

BALANCED SCORECARD DALAM MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN DI MAN 1 MUARA ENIM

Ana Mawaddah¹, Hendra Harmi², Sumarto³

Institut Agama Islam Negeri Curup^{1,2,3}
anamawaddah97@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk memahami bagaimana penerapan *balanced scorecard* pada lembaga pendidikan. Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan kepala sekolah, waka penjamin mutu, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas dan kaur TU, dokumentasi, serta terdapat kuesioner sebagai data penunjang yang dibagikan kepada siswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menyajikan tentang *balanced scorecard* dalam manajemen mutu pendidikan di MAN 1 Muara Enim yaitu dalam perspektif keuangan terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan dalam RKAM (Rencana Kerja dan Anggaran Madrasah); perspektif kepuasan pelayanan, dalam menyiapkan kepuasan tentu saja memerlukan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan, dalam kepuasan pelayanan peserta didik terhadap madrasah mencapai 90,96% dengan gap 9,04% dimana peserta didik sudah merasa puas terhadap pelayanan madrasah meski masih terdapat siswa yang merasa kurang puas; perspektif proses pembelajaran terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan dalam proses pembelajarn yang berupa pembuatan perangkat pembelajarn sampai dengan memperhatikan materi serta metode yang akan disampaikan serta adanya supervise yang bertujuan dalam meningkatkan proses pembelajaran setiap pendidik; perspektif pendidik dan tenaga kependidikan terdapat perencanaan yang berupa perekrutan pendidik dan tendik, pengorganisasian dengan sharing sesama pendidik dan tendik, pelaksanaan dengan penanaman budaya kerja, pembinaan dan motivasi, serta pengawasan yang dilakukan oleh TIM Penilai untuk menilai kinerja pendidik.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, Manajemen, Mutu Pendidikan

ABSTRACT

The balanced scorecard is a strategy that can be used by educational institutions to improve the quality of education. In its implementation, there are four perspectives; financial, customer, internal processes, and learning and growth perspectives. The purpose of this research is to understand how the implementation of the balanced scorecard in educational institutions. This type of qualitative research with a case study approach. The research is located at MAN 1 Muara Enim. Sources of data were obtained from field observations, interviews with school principals, quality assurance deputy heads, curriculum assistant heads, student affairs assistant heads, deputy public relations heads, and heads of administration, documentation, and there were questionnaires as supporting data distributed to students. The data analysis technique used is data reduction, data display, and conclusion. The results of this study present the balanced scorecard in education quality management at MAN 1 Muara Enim, namely from a financial perspective there is planning, organizing, implementing and supervising the

RKAM (Madrasah Work Plan and Budget); service satisfaction perspective, in preparing satisfaction of course requires planning, organizing, implementing and supervising, in the service satisfaction of students towards madrasahs it reaches 90.96% with a gap of 9.04% where students are already satisfied with madrasah services even though there are still students who feel dissatisfied; the perspective of the learning process includes planning, organizing, implementing and supervising the learning process in the form of making learning tools up to paying attention to the material and methods to be delivered as well as supervision which aims to improve the learning process of each educator; From the perspective of educators and education staff, there is planning in the form of recruiting educators and students, organizing by sharing among educators and staff, implementation by instilling a work culture, coaching and motivation, as well as supervision carried out by the Assessment Team to assess the performance of educators.
Keywords: Balanced Scorecard, Management, Quality of Education

PENDAHULUAN

Hampir setiap aspek kehidupan manusia telah diubah oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Di dunia di mana kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi diperlukan untuk mengatasi berbagai masalah mendesak. (Yanto & Khair, 2019) Sementara perkembangan ini tidak diragukan lagi telah meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mereka juga mengantarkan era baru persaingan yang kejam. Dalam dunia pasar terbuka dan persaingan internasional dewasa ini, masa depan orang-orang menjadi kurang terjamin dibandingkan sebelumnya. Mengikuti dunia luar membutuhkan peningkatan terus-menerus pada sistem pendidikan kita. Agar tidak tertinggal dalam persaingan global, mutu lembaga pendidikan harus ditingkatkan melalui proses pembangunan yang terencana, terarah, intensif, efektif, dan efisien (Yanto, 2021).

