

**BAB IV**  
**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

**A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

**1. Identitas Sekolah**

**Nama** : Madrasah Aliyah Negeri Bulungan  
**NSS** : 131164040001  
**NPSN** : 30315152  
**Provinsi** : Kalimantan Utara  
**Kabupaten** : Bulungan  
**Kecamatan** : Tanjung Selor  
**Kelurahan** : Tanjung Selor Hilir  
**Alamat** : Jl. Sengkawit  
**No.Tlp** : (0552) 2024105      **Kode pos** : 77212  
**Email** : mantanjungpalas@kemenag.gi.id/man.tgselor@gmail.com  
**Tahun berdiri** : 14 Maret 1996  
**KBM** : Pagi

**2. Letak dan Gambaran MAN Bulungan**

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bulungan beralamat di Jl. Sengkawit Kelurahan Tanjung Selor Hilir Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara kode pos 77212 dengan status Negeri. Letak madrasah tersebut sangat strategis sehingga mudah untuk ditemui. MAN Bulungan terakreditasi “A” pada Tahun 2016. Madrasah Aliyah Negeri ini merupakan satu satunya sekolah madrasah yang berada di Bulungan Tepatnya di Tanjung Selor.

### **3. Sejarah singkat berdirinya Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bulungan**

Pada tahun 1996-2004 MA Al-Hidayah berubah menjadi MAN Tanjung Palas yang dipimpin oleh Drs. Mardiman. Pada tahun 2005-2006 MAN Tanjung Palas berubah menjadi MAN Tanjung Selor dipimpin oleh Drs. M. Masrukin. Pada tahun 2006-2017 MAN Tanjung Selor dipimpin oleh Samsuddin, S.Ag selanjutnya Tahun 2018 MAN Tanjung Selor berubah menjadi MAN Bulungan yang pada pertengahan terjadi suksesi kepemimpinan kepala oleh Ir. Hadi Ariyanto Murdjiman.

Perjalanan Praktek Pengabdian Masyarakat (PPM) Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Bulungan dari tahun ke tahun selalu dinamis sesuai dengan perkembangan zaman. Mulai dari tahun 1980 yang dikenal dengan MA Al-Hidayah merupakan awal perubahan dari PGA 6 tahun. Sejak tahun 1980-1993 pengabdian masyarakat dari MA. Al-Hidayah dipimpin oleh H. Said Muhammad S.Sos sudah berjalan dengan istilah da'i dan tahlilan yang dilaksanakan secara tidak terprogram. Pada tahun 1994 MA Al-Hidayah berubah menjadi Madrasah Aliyah Negeri Tanjung Palas yang diresmikan oleh Bupati Bulungan RA Bessin pada tanggal 14 Maret 1996 M, bertepatan dengan 24 syawal 1416 H. Sejak 1996-2004 MAN Tanjung Palas dipimpin oleh Drs. Mardiman. Pelaksanaan PPM pada waktu itu sudah berjalan secara terprogram dengan siswa pilihan dari kelas X-XII. Pada tahun 2005-2006 MAN Tanjung Palas menjadi menjadi MAN Tanjung Selor dipimpin oleh Drs. M. Masrukin, pelaksanaan PPM dikhususkan kelas XII.

Pada tahun 2007-2011 MAN Tanjung Selor dipimpin oleh Samsuddin, S.Ag pelaksanaan PPM mengalami Penyempurnaan yang awalnya hanya dikhususkan kelas XII menjadi diwajibkan dan merupakan prasyarat untuk mengikuti ujian akhir sekolah (UAS). Pada tahun 2018 berubah menjadi MAN Bulungan yang dipimpin oleh Ir. Hadi Ariyanto Murdjiman sampai sekarang. Demikianlah sekelumit latar belakang perjalanan PPM MAN sebagai aplikasi dari sebuah institusi pendidikan yang berdirikan khas keislaman.<sup>1</sup>

#### 4. Periodesasi Kepemimpinan Madrasah MAN Bulungan

Semenjak madrasah tersebut didirikan ada beberapa Periode Kepemimpinan MAN Bulungan, sebagaimana tabel berikut:

**Tabel II Periode Kepemimpinan Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

No	Nama	Periode	Ket.
1	Ustd. Sayyid Muhammad	1996	MA Alhidayah
2	Drs. Mardiman	1996-2004	MAN Tanjung Palas
3	Drs. M. Masrukin	2005-2006	MAN Tanjung Selor
4	Samsuddin, S. Ag. M. Pd	2006-2017	MAN Tanjung Selor
5	Ir. Hadi Ariyanto Murdjiman	2018	MAN Bulungan

*Sumber Data : Dokumentasi TU MAN Bulungan 2018*

#### 5. CV Pimpinan MAN Bulungan

Nama lengkap : Ir. Hadi Ariyanto Murdjiman  
 NIP : 196804162005011004  
 Tempat Tgl Lahir : Ujung Pandang, 16 April 1968

---

<sup>1</sup> Dokumentasi TU MAN Bulungan

TMT Menjadi Guru : 2005

Pendidikan : 1. SD Negeri Maradekaya 1 Makassar  
2. SMP Negeri 5 Makassar  
3. SMA Negeri 1 Makassar  
4. S-1 Teknik Manajemen Industri

Pengalaman yang di lalui sebelum dan sesudah menjabat:

1. Wakamad MA Al-Khairaat
2. Wakamad MTs Al-Khairaat
3. Kamad Mi Al-Ikhlas Nunukan
4. Kamad MTs Al-Ikhlas Nunukan
5. Kamad MA Al-Ikhlas Nunukan
6. Kamad MAN Bulungan

Pelatihan yang di lalui sebelum dan sesudah menjabat:

1. Diklat Teknis Evaluasi Diri Madrasah
2. Pengelolaan Administrasi Madrasah
3. Diklat Standar Operasional Prosedur
4. Diklat Kualitas Kepemimpinan Kepala Madrasah
5. Diklat Barang Milik Negara
6. Diklat Calon Kepala Madrasah
7. Diklat Kepala Madrasah

Prestasi yang di lalui sebelum dan sesudah menjabat:

1. Kepala madrasah berprestasi tahun 2014
2. Kepala madrasah tahun 2016

3. Kepala madrasah tahun 2017<sup>2</sup>

## **6. Visi, Misi dan Tujuan MAN Bulungan**

### **Visi**

“Menjadikan MAN Bulungan sebagai Madrasah Unggulan di Provinsi Kalimantan Utara yang Populis ( Populer, prestasi, Unik, Literasi, Indah, Sholeh )”

### **Misi**

- 1) Meningkatkan kualitas tata kelola untuk memenuhi delapan standar Nasional Pendidikan
- 2) Menyelenggarakan layanan pendidikan berintegritas dan berorientasi pada mutu proses dan output.
- 3) Melaksanakan pembelajaran dan Pembinaan terintegrasi antara pendidikan Agamis – Karakter – Nasionalis.
- 4) Melaksanakan bimbingan penguatan Praktik keagamaan dan sosial kemasyarakatan berbasis keunggulan local.
- 5) Mengembangkan Madrasah berwawasan lingkungan dan membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS).
- 6) Mendorong kualitas pembinaan ekstrakurikuler dan pengembangan diri siswa untuk mencapai puncak prestasi.

### **Tujuan**

Adapun Tujuan Pendidikan pada MAN Bulungan yang diharapkan adalah sebagai berikut :

---

<sup>2</sup> Dokumentasi Kepala Madrasah MAN Bulungan

- 1) Terpenuhinya delapan (8) Standar Nasional Pendidikan untuk mendukung kualitas tata kelola dan layanan pendidikan bermutu.
- 2) Terselenggaranya layanan pendidikan melalui proses pembelajaran dan pembinaan yang nasionalis, berwawasan lingkungan, dan berbudaya perilaku hidup bersih dan sehat.
- 3) Terbentuknya lulusan pendidikan yang berkarakter unggul dan berprestasi.
- 4) Menjadikan MAN Bulungan sebagai ikon madrasah Populis di ibu kota Provinsi Kalimantan Utara.

## **7. Program MAN Bulungan**

Berdasarkan analisis potensi, wilayah, dan kebutuhan masyarakat, MAN Bulungan menetapkan program sebagai berikut :

### **a. Program Reguler**

Program reguler MAN Bulungan terdiri atas:

- 1) Pelaksanaan kegiatan kurikulum, terdiri dari :
  - a) Proses kegiatan pembelajaran
  - b) Pelaksanaan ulangan semester
  - c) Pelaksanaan ujian akhir (UM, USBN, UN, dan UAMBN)
  - d) Pembinaan ekstrakurikuler : Muhadarah, OSIS, UKS, PMR, MTQ, Pramuka, Rohani Islam, Adiwiyata, OSN/KSM, Seni tari.
  - e) Bimbingan penguatan keagamaan : dzuhur berjamaah, gerakan Madrasah Magrib mengaji (Gemmar Mengaji)

- f) Praktik pengabdian Masyarakat (PPM) kelas Akhir.
- 2) Pelaksanakan kegiatan kesiswaan, terdiri dari :
- a) Penerapan tata tertib siswa
  - b) Bimbingan dan konseling (BP/BK)
  - c) Pembinaan AKSIOMA
  - d) Lomba olahraga prestasi dan seni  
Pasca ulangan semester .
- a. Pelaksanaan upacara bendera tiap hari senin
  - b. Peringatan hari-hari besar nasional dan islam.
- 3) Pelaksanaan kegiatan sarana – prasarana, terdiri dari :
- a) Pendataan Barang milik Negara (BMN)
  - b) Pemeliharaan Barang Milik Negara (BMN)
  - c) Perbaikan sarana prasarana
  - d) Pemeliharaan lingkungan hidup
  - e) Penertiban aturan penggunaan barang
  - f) Penyusunan dan penyampaian laporan
- 4) Pelaksanaan kegiatan Pembinaan kepegawaian, terdiri dari :
- a) Pembagian tugas – tugas pegawai dan guru
  - b) Evaluasi, supervisi , dan pengawasan tugas-tugas pegawai dan guru.
  - c) Penilaian kinerja pegawai dan profesionalisme guru.
  - d) Pembinaan kepegawaian bimbingan teknis dan bimbingan profesionalisme pegawai dan guru.
- 5) Pelaksanaan pengelolaan keuangan, terdiri dari :

- a) Perencanaan program RKA-KL
  - b) Pelaksanaan realisasi program kegiatan dan anggaran
  - c) Penyusunan dan penertiban administrasi keuangan
  - d) Evaluasi program kegiatan dan anggaran
  - e) Supervisi dan pengawasan kegiatan dan anggaran
  - f) Penyusunan dan penyampaian laporan.
- 6) Pelaksanaan kegiatan kehumasan, terdiri dari :
- a) Penertiban kehadiran pegawai dan guru
  - b) Pelaksanaan dan pengaturan Guru Piket
  - c) Bimbingan dan pengawasan tugas – tugas satpam dan penjaga malam
  - d) Pelaksanaan rapat – rapat internal Madrasah
  - e) Pemberdayaan peran masyarakat (Komite Madrasah) dan peran orang tua siswa (Forum orang tua siswa = FOS )
  - f) Pelaksanaan sistem informasi Madrasah
  - g) Promosi dan publikasi program Madrasah

#### **b. Program Unggulan**

Program unggulan MAN Bulungan terdiri atas :

- 1) Dhuhur berjamaah

Dhuhur berjamaah merupakan kegiatan yang dilaksanakan dan diwajibkan kepada seluruh siswa yang waktunya antara pukul 12.00 sampai 13.30 dengan rangkaian kegiatan: shalat dhuhur berjamaah, tausiyah dari perwakilan siswa dan doa. Program dzuhur berjamaah ini dikoordinir oleh wakil kepala Madrasah bidang Hubungan Masyarakat dan bidang kesiswaan. Tujuan program ini adalah



sebagai wadah pembiasaan dan penguatan kesadaran beribadah kepada siswa, serta melatih untuk berceramah singkat antar sesama teman dan guru. Harapan yang diinginkan dari program ini adalah membangun dan membentuk kesadaran siswa untuk taat beribadah (shalat) menjadi terampil dalam berdakwah bil lisan (merupakan bekal persiapan praktik pengabdian Masyarakat)

## 2) Gerakan Madrasah Magrib Mengaji

Gerakan Madrasah magrib mengaji (Gemmar mengaji) adalah program bimbingan kepada seluruh siswa untuk melaksanakan kegiatan ibadah diluar jam atau waktu sekolah. Siswa diwajibkan harus membaca Alqur'an setiap selesai shalat Fardu diluar jam atau waktu sekolah, yaitu ashar, magrib, isya, dan subuh. Teknis pelaksanaanya yaitu mengaji dan shalat fardhu diluar waktu sekolah dilaksanakan oleh setiap siswa diawasi atau dikontrol oleh orang tuanya. Dalam hal ini, madrasah menyiapkan buku penghubung kepada setiap siswa yang diserahkan kepada orang tua setiap siswa. Setiap siswa yang melaksanakan item-item yang ada dalam buku penghubung. Setiap akhir bulan, buku penghubung dikumpul atau dilaporkan kepada wali kelas atau tim pembimbing Gemmar mengaji untuk diperiksa dan direkap. Hal ini menjadi bahan penilaian sekaligus pembinaan kepada setiap siswa yang bersumber dari pengawasan orang tua.

Tujuan program ini, adalah membiasakan setiap siswa untuk melaksanakan kewajiban ibadah shalat fardhu secara lengkap setiap hari sesuai anjuran syariat islam dan membiasakan siswa selalu membaca Alqur'an setiap hari dengan target – target setiap bulan. Harapan dari program ini, yaitu melahirkan siswa yang sedapat mungkin istiqomah melaksanakan ibadah shalat

fardhu dan mencintai Al Qur'an (melahirkan nilai- nilai kesholehan kepada siswa )

### 3) Praktik pengabdian Masyarakat

Praktik pengabdian masyarakat disingkat PPM, yaitu kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap siswa yang duduk dikelas akhir pada bulan Ramadhan. Waktu pelaksanaan kegiatan ini dimulai diawal Ramadhan sampai hari ke 25 Ramadhan. Lokasi pelaksanaannya yaitu didesa yang agak jauh dari pusat kota Tanjung Selor atau Madrasah. Fokus dan pusat kegiatan siswa peserta yaitu dimasjid atau Musholla. Jenis kegiatan siswa peserta adalah :

- a) Kegiatan ibadah. Yaitu shalat Fardhu, shalat Tarwih, dan puasa Ramadhan
- b) Kegiatan pengabdian, yaitu mengajar anak-anak muslim usia dini baca tulis Al Qur'an (kerja sama dengan Guru TK. Al Qur'an dan guru agama islam sekolah Dasar), pengelolaan dan pemeliharaan masjid atau musholla, seperti imam shalat, Azan dan bilal, pelaksanaan shalat tarawih berjamaah, kebersihan masjid atau mushollah, serta lomba-lomba santri TK. Al Qur'an
- c) Kegiatan kemandirian, yaitu melaksanakan kegiatan untuk keperluan diri sendiri dan kelompok, seperti: wanita, mempersiapkan belanja untuk keperluan urusan dapur seperti memasak untuk makan malam, dan buka bersama dan makan sahur. Mencuci pakaian, membersihkan rumah tempat tinggal, dan lain-lain yang membentuk mereka mandiri yang mungkin selama ini tidak dilaksanakan dirumahnya.

- d) Kegiatan kemasyarakatan, yaitu kegiatan-kegiatan yang diwajibkan kepada setiap peserta untuk melaksanakan silaturahmi kepada aparat desa, tokoh agama dan masyarakat, serta setiap rumah tangga yang berada diwilayah lokasi kegiatan, menghadiri acara yang dilaksanakan masyarakat selama mereka berada di lokasi kegiatan.
- e) Kegiatan da'wah , yaitu kegiatan yang dilaksanakan peserta selama waktu pelaksanaan praktik, seperti ceramah agama dimalam Ramadhan, khotib jumat, dan menjaga etika dan akhlak baik dilokasi tempat praktik.

Singkatnya bahwa pihak madrasah menyusun rincian kegiatan siswa selama 24 jam atau setiap hari sampai malam yang dibwah oleh siswa ke lokasi yang dijadikan acuan setiap siswa dalam bentuk rencana kegiatan harian “potret diri” program kegiatan secara kelompok yang akan dilaksanakan oleh peserta dilokasi Praktik telah disurvey oleh tim survey panitia sebelum pelaksanaan kegiatan. Kondisi dan kebutuhan jenis kegiatan disetiap lokasi praktik diserahkan kepada aparat desa atau tokoh agama yang berperan dilokasi praktik sedangkan guru pembimbing bertugas mengantarkan sehari sebelum masuk awal Ramadhan, mensupervisi pada hari ke tujuh sampai ke sepuluh, dan monitoring oleh kepala Madrasah. Adapun tahap – tahap pelaksanaan praktik pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut :

- a) Tahap persiapan, terdiri dari : Rapat komite, orang tua calon peserta dengan pihak panitia, pembekalan materi dan kompetensi , survei lokasi yang akan dituju, pembagian kelompok, dan pelepasan peserta.

- b) Tahap pelaksanaan, terdiri dari pemberangkatan, pelaksanaan peserta (survei/laporan ke aparat, kegiatan peserta), supervisi guru pembimbing, monitoring dan evaluasi kepala Madrasah, pemulangan.
- c) Tahap pelaporan, terdiri dari : penyusunan laporan, (berdasarkan laporan kelompok peserta dan penanggung jawab lokasi ) , pemaparan/ presentasi laporan peserta dan pemberian penilaian penilaian.

Adapun tujuan yang diharapkan dari program praktik pengabdian masyarakat adalah melatih kemandirian, melatih mental peserta, membiasakan peserta bermasyarakat, menanamkan nilai-nilai pengabdian, menguatkan jati diri melaksanakan ibadah, membiasakan berdakwah, yang karena pelaksanaannya dibulan Ramadhan, maka diharapkan juga menjadi momen gerakan memakmurkan masjid. Harapan yang akan dicapai dalam jangka panjang adalah terbentuknya pada diri siswa peserta karakter yang tangguh dan shaleh (keunggulan spiritual)<sup>3</sup>

## 8. Keadaan Siswa MAN Bulungan

Jumlah siswa dan siswi yang ada di MAN Bulungan yang diterima seriap tahunnya selalu mengalami peningkatan sebagaimana terinci pada tabel keadaan siswa berikut:

**Tabel III Jumlah Keseluruhan Siswa dalam 2 Tahun Terakhir**

Kelas	2013 / 2014			2014 / 2015			2015/ 2016			2016 / 2017		
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML
X MIA	6	12	18	6	14	20	4	20	24	14	14	28
X IIS 1	10	12	22	11	14	25	12	8	20	17	15	32

<sup>3</sup> Dokumentasi TU MAN Bulungan

X IIS 2							10	12	22	18	13	31
X IIK	15	4	19	16	5	21	8	14	22	16	14	30
XI MIA	6	14	20	8	9	17	6	14	20	4	20	24
XI IIS 1	11	14	25	8	13	21	11	14	25	12	8	20
XI IIS 2										10	12	22
XI IIK	16	5	21	12	10	22	16	5	21	8	14	22
XII MIA	8	9	17	7	15	22	8	10	18	6	14	20
XII IIS 1	8	13	21	9	15	24	8	12	20	11	14	25
XII IIS 2												
XII IIK	12	10	22	7	15	22	7	15	22	16	5	21
JML	92	93	207	84	110	194	90	124	214	132	143	275

Sumber Data: Dokumentasi TU MAN Bulungan 2018

## 9. Keadaan Guru, Staf dan Karyawan TU MAN Bulungan

Keadaan guru, staf dan karyawan TU MAN Bulungan mempunyai tenaga pengajar dan karyawa sebanyak 29 orang, terdiri dari 12 orang laki-laki, dan 16 orang perempuan. Adapun keadaan guru, staf dan karyawan TU MAN Bulungan sebagai berikut:

**Tabel IV Jumlah Tenaga Pendidik dan Kependidikan MAN Bulungan**

No	Nama	Pangkat/Gol.	Ijazah	Jabatan	ket
1	Dahlia, S. Pd	Pembina, IV/ a	S1	ASN	
2	Fajar Imawan, S. Pd	Penata Muda Tingkat I/III.b	S1	ASN	
3	Mustafa Ibrahim, S. Ag	Pembina, IV/ a	S1	ASN	
4	Mariyatul Qibtiyah, S. Pd.I	Pembina, IV/ a	S1	ASN	
5	Drs. Basri	Pembina, IV/ a	S1	ASN	
6	Muhammad Ali, S. Ag	Pembina, IV /a	S1	ASN	
7	Dra. Niluh Pasek Parwati	Pembina, IV/ a	S1	ASN	

8	Nurul Hidayati, S. Ag	Pembina, IV/ a	S1	ASN
9	Nanik Murtiani, S.Pt	Pembina, IV/ a	S1	ASN
10	Rahma, S. Pd	Penata Tingkat I/III.d	S1	ASN
11	Idunia, S. Sos	Penata Tingkat I/III.d	S1	ASN
12	Siti Zubaidah, S. Pd	Penata Tingkat I/III.d	S1	ASN
13	Adamang Gaji, S. Sos	Penata Tingkat I/III.d	S1	Kepala TU
14	Sudaryani, S. Pd	Penata , III/ C	S1	Bendahara
15	Abdul Arif, S. Pd. I	-	S1	GBPNS
16	Juliana, S. Sos	-	S1	GBPNS
17	Bambang Rubedo, S. Pd	-	S1	GBPNS
18	Syarifah Shalihah, S. Pd. I	-	S1	GBPNS
19	M. Panji Ali Layang, S. Pd	-	S1	GBPNS
20	Suharia, S. Pd	-	S1	GBPNS
21	Resky Arzan Ilham, S. Pd	-	S1	GBPNS
22	Rangga Maulana, S. Sos	-	S1	GBPNS
23	Murni Jayanti, S. Pd	-	S1	GBPNS
24	M. Eko Budi R, S. Pd	-	S1	GBPNS
25	Nur Hidayah, SE	-	S1	Pramubakti
26	Dina Mariana	-	SMA	Pramubakti
27	Supar Nyoto	-	SMK	Pramubakti
28	Ramadhansyah T	-	SMA	Tenaga Keamanan
29.	Suyadi	-	MTS	Tenaga Kebersihan

*Sumber Data: Dokumentasi TU MAN Bulungan 2018*

## 10. Keadaan Sarana dan Prasarana MAN Bulungan

Berikut adalah rincian keadaan sarana dan prasarana yang ada di MAN

Bulungan dengan luas tanah lokasi MAN : 39.930  $m^2$

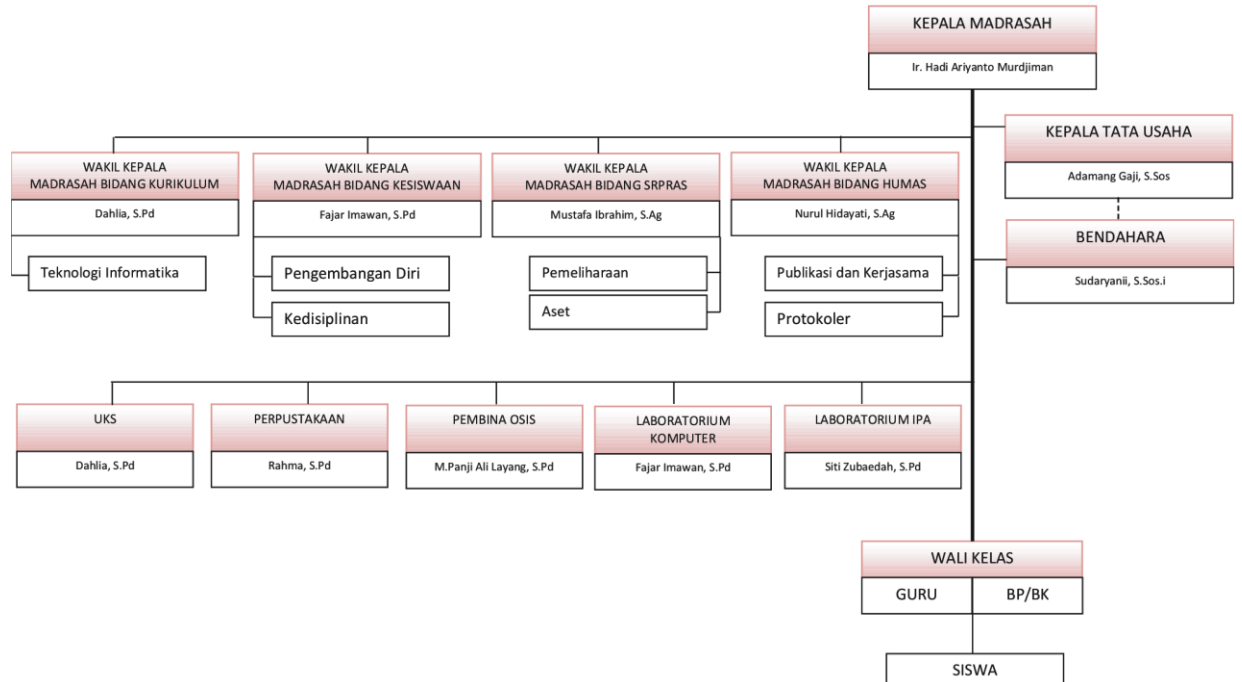
**Tabel V Jumlah Sarana dan Prasarana MAN Bulungan**

No	Nama Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Ruang Kepala Sekolah	1 Ruangan
2.	Ruang Wakil Kepala Sekolah	1 Ruangan
3.	Ruang Guru	1 Ruangan
4.	Ruang TU	1 Ruangan
5.	Ruang Unit TP.UKS	1 Ruangan
6.	Ruang BP/BK	1 Ruangan
7.	Ruang Perlengkapan	1 Ruangan
8.	Ruang Kegiatan Belajar	12 Ruangan
9.	Ruang Laboratorium	3 Ruangan
10.	Ruang Perpustakaan	2 Ruangan
11.	Tempat Ibadah/Masjid	1 Buah
12.	Kantin Sekolah	6 Buah
13.	Toilet Ruang Kepala Madrasah	1 Buah
14.	Toilet Guru	2 Buah
15.	Toilet Siswa	9 Buah
16.	Toilet Mesjid	4 Buah
17.	Green House	1 Buah
18.	Pos Keamanan	1 Buah

*Sumber Data: Dokumentasi TU MAN Bulungan*

## 11. Struktur Organisasi Sekolah

**STRUKTUR ORGANISASI  
MADRASAH ALIYAH NEGERI BULUNGAN  
KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**





## **B. Penyajian Data**

Beberapa uraian di atas data yang disajikan penulis memuat tentang penjelasan gambaran umum lokasi penelitian, dan penulis akan menguraikan data-data yang penulis dapatkan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di MAN Bulungan Kalimantan Utara.

Data yang disajikan ini adalah data tentang *Total Quality Management* (analisis implementasi prinsip-prinsip *Total Quality Management*) pada MAN Bulungan di Kalimantan Utara. Data-data yang didapatkan penulis sajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif yaitu dengan mengemukakan data yang diperoleh ke dalam bentuk penjelasan melalui uraian kata sehingga menjadi kalimat yang mudah untuk dipahami dan dimengerti. Subjek yang diteliti untuk mendapatkan data-data tersebut adalah Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah, Guru dan Staf Madrasah serta Orang Tua Siswa.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang telah dilaksanakan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

### **1. Implementasi kepuasan pelanggan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

Kepuasan pelanggan dalam *Total Quality Management* merupakan sebuah aspek yang salah satunya harus dipenuhi, sehingga lembaga dan organisasi harus mengetahui, mengidentifikasi, dan menganalisis apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa aspek yang telah berjalan kearah kepuasan pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri Bulungan, dalam pelaksanaan prinsip kepuasan pelanggan baik pelanggan secara internal maupun eksternal Madrasah

Aliyah Negeri Bulungan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internal maupun eksternal dengan beberapa strategi, memberikan pelayanan yang prima terhadap murid, guru dan staf yang terkait dengan madrasah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala madrasah sebagai berikut:

*“salah satu strategi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan di dalam madrasah yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik terhadap lingkungan madrasah, dilaksanakannya pelayanan ini yaitu untuk mengukur kepuasan yang didapatkan oleh setiap murid, guru dan staf, jadi disitu kita bisa melihat apakah mereka puas dengan pelayanan yang di dapatkan di madrasah atau tidak, disitu juga bisa di analisis bahwa pelanggan akan puas dengan pelayanan prima.”<sup>4</sup>*

Selain itu, ada beberapa kebutuhan yang memberikan kepuasan pelanggan internal yang menjadikan sebuah tolak ukur sehingga pelanggan merasa puas atas apa yang di dapatkannya, salah satunya adalah dengan melaksanakan kurikulum yang sesuai, terkaitnya dengan kurikulum yakni menjadikan madrasah semakin berkualitas melalui prestasi yang di capai, sesuai dengan hasil wawancara yang didapat dari wakil kurikulum madrasah sebagai berikut:

*“yang tadi sudah di jelaskan salah satunya yaitu pelayanan dan sekarang pelaksanaan kurikulum, yang dimana pelaksanaan ini sangat berpengaruh juga dengan kepuasan pelanggan, melaksanakan kurikulum 2013 atau biasa di sebut K13, dengan adanya K13 kepuasan pelanggan dapat terpenuhi, karena dari K13 itu sendiri menjadikan pembelajaran itu menjadi efektif, selain itu dengan efektifnya pembelajaran menghasilkan sebuah prestasi yang didapatkan oleh beberapa siswa siswi yang ada di madrasah ini.”<sup>5</sup>*

Berkaitan dengan pelanggan eksternal, Madrasah Aliyah Negeri Bulungan ini memberikan pelayanan dan sarana belajar yang cukup memadai, seperti

---

<sup>4</sup> Hadi Ariyanto, Kepala Madrasah MAN Bulungan, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 11 Maret 2019.

<sup>5</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 12 Maret 2019.

gedung madrasah yang cukup memadai walaupun belum semua terlengkapi, kipas angin yang disediakan di setiap ruangan kelas, lingkungan hijau, bersih, sehat, dan sejuk serta terdapat banyak tanaman pohon di sekitar lingkungan madrasah, terlebih madrasah ini mempunyai Green House yang dimana dikhususkan untuk bercocok tanaman sehingga menimbulkan udara yang segar. Hal ini disampaikan langsung oleh para siswa siswi yang terkait dengan hasil wawancara berikut:

*“bersekolah di madrasah ini itu beda dengan yang lain, ia beda soalnya gak ada lagi madrasah yang seperti ini di Bulungan. untuk kepuasan kami di madrasah ini sudah cukup memuaskan terlebih di ruang kelas itu membuat kami ingin semakin belajar terus karena di berikan fasilitas wifi, terus kipas angin, papan tulis, lemari, gantungan helm, lampu, dan yang jelas lengkap lah kalau di bagian kelas kami, diluar kelas itu fasilitasnya ada LAB, komputer, LAB IPA, terus ada AC nya, perpustakaan, UKS, yang jelas masih banyak lagi fasilitas yang suah disediakan di sekolah ini, mungkin hanya ada beberapa saja yang mungkin harus dilengkapi, tetapi sejauh ini kami merasa cukup puas kok kak, disini termasuk lengkap fasilitasnya.”<sup>6</sup>*

Kepuasan dari pihak eksternal dapat diukur juga dengan wawancara dari orang tua siswa siswi yang ada di MAN Bulungan, berikut adalah wawancara dari salah satu orang tua siswa MAN Bulungan.

*“ kalau untuk kepuasan saya rasa cukup, untuk yang lainnya mungkin bisa dilihat dan disesuaikan dengan keadaan fakta di sekolah, untuk hasil output dari sekolah saya lihat dari alumni lain bagus-bagus juga makanya saya masukkan anak saya ke dalam sekolah ini, dan juga saya akui bahwa pihak sekolah sangat baik dalam pelayanan, terkecuali minusnya di bagian tenaga yang kurang dalam staf sekolah.”<sup>7</sup>*

Disisi lain, untuk meningkatkan strategi yang di yang di miliki oleh pihak madrasah yaitu dengan memperbaiki kualitas yang ada dimadrasah. Mutu sangat berpengaruh dalam segi pengelolaan pendidikan yang menghasilkan output dan

---

<sup>6</sup> Nurhazlinda, Siswi IIS 1, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 16 Maret 2019.

<sup>7</sup> Ani, Orang Tua siswa, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 17 Maret 2019.

input yang berkualitas maka sangat ditekankan untuk memperbaiki dalam menghasilkan kualitas yang efektif dan efisien, berikut adalah hasil wawancara dengan wakil kurikulum madrasah sebagai berikut:

*“untuk menjadi madrasah yang unggul harus melakukan beberapa perbaikan baik itu pelayanan maupun kualitas madrasah, karena di sini yang dilihat adalah kualitas, kenapa kualitas karena semua berawal dari kualitas sehingga menghasilkan keunggulan dan pengelolaan pendidikan menjadi efektif dan efisien, jadi harus menjalankan perbaikan dulu untuk menjadi madrasah yang bermutu dan menghasilkan output dan input yang bermutu juga.”<sup>8</sup>*

Madrasah Aliyah Negeri Bulungan merupakan salah satu sekolah madrasah yang meraih prestasi kategori madrasah sehat dan ramah anak pada tahun 2019, hal ini dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang telah diraih oleh pihak madrasah. Banyak penghargaan yang telah di raih oleh MAN Bulungan salah satunya yakni lomba mading tingkat SLTA mendapatkan juara II, lomba kerajinan tangan kreasi daur ulang sampah parade lingkungan hidup mendapatkan juara II, mendapatkan award Sekolah Berwawasan Lingkungan (SBL) pada tahun 2016 International Human Resources Development Program (IHRDP), mendapatkan penghargaan dari Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara dalam prestasi percepatan pelaksanaan realisasi anggaran semester 1 TA. 2018, pelaksanaan Ajang Kompetisi Seni dan Olah Raga Madrasah (AKSIOMA) tahun 2018, dan termasuk sekolah adiwiyata dan mendapatkan banyak penghargaan sebagai madrasah sehat. Berikut wawancara dari wakil kurikulum:

---

<sup>8</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 12 Maret 2019.

*“jadi selain pelayanan dan mutu kami juga telah mendapatkan banyak prestasi yang di dapatkan baik dari siswa maupun madrasah, ini merupakan kepuasan juga terhadap diri sendiri dan bangga dalam meraih prestasi yang telah didapatkan, jadi sangking banyaknya prestasi yang kami dapatkan menjadi MAN Bulungan ini semakin terkenal dan makin diminati oleh kaum luar sana yang ingin masuk di sekolah ini. Ini merupakan salah satu cara juga agar sekolahan kami lebih dikenal masyarakat luas.”<sup>9</sup>*

## **2. Implementasi respek terhadap setiap orang pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

Semua komponen yang terlibat dalam Madrasah Aliyah Negeri berhak dalam mengambil suatu keputusan. Keterlibatan yang menjadikan semua komponen di madrasah ini di anggap sangat penting untuk mengutarakan arah dan tujuan bersama dalam suatu proses pengambilan keputusan, yang dimana agar hasil keputusan yang telah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Hal ini di kemukakan oleh wakil kurikulum madrasah yang terkait dari hasil wawancara berikut:

*“salah satu kegiatan yang sangat penting itu adalah musyawarah karena disitu kita dapat bertukar pendapat yang tadinya tidak searah akhirnya menjadi searah. Biasanya kami mengadakan musyawarah mufakat (rapat) dalam berbagai kegiatan baik itu rapat kenaikan kelas, rapat kegiatan hari besar, dan rapat penyusunan anggaran, yang dimana semua komponen baik guru dan staf yang ada di madrasah ikut andil didalamnya untuk mengambil keputusan bersama. Biasanya juga di dalam rapat ini kami langsung membagikan tugas masing-masing dan tanggung jawab dalam pelaksanaan hati besar, salah satunya yakni dengan acara milad MAN, HUT RA, dll. Bila ada keputusan yang tidak searah dengan yang lain maka kami akan rundingkan lagi dan mencari jalan keluar agar sependapat dengan tujuan yang diharapkan.”<sup>10</sup>*

---

<sup>9</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 12 Maret 2019.

<sup>10</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 12 Maret 2019.

Terkait dalam komponen operasional Madrasah Aliyah Negeri Bulungan bekerjasama dalam hal menjalankan visi, misi dan tujuan madrasah telah mengalami berbagai peningkatan salah satunya yaitu, sarana dan prasarana yang cukup memadai dari yang sebelumnya, jumlah siswa dalam tiga tahun terakhir yang semakin meningkat dan mampu bersaing dengan madrasah-madrasah yang ada di Kalimantan Utara. Terkait dengan itu berikut adalah hasil wawancara yang didapat dari wakil kesiswaan madrasah yang disampaikan sebagai berikut:

*“kalau dulu MAN Bulungan disebut sebagai sekolah buangan tapi semenjak tiga tahun ini masyarakat diluar mulai berfikir berubah, dan mulai untuk mengenal MAN sebagai sekolah yang luar biasa, kenapa MAN di anggap buangan, karena masih ada sekolah unggul dari pada MAN yang berbasis umum, sehingga pemikiran masyarakat lebih memilih sekolah unggul daripada MAN itu sendiri, tetapi seiring berjalannya waktu MAN semakin hari semakin maju, dan mulai menjadi salah satu sekolah favorit di Tanjung Selor, dikarenakan banyak prestasi yang dicapai dan banyak melakukan sosialisasi terhadap masyarakat sehingga pemikiran yang dahulunya dianggap buangan menjadi sekolah unggulan, dan sekarang kami mampu bersaing dengan sekolah yang umum. Mungkin dulu MAN belum melengkapi baik itu sarana maupun prasarana tetapi terkait dengan visi dan misi yang kami buat itu menjadikan sebuah tujuan madrasah untuk membangun sekolah yang unggul.”<sup>11</sup>*

### **3. Implementasi manajemen berdasarkan fakta pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

Data adalah suatu catatan atas kumpulan fakta, data juga merupakan acuan untuk suatu perbaikan. Apabila terdapat kelemahan-kelemahan terkait dengan pengelolaan madrasah maka Madrasah Aliyah Negeri Bulungan terfokus kepada fakta atau data yang valid dalam setiap kebijakan data dan akan di ambil serta di tuangkan dalam aturan yang tertulis, contohnya seperti terkait dalam pemanggilan

---

<sup>11</sup> Fajar Imawan, Waka Kesiswaan, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 15 Maret 2019.

orang tua jika itu berhubungan dengan siswa, homevisit, dan rapat. Hal ini dibuktikan dari wawancara sebagai berikut:

*“masalah yang sering terjadi khususnya di madrasah ini tidak jauh daripada murid saja, mereka selalu melakukan kesalahan yang sering dan terus menerus sehingga menjadi masalah yang besar, jadi terkadang kami memanggil siswa untuk di beri arahan dan nasehat, jika terdapat siswa yang tidak bisa di nasehati dengan baik maka kami melakukan pemanggilan orang tua sehingga bisa dibimbing oleh orang tua mereka masing-masing, dan setelah itu kami akan mengadakan homevisit dari tiap-tiap wali kelas untuk lebih mengenal siswa mereka.”<sup>12</sup>*

Selain itu, ada beberapa masalah yang dihadapi oleh beberapa guru yang ada di madrasah berikut adalah hasil wawancara dengan guru tersebut:

*“jadi masalah yang sering dihadapi oleh siswa di madrasah ini itu paling yang sering datang terlambat dan siswa yang malas belajar, kalau kami menemukan siswa seperti itu kami tidak akan langsung memarahi mereka, paling tidak kami memberikan nasehat yang baik dan memberikan arahan bagi mereka juga supaya tidak melakukan kesalahan yang diperbuat.”<sup>13</sup>*

Dalam memberikan data yang valid dan real maka harus melengkapi salah satu dari standar nasional pendidikan yang telah dibuat. Salah satunya yakni standar sarana dan prasarana pembelajaran, dimana hal itu harus dilengkapi sesuai sistem penilaian yang telah di putuskan, tanpa sarana dan prasarana madrasah tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien sesuai tujuan yang diharapkan. hal ini didapatkan melalui wawancara sebagai berikut:

*“sarana dan prasarana adalah alat pendukung bagi setiap sekolah dan madrasah yah, jadi tanpa adanya sarana dan prasarana sekolah tidak akan berjalan, sarana dan prasarana sangat penting bagi madrasah sehingga termasuk salah satu standar yang harus dipenuhi untuk menjadi madrasah yang bermutu, disisi lain kami belum melengkapi tetapi kami sudah memenuhi penilaian kriteria yang di harapkan standar nasional*

---

<sup>12</sup> Fajar Imawan, Waka Kesiswaan, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 15 Maret 2019.

<sup>13</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 15 Maret 2019.

*pendidikan, yah kami berusaha untuk melengkapi standar tersebut dan ini pun dalam proses melengkapi semuanya.”<sup>14</sup>*

Contoh lain dari madrasah yang berdasarkan fakta dan data yang valid yaitu mengenai kelengkapan yang ada di perpustakaan madrasah, hal-hal apa saja yang menjadi kebutuhan yang ada di perpustakaan dan lain-lain. Hal ini dilakukan secara bersamaan untuk peningkatan dan perbaikan, karena suatu perbaikan tidak akan bisa terealisasi jika tidak didukung dengan sebuah fakta dan data yang nyata real. Oleh sebab itu, kebijakan yang diambil oleh pihak madrasah tidak dapat dilakukan jika hanya sekedar menggunakan perasaan atau feeling.

Berikut penerapan manajemen madrasah yang terkait dengan wakil kurikulum madrasah yang diungkapkan beliau:

*“kalau untuk perpustakaan mungkin sebagian ada yang terpenuhi yah sekitar 85%, paling yang kurang itu yang menjaga perpustakaan karena tidak adanya staf perpus cuma satu orang saja dan setiap pergantian waktu banyak siswa siswi yang meminjam buku dan terkadang saya juga mengajar yah dan otomatis perpustakaan akan kosong, disini paling itu saja yang kurang terealisasi.”<sup>15</sup>*

Selain itu, peneliti juga menemukan data yang terdapat di MAN Bulungan tersimpan baik dan rapi, apalagi dengan majunya alat teknologi saat ini yang terbilang maju juga di sekolah sehingga bisa diduplikatkan agar mempermudah pencarian bila data yang dibutuhkan tidak ditemukan, baik dari data para guru, siswa, dan staf yang lainnya yang menyangkut kepribadian setiap staf dan guru dan kepribadian siswa, data prestasi, sampai kepada data ibadah. Sehingga

---

<sup>14</sup> Mustafa Ibrahim, Waka Sarana dan Prasarana, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 14 Maret 2019.

<sup>15</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 18 Maret 2019.



mempermudah dalam manajemen dan menganalisis perkembangan sekolah.

Hal ini sesuai dengan wawancara dengan staff TU MAN Bulungan sebagai berikut:

*“untuk bagian administrasi yang berkaitan dengan data siswa siswi dan para staf guru itu sudah di dokumentasikan dan disimpan dalam sebuah file maupun softwer supaya mempermudah dalam mencari pencarian jika dibutuhkan, dan tidak akan susah jika sudah disusun dengan baik, terkadang biasa file akan hilang makanya harus ada softcopy juga untukantisipasi, alhamdulillah kalau untuk data kami aman-aman saja tidak pernah bermasalah jika dibutuhkan semua insyaAllah legkap.”<sup>16</sup>*

#### **4. Implementasi perbaikan secara berkesinambungan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

Kegiatan yang terkait dengan MAN Bulungan selalu di awasi secara objektif dengan kinerja yang telah ada. Mengadakan komunikasi terhadap guru dan staf yang ada untuk merangkai rencana dalam membahas hal yang terkait dengan suatu permasalahan yang dimana harus diselesaikan, hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan waka kurikulum MAN Bulungan sebagai berikut:

*“untuk menjalin silaturahmi yang baik terhadap para guru dan staf yang ada di madrasah untuk menjaga komunikasi yang baik secara efektif biasanya kami membahas terkait masalah yang dihadapi, salah satunya dengan musyawarah mufakat itu, jadi di situ kami memberikan masalah-masalah yang harus diselesaikan, baik itu mendisiplinkan guru dan staf dan seluruh siswa, kebersihan dan keindahan MAN Bulungan, kurang minat belajar siswa, paling itu saja yang biasa kami bahas dan kami selesaikan secara baik.”<sup>17</sup>*

---

<sup>16</sup> Nur Hidayah, Staff TU Pramubakti, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 22 Maret 2019.

<sup>17</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 19 Maret 2019.

Kemudian, ada beberapa cara penyelesaian dalam menghadapi masalah tersebut, berhubungan dengan wawancara yang didapatkan di atas maka ada beberapa tambahan sedikit dari guru madrasah sebagai berikut:

*“cara penyelesaian permasalahan yang kami hadapi biasanya tergantung dengan permasalahannya kalau permasalahan yang dihadapi menyangkut dengan pribadi siswa seperti kurang minat belajar, malas mengerjakan tugas yah itu kami serahkan kepada wali kelas dan orangtua sehingga sama-sama membimbing salah satunya diadakan homevisit, kalau permasalahan yang mengenai dengan mendisiplinkan guru kami berikan teguran, kalau siswa pun sama diberikan teguran juga.”<sup>18</sup>*

Selain itu MAN Bulungan terkenal akan keindahan dan kebersihan yang dimiliki, sehingga pihak madrasah mendapatkan beberapa penghargaan yang berupa sertifikat maupun piala, yang diucapkan dari hasil wawancara dari wakil kurikulum sebagai berikut:

*“iya, jadi memang benar kami sudah sering mendapatkan penghargaan baik itu perlombaan maupun partisipasi dalam kebersihan dan keindahan sekolah yang biasa disebut adiwiyata sekolah, jadi untuk mencapai itu semua pasti mengalami yang namanya kegagalan dan berbagai macam permasalahan, baik dari yang tanamannya yang kurang, pupuknya yang salah dan kendala yang mengelolanya, jadi kami mendirikan sebuah ekstrakurikuler yang berkaitan dengan adiwiyata sehingga ada yang membantu dan mengatasi sebagian dari masalah yang tadi, perlahan tapi pasti sampai kami memberanikan diri untuk mengikuti berbagai perlombaan dan ikut berpartisipasi yang berhubungan dengan adiwiyata.”<sup>19</sup>*

### **C. Analisis Data**

Beberapa data penyajian yang dideskripsikan diatas, dapat dianalisis melalui permasalahan yang berkaitan dengan *Total Quality Management* pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi

---

<sup>18</sup> Syarifah Shalihah, Guru, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 19 Maret 2019.

<sup>19</sup> Dahlia, Waka Kurikulum, Wawancara Pribadi, Tanjung Selor, 19 Maret 2019.

Prinsip-Prinsip *Total Quality Management*) berdasarkan landasan teori terkait uraian yang telah dipaparkan di bab sebelumnya.

### **1. Implementasi kepuasan pelanggan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

*Total Quality Management* memerhatikan kebutuhan pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal (pegawai) adalah orang yang berinteraksi pada layanan satu dengan layanan yang lain dalam organisasi. Pegawai merupakan pihak yang ada dalam proses produksi yang berperan menjaga dan meningkatkan mutu dengan biaya serendah-rendahnya. Pegawai dapat bekerja dengan baik apabila ia memperoleh kepuasan dalam bekerja. Sebelum melakukan upaya pemuasan pelanggan eksternal maka organisasi perlu mengatasi masalah-masalah internal terlebih dahulu untuk menjaga produk. Apabila masalah internal dapat diatasi maka produk berkualitas dapat dihasilkan sehingga kepuasan pelanggan eksternal dapat dicapai.<sup>20</sup>

Lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berfungsi memberikan pelayanan pendidikan kepada publik. Publik tentu menginginkan pelayanan yang memudahkan, tanpa pilih kasih, dan jujur. Penyelenggara pendidikan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Lembaga pendidikan akan menjadi lembaga yang digemari masyarakat manakala mampu

---

<sup>20</sup> Barnawi & M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Depok: AR-RUZZ MEDIA, 2017), h. 157.

memuaskan pelanggan. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan atau sesuai dengan harapan pelanggan, bahkan lebih disebut pelayanan prima.<sup>21</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan yang berkaitan dengan implementasi kepuasan pelanggan MAN Bulungan mengukur kepuasan tersebut dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan salah satu penyelenggaraan terhadap titik tolak ukur kepuasan pelanggan dengan itu, MAN Bulungan menjadikan pelayanan ini sebagai strategi untuk memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggan, strategi yang dijalani menuai banyak pendapat dan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh MAN Bulungan. Tidak hanya pelanggan eksternal saja tetapi pelanggan internal yang berada di lingkungan sekolah pun mendapatkan pelayanan yang sama.

MAN Bulungan juga menerapkan program reguler dan program unggulan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan dari pihak madrasah. Menurut salah satu orang tua siswa dan wali siswa ada beberapa keunggulan yang dimiliki oleh MAN Bulungan yang membedakan diantara yang lainnya, yakni adanya program reguler dan program unggulan yang dimana program reguler berisi tentang pelaksanaan yang bersifat umum baik dari segi pelaksanaan kegiatan kurikulum, kegiatan kesiswaan, kegiatan sarana dan prasarana, kegiatan pembinaan kepegawaian, pengelolaan keuangan, dan kegiatan hubungan masyarakat. Sedangkan program unggulan berisi tentang program-program yang lebih identik melibatkan peserta didik, yang dimana program tersebut memberikan pandangan tersendiri terhadap sekolah-sekolah yang lainnya. Salah satu program yang di

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 164.

terapkan yakni: sholat dzuhur berjamaah, gerakan madrasah magrib mengaji, dan praktik pengabdian masyarakat (PPM). Yang menjadi daya tarik peserta didik adalah praktik pengabdian masyarakat. Mereka harus berada jauh dari orang tua dan mengabdikan kepada desa-desa yang telah ditentukan untuk melaksanakan praktik tersebut, dan yang paling berbedanya lagi mereka mengadakan PPM tersebut khusus siswa yang duduk di kelas akhir dan melaksanakannya pada saat bulan Ramadhan.

Kurikulum merupakan seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu.<sup>22</sup> Yang kita ketahui untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan oleh madrasah yakni menjadikan hasil output dan input menjadi berkualitas, untuk menjadi madrasah yang berkualitas dan bermutu tidak semudah yang dijalankan oleh MAN Bulungan mereka harus melalui beberapa permasalahan dan kendala yang dihadapi.

Kegiatan ekstrakurikuler yang diprogramkan di madrasah sangat berpengaruh sehingga banyak diminati oleh para siswa dan siswi. Ekstrakurikuler adalah kegiatan non-pelajaran formal yang dilakukan peserta didik sekolah atau universitas, umumnya di luar jam belajar kurikulum standar. Kegiatan-kegiatan ini ada pada setiap jenjang pendidikan dari sekolah dasar sampai universitas. Kegiatan ekstrakurikuler ditujukan agar siswa dapat mengembangkan kepribadian, bakat dan kemampuannya di berbagai bidang di luar bidang

---

<sup>22</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h.2.

akademik. Kegiatan ini diadakan secara swadaya dari pihak sekolah maupun siswa-siswi itu sendiri untuk merintis kegiatan di luar jam pelajaran sekolah.<sup>23</sup> Kegiatan ini dapat dikatakan membawa pengaruh yang sangat besar yang dimana mereka banyak sekali meminati dan banyak sekali yang mendapatkan prestasi melalui kegiatan ini, yang peneliti lihat dan survei di lapangan bahwa MAN Bulungan bekerja keras untuk mendapatkan itu semua agar menjadikan sekolahan mereka menjadi terkenal dan menjadikan sekolah yang berkualitas di mata masyarakat. Disisi lain kurangnya waktu dan pembina yang membimbing mereka biasanya yang membimbing hanya lulusan dari sekolahan tersebut sehingga pengalaman yang mereka dapatkan menurut saya kurang.

Pengamatan peneliti bahwa MAN Bulungan sudah melakukan strategi yang cukup baik untuk menjaga kepuasan pelanggannya, untuk menjaga dan mengupayakan agar kepuasan pelanggan tidak menurun.

## **2. Implementasi respek terhadap setiap orang pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

Total Quality Menegement mengintegrasikan mutu ke dalam struktur organisasi. Hal ini dilakukan dengan kesadaran bahwa pembangunan kualitas melibatkan setiap orang pada setiap tingkatan setiap anggota organisasi berpotensi memberikan kontribusi pada organisasi. Setiap orang memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pekerjaannya. Mereka memiliki potensi masing-masing yang dapat memberikan keuntungan bagi oranisasi. Pihak yang dilibatkan bukan

---

<sup>23</sup> Wikipedia, 07/07/2019, 10:37

hanya anggota organisasi, tetapi juga kehidupan sosial atau komunitasnya yang ikut memengaruhi reputasi lembaga. Harapan mereka perlu diidentifikasi dan dipenuhi. Umpan balik dari kepuasan mereka merupakan informasi yang penting untuk perbaikan mutu secara berkelanjutan. *Total Quality Management* akan aktif bila melibatkan banyak pihak untuk bersama-sama mencapai tujuan standar mutu.

Setiap pegawai merupakan individu yang kreatif dan berpotensi memajukan organisasi. Para pegawai dianggap sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap pegawai seharusnya diberi kesempatan untuk mengembangkan diri dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.<sup>24</sup>

Temuan yang dilakukan dengan wawancara di lapangan MAN Bulungan melibatkan semua komponen dan staf, baik guru maupun tenaga kependidikan yang lainnya yakni tujuannya adalah untuk melibatkan semua komponen ini dalam memberikan arahan dan tujuan kebersamaan dari sekolah tersebut. Musyawarah adalah salah satu program yang diambil dari MAN Bulungan yang bernilai sangat penting, dalam itu pula para guru dan staf bisa mengutarakan maksud dan tujuan yang ingin dicapai salah satunya dengan beberapa acara yang bisa dikatakan dengan hari besar, terkadang ada beberapa pendapat yang kurang disetujui oleh beberapa pihak sehingga terjadi perselisihan pandangan dengan yang lain, dan disitu pula kepala sekolah berperan sangat penting dalam memimpin sebuah keputusan.

---

<sup>24</sup> Barnawi & M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan....*, h. 159-160.

Persaingan yang berkembang amat ketat, setiap lembaga dipaksa berhadapan dengan lembaga lainnya dalam arena persaingan. Semua lembaga umumnya berkeinginan untuk dapat tampil yang terbaik guna menarik perhatian pasar. Mereka yang tampil dengan pola yang baik, ada yang memperkokoh Sumber Daya Manusia (SDM), ada yang memperkuat bidang fasilitas termasuk gedung dan sarana lainnya, ada pula yang memperkuat bidang dana, tapi ada pula yang lebih memperhatikan dan memperkuat jaringan daripada yang lainnya. Dengan demikian, persaingan pun bergerak sangat kompleks dan beragam. Ada yang bersaing dalam bidang mutu, layanan, keragaman pilihan, pencitraan, dan sebagainya.<sup>25</sup> Sehingga banyak faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menilai setiap sekolah atau pun madrasah .

Penemuan hasil wawancara yang telah di dapatkan dari MAN Bulungan bahwa pola pikir masyarakat yang sebagian beranggapan bahwa MAN Bulungan adalah sekolah yang berbasis islamiah yang kurang dalam prestasinya sehingga mereka menjadikan sekolah tersebut sebagai sekolah buangan, disisi lain masyarakat hanya melihat prestasi-prestasi yang di raih dari sekolah, masyarakat menilai sekolah dari sisi banyaknya prestasi dan beberapa penghargaan yang telah diraih, baik dalam bidang akademik maupun non akademik, jadi salah satu yang membuat pemikiran sekolah unggul yakni dari prestasinya dan penghargaan, dan juga ada beberapa yang mendukung sehingga menjadikan sekolah tersebut menjadi sekolah unggulan di daerahnya yakni dengan melihat sarana, pengelolaannya, pembiayaannya, serta pendidik dan tenaga kependidikannya.

---

<sup>25</sup> Dedy Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), h. 185.



Sehingga ketika siswa siswi mendaftar ke sekolah unggulan tersebut dan tidak di terima salah satu jalan mereka yakni dengan masuk di MAN Bulungan, dan akhirnya masyarakat dan anak-anak lainnya berrpendapat bahwa MAN adalah sekolah buangan yang dulunya kurang dalam mencapai sebuah prestasi.

MAN Bulungan juga termasuk salah satu yang sudah memenuhi standar nasional pendidikan yang dimana sudah mendapatkan predikat akreditasi A yang dimana sudah bisa dikatakan bahwa sekolahan tersebut terbilang sangat bermutu, tetapi dilihat dari sudut pandang MAN belum memenuhi semua kriteria yang telah di berikan sebagai sekolah yang berakreditasi A, karena yang peneliti temui di lapangan ada beberapa yang kurang salah satunya yakni khusus dalam pembangunan yang masih di renovasi, serta ruangan yang belum terlengkapi, sarana dan prasarana yang belum terpenuhi dan tenaga kependidikan yang kurang, sehingga menurut peneliti ini belum bisa dikatakan sebagai sekolah yang unggul karena masih dalam tahapan perbaikan dan perubahan.

### **3. Implementasi manajemen berdasarkan fakta pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

Data merupakan salah satu kegiatan yang mendukung dalam suatu perbaikan. Data dibuat untuk menjadikan sebuah rujukan dalam melakukan suatu perbaikan, jika data yang telah valid tidak didukung, maka organisasi apapun itu akan sulit dalam menjalankan evaluasi sejauh mana perkembangan organisasinya dan akan sulit dari mana akan memulai perbaikan.

Data dipandang sangat penting untuk di analisis, sehingga bentuk dan komponen perbaikan yang selaras dengan data bisa di jalankan. Oleh karena itu, dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usaha pada situasi tertentu yang vital. Data dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.<sup>26</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan dengan wakil kurikulum bagaimana implementasi manajemen berdasarkan fakta yang terkait dengan MAN Bulungan yang telah di temui bahwa madrasah tersebut selalu mengarah kepada data autentik kemudian selanjutnya di analisis bersama, jadi dari hasil analisis dapat menemukan titik perbaikan dalam suatu permasalahan yang ada.

Berdasarkan temuan lapangan peneliti mengamati bagaimana MAN Bulungan melakukan sebuah perbaikan yang menggunakan data sebagai pembuktian yang nyata sesuai dengan kenyataan yang ada. Jadi peneliti beranggapan bahwa pelaksanaan perbaikan yang dilakukan di MAN Bulungan sudah sesuai dengan prinsip manajemen berdasarkan fakta yang ada.

#### **4. Implementasi perbaikan secara berkesinambungan pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan**

Menciptakan kultur perbaikan yang berkesinambungan, seorang manajer harus mempercayai stafnya dan mendelegasikan keputusan pada tingkatan-

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Rev.Ed, 2003), h. 13.

tingkatan yang tepat. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan staf sebuah tanggung jawab untuk menyampaikan mutu dalam lingkungan mereka. Staf membutuhkan kebebasan kerja dalam kerangka kerja yang sudah jelas dan tujuan organisasi yang sudah diketahui.<sup>27</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapatkan di lapangan dengan beberapa guru dan wakil-wakil pihak madrasah yang berkaitan dengan implementasi perbaikan secara berkesinambungan bahwa MAN Bulungan memiliki tugas yang diberikan untuk menjalankan sebuah tanggung jawab yang sudah diberikan oleh kepala madrasah, sehingga mereka bertujuan untuk mencari hasil yang lebih baik dan mencapai tingkat kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Perbaikan yang berkesinambungan membutuhkan komitmen dan proses, yang dimana sebuah komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi pada visi, misi, tujuan dan program MAN Bulungan.

---

<sup>27</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (peran strategiss pendidikan di era globalisasi modern)*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), h. 77.