

**Jurnal Ilmiah Iqra'**

2541-2108 [Online] 1693-5705 [Print]

Tersedia online di: <http://journal.iain-manado.ac.id/index.php/JII>

## **Manajemen Mutu Pengasuh Panti Asuhan Rukun Santoso, Kencong Kediri**

**Mustajib**

*Institut Agama Islam Faqih Asy'ari Kediri, Indonesia*

*moestajib86@gmail.com*

**A'an Yusuf Khunaifi**

*Institut Agama Islam Faqih Asy'ari Kediri, Indonesia*

*aankhunaifie@gmail.com*

**Husni Mubarak**

*Institut Agama Islam Faqih Asy'ari Kediri, Indonesia*

*lbnnumubarok963@gmail.com*

### **Abstrak**

Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya memelihara fakir miskin dan anak terlantar tidak akan berhasil tanpa adanya partisipasi masyarakat, yakni uluran tangan masyarakat untuk membantu fakir miskin khususnya anak-anak yang membutuhkan kasih sayang. Panti Asuhan Rukun Santoso di Kabupaten Kediri merupakan lembaga yang menampung anak yatim piatu, yatim, piatu, miskin dan terlantar, juga mengajarkan pada anak asuhnya untuk mengimplementasikan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: implementasi manajemen mutu pendidikan Islam bagi anak asuh di Panti Asuhan Rukun Santoso Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa: Panti Asuhan Rukun Santoso di Kabupaten Kediri mengimplementasikan manajemen mutu dengan langkah-langkah: perbaikan terus-menerus, perubahan kultur, organisasi terbalik, menjaga hubungan dengan pelanggan.

Kata kunci: Manajemen Mutu; Panti Asuhan

## Abstract

**Quality Management of Rukun Santoso Orphanage Caregivers, Kencong Kediri.** The government in carrying out its duties to care for the poor and displaced children will not succeed without the participation of the community, namely the helping hand of the community to help the poor, especially children in need of compassion. Rukun Santoso Orphanage in Kediri Regency is an institution that accommodates orphans, orphans, orphans, poor and displaced, as well as teaching its foster children to implement Islamic values in their daily lives. This research aims to describe: implementation of quality management of Islamic education for foster children in The Rukun Santoso Orphanage, Kediri Regency. This research uses qualitative approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The study found that: Rukun Santoso Orphanage in Kediri Regency implements quality management with measures: continuous improvement, cultural change, reverse organization, maintaining relationships with customers.

Keywords: Quality Management; Orphanages

## Pendahuluan

Panti asuhan mempunyai arti secara etimologi berasal dari dua kata yaitu “panti” yang berarti panti sosial, yaitu lembaga atau kesatuan kerja yang merupakan sarana dan prasarana yang memberikan pelayanan sosial berdasarkan profesi kerja sosial. Kata “asuhan” berarti upaya yang diberikan kepada anak yang tidak mempunyai orang tua dan terlantar, anak terlantar dan anak yang mengalami masalah kelakuan, yang bersifat sementara sebagai orang tua atau keluarga agar dapat tumbuh dan berkembang dengan wajar baik secara rohani, jasmani maupun sosial (Azizy, 2002).

Kewajiban dan tanggung jawab kita bersama dalam membina anak yatim agar kebiasaan yang tidak baik seperti berbohong, mencuri, kurang menghormati orang lain, dan suka berucap kata-kata yang tidak sopan (kasar / jorok). Pengasuhan yang baik kepada anak akan menjadikan anak tersebut tumbuh secara positif dan terarah sesuai dengan apa yang diharapkan agama, bangsa dan negara.

Setiap instansi apapun termasuk Panti asuhan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya tidak akan berhasil dalam mencapai tujuan yang diharapkan tanpa adanya manajemen. Manajemen sangat diperlukan dalam setiap proses kegiatan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, maupun evaluasi kegiatan (Bryson, 2018).

Pada saat ini di Indonesia sudah banyak berdiri gedung untuk panti asuhan, namun dari sekian banyaknya panti asuhan di Indonesia ini ada beberapa panti

asuhan yang kegiatannya tidak berjalan secara efektif khususnya di bidang pendidikannya, sehingga minat anak asuh didalamnya berkurang, dan sebaliknya ada beberapa panti asuhan juga yang kegiatannya berjalan efektif sehingga banyak peminatnya (Hendarman, 2020).

Dengan adanya fenomena tersebut, kami tertarik untuk mengadakan penelitian di salah satu panti asuhan yang aktif, berjalan, dan berkembang yang berada di kabupaten Kediri dengan judul “Strategi Penjamin Mutu Oleh Pengasuh Panti Asuhan Rukun Santoso”.

Kami ingin meneliti implementasi manajemen mutu, program-program apa saja yang dilaksanakan oleh Panti Asuhan Rukun Santoso, serta mutu pendidikan Islam anak asuh Panti Asuhan Rukun Santoso di Kabupaten Kediri.

## **Kajian Teori**

### *Manajemen Mutu*

TQM atau Total Quality Management jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen mutu terpadu atau bisa juga manajemen kualitas terpadu. Bagi setiap institusi mutu atau kualitas tersebut menjadi fokus utama mereka.

Menurut Jerome S. Arcaro, pada akhir tahun 1920-an seorang ahli dalam Matematika dan Fisika dari Universitas Yale yang bernama W. Edward Deming yang diakui sebagai “Bapak Mutu” menemukan sebuah sistem bagaimana cara yang terbaik untuk perusahaan dalam memotivasi karyawan. Dalam sistem tersebut pemberian insentif dikaitkan dengan jenis pekerjaan dengan harapan bisa memperbesar out-put pekerja, yang dilanjutkan dengan inspeksi atas proses kerja termasuk mencatat butirbutir kesalahan pekerjaan karyawan (S. Arcaro, 2010).

Sistem tersebut ditemukan Deming pada saat bekerja sebagai pegawai paruh waktu di pembangkit listrik milik Western Electric yang terkenal, Hawthorne di Chicago yang saat itu masih menerapkan manajemen tradisional pada akhir tahun 1920-an. Menurut Deming bahwa sistem motivasi tradisional yang digunakan saat itu tidak cocok lagi dan tidak produktif (Ismail & Umar, 2020).

Apabila dilihat dari asal katanya, maka TQM merupakan gagasan tentang mutu yang berasal dari Barat. Namun Edward Sallis mengungkapkan bahwa TQM sendiri terlambat untuk diimplementasikan di Barat.

Ide-ide tentang TQM pada mulanya dikembangkan pada tahun 1930-an dan 1940-an oleh W. Edwards Deming yang dilahirkan pada tahun 1900. Ia adalah seorang ahli di bidang statistik di Amerika yang memiliki gelar doktor dalam bidang fisika. Teori TQM yang digagasnya bermula di Barat, tetapi justru bangsa Jepang-lah yang mengimplementasikan teorinya sejak 1950. Itulah sebab mengapa dikatakan TQM terlambat untuk diimplementasikan di Barat meskipun berasal dari Barat (Juran, 1987).

Deming mulai memformat idenya pada tahun 1930-an di saat ia melakukan penelitian tentang metode-metode menghilangkan variabilitas dan pemborosan dari proses industri. Ia memulai karirnya di Western Electric, sebuah perusahaan milik tokoh legendaris Hawthorne di Chicago. Western Electric juga merupakan tempat kerja Joseph Juran. Ia merupakan kontributor utama selain Deming dalam pengimplementasian TQM di Jepang yang juga berasal dari Amerika. Pada saat itu pabrik Hawthorne mempekerjakan lebih dari 40.000 orang yang memproduksi perlengkapan telepon. Pabrik tersebut menjadi populer saat Elton Mayo dan koleganya dari Harvard University berhasil membuat serangkaian percobaan terkenal tentang sebab-sebab perubahan produktivitas pabrik pada tahun 1927-1932 (Dirjen Dikti, 2003).

Pada saat itu Mayo dan timnya menemukan “Hawthorne Effect” yang mengakui eksistensi dan urgensi struktur-struktur informal dalam organisasi-organisasi terhadap hasil produk industri dan terhadap produktivitas serta dampaknya terhadap praktik-praktik kerja (Sriwidadi, 2001).

Dari Western Electric kemudian Deming pindah kerja ke Departemen Pertanian Amerika. Di departemen tersebut ia berkenalan dengan Walter Shewhart, seorang ahli di bidang statistik seperti dia dari Bell Laboratories di New York.

Shewhart sebelumnya telah mengembangkan beberapa teknik yang membawa proses-proses industri menuju apa yang ia sebut dengan kontrol statistik yang merupakan serangkaian teknik-teknik untuk meminimalisasi unsur-unsur tak terduga dari proses-proses industri sehingga industri lebih bisa diprediksi dan lebih terkontrol. Tujuan penggunaan kontrol statistik adalah untuk menghilangkan pemborosan biaya dan penundaan waktu.

Kontribusi awal Deming pada penggunaan kontrol statistik adalah mengembangkan dan meningkatkan metode-metode statistik Shewhart. Metode-metode statistik Shewhart dan Deming kemudian dikenal dengan Statistical Process

Control (SPC) yang dikombinasikan dengan wawasan hubungan gerakan relasi manusia yang diasosiasikan dengan Mayo dan koleganya yang notabene merupakan penyokong teori TQM (Daft, 2010).

Di akhir tahun 1940-an, Deming mengunjungi Jepang untuk pertama kalinya dalam rangka melakukan sensus Jepang pasca perang. Japanese Union of Engineers and Scientist tertarik dan terkesan dengan kinerja Deming dan mengundangnya untuk kembali ke Jepang pada tahun 1950 untuk mengajarkan aplikasi kontrol proses statistik kepada para pelaku industri di Jepang.

Jepang sendiri pada waktu itu sedang menekankan perhatiannya dalam merekonstruksi industri mereka yang rusak akibat perang. Saat itu industri di Jepang banyak yang mengalami kerusakan besar akibat bom yang dijatuhkan Amerika, sehingga industri yang tersisa hanya bisa menghasilkan produk imitasi bermutu rendah. Bangsa Jepang berkeinginan untuk belajar dari bangsa-bangsa industrialis, seperti Amerika.

Deming memberikan sebuah jawaban yang simple terhadap kondisi sulit bangsa Jepang. Ia menganjurkan agar Jepang memulai ayunan langkah dengan mengetahui apa yang diinginkan oleh para pelanggan mereka. Deming juga menganjurkan agar mereka mendesain metode-metode produksi serta produk mereka dengan standar tertinggi.

Deming yakin jika pendekatan di atas diimplementasikan secara maksimal, maka kurang lebih lima tahun ke depan perusahaan-perusahaan di Jepang akan mampu memposisikan dirinya sebagai pemimpin pasar. Jepang akhirnya menerapkan ide-ide Deming, Juran, dan pakar mutu Amerika lainnya yang berkunjung ke Jepang pada waktu itu.

Implementasi TQM di Jepang dimulai dari pabrik dan diikuti oleh industri-industri jasa dan diikuti juga oleh bank-bank. Kemudian Jepang telah mengembangkan ide-ide Deming dan Juran tentang implementasi TQM ke dalam apa yang mereka sebut dengan Total Quality Control (TQC) dan akhirnya mereka mampu menjadi singa pasar dunia, mereka mampu bersaing dengan negara-negara industri lainnya bahkan sampai mengunggulinya.

Dominasi pasar yang diraih Jepang sebagian besar merupakan hasil dari perhatian mereka terhadap mutu. Kauro Ishikawa, seorang penulis nasional Jepang tentang mutu telah mendeskripsikan pendekatan TQM Jepang yang disebut TQC

sebagai suatu revolusi pemikiran dalam dunia manajemen, khususnya manajemen industry (Polychroniou & Trivellas, 2018).

Jadi dapatlah disimpulkan bahwa kemajuan bidang industri Jepang sangat dipengaruhi oleh ide-ide Deming dan Juran (warga kebangsaan Amerika) terkait dengan pengimplementasian TQM di perusahaan-perusahaan. Kini TQM bukan hanya diterapkan di bidang industri penghasil barang saja, tetapi juga diterapkan di bidang industri jasa, seperti bank, hotel, restoran, rumah sakit, dan sekolah.

### *Manajemen Mutu Pendidikan*

Menurut Edward Sallis Manajemen peningkatan mutu pendidikan adalah (Sallis, 2012):

1. Perbaikan terus-menerus

Manajemen peningkatan mutu pendidikan adalah sebuah pendekatan praktis namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik. Manajemen peningkatan mutu pendidikan bukan merupakan sekumpulan slogan, namun merupakan suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai tingkat kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Manajemen peningkatan mutu pendidikan dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut. Peningkatan mutu sekolah terhadap siswa itu sangat berpengaruh dari berbagai aspek antara lain, aspek kepala sekolah sarana dan prasarana, guru yang profesional, buku pendukung dan lain sebagainya (Pawero, 2017).

Sebagai sebuah pendekatan, manajemen peningkatan mutu pendidikan mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan sebuah organisasi, dan tujuan “kelayakan” jangka pendek menuju tujuan “perbaikan mutu” jangka panjang. Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah, dan mempraktekkan manajemen peningkatan mutu pendidikan, akan mengalami siklus perbaikan secara terus-menerus.

## 2. Perubahan Kultur

Manajemen peningkatan mutu pendidikan memerlukan perubahan kultur. Ini terkenal sulit untuk diwujudkan dan membutuhkan waktu yang sangat lama. Manajemen peningkatan mutu pendidikan membutuhkan perubahan sikap dan metode. Staff dan institusi harus memahami dan melaksanakan pesan moral manajemen peningkatan mutu pendidikan agar bisa membawa dampak (Tola et al., 2020).

Bagaimanapun juga, perubahan kultur bukan hanya berbicara tentang merubah perilaku staff, tapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi. Perubahan metode tersebut ditandai dengan sebuah pemahaman bahwa orang menghasilkan mutu.

Ada dua hal penting yang diperlukan staff untuk menghasilkan mutu. Pertama, staf membutuhkan sebuah lingkungan yang cocok untuk bekerja. Mereka membutuhkan alat-alat keterampilan dan mereka harus bekerja dengan sistem dan prosedur yang sederhana dan membantu pekerjaan mereka. Kedua, untuk melakukan pekerjaan yang baik, staf memerlukan lingkungan yang mendukung dan menghargai kesuksesan dan prestasi yang mereka raih. Mereka memerlukan pemimpin yang dapat menghargai prestasi mereka dan membimbing mereka untuk meraih sukses yang lebih besar.

## 3. Organisasi terbalik

Kunci sukses manajemen mutu pendidikan adalah mata rantai internal-eksternal yang efektif antara pelanggan dan produsen. Begitu konsep tersebut ada dalam genggamannya atau berhasil dijalankan, maka ada implikasi yang luar biasa besar terhadap organisasi dan pola hubungan yang ada di dalamnya.

Korban pertama dari konsep ini tentunya adalah definisi tradisional yang sebelumnya telah menguasai organisasi. Dalam kultur manajemen peningkatan mutu, peran manajemen senior dan menengah adalah memberi dukungan dan wewenang kepada staf dan pelajar, bukan mengontrol mereka (Hafsah, 2015).

## 4. Menjaga hubungan dengan pelanggan

Misi utama dari sebuah institusi manajemen peningkatan mutu pendidikan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Organisasi yang unggul baik negeri maupun swasta, adalah organisasi yang dalam istilah Peters dan Waterman “menjaga hubungan dengan pelanggannya” dan “memiliki obsesi

terhadap mutu". Mereka mengakui bahwa pertumbuhan dan perkembangan sebuah institusi bersumber dari kesesuaian layanan institusi dengan kebutuhan pelanggan. Mutu harus sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, bukan apa yang terbaik bagi mereka menurut institusi. Tanpa pelanggan tidak akan ada institusi

### *Panti Asuhan*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, panti asuhan merupakan rumah tempat memelihara dan merawat anak yatim atau yatim piatu (Tim Redaksi, 2011).

Adapun beberapa pengertian panti asuhan lainnya menurut para ahli antara lain :

1. Menurut Departemen Sosial RI, panti asuhan adalah suatu lembaga usaha kesejahteraan sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial pada anak terlantar dengan melaksanakan penyantunan dan pengentasan anak terlantar, memberikan pelayanan pengganti orang tua/ wali anak dalam memenuhi kebutuhan fisik, mental, dan sosial kepada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi pengembangan kepribadiannya sesuai dengan yang diharapkan sebagai bagian dari generasi penerus cita-cita bangsa dan sebagai insan yang akan turut serta aktif dalam bidang pembangunan sosial (Majid & Andayani, 2011).
2. Menurut Arif Gosita secara etimologi, panti asuhan berasal dari dua kata yaitu "panti" yang berarti suatu lembaga atau satuan kerja yang merupakan prasarana dan sarana yang memberikan layanan sosial, dan "asuhan" yang mempunyai arti berbagai upaya yang diberikan kepada anak yang mengalami masalah kelakuan, yang bersifat sementara sebagai pengganti orang tua atau keluarga agar dapat tumbuh dan berkembang dengan wajar baik secara rohani, jasmani, maupun sosial (Ellong & Pawero, 2018).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa panti asuhan merupakan badan yang didirikan dengan tujuan untuk merawat dan membesarkan anak terlantar sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara fisik, mental, dan sosial serta

diharapkan dapat menjadi generasi penerus bangsa yang berkepribadian baik untuk masa yang mendatang.

## Metode

Penelitian ini dilakukan di Panti Asuhan Rukun Santoso Kabupaten Kediri dan waktu pengumpulan data bagi penelitian ini dimulai jum'at 30 oktober 2020 sampai selesai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Sumber data ini bersumber dari orang yang diwawancarai adalah:

1. Pengasuh Panti Asuhan Rukun Santoso di Kabupaten Kediri.
2. Pengurus Panti Asuhan Rukun Santoso di Kabupaten Kediri.
3. Asisten Pengasuh Panti Asuhan Rukun Santoso di Kabupaten Kediri.

Dalam penelitian ini pengambilan data dilakukan secara langsung di lapangan dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan teknik Participant Observation, intreview dan dokumentasi (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari teknik pengumpulan data tersebut, penjelasannya dideskripsikan sebagai berikut:

Metode observasi ini digunakan untuk menggali data tentang manajemen mutu pendidikan Islam di Panti Asuhan Rukun Santoso kabupaten Kediri.

Metode interview ini untuk mendapatkan data dari seluruh informan tentang berbagai masalah penelitian yang berkaitan dengan manajemen mutu pendidikan Islam di Panti asuhan Rukun Santoso kabupaten Kediri.

Peneliti menggunakan metode dokumentasi ini untuk mengetahui data yang berupa dokumen tertulis atau tercetak, daftar, catatan, opini, komentar, dan sumber lain yang relevan (Sugiyono, 2008), tentang manajemen mutu pendidikan Islam, visi misi, keadaan Panti Asuhan, jumlah anak asuh dan lain sebagainya.

## Hasil

Panti asuhan rukun santoso berdiri pada tanggal 11 mei 1988 M. / 25 romadhon 1408 H. Di desa kencong kabupaten kediri. Yayasan ini lahir di tengah-tengah yang kadar sosialnya kurang sekali, kemudian ada seorang penduduk yang

iba pada waktu melihat keadaan anak-anak yang tanpa ayah itu juga penyandang masalah yang lain dalam keadaan menderita dan tidak terurus, mereka ini kebanyakan adalah buruh tani, pada situasi yang sedemikian ini muncul sebagian penduduk desa yang peka terhadap situasi seperti ini. Pada saat itu kepala dusun yaitu Bpk. Masduqi Abdurrohman beliau merupakan mantan ketua gerakan pemuda anshor sekitar tahun 50 an dan disamping itu beliau juga aktif didalam organisasi masyarakat yang ada di desa itu, pada hari ahad 24 januari 1988 di rumah beliau diadakan pengajian dimana pada saat itulah merupakan titik awal berdirinya yayasan, namun saat itu masih merupakan organisasi biasa, kemudian pada hari rabumalam kamis 3 februai 1988 merupakan pertama kalinya hadir beberapa tokoh masyarakat dan pejabat guna membicarakan situasi-situasi masyarakat, dan setelah itu pada hari rabu 10 february 1988 mengadakan pertemuan kedua kalinya hal ini bertempat dirumah mbah Joyo Rois pada saat itu membahas rancangan AD.ART. Kemudian pada tanggal 24 february 1988 rapat lagi membahas tentang penggalian dana dan seterusnya, setiap seminggu sekali diadakan rapat pengurus harian lengkap ditambah dengan kordinator kelompok dana, mengantisipasi yayasan sekaligus menjaga terjadinya pro dan kontra diantara pengurus yayasan.

Materi pembelajaran di panti asuhan rukun santoso terdapat materi pokok dan materi tambahan, yang semuanya saling mendukung untuk tercapainya tujuan pendidikan. Materi pokok yang ada di Panti asuhan rukun santoso diantaranya:

#### *Pendidikan Al-Qur'an (sorogan Al-Qur'an)*

Pendidikan ini Menggunakan Metode berantai, yaitu untuk anak yang tingkat 'alimah menyimak anak yang masih tingkat ibtidaiyah, sedangkan untuk yang tingkat tsanawiyah-'alimah di ajari dan di simak langsung oleh ustadz-ustadzah panti asuhan rukun santoso. Pendidikan ini dilakukan setiap hari, bagi anak putra dilaksanakan setelah sholat ashar, dan bagi anak putri dilaksanakan setelah sholat dzuhur.

#### *Belajar Bersama (Syawir)*

Pendidikan ini juga menggunakan metode berantai, dikarenakan anak-anak asuh tingkatan pendidikannya berbeda-beda (ibtidaiyah Tsanawiyah 'Alimah), maka cara yang digunakan yaitu sistem berantai, untuk anak yang pendidikannya tingkat ibtidaiyah dibimbing oleh anak yang tingkat tsanawiyah, untuk yang tingkat tsanawiyah di bimbing oleh anak yang tingkat 'alimah, dan untuk anak 'alimah belajarnya di bimbing langsung oleh ustadz yang ada di panti asuhan rukun santoso. Sistem ini berlaku untuk anak asuh putra maupun putri yang bersekolah di pon-pes

Darussalam. Sedangkan untuk anak yang masih bersekolah di bangku dasar yaitu di MI Nidzomiyah, metode belajarnya iyu di adakan les bersama yang di bimbing oleh relawan dari luar panti asuhan.

### *Sholat berjama'ah*

Di panti asuhan rukun santoso sholat 5 waktu wajib dilakukan secara berjama'ah, dan dilaksanakan oleh semua anak asuh baik putra maupun putri, mereka melaksankannya di musholla yang berada di panti dan dipimpin oleh kakak-kakak senior. Kegiatan ini dengan tujuan agar anak asuh bisa menjadi anak yang bertanggung jawab.

### *Tahlil dan Istighosah*

Kegiatan ini adalah membaca kaimat tayyibah, surat yasin dan di akhiri dengan do'a, yang pahalanya ditujukan kepada arwah-arwah ahli qubur panti, kegiatan ini dipimpin oleh kakak-kakak senior panti.

### *Mengkaji Kitab Kuning*

Kegiatan ini dilaksanakan setiap ba'da maghrib, bertempat di musholla, dan di ikuti oleh seluruh anak asuh panti asuhan rukun santoso, kegiatan ini menggunakan metode seperti yang di terapkan di pondok pesantren, yaitu sang ustadz membacakan kitab yang di kaji dan menjelaskannya, sedangkan anak asuh mendengarkan serta menulisnya (memaknai).

Sedangkan materi tambahan adalah materi yang di ajarkan untuk menunjang keterampilan anak asuh, terutama yang berkaitan dengan prilaku, kemampuan dan melatih mental anak asuh, materi tambahan ini berisi kegiatan ekstrakurikuler yang memuat kegiatan jasmani dan rohani, uraiannya sebagai berikut:

### *Kegiatan Rohani*

1. Qiro'ah

Kegiatan ini di bimbing oleh ustadz dari dalam panti sendiri, dan di ikuti oleh seluruh anak asuh, kegiatan ini dilakukan satu minggu sekali.

2. Sholawat Rebana (Al-banjari)

Kegiatan ini di bimbing oleh guru yang ahli dalam bidang tersebut, dan kegiatan ini dilaksanakan satu minggu sekali.

3. Shorogan kitab kuning

Kegiatan ini mempelajari/praktik langsung membaca kitab kuning yang kosong (tidak ada makna dan harokat), dan di bimbing oleh ustadz dari dalam panti.

4. Pembacaan Manaqib

Kegiatan ini di pimpin oleh ustadz panti, dan di ikuti oleh semua anak asuh, kegiatan ini dilaksanakan satu minggu sekali.

### *Kegiatan Jasmani*

1. Kerajinan Tangan

Kegiatan ini membuat aksesoris dari bahan seadanya, dan membuat tulisan kaligrafi dari kayu yang sudah dibersihkan, dan kemudian di ukir, kegiatan ini di bimbing oleh ustadz dari dalam panti.

2. Tata Toga

Kegiatan ini di bimbing langsung oleh koki yang ahli dalam bidangnya, dan diikuti oleh semua anak asuh dengan menggunakan metode pelatihan, kegiatan ini dilaksanakan satu bulan sekali di karnakan yang mengikuti kegiatan ini bukan hanya anak dari panti saja, namun juga di ikuti oleh anak panti lain.

### *Sumber Pendanaan*

Adapun sumber pembiayaan Panti Asuhan ini terdiri dari;

1. Usaha Panti (Peternakan, cuci motor dan pertanian)
2. Bantuan dinas sosial/pemerintah.

### **Pembahasan**

Peneliti menemukan temuan dilapangan tentang manajemen mutu pendidikan Islam di Panti Asuhan Rukun Santoso kabupaten Kediri, menggunakan teori manajemen mutu menurut Edward Sallis yaitu : perbaikan terus-menerus, perubahan kultur, organisasi terbalik, menjaga hubungan dengan pelanggan (Sallis, 2012).

#### *Perbaikan terus-menerus*

Pengasuh Panti Asuhan Rukun santoso mamparaktekannya dengan mengadakan pertemuan rutin dilakukan setiap bulan antara pengurus, staf dan

pengasuh. Dan setiap satu tahun sekali mengadakan pertemuan dengan semua pelanggan yang di dalamnya dibahas tentang: keinginan pelanggan, program yang sedang dikerjakan, kendala yang dihadapi, solusinya dan perbaikan program.

### *Perubahan kultur*

Perubahan kultur tidak hanya bicara tentang merubah perilaku staf, tapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi. Ada dua hal penting yang diperlukan staf untuk menghasilkan mutu; *Pertama*, staf membutuhkan lingkungan yang cocok untuk bekerja. Panti Asuhan Rukun Santoso memberikan fasilitas yang dibutuhkan staf dalam pelaksanaan tugasnya, seperti komputer, alat tulis, telephone dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan.

Kedua: untuk melakukan pekerjaan dengan baik, staf memerlukan lingkungan yang mendukung dan menghargai kesuksesan dan prestasi mereka yang lain (Hafsah, 2015). Pengasuh Panti Asuhan Rukun Santoso selalu menjalin komunikasi dengan staf sehingga tahu akan potensinya kemudian memberikan motivasi dan kesempatan untuk mengembangkan diri seperti mengikuti diklat, seminar, kursus, dan bila berprestasi tanpa sungkan memberikan pujian dan penghargaan.

### *Organisasi Terbalik*

Dalam hal ini Panti Asuhan Rukun Santoso membuat perubahan Mind set staf dan pengasuhnya dari yang secara tradisional staf dan pengasuh biasanya ditakuti, dihormati anak asuhnya namun dirubah menjadi staf dan pengasuh memberikan pelayanan pada kebutuhan pelanggan dalam hal ini anak asuh. Karena orientasinya adalah pemberian layanan dan pentingnya pelanggan bagi institusi.

### *Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan*

Panti Asuhan Rukun Santoso dalam kepengasuhannya menjaga mutu anak asuh dengan memberikan materi keagamaan dan keterampilan, sehingga menjadi anak yang beriman, bertakwa, berguna bagi masyarakat sekitar. Dan Panti Asuhan Rukun Santoso dalam Menjaga hubungan dengan pelanggan yaitu dengan mengadakan pertemuan rutin setiap satu tahun sekali sehingga akan mengetahui apa yang diinginkan pelanggan kemudian dibuat program dan diimplementasikan dalam kepengasuhannya, guna mewujudkan keinginan pelanggan.

Strategi yang digunakan untuk menjamin mutu pendidikan di panti asuhan rukun santoso yaitu diantaranya membagi tim kerja, antara pengasuh, pengurus dll.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Rhodlin Mahmud selaku pengasuh di panti asuhan rukun santoso bahwa:

Panti Asuhan Rukun Santoso dalam meningkatkan mutu pendidikan Islam anak asuhnya sudah mengimplementasikan manajemen mutu. Strategi mutu yang dilakukan diantaranya:

1. Visi yang jelas

Panti Asuhan Rukun Santoso sudah membuat visi yang jelas yaitu : “Mewujudkan harapan anak yatim piatu, yatim, piatu, miskin dan terlantar serta dengan hamba allah yang lain” dengan membuat strategi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan asrama bagi anak yatim piatu, yatim, piatu, miskin dan terlantar.
- b. Membekali pendidikan agama dan umum bagi setiap anak yatim piatu, yatim, piatu, miskin dan terlantar.
- c. Mengarahkan setiap anak untuk dapat mandiri dalam hidup di kemudian hari.
- d. Mengayomi, melayani dan menyantuni anak asuh secara rutin.
- e. Menumbuh kembangkan kreativitas anak asuh melalui pembinaan keterampilan.

2. Fokus pelanggan yang jelas

Panti Asuhan Rukun Santoso dalam melaksanakan kepengasuhannya memfokuskan pada pelanggan: internal (anak asuh): mencukupi kebutuhan sandang, pangan, papan, biaya sekolah/pendidikan, dan pelatihan dalam rangka meningkatkan sdm. Eksternal (orang tua/wali, pemerintah): mengasuh anak asuh dengan amanah, baik dan benar, sehingga pelanggan merasa puas, dan yakin dengan kinerja panti.

3. Pengembangan kurikulum pendidikan

Kurikulum pada umumnya diletakkan pada materi pokok saja, akan tetapi dikarenakan di dalam panti asuhan Rukun santoso juga menekankan adanya keterampilan dan kreatifitas, maka kurikulum pendidikan di panti asuhan rukun

santoso memuat materi pokok dan materi tambahan yang berisi kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler, yang tujuannya agar anak asuh tidak merasa bosan dengan adanya pendidikan yang bersifat pembelajaran. Sebenarnya isi dalam kegiatan ekstrakurikuler itu juga bersifat pembelajaran, namun lebih diarahkan kedalam bentuk suatu permainan yang bersifat santai dan menggembirakan, sehingga menunjang proses pengembangan anak asuh.

### *Faktor Penghambat*

Di setiap lembaga pasti ada hal yang menjadi faktor penghambat untuk menjalankan suatu aktifitas. Peneliti menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat aktifitas pendidikan di panti asuhan Rukun Santoso di antaranya: 1. kurang sadar diri atas pentingnya pendidikan 2. Malas belajar 3. Mudah terobsesi dengan permainan 4. Termotivasi dengan televisi dan handphone.

### *Kepemimpinan*

Kepemimpinan merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi. Tidak akan bertahan lama sebuah negara tanpa adanya kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan ilmu terapan dari ilmu-ilmu sosial, sebab pada prinsipnya kepemimpinan diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan manusia. Kepemimpinan dapat dijelaskan atau diuraikan dalam berbagai macam, tergantung dari sudut mana melihat atau memaknai dari kepemimpinan (Widdah & Dkk, 2012).

Dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti menemukan bahwa type kepemimpinan pengasuh panti asuhan rukun santoso itu memakai type kepemimpinan demokratis di mana pengasuh selalu bersedia menerima dan menghargai saran-saran, pendapat, dan nasehat dari staf dan bawahan, melalui forum musyawarah yang dilaksanakan rutin satu bulan sekali untuk mencapai kesepakatan.

### **Simpulan**

Panti Asuhan Rukun Santoso dalam menjalankan manajemen mutu pendidikan, menggunakan teori manajemen mutu menurut Edward Sallis yaitu : perbaikan terus-menerus, perubahan kultur, organisasi terbalik, menjaga hubungan dengan pelanggan.

Strategi yang digunakan untuk menjamin mutu pendidikan di panti asuhan rukun santoso yaitu diantaranya membagi tim kerja antara pengasuh, pengurus

dan segenap unsur yang tergabung dalam panti asuhan. Panti Asuhan Rukun Santoso dalam meningkatkan mutu pendidikan Islam anak asuhnya sudah mengimplementasikan manajemen mutu. Strategi mutu yang dilakukan diantaranya: (1) Visi yang jelas; (2) Fokus pelanggan yang jelas; (3) Pengembangan kurikulum pendidikan

Type kepemimpinan pengasuh panti asuhan rukun santoso memakai type kepemimpinan demokratis di mana pengasuh selalu bersedia menerima dan menghargai saran-saran, pendapat, dan nasehat dari staf dan bawahan, melalui forum musyawarah yang dilaksanakan rutin satu bulan sekali untuk mencapai kesepakatan.

Panti asuhan yang biasanya hanya menampung anak-anak yang terlantar dan anak yang tidak memiliki orang tua, di panti asuhan Rukun Santoso ini di bentuk menjadi panti asuhan yang mandiri dan bahkan panti asuhan rukun santoso mempunyai usaha sendiri di bidang peternakan dan pertanian. Sehingga di musim pandemi seperti ini yang mayoritas semua mengalami kesulitan ekonomi, panti asuhan Rukun Santoso ini bisa melaluinya dengan baik tanpa adanya masalah yang besar, sehingga kegiatan belajar mengajar di sini tidak terganggu dan tetap berjalan seperti biasa.

## Referensi

- Azizy, A. Q. (2002). *Pendidikan Untuk Membangun Etika Sosial*. Aneka Ilmu.
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement*. John Wiley & Sons.
- Daft, R. L. (2010). *Era Baru Manajemen*. Salemba Empat.
- Dirjen Dikti. (2003). *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*. Departemen Pendidikan Nasional.
- Elong, T. D. E., & Pawero, A. M. D. (2018). Islamic Education Management for Millennial Generation; Quality and Competitiveness. *The 1st Annual Conference on Islamic Education Management (ACIEM)*, April.
- Hafsah. (2015). Implementasi Riset Based Learning dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pembelajaran. *Seminar Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (SNEMA) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*, 496–504.

- Hendarman. (2020). *Menerapkan Program Penguatan Pendidikan Karakter Bagi Siswa Sekolah Dasar Dalam PJJ Blended*.
- Ismail, F., & Umar, M. (2020). Implementasi Penjaminan Mutu di Lembaga Pendidikan Islam; Studi Multisitus di MAN Model 1 Manado, MAN 1 Kotamobagu dan MAN 1 Kota Bitung. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 14(1), 78. <https://doi.org/10.30984/jii.v14i1.1119>
- Juran, J. M. (1987). *Management of Quality*. Juran Institute.
- Majid, A., & Andayani, D. (2011). *Pendidikan Karakter dalam Prespektif Islam*. Remaja Rosdakarya.
- Pawero, A. M. V. D. (2017). Analisis Kritis Kebijakan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) Dan Standar Isi Kurikulum Pendidikan Agama Islam. *Journal of Islamic Education Policy*, 2(2), 166.
- Polychroniou, P., & Trivellas, P. (2018). The impact of strong and balanced organizational cultures on firm performance: Assessing moderated effects. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- S. Arcaro, J. (2010). *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsi-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan* (Y. Iriantara (ed.)). Pustaka Pelajar.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)* (16th ed.). Erlangga.
- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *Journal The WINNERS*, 2(2), 107–115.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Alfabeta.
- Tim Redaksi. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tola, A., Pawero, A. M. D., & Tabiman, N. H. (2020). Pengembangan Religious Culture Melalui Manajemen Pembiasaan Diri Berbasis Multikultural. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 5(2), 147–159.
- Widdah, M. E., & Dkk. (2012). *Kepemimpinan Berbasis Nilai dan Pengembangan Mutu Madrasah*. Alfabeta.