Pendidikan adalah sistem yang rumit, dan seperti sistem kompleks lainnya, ia menghadapi tantangan di banyak bidang, termasuk administrasi lembaga pendidikannya. Manajemen fasilitas dan sumber daya manusia adalah dua bidang yang menuntut perhatian terus-menerus dari manajemen (Riyad et al., 2022). Saat ini, banyak orang dan organisasi bekerja untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Demi kemajuan masyarakat dan bangsa, prakarsa ini dilandasi oleh pengakuan secara luas terhadap peran pendidikan dalam membangun sumber daya manusia dan kualitas karakter (*Nation Character Building*). Sederhananya, sistem pendidikan suatu negara adalah barometer nilai dan prestise. Kualitas manusia Indonesia secara keseluruhan hanya dapat ditingkatkan dengan meningkatkan taraf hidup di seluruh negeri, termasuk sistem Pendidikan (Sukmana et al., 2019). Seperti yang dikatakan Nabi, pengembangan kualitas harus menjadi proses yang berkelanjutan:

من كان يومه خيرا من امسه فهو رابح. ومن كان يومه مثل امسه فهو مغبون. ومن كان يومه شرا من امسه فهو ملعون. (رواه الحاكم)

"Individu yang menunjukkan peningkatan dari satu hari ke hari berikutnya sering dianggap beruntung, sedangkan mereka yang tetap stagnan sering dianggap tidak berhasil. Mereka yang mengalami penurunan performa sehari-hari seringkali dicap sebagai orang yang kurang beruntung." (HR. Al Hakim).

Hadits di atas mengisyaratkan bahwa upaya peningkatan mutu harus dilakukan secara konsisten, terorganisir, dan terukur, meliputi berbagai aspek untuk menjamin kepuasan konsumen pendidikan. Islam diakui secara luas sebagai agama yang sangat menekankan keunggulan dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Iman Islam

memberikan penekanan yang signifikan pada demonstrasi perilaku saleh, yang biasa disebut sebagai ihsan, khususnya dalam konteks tempat kerja. Ini termasuk penyediaan layanan pendidikan berkualitas tinggi. Islam menekankan kesempurnaan (*itqan*) dalam pelaksanaan tugas, di samping mengejar amal saleh. Untuk mencapai tujuan ini, sangat penting untuk menerapkan prosedur perencanaan yang efektif yang komprehensif dan tanpa cacat, yang biasa disebut sebagai cacat nol (Tuala. 2018).

Terdapat dua strategi yang dapat digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu *Total Quality Management* (TQM) dan *Balanced scorecard* (BSC), dalam penelitian ini strategi yang akan digunakan yaitu *balanced scorecard* dimana *balanced scorecard* ini dapat digunakan sebagai metode pengukuran hasil kerja suatu perusahaan, semakin berkembangnya zaman maka *balanced scorecard* terus berkembang dan dapat digunakan oleh berbagai instansi, tidak seperti dahulu yang biasanya mengukur suatu kinerja sumber daya manusia yang ada di Perusahaan (Dian & Pauzi, 2020).

Bairizki menegaskan bahwa *Balanced Scorecard* (BSC) adalah pendekatan manajemen yang diakui secara luas yang digunakan untuk meningkatkan, memastikan, dan mengevaluasi operasi internal lembaga pendidikan dan hasil eksternal yang sesuai (Arifudin & Mayasari, 2021). Istilah "kartu skor" juga dapat merujuk pada kartu atau dokumen yang digunakan untuk merekam dan melacak skor atau kinerja dalam aktivitas atau acara tertentu. *Scorecard* yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk menyusun rencana strategis yang didasarkan pada skor yang akan dicapai di masa depan. Konsep *Balanced* ditandai dengan penilaian yang komprehensif terhadap kinerja individu, yang mencakup aspek finansial dan non-finansial, serta mempertimbangkan perspektif jangka pendek dan jangka panjang, serta faktor internal dan eksternal. Pendekatan manajemen strategis menggunakan *balanced scorecard* sebagai alat untuk mengidentifikasi dan meningkatkan beragam fungsi bisnis internal dan hasil eksternal yang sesuai (Putra, 2005).

Peningkatan kualitas pendidikan sebagai langkah untuk memperbaiki kerangka manajerial sekolah (Yanto. 2020). Terlepas dari adanya beberapa faktor penting dalam lembaga pendidikan ini, hal itu memerlukan pertimbangan lebih lanjut. Salah satu contoh sumber daya yang memerlukan pengelolaan yang lebih baik berkaitan dengan pemangku kepentingan yang menunjukkan kepasifan terhadap kemajuan siswa dan kemajuan pendidikan lembaga.

Peningkatan mutu pendidikan, khususnya di lingkungan lembaga pendidikan, tidak dapat dipisahkan dari administrasi internal yang meliputi keahlian pendidik dan tenaga kependidikan, tata kelola sekolah, silabus, dan administrasi fiskal. Meskipun demikian, upaya peningkatan mutu pendidikan tersebut perlu diperkuat dengan peran serta aktif orang tua dan masyarakat sekitar.

Untuk mendirikan lembaga pendidikan yang berkualitas tinggi, sangat penting untuk mengevaluasi dan memantau proses operasionalnya secara ketat. Hal ini penting untuk mengukur keberhasilan upaya lembaga, yang dapat diukur dengan tingkat kinerja yang dicapai. Penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) di lembaga pendidikan memfasilitasi penilaian yang komprehensif terhadap tingkat kemajuan dan perkembangan yang dicapai.

Arifudin menyatakan bahwa penerapan *balanced scorecard* dapat menawarkan perspektif yang komprehensif dari sebuah lembaga pendidikan. Informasi yang akurat sangat penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi suatu sistem. *Balanced scorecard* adalah alat yang memungkinkan konversi visi dan strategi organisasi menjadi seperangkat metrik kohesif di empat perspektif yang berbeda. Kelengkapan keempat perspektif

tersebut terletak pada kemampuannya untuk mencakup semua aspek yang ada dalam lembaga Pendidikan (Arifudin & Mayasari, 2021).

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Muara Enim sebagai lembaga pendidikan yang memiliki visi, misi, dan tujuan yang ada di dalam renstra (rencana strategis) yang akan dicapai, dimana pencapaian visi, misi, dan tujuan atau renstra (rencana strategis) tersebut diperlukan penilaian mutu madrasah agar kualitas dari pendidikan dan pengelolaan lembaga pendidikan dapat meningkat dan memberikan kepuasan terhadap semua *stakeholder* di MAN 1 Muara Enim. Dalam penilaian Evaluasi Diri Madrasah (EDM) 2021 yang dilakukan di MAN 1 Muara Enim oleh Waka Penjamin Mutu MAN 1 Muara Enim mendapatkan presentasi nilai 7,73 dimana dikategorikan “Baik” dengan catatan perlu adanya perbaikan dalam aspek pengembangan diri pendidik dan tenaga kependidikan, pelaksanaan dan penilaian proses pembelajaran serta penyediaan sarana dan prasarana untuk guru dan peserta didik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud melakukan analisis pengukuran mutu pendidikan yang ada di MAN 1 Muara Enim dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* agar diperoleh gambaran kinerja yang komprehensif. Peneliti memilih perspektif *balanced scorecard* seperti perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan untuk mengevaluasi peningkatan mutu pendidikan di MAN 1 Muara Enim. Dikarenakan proses yang detail akan membuat hal yg diharapkan peneliti dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.(Abdussamad. 2021) Penelitian beralokasikan di MAN 1 Muara Enim. Sumber data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan kepala sekolah, waka penjamin mutu, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas dan kaur TU, dokumentasi, serta terdapat kuesioner sebagai data penunjang yang dibagikan kepada siswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.(Sugiyono. 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu pendidikan adalah faktor kunci dalam persaingan antar lembaga pendidikan. Mutu produk dan pelayanan yang dihasilkan oleh berbagai lembaga pendidikan, ditentukan oleh kompetensi manajerial, kepemimpinan, visi dan integritas kepribadian para manajer, guru dan pegawai.(Yanto and Siswanto. 2021) Oleh karena itu tuntutan perbaikan mutu pendidikan perlu direspon dan dijadikan isu utama penyusunan strategi pendidikan untuk memenuhi permintaan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan pada lembaga pendidikan dengan pendekatan yang jelas, terarah, serta berhasil, sehingga diperlukan penerapan prinsip-prinsip seperti *balanced scorecard*, dimana *balanced scorecard* merupakan suatu pendekatan manajerial dalam perjalanan yang sudah berkembang dan mengalami evaluasi kinerja, kemudian disempurnakan menjadi metode yang dapat dipakai dalam sistem manajemen.(Hasan and Zamroni. 2017)

Manajemen mutu pendidikan madrasah perspektif *balanced scorecard* dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan tahap dalam *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* digunakan sebagai alat pendukung untuk komunikasi, motivasi dan evaluasi strategi organisasi utama.(Hasan and Zamroni. 2017) Dalam meningkatkan mutu pendidikan, implementasi *balanced scorecard* melalui empat perspektif:

Pengelolaan Mutu Pendidikan Berdasarkan Perspektif Keuangan di MAN 1 Muara Enim

Perspektif *financial* merupakan langkah pertama dalam menyusun strategi mutu di lembaga pendidikan, dimana dapat dilihat melalui pembuatan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Madrasah (RAPBM). RAPBM sebagai bagian dari implementasi manajemen keuangan atau pembiayaan yang dimaknai sebagai serangkaian kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan mengevaluasi serta mempertanggung jawabkan pengelolaan dana secara transparan kepada masyarakat dan pemerintah (Hasan and Zamroni, 2017).

Fungsi keuangan dalam banyak organisasi berperan sebagai *supporting* atau unit penunjang. Dalam organisasi sekolah fungsi dari uang di antaranya sebagai penunjang lancarnya kegiatan utama, yaitu melakukan proses pendidikan dan pengajaran. Fungsi yang demikian tersebut tidak berlebihan, sebab setiap aktivitas dalam organisasi selalu berhubungan dengan keuangan. Lebih-lebih dalam era persaingan seperti sekarang ini, perubahan dan inovasi menjadi suatu tuntutan. Maka bisa dimengerti jika fungsi manajemen keuangan menjadi begitu penting (Hasan and Zamroni, 2017).

Adapun pengelolaan perspektif keuangan yang ada di MAN 1 Muara Enim yaitu:

Tahap perencanaan,

Tahap ini dilakukan secara strategis dalam menentukan kebutuhan dan kegiatan madrasah dalam kurun waktu tertentu. Adapun perencanaan yang dibuat berupa RKAM (Rencana Kerja Anggaran Madrasah) yang disusun dari RKJM (Rencana Kerja Jangka Menengah) dan EDM (Evaluasi Diri Madrasah).

Tahap Pengorganisasian

Karena proses pengorganisasian keuangan dalam perencanaan RKAM diawali dengan perincian dari total anggaran yang ada dan dikelompokkan berdasarkan keperluan dalam 8 standar nasional Pendidikan

Tahap Pelaksanaan

Dalam hal ini dilakukan secara efektif dan efisien, sebab dalam hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya anggaran dana dengan imbang untuk memenuhi 8 standar mutu, seimbang artinya belum tentu sama yang jelas, anggaran pendidikan dialokasikan dengan efektif dan efisien. Seperti dalam sabda Rasulullah ﷺ yang artinya:

لَا تَزُولُ قَدَمَا عِنْدَ يَوْمِ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ عُمُرِهِ فَيَمَافَأَهُ وَعَنْ عِلْمِهِ فَيَمَافَعَلُ وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَا أَنْفَقَهُ وَعَنْ جِسْمِهِ فَيَمَافِأُ أَبْلَاهُ

“Tidaklah bergeser telapak kaki bani Adam pada hari kiamat dari sisi Rabb-nya hingga ditanya lima perkara; umurnya untuk apa dia gunakan, masa mudanya untuk apa ia habiskan, harta darimana ia dapatkan dan untuk apa ia belanjakan, dan apa yang ia perbuat dengan ilmu-ilmu yang telah ia ketahui.” (HR. Tarmidzi)

Hadist tersebut menjelaskan bahwa Islam telah mengatur dan mewajibkan umatnya untuk melakukan pengelolaan keuangan yang bertujuan agar keuangan yang ada dikeluarkan atau digunakan sebagaimana mestinya. Pengawasan keuangan yang dilakukan di MAN 1 Muara Enim yaitu dilakukan oleh waka penjamin mutu, pengawas madrasah, bahkan adanya IRJEN dimana semua bentuk kegiatan terutama dibidang keuangan tentu adanya pengecekan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kembali bahwa dalam melihat mutu pendidikan berdasarkan perspektif keuangan *balanced scorecard* diperlukannya sebuah pengelolaan pembiayaan dari perencanaan anggaran secara

akuntabel, pengorganisasian dalam pengalokasian yang tepat, pelaksanaan anggaran secara efektif dan efisien agar terpenuhinya kegiatan serta adanya pengawasan keuangan pada lembaga pendidikan dalam melihat keterlaksanaannya perencanaan.

Pengelolaan Mutu Pendidikan Berdasarkan Perspektif Kepuasan Pelayanan pada siswa di MAN 1 Muara Enim

Siswa sebagai konsumen, peserta didik sebagai investor bagi masa depannya memiliki peran yang menentukan keberlanjutan suatu sekolah. Sebagai konsumen siswa berhak atas mutu dan pelayanan pendidikan yang berkualitas. Sebagai investor siswa berhak mendapatkan keuntungan masa depan atas pengajaran dan pendidikan yang diperoleh.

Keberhasilan untuk mewujudkan harapan siswa merupakan indikator keberhasilan sekolah, yaitu adanya sistem yang bekerja secara dinamis untuk menghasilkan lulusan dengan penempatan yang efektif, menjamin kualitas instruksional dan penunjang kegiatan akademik serta menjalin hubungan baik antara pihak sekolah dengan wali siswa (Hasan & Zamroni, 2017). Manajemen siswa yang efektif dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman di kalangan siswa, sehingga meningkatkan motivasi dan hasil belajar mereka selama proses pendidikan (Rosyad. 2019). Dalam skenario ini, sangat penting bagi manajemen untuk memastikan bahwa kebutuhan dan preferensi siswa terpenuhi, jika tidak terlampaui.

Keberhasilan untuk mewujudkan harapan siswa merupakan indikator keberhasilan sekolah, yaitu adanya sistem yang bekerja secara dinamis untuk menghasilkan lulusan dengan penempatan yang efektif, menjamin kualitas instruksional dan penunjang kegiatan akademik serta menjalin hubungan baik antara pihak sekolah dengan wali siswa. Adapun pengelolaan yang dilakukan MAN 1 Muara Enim dalam memenuhi kepuasan/keinginan siswa yaitu:

Tahap perencanaan pelayanan di MAN 1 Muara Enim dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk kebutuhan peserta didik. Dalam hal pengorganisasian pelayanan meliputi penyediaan petugas pelayanan sesuai dengan fasilitas pelayanan yang disediakan sesuai kebutuhan siswa, seperti: PTSP, BK, Perpustakaan, UKS, lab, serta menyediakan fasilitas ekstrakurikuler. **Pelaksanaan** pelayanan di MAN 1 Muara Enim dilakukan dengan menggunakan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dimana dalam pengukuran tersebut menunjukkan skor 90,96% dengan bobot 4 dan dengan keterangan puas.

Tabel 1
Nilai Kepuasan Peserta Didik MAN 1 Muara Enim

| No | Indikator | Rata-rata Skor | | | TKP (%) | Bobot | Ket |
|----|-----------------------|----------------|---------|--------|---------|-------|-------------|
| | | Kenyataan | Harapan | Gap | | | |
| 1 | <i>Tangibles</i> | 36,84 | 42,12 | -5,28 | 87,46 | 4 | Puas |
| 2 | <i>Reliability</i> | 26,38 | 27,71 | -1,33 | 95,2 | 5 | Sangat Puas |
| 3 | <i>Responsiveness</i> | 15,47 | 18,79 | -3,32 | 82,33 | 4 | Puas |
| 4 | <i>Assurance</i> | 50,63 | 53,37 | -2,74 | 94,87 | 5 | Sangat Puas |
| 5 | <i>Emphaty</i> | 17,01 | 18,9 | -1,89 | 90 | 4 | Puas |
| | Rata-Rata | 29,27 | 32,18 | - 2,91 | 90,96 | 4 | Puas |

(Sumber: Hasil penelitian penulis)

Semua indikator tersebut menunjukkan nilai kepuasan peserta didik yang baik dengan nilai berada diatas 80%. Pada indikator *reliability* (kepercayaan) menunjukkan nilai tertinggi yaitu mencapai 95,2% dimana peserta didik merasa pelayanan yang

diberikan telah sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Akan tetapi dari hasil tersebut masih terdapat gap yang artinya masih terdapat siswa yang merasa kurang dalam pelayanan yang diberikan madrasah.

Pengawasan pelayanan yang dilakukan oleh MAN 1 Muara Enim dengan melihat input dan output peserta didik. Suatu lembaga pendidikan dituntut untuk memiliki pelayanan yang prima dan berkualitas kepada palanggannya yaitu peserta didik sendiri. Kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan yang diberikan dapat dilihat berdasarkan kualitas layanan yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan.

Pengelolaan Mutu Pendidikan Berdasarkan Perspektif Proses Pembelajaran di MAN 1 Muara Enim

Pada perspektif ini, pihak sekolah perlu melakukan analisis rantai nilai (*value chain analysis*). *Scorecard* memungkinkan kepala sekolah dan unsur pimpinan lainnya mengetahui seberapa baik organisasi mereka berjalan dan apakah produk jasa pendidikan mereka sesuai dengan spesifikasi dan ekspektasi masyarakat. Proses terpenting itu didasarkan pada usaha untuk memberikan jaminan pada kualitas Proses Belajar Mengajar (PBM) dan kualitas perangkat pendukung PBM. Oleh sebab itu proses bisnis internal dalam lembaga pendidikan mengarah ke proses pembelajaran (Hasan and Zamroni. 2017)

Pengelolaan pembelajaran yang efektif memerlukan fungsi manajemen untuk dapat mengoptimalkan dalam proses pengelolannya, sehingga manajemen pembelajaran diperlukan mulai dari perencanaan sebelum pembelajaran, ketika pelaksanaan pembelajaran dan sesudah pembelajaran berlangsung (Yanto. 2020). Bentuk perencanaan proses pembelajaran di MAN 1 Muara Enim yaitu dengan menyusun perencanaan awal di setiap semester yaitu dengan membuat perangkat pembelajaran yang terdiri dari jadwal pendidikan yang disusun oleh tenaga kurikulum, perhitungan mingguan dan alokasi waktu pelajaran yang disiapkan oleh wakil kepala kurikulum, silabus, program tahunan dan semester, kriteria kompetensi minimum (KKM), dan rencana pembelajaran singkat (RPP). Berkaitan pengorganisasian proses pembelajaran di MAN 1 Muara Enim yaitu dengan mempersiapkan sumber belajar, metode, materi apa yang akan digunakan dalam pembelajaran serta alat belajar dan sumber belajar yang akan digunakan untuk tercapainya tujuan pembelajaran yang efektif dan efisien.

Adapun pelaksanaan dalam proses pembelajaran meliputi kegiatan pendahuluan, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. Ketiga kegiatan tersebut dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan siswa dalam hal perolehan pengetahuan, pengembangan sikap, dan peningkatan keterampilan. Bentuk pengawasan proses pembelajaran meliputi, supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah dan dibantu oleh para wakil kepala sekolah, dan juga melalui Evaluasi Diri Madrasