acuan standar oleh setiap satuan atau program pendidikan ketika menjalankan proses penjaminan mutu pendidikan di sekolah/madrasah masing-masing. Di samping itu,

ada Peraturan Menteri No. 12a/U/Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Minimal, dan Standar Mutu Pendidikan di atas SNP yang juga ditetapkan sebagai acuan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan di sekolah/madrasah. Khusus dalam SNP, terdapat delapan standar yang harus dipenuhi oleh satuan atau program pendidikan, yaitu Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, dan Standar Penilaian Pendidikan.

Berdasarkan hal itu, maka untuk dapat melihat dan mengukur indikator dari setiap standar yang telah ditetapkan tersebut, maka perlu adanya metode maupun instrumen pembantu untuk melihat sejauh mana standar-standar yang telah ditetapkan tersebut telah dipenuhi dan dijalankan oleh setiap madrasah melalui penilaian para *stakeholders* atau pelanggan pendidikan (guru, siswa, orang tua, masyarakat, dan pengguna lulusan pendidikan). Sebab pelanggan pendidikan, seperti siswa/i dalam pengertian tertentu adalah konsumen yang menikmati secara langsung jasa atau layanan pendidikan yang dijalankan di madrasah, yang harus dipenuhi harapan dan kebutuhannya, untuk selanjutnya dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi madrasah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan pada masa berikutnya. Maka untuk mengetahui harapan dan kondisi objektif yang mereka alami secara langsung terhadap proses pendidikan, maka perlu dilihat melalui instrumen atau metode yang ada.

Salah satu metode yang dapat melihat dan mengetahui bagaimana harapan, kebutuhan, dan penilaian yang diberikan oleh peserta didik terhadap proses dan mutu pendidikan yang dijalankan di madrasah, adalah model *Quality Function Deployment* (QFD) atau penyebaran fungsi kualitas. QFD ini pada dasarnya adalah metode yang digunakan untuk mengetahui dan menerjemahkan apa yang menjadi kebutuhan, harapan atau keinginan para pelanggan untuk kemudian dijadikan acuan dalam memproduksi, merekayasa, atau menambah nilai dan *features* sebuah produk atau layanan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan di perusahaan atau organisasi (Wijaya, 2011). Sehingga produk atau jasa yang dikeluarkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen atau pelanggan.

Melalui definisi itu, terlihat bahwa model QFD juga dapat diterapkan di sektor jasa pendidikan. Dimana faktor-faktor yang menjadi dimensi kualitas jasa dan pelayanan menurut Parasuraman dkk. dalam Tony Wijaya, adalah yang dapat dirasakan (*tangible*), kepercayaan (*reliability*), kemampuan merespons dengan baik (*responsiveness*), kepastian jasa (*assurance*), dan kemampuan berempati (*emphaty*)

(Wijaya, 2011). Melalui dimensi itu, maka pihak madrasah yang salah satu tugasnya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, maka dimensi-dimensi kualitas pendidikan sebagaimana disebut di atas, harus lebih diperhatikan dalam memberikan pendidikan bagi peserta didiknya. Sehingga apa yang menjadi kebutuhan dan harapan peserta didik sebagai objek maupun sebagai subjek dalam proses pembelajaran di madrasah dapat lebih diperhatikan. Berdasarkan hal itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kebutuhan, harapan dan penilaian siswa/i MAN Yogyakarta 1 terhadap jasa dan layanan pendidikan yang mereka terima dari pihak madrasah. Namun karena keterbatasan waktu, penelitian ini dilakukan hanya melihat bagaimana penilaian, kebutuhan dan harapan siswa/i yang mengacu pada delapan standar yang terdapat di SNP dengan menggunakan metode QFD.

Penetapan lokasi penelitian di MAN Yogyakarta 1 ini, didasarkan pada data dan informasi bahwa MAN Yogyakarta 1 berpredikat unggulan, sehingga hal ini akan dapat memberikan masukan dalam hal pengayaan informasi atas kebutuhan para siswa/i di madrasah untuk kemudian dapat dijadikan bahan evaluasi. Di samping itu penelitian ini juga diorientasikan pada pengembangan keilmuan, terutama pada bagaimana seharusnya pihak sekolah/madrasah melakukan pengembangan program pendidikan dan proses evaluasi dalam meningkatkan layanan dan jasa pendidikan di sekolah/madrasah masing-masing, yang sesuai dengan kebutuhan, penilaian dan harapan peserta didik.

## **B. KONSEP PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN**

Pengertian mutu pendidikan berdasarkan Permendiknas No. 63 Tahun 2009 adalah upaya untuk meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa seluruhnya yang dijalankan dengan diterapkannya Sistem Pendidikan Nasional secara merata. Selanjutnya penjaminan mutu pendidikan didefinisikan sebagai kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan masyarakat untuk meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa melalui proses pendidikan. Serta Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan adalah subsistem dari sistem pendidikan nasional yang fungsi utamanya untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Melalui ketetapan pemerintah tersebut, dapat disimpulkan bahwa penjaminan mutu pendidikan adalah suatu usaha yang harus dibangun, ditingkatkan dan dapat

dipertahankan oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan masyarakat serta peran dunia usaha dalam rangka memberikan layanan pendidikan yang berkualitas bagi semua kalangan yang berhak atas pendidikan itu sendiri. Sehubungan dengan usaha penjaminan mutu yang dijalankan oleh setiap instansi yang ditetapkan oleh pemerintah tersebut, maka sebelumnya perlu diketahui beberapa konsep tentang kaitannya dengan mutu pendidikan.

Menurut Nanang Fattah, mutu pada dasarnya adalah kemampuan (*ability*) yang harus ada pada suatu produk atau jasa (*services*) yang dapat memberikan kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan (*customers*). Sedangkan pelanggan pendidikan menurutnya terbagi dua, yaitu pada pelanggan internal (*internal customers*) dan pelanggan eksternal (*external customers*). Pelanggan internal dalam madrasah adalah siswa sebagai pembelajar (*leaners*) dan pelanggan eksternal yaitu masyarakat dan dunia industri atau perusahaan. Dua kelompok pelanggan ini menjadikan mutu pendidikan tidak berdiri sendiri, namun banyak faktor yang dapat memengaruhinya, mencapainya dan sekaligus banyak cara untuk meningkatkannya. Dalam kaitan ini menurut Fattah, peran dan fungsi sistem penjaminan mutu (*Quality Assurance System*) sangat dibutuhkan dalam rangka menjamin bahwa proses pendidikan yang dijalankan sesuai dengan harapan (Fatah, 2013).

Kedua adalah penjaminan mutu (*Quality Assurance*), yaitu merupakan istilah umum yang digunakan sebagai kata lain untuk semua bentuk kegiatan monitoring, evaluasi atau kajian (*review*) mutu. Kegiatan penjaminan mutu tertuju pada proses untuk membangun kepercayaan dengan cara melakukan pemenuhan persyaratan atau standar minimum pada komponen input, komponen proses, dan hasil atau *outcome* sesuai dengan yang diharapkan oleh *stakeholders*. Lebih lanjut dinyatakan bahwa penjaminan mutu memiliki dua bentuk, yaitu: pertama, dalam bentuk desain kegiatan proses perbaikan dan pengembangan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*), dan kedua, dalam bentuk budaya mutu (*quality culture*) yang mengandung tata nilai (*values*) yang menjadi keyakinan *stakeholders* pendidikan dan prinsip atau asas-asas yang dianutnya. Dengan demikian menurut Fattah, penjaminan mutu sebagai suatu sistem mengandung tata nilai dan asas dalam proses perubahan, perbaikan, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan (Fatah, 2013).

Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan terutama berada pada satuan atau program pendidikan. Sedangkan penyelenggara satuan atau program pendidikan

berkewajiban menyediakan dan memberikan bantuan dalam pemenuhan standar. Di samping itu pemerintah kabupaten/kota, pemerintah provinsi, dan pemerintah pusat juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan supervisi, pengawasan, evaluasi, fasilitasi, saran, arahan, dan/atau bimbingan kepada satuan atau program pendidikan (Fatah, 2013). Oleh karena adanya saling keterkaitan dan kompleksnya hubungan antara unit yang satu dan lainnya, maka diperlukan desain yang jelas tentang tugas dan kewenangan dalam pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan. Namun dalam kajian dan penelitian ini, desain dan tugas tersebut hanya difokuskan pada satuan atau program pendidikan yakni di madrasah.

Permendiknas No. 19 Tahun 2009, menetapkan bahwa acuan penjaminan mutu pendidikan yang dilaksanakan di sekolah/madrasah adalah mengacu pada Standar Nasional Pendidikan yang mencakup, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan Pendidikan, dan Standar Penilaian. Oleh karena itu, instrumen untuk mengetahui mutu pendidikan di madrasah harus dapat melihat dan menjelaskan sejauh mana penjaminan mutu pendidikan telah memenuhi kedelapan standar yang ditetapkan tersebut.

### **C. PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DI MADRASAH**

Penjaminan mutu pendidikan adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap sekolah/madrasah. Untuk itu perlu dirumuskan terlebih dahulu paradigma dan prinsip penjaminan mutu pendidikan yang harus dilaksanakan oleh sekolah/madrasah, yaitu meliputi; pendidikan untuk semua yang bersifat inklusif dan tidak mendiskriminasi peserta didik atas dasar latar belakang apa pun; pembelajaran sepanjang hayat berpusat pada peserta didik yang melakukan proses pembelajaran; memfasilitasi dan mendorong peserta didik menjadi insan pembelajar mandiri yang kreatif, inovatif, dan berkewirausahaan; dan pendidikan untuk perkembangan, pengembangan, dan/atau pembangunan berkelanjutan (*education for sustainable development*), yaitu pendidikan yang mampu mengembangkan peserta didik menjadi rahmat bagi sekalian alam (Mulyasa, 2011).

Penjaminan mutu pendidikan oleh sekolah/madrasah ditujukan untuk memenuhi tiga tingkatan acuan, yaitu Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Nasional Pendidikan (SNP), dan Standar Mutu Pendidikan di atas SNP yang dipilih oleh sekolah/madrasah. Ketiga acuan standar tersebut dijadikan sebagai acuan mutu di

sekolah/madrasah. Secara terperinci dapat dikemukakan dasar dan peruntukannya, antara lain sebagai berikut (Mulyasa, 2011):

1. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Menteri Pendidikan Nasional, berlaku untuk: satuan atau program pendidikan; penyelenggara satuan atau program pendidikan; pemerintah kabupaten atau kota; dan pemerintah provinsi.
2. Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ditetapkan oleh Menteri Pendidikan Nasional berlaku untuk: satuan atau program pendidikan; standar mutu di atas SNP berlaku bagi satuan atau program pendidikan yang telah memenuhi SPM dan SNP; standar mutu di atas SNP yang berbasis keunggulan lokal dapat dirintis pemenuhannya oleh satuan pendidikan yang telah memenuhi SPM dan sedang dalam proses memenuhi SNP.
3. Standar Mutu Pendidikan di atas SNP. Yang dimaksud dengan standar mutu pendidikan di atas SNP dapat berupa: standar mutu di atas SNP yang berbasis keunggulan lokal; standar mutu di atas SNP yang mengadopsi dan/atau mengadaptasi standar internasional tertentu; standar mutu di atas SNP dipilih oleh satuan atau program pendidikan sesuai prinsip otonomi satuan pendidikan.

Peruntukan yang disebut di atas, menandakan bahwa setiap sekolah/madrasah dalam pelaksanaan penjaminan mutu pendidikannya harus sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana terdapat pada keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 12a/U/Tahun 2004, Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana ditetapkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005, dan Standar Mutu Pendidikan di atas SNP. Khusus pada Standar Mutu Pendidikan di atas SNP, sebagaimana disebut dalam Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Mutu Pendidikan oleh satuan pendidikan, yaitu harus lebih tinggi dari SNP, serta penetapan standar dan indikatornya harus disesuaikan dengan prinsip penyelenggaraan pendidikan di Indonesia yang diatur pada UU RI No. 20 Tahun 2003, bahwa prinsip penyelenggaraan pendidikan pada pasal 4 disebutkan: (1) pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keragaman, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa; (2) pendidikan diselenggarakan sebagai satu kesatuan yang sistemik dengan sistem terbuka dan multi makna; (3) pendidikan diselenggarakan sebagai satu proses pembudayaan dan pemberdayaan peserta didik yang berlangsung sepanjang hayat; (4) pendidikan diselenggarakan dengan memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik dalam proses pembelajaran; (5) pendidikan



diselenggarakan dengan mengembangkan budaya membaca, menulis dan berhitung bagi segenap warga masyarakat; (6) pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Dengan demikian, pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan ini dapat disimpulkan bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan di setiap sekolah/madrasah, yang mengacu pada undang-undang serta melihat indikator mutu tersebut melalui metode atau instrumen yang ada.

Sementara itu, program penjaminan mutu pendidikan oleh sekolah/madrasah dituangkan dalam Rencana Strategis Satuan atau Program Pendidikan yang menetapkan target-target terukur capaian mutu pendidikan secara tahunan dan sejalan dengan rencana strategis pendidikan penyelenggara sekolah/madrasah yang bersangkutan, rencana strategis pendidikan kabupaten atau kota yang bersangkutan, rencana strategis pendidikan provinsi yang bersangkutan, dan rencana strategis pendidikan nasional. Dilihat dari kegiatannya, penjaminan mutu pendidikan secara keseluruhan yaitu: (1) penetapan regulasi penjaminan mutu pendidikan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota berdasarkan peraturan perundang-undangan, (2) penetapan SPM, (3) penetapan SNP, (4) penetapan prosedur operasional standar (POS) penjaminan mutu oleh sekolah/madrasah, (5) pemenuhan standar mutu (6) penyusunan kurikulum sesuai dengan acuan mutu, (7) pengukuran ketercapaian standar mutu acuan. Sementara itu, pengukuran ketercapaian standar mutu acuan dilakukan melalui: audit kinerja; akreditasi; atau bentuk lain pengukuran capaian mutu pendidikan (Mulyasa, 2012).

Secara keseluruhan, program dan kegiatan penjaminan mutu yang dilaksanakan baik di tingkat pusat dan di sekolah/madrasah sebagaimana dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya penjaminan mutu pendidikan harus dijalankan dengan cara melihat mutu dengan metode dan instrumen yang jelas dan terukur tingkat kepercayaannya. Sehingga pendidikan yang dijalankan ke depan dapat lebih ditingkatkan, baik dari segi kualitas prosesnya, kualitas nilainya, maupun kualitas *output* yang dihasilkan.

#### **D. METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM MELIHAT KEBUTUHAN SISWA DI SEKOLAH/MADRASAH**

##### **1. Definisi QFD**

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan permintaan tersebut secara akurat ke dalam desain teknis, manufaktur, dan perencanaan produksi. QFD juga sebagai metode untuk mendukung pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) (Wijaya, 2011). Dalam QFD, semua anggota tim diharapkan dapat menanggapi secara seksama semua kebutuhan konsumen atau pelanggan untuk perbaikan suatu produk dan jasa. Pada akhirnya metode ini diharapkan dapat memperbaiki budaya perusahaan atau organisasi (Wijaya, 2011).

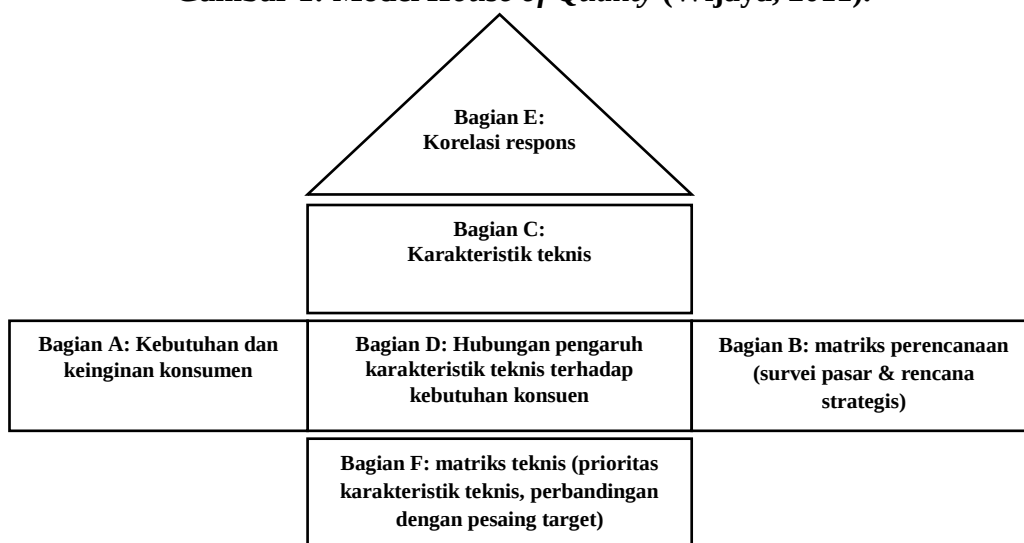
Lebih lanjut disebutkan, bahwa pendekatan QFD ini seluruhnya harus didasarkan pada pilihan para pelanggan (*voice of customer*). Namun produk atau jasa yang dikeluarkan berdasarkan tuntutan konsumen ini harus diinterpretasikan dengan benar. Sehingga dalam teknik QFD ini, ada beberapa hal penting yang perlu dicatat yaitu: QFD sebagai konsep menyeluruh; nilai konsumen merupakan tuntutan dari konsumen; penyebaran kualitas produk (*product quality deployment*) merupakan aktivitas untuk menerjemahkan suara konsumen; penyebaran dari fungsi kualitas (*deployment of the quality function*) merupakan aktivitas yang diperlukan untuk menjamin bahwa tuntutan konsumen telah terpenuhi; *quality table-a series* digunakan untuk menggambarkan suara konsumen ke dalam produk akhir spesifik (Wijaya, 2011).

## **2. Tahapan Pelaksanaan Metode QFD**

Pelaksanaan metode QFD ini terdiri atas beberapa aktivitas, yaitu: (1) penjabaran persyaratan pelanggan; (2) penjabaran karakteristik kualitas yang dapat diukur; (3) penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas; (4) penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas; (5) penyatuan karakteristik kualitas ke produk; (6) dan perancangan, produksi, dan pengendalian kualitas produk (Wijaya, 2011). Tahapan utama yang dilakukan dalam pelaksanaan QFD ini adalah: (1) penjaminan kualitas produk/jasa; (2) penjabaran persyaratan konsumen melalui pendapat konsumen (angket, survei); (3) penjabaran karakteristik kebutuhan konsumen (*checklist*); dan (4) pembuatan matriks *House of Quality*, yang dimulai dengan penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas, penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas, penyatuan karakteristik kualitas ke produk, perancangan produksi

dan pengendalian kualitas produk. Adapun matriks *House of Quality* yang berbentuk rumah tampak pada gambar berikut:

**Gambar 1: Model *House of Quality* (Wijaya, 2011).**



Kolom A pada gambar di atas, terdiri dari sejumlah kebutuhan dan keinginan konsumen yang diperoleh dari penelitian pasar. Kolom B terdiri dari tiga jenis informasi, yaitu: bobot kepentingan kebutuhan konsumen; tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa; tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa sejenis dari perusahaan pesaing. Kolom C berisi persyaratan-persyaratan teknis untuk produk atau jasa baru yang akan dikembangkan. Data ini diturunkan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen (matriks A). Kolom D terdiri dari penelitian manajemen mengenai kekuatan hubungan antara elemen-elemen yang terdapat pada kolom persyaratan teknis (matriks C) dan kebutuhan konsumen (matriks A) yang dipengaruhi. Kekuatan hubungan ditentukan dengan simbol tertentu. Kolom E menunjukkan korelasi antara persyaratan teknis yang satu dan persyaratan-persyaratan lain yang terdapat di matriks C. Korelasi antara kedua persyaratan teknis tersebut ditunjukkan menggunakan simbol-simbol tertentu. Dan bagian F terdiri dari tiga jenis informasi yaitu: urutan tingkat kepentingan (*ranking*)

persyaratan teknis; informasi untuk membandingkan kinerja teknis produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan oleh kinerja produk pesaing; dan target kinerja persyaratan teknis produk atau jasa yang baru dikembangkan (Wijaya, 2011).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka aktivitas pelaksanaan QFD pada suatu perusahaan menunjukkan proses yang cukup panjang dan terkesan rumit. Namun hal tersebut dilakukan agar proses pembuatan dan pengeluaran produk sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen maupun pelanggan.

### **3. Penerapan QFD ke Sektor Jasa Pendidikan**

QFD selain diimplementasikan ke perusahaan manufaktur, juga dapat diimplementasikan ke perusahaan jasa, khususnya jasa pendidikan. Menurut Tony Wijaya, pihak lembaga pendidikan perlu mendefinisikan dan mengetahui siapa yang menjadi pelanggan dari jasa pendidikan yang mereka jalankan, beserta apa harapan dan kebutuhannya atas jasa pendidikan tersebut. Adapun tahapan implementasi metode QFD ini dalam bidang pendidikan yaitu: (1) Menentukan pelanggan jasa pendidikan. Secara spesifik pelanggan jasa pendidikan dapat diklasifikasi menjadi: pelanggan internal (staf edukatif dan non edukatif), pelanggan eksternal primer (siswa atau peserta program), pelanggan eksternal sekunder (orang tua atau wali murid), dan pelanggan tersier (perusahaan, masyarakat, dan pemerintah); (2) Menentukan produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan yang berkaitan satu sama lain. Pelanggan yang ada dalam pendidikan tersebut harus dapat diidentifikasi kebutuhannya masing-masing, agar upaya pembenahan dapat dilakukan dengan memerhatikan keterkaitan kebutuhan sesama pelanggan; (3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk mengungkapkan kebutuhan dan harapannya akan jasa pendidikan yang ditawarkan. Pihak pengelola jasa pendidikan menggunakan alat bantu *House of Quality* untuk menterjemahkan dan merumuskan kebutuhan sesuai harapan pelanggan. Untuk itu pihak pengelola perlu mengevaluasi kekuatan yang dimiliki lembaga untuk menawarkan jasa yang telah dirumuskan; (4) Pihak lembaga menyusun target sehubungan dengan kebutuhan pelanggan. Berdasar hal tersebut, secara eksternal pihak lembaga perlu melakukan studi banding (*benchmarking*) pada lembaga lain, tujuannya agar dapat digunakan untuk penyempurnaan jasa layanan yang telah dilaksanakan (Wijaya, 2011).

Melalui tahapan implementasi metode QFD pada sektor jasa pendidikan ini, maka hal yang perlu untuk diidentifikasi dan dirumuskan terlebih dahulu adalah menetapkan prioritas utama yang perlu ada di dalam proses pelaksanaan pendidikan di

sekolah/madrasah. Dalam hal ini urutan prioritas pengadaan dan pengembangan yang harus dilakukan oleh pihak sekolah/madrasah berdasarkan hasil penelitian Hafidh Munawir dkk. di SMU Islam YMI adalah:<sup>1</sup> (1) Rasio jumlah komputer dan jumlah lapangan olahraga dengan siswa/kelas; (2) Rasio alat peraga IPA dengan siswa/kelas; (3) Rasio jumlah guru bimbingan konseling/kelas; (4) Adanya buku hadir guru di kelas; (5) Rasio jumlah buku pelajaran pokok dengan siswa tiap mata pelajaran; (6) Persentase tingkat kehadiran laporan setiap praktik; (7) Persentase kedisiplinan guru mengajar; (8) Jumlah kegiatan siswa; (9) Jumlah pelanggaran peraturan sekolah/madrasah/semester; (10) Siklus pembaharuan metode mengajar; (11) Adanya penggaris, spidol, penghapus, buku absensi di kelas; (12) Jumlah ruang kegiatan siswa; (13) Jumlah total buku non pelajaran pokok; (14) Jumlah ruang ganti putri; (15) Rasio jumlah toilet dengan seluruh siswa; (16) Jumlah tempat wudhu di mushalla; (17) Rasio jumlah mukena dengan jumlah siswi; (18) Laboratorium (kipas angin/tidak); (19) Loker tempat tas di laboratorium (ada/tidak); (20) Jumlah komputer di tata usaha; (21) Jumlah komputer sebagai pelayanan administrasi siswa; (22) Perpustakaan (kipas angin/tidak) (Munawir, dkk., 2006).

Prioritas yang disebut pada hasil penelitian di atas, dalam proses perkembangannya tentu bisa bertambah dan akan mengalami perubahan seiring dengan perubahan zaman, yang dalam konteks ini mengikuti keinginan dan kebutuhan para pelanggan pendidikan, terutama dari peserta didik. Namun untuk memudahkan penelitian yang ingin melihat keinginan dan kebutuhan siswa berdasarkan SNP yang telah ditetapkan pemerintah, maka urutan prioritas tersebut dapat diklasifikasi sebagai berikut:

- a. Standar kompetensi lulusan. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah mengenai harapan siswa/i mengenai sikap yang perlu dicontoh dari guru maupun dari tokoh lain, pengetahuan yang ingin diperdalam, dan keterampilan yang ingin dikuasai.
- b. Standar isi. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah bagaimana harapan siswa/i terhadap materi ajar yang disampaikan guru dan kompetensi apa yang mereka harapkan ketika mempelajari setiap materi pelajaran yang disuguhkan di sekolah/madrasah.

---

<sup>1</sup> Hafidh Munawir dkk. "Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan SMU Islam YMI dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)", dalam *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 5, No. 1, Agustus 2006, hlm. 23-24.

- c. Standar proses. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah bagaimana harapan dan tanggapan siswa/i terhadap proses pembelajaran yang berlangsung di sekolah/madrasah.
- d. Standar pendidik dan tenaga kependidikan. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah bagaimana penilaian dan harapan siswa/i terhadap para pendidik dan tenaga kependidikan yang selama ini memberikan pelayanan pendidikan terhadap mereka.
- e. Standar sarana dan prasarana. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah bagaimana penilaian dan harapan siswa/i terhadap ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain termasuk alat teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Standar pengelolaan. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah bagaimana penilaian, tanggapan dan harapan siswa/i terhadap pengawasan serta tingkat efisiensi dan efektivitas pengelolaan pendidikan yang mereka rasakan selama ini.
- g. Standar pembiayaan pendidikan. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah bagaimana tanggapan dan harapan siswa/i terhadap besaran biaya yang dikenakan terhadap mereka dalam waktu satu tahun.
- h. Standar penilaian. Pertanyaan yang perlu diajukan pada tahap ini adalah bagaimana tanggapan dan harapan siswa/i terhadap mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar mereka.

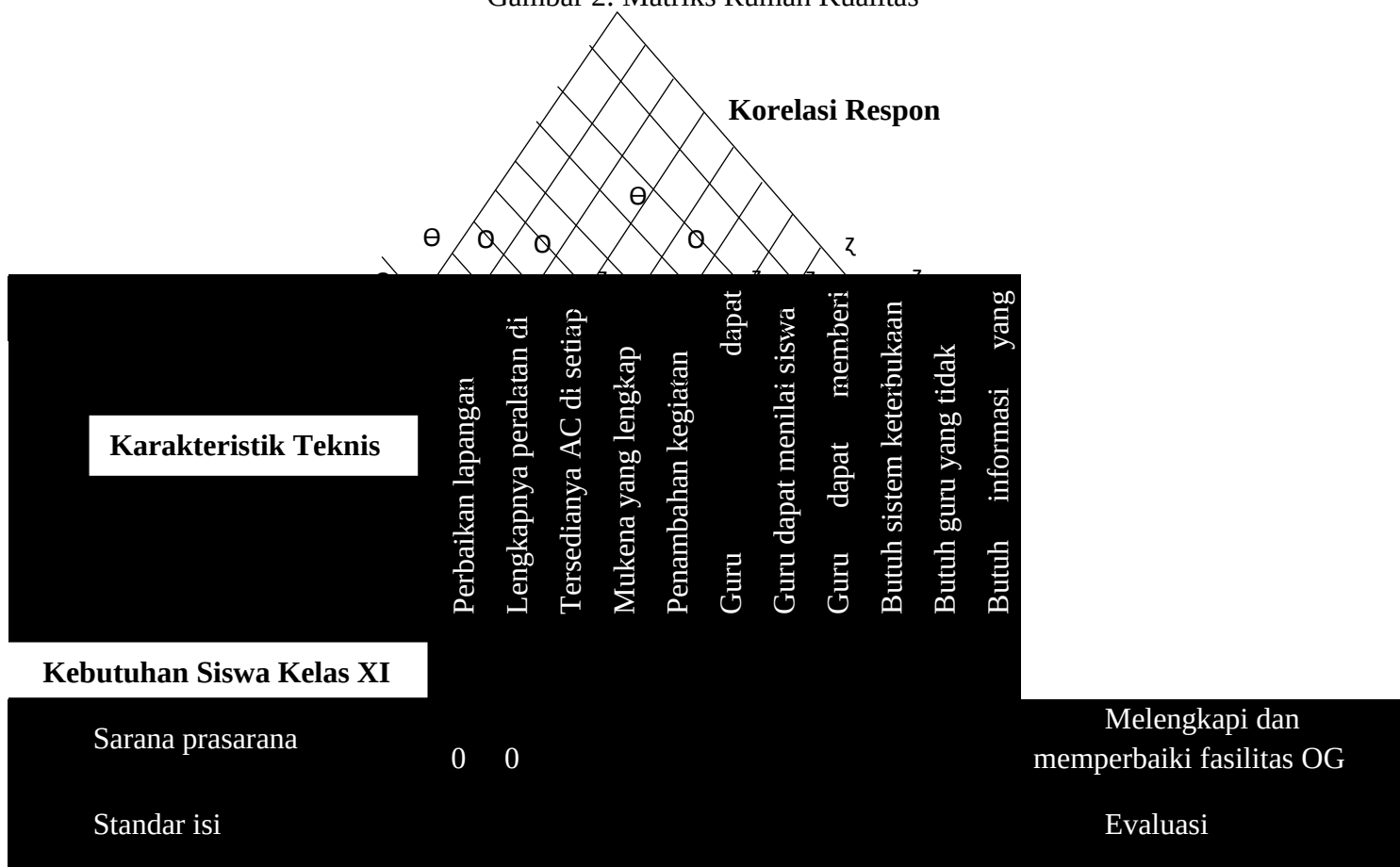
Semua penilaian, kebutuhan dan harapan yang diberikan oleh siswa/i di sekolah/madrasah tersebut, perlu untuk diketahui agar dalam proses pelaksanaan pendidikan yang ada dapat dievaluasi dan dikembangkan oleh pihak pengelola sekolah/madrasah. Sehingga mutu pendidikan dapat ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan, untuk selanjutnya dapat memberikan dampak secara luas, baik dari pengelola sendiri maupun dari siswa/i yang akan keluar untuk terjun dan mengaplikasikan semua perangkat pengetahuan, sikap dan keterampilannya ke masyarakat, negara maupun ke dalam dunia usaha.

#### **E. ANALISIS HASIL TABEL HOUSE OF QUALITY**

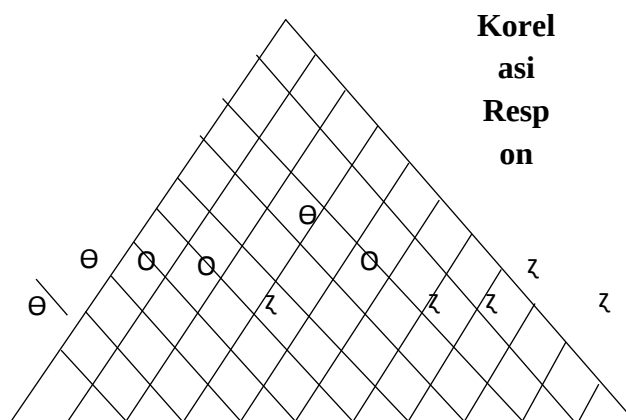
Hasil data tentang penilaian, kebutuhan dan harapan siswa/i terhadap proses pendidikan di MAN Yogyakarta 1 berdasarkan delapan standar yang terdapat di SNP,

terdapat urutan prioritas yang perlu diadakan dan dievaluasi oleh pihak MAN Yogyakarta 1. Urutan prioritas kebutuhan yang diperoleh dari siswa/i dimasukkan dalam tabel *House of Quality* kemudian dianalisis dengan cara perhitungan jumlah lebih dari empat responden yang memberikan masukan dan komentar yang sama. Namun berdasarkan kelas yang diteliti, analisis ini dibedakan khusus pada Standar Isi, Standar Proses, dan Standar Penilaian. Hal ini dilakukan karena pada faktanya proses yang dialami oleh siswa/i berbeda oleh sebab jenjang kelas yang berbeda. Hasil perhitungan yang diperoleh, urutan prioritas yang paling banyak berdasarkan jumlah responden yang diteliti pada kelas XI adalah terdapat pada: pertama; Sarana Prasarana, dengan seluruhnya mengisi indikator kebutuhan dan penilaian; kedua, Standar Isi dengan satu orang tidak memberikan masukan; ketiga, Standar Proses dan Standar Pembiayaan dengan dua orang tidak memberikan masukan; keempat, Standar Kompetensi Lulusan dan Standar Pengelolaan, dengan tiga orang tidak memberikan masukan; Kelima, Standar Penilaian dan Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan dengan empat orang tidak memberikan masukan. Untuk melihat hasil dan bentuk matrik *House of Quality* pada penelitian ini, dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2: Matriks Rumah Kualitas



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|
| Proses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 | Pengembangan metode ajar                               |
| Penilaian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   | Penilaian yang objektif                                |
| Kompetensi lulusan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   | Baik                                                   |
| Pengelolaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   | Sistem terbuka                                         |
| Pendidik dan tenaga kependidikan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   | Baik                                                   |
| Pembiayaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   | Transparan                                             |
| <p><b>Hubungan karakteristik teknis terhadap kebutuhan siswa (angka urutan prioritas)</b></p> <p><b>Jumlah</b> <b>24 RESPONDEN KELAS XI</b></p> <p><b>Benchmarking</b> <b>Perbandingan MAN 1</b></p> <p>Penelitian hanya menganalisis kebutuhan siswa/i yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. Sehingga tidak dilakukan perbandingan dengan sekolah lain.</p> <p><b>Keterangan</b> <math>\Theta</math> = Kuat <math>O</math> = Moderat <math>z</math> = Lemah</p> |   |                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   | <b>Sasaran Evaluasi dan Rencana Strategis Madrasah</b> |





|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------|
| Karakteristik                                                                   | Perbaikan lapangan<br>Lengkapnya peralatan di<br>Tersedianya AC di setiap<br>Penambahan mukena dan<br>Penambahan kegiatan<br>Guru dapat<br>Guru dapat menilai siswa<br>Guru dapat memberi<br>Butuh sistem keterbukaan<br>Butuh guru yang tidak<br>Butuh biaya yang lebih |             |                                                 |
|                                                                                 | Kebutuhan Siswa Kelas XII                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                                 |
|                                                                                 | Sarana prasarana                                                                                                                                                                                                                                                         |             | Melengkapi dan memperbaiki fasilitas            |
|                                                                                 | Standar isi                                                                                                                                                                                                                                                              |             | Evaluasi                                        |
|                                                                                 | Proses                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1           | Pengembangan metode ajar                        |
|                                                                                 | Penilaian                                                                                                                                                                                                                                                                |             | Penilaian yang objektif                         |
|                                                                                 | Kompetensi lulusan                                                                                                                                                                                                                                                       |             | Baik                                            |
|                                                                                 | Pengelolaan                                                                                                                                                                                                                                                              |             | Sistem terbuka                                  |
|                                                                                 | Pendidik dan tenaga kependidikan                                                                                                                                                                                                                                         |             | Baik                                            |
|                                                                                 | Pembiayaan                                                                                                                                                                                                                                                               |             | Transparan .                                    |
| Hubungan karakteristik teknis terhadap kebutuhan siswa (angka urutan prioritas) |                                                                                                                                                                                                                                                                          |             | Sasaran Evaluasi dan Rencana Strategis Madrasah |
| Jumlah                                                                          | 34 RESPONDEN KELAS XI                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                                                 |
| Perbandingan                                                                    | Penelitian hanya menganalisis kebutuhan siswa/i yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. Sehingga tidak dilakukan perbandingan dengan sekolah lain.                                                                                                                |             |                                                 |
| Benchmarking                                                                    | MAN 1                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                                                 |
|                                                                                 | -                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                 |
| Keterangan                                                                      | $\Theta$ = Kuat                                                                                                                                                                                                                                                          | O = Moderat | $z$ = Lemah                                     |

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan yang dilakukan pada kelas XI dan XII, urutan prioritas yang perlu diadakan pada sarana dan prasarana adalah (1) perlengkapan sarana ibadah berupa mukena dan tempatnya; (2) ketersediaan pendingin ruangan berupa AC di setiap kelas; (3) perbaikan dan penambahan lapangan olahraga; dan (4) perlengkapan alat laboratorium berupa komputer, rasionya disesuaikan dengan jumlah siswa. Pada standar isi dan proses, terlihat bahwa tuntutan para siswa/i terdapat pada pengembangan metode ajar yang dapat memudahkan siswa/i dalam memahami materi. Hal ini dibutuhkan agar dalam prosesnya para siswa/i tidak mengalami kejenuhan dalam belajar. Pada aspek penilaian, komentar yang diberikan oleh siswa/i adalah, bahwa guru dalam memberikan penilaian harus lebih objektif dan tidak tebang pilih terhadap siswa/i tertentu. Pada bidang kompetensi lulusan, terlihat bahwa harapan yang diinginkan oleh para siswa/i bahwa guru dapat memberi contoh yang baik dan madrasah mampu menambah kegiatan untuk menambah keterampilan siswa/i. Pada bidang pengelolaan, harapan siswa/i tertuju pada bagaimana seharusnya pengelola dapat memberikan pengawasan dan perhatian yang intens terhadap siswa/i di madrasah. Pada bagian pendidik dan tenaga kependidikan, harapan yang diinginkan oleh para siswa/i adalah para guru dan tenaga kependidikan lainnya diharapkan juga ramah terhadap siswa/i. Sedangkan pada soal pembiayaan, mayoritas siswa/i mengharapkan bahwa pengelola dapat lebih transparan, dan dapat mengumumkan rincian alokasi dana terhadap setiap *event* yang diselenggarakan di madrasah.

### **1. Analisis Data Statistik dari SPSS Versi 22**

Analisis data statistik yang dilakukan terhadap aspek kepuasan siswa atas delapan standar mutu pendidikan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan jumlah responden yang telah terkumpul yaitu berjumlah 57. 24 siswa/i kelas XI dan 33 siswa/i kelas XII. Selanjutnya hasil angket akan dihitung dalam dua tahap, pertama berdasarkan kelas, dan kedua gabungan dua kelas. Data tabel dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel *Descriptive Statistics***

|                           | N  | Min<br>imum | Maxi<br>mum | M<br>ean | Std.<br>Deviation |
|---------------------------|----|-------------|-------------|----------|-------------------|
| Indeks Mutu<br>Pendidikan | 57 | .49         | 1.00        | .7765    | .11347            |

|                     |   |   |  |  |  |  |
|---------------------|---|---|--|--|--|--|
| Valid<br>(Listwise) | N | 5 |  |  |  |  |
|                     |   | 7 |  |  |  |  |

Tabel *descriptive statistic* di atas menetapkan bahwa indeks mutu pendidikan dengan N sebagai jumlah responden sebanyak 57 siswa/i, nilai minimum 0,49 dan maksimum 1,00.

Untuk mencari interval dijelaskan di *footnote*. Berikut tabel interval skor variabel mutu: Interval 0,49-0,74 dikategorikan sebagai mutu rendah, sedangkan interval kedua 0,75-1,00 dikategorikan sebagai mutu tinggi dengan lebar intervalnya adalah 0,26.

Kategori mutu diklasifikasikan menjadi dua tingkat, yaitu rendah dan tinggi.

**Tabel Interval Skor Variabel Mutu<sup>2</sup>**

| Interval    | Skor | Kategori |
|-------------|------|----------|
| 0.49 – 0.74 | 1    | Rendah   |
| 0.75 – 1.00 | 2    | Tinggi   |

Kelas Interval : 2

Lebar Kelas Interval<sup>3</sup> : 0.26

**Tabel Tingkat Mutu**

|                 | Freq<br>uency | Pe<br>rcent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
|-----------------|---------------|-------------|------------------|-----------------------|
| Valid<br>Rendah | 18            | 31.6        | 31.6             | 31.6                  |
| Tinggi          | 39            | 68.4        | 68.4             | 100.0                 |
| Total           | 57            | 100.0       | 100.0            |                       |

Tabel tingkat mutu di atas menunjukkan data jumlah responden sebanyak 57 siswa/i, mayoritas siswa/i dengan jumlah 39 orang menyuarakan penilaiannya terhadap delapan standar mutu pendidikan di MAN Yogyakarta 1 cukup memuaskan dengan prosentase 68,7%. Sedangkan penilaian siswa sebanyak 18 orang menyatakan mutu

<sup>2</sup> Nilai tertinggi = 1, nilai terendah = 0,49 --> Rentang =  $1 - 0,49 = 0,51/2 = 0,255$  (0,26) -->  $0,49 + 0,26 = 0,75 - 0,01 = 0,74$ , jadi interval kategori rendah (skor 1) --> **0,49 – 0,74**. Interval kategori tinggi (skor 2) yaitu  $0,75 + 0,26 = 1,01 - 0,01 = 1 -> \mathbf{0,75 - 1,00}$ .

<sup>3</sup> Nilai Rentang/2 =  $1 - 0,49 = 0,51/2 = 0,255$  (0,26)

pendidikan di MAN Yogyakarta 1 rendah atau kurang memuaskan dengan prosentase 31,6 %.

**Tabel Kelas\* Tingkat Mutu Crosstabulation**

|           |         |                            | Tingkat Mutu    |             | Total        |
|-----------|---------|----------------------------|-----------------|-------------|--------------|
|           |         |                            | Ren<br>dah      | Tinggi      |              |
| K<br>elas | X<br>I  | Count<br>% within<br>Kelas | 8<br>33.<br>3%  | 16<br>66.7% | 24<br>100.0% |
|           | X<br>II | Count<br>% within<br>Kelas | 10<br>30.<br>3% | 23<br>69.7% | 33<br>100.0% |
| Total     |         | Count<br>% within<br>Kelas | 18<br>31.<br>6% | 39<br>68.4% | 57<br>100.0% |

Selanjutnya, pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 57 siswa, mayoritas siswa dengan jumlah 39 siswa 68,4% memberikan penilaian terhadap proses pendidikan di MAN Yogyakarta 1 sudah baik atau berkategori tinggi, sedangkan 18 siswa lainnya 31,6% menyatakan proses pendidikan di MAN Yogyakarta 1 masih kurang baik atau dalam kategori rendah. Sedangkan berdasarkan kelas, dapat dilihat kelas XII dengan mayoritas siswa berjumlah 23 siswa/i, 69,7% menyatakan kepuasan mereka terhadap proses pendidikan di MAN Yogyakarta 1, dan sisanya 10 siswa/i, 30,3% menilai mutu pendidikan masih rendah. Selanjutnya, kelas XI mayoritas siswa dengan jumlah 16 siswa/i, 66,7% menyatakan kepuasan mereka terhadap pendidikan di MAN Yogyakarta 1, dan sisanya 8 siswa/i, 33,3% menilai tingkat mutu pendidikan masih rendah.

Berdasarkan jumlah hitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian siswa/i MAN Yogyakarta 1 secara keseluruhan dari total kelas XI dan kelas XII sebanyak 57 siswa/i yang dijadikan responden, menyatakan proses pendidikan sudah baik dan berkategori tinggi dengan persentase sebesar 68,4%.

## F. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang dilakukan di atas, diperoleh kesimpulan yaitu mengacu pada matriks *House of Quality* yang mendiskusikan aspek kebutuhan dan harapan siswa. Hal yang paling dominan diinginkan siswa/i adalah pemenuhan masalah sarana dan prasarana di madrasah dan proses pembelajaran yang

menginginkan pengembangan metode belajar. Sedangkan pada aspek penilaian, secara umum proses pendidikan di MAN Yogyakarta 1 oleh siswa/i yang diteliti menyatakan sudah baik dengan nilai prosentase sebesar 68,4%. Berdasarkan perhitungan dari matriks rumah kualitas atau *House of Quality*, dapat ditulis beberapa saran yang perlu ditindaklanjuti oleh pihak pengelola MAN Yogyakarta 1 untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi, yaitu: penambahan sarana ibadah berupa mukena dan tempatnya di masjid madrasah, menyediakan kipas atau pendingin ruangan di setiap kelas, perbaikan dan penambahan lapangan olahraga, melengkapi alat di laboratorium berupa komputer yang tersambung jaringan internet. Sedangkan pada aspek pembelajaran, diharapkan para guru menerapkan strategi dan mengembangkan metode pembelajaran agar siswa/i MAN Yogyakarta 1 dapat dengan mudah memahami materi ajar dan meningkatkan prestasi mereka dari berbagai bidang ilmu yang dipelajari.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Fattah, Nanang., *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Konteks Penerapan MBS*, cet. Ke: 3, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Kriyantono, Rahmat., *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Mulyasana, Dedi., *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, cet. Ke-2, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Munawir, Hafidh, dkk. "Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan SMU Islam YMI dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*", dalam *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 5, No. 1, Agustus 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet. Ke-19, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Wijaya, Tony., *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano, Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta: PT Indeks, 2011.
- Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas & Peraturan-Pemerintah RI Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan serta Wajib Belajar, cet. Ke-1, Bandung: Citra Umbara, 2016.

**Penjaminan Mutu Pendidikan di Madrasah Dengan Metode *Quality Function Deployment***

Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab III Prinsip Penyelenggaraan Pendidikan Pasal 4.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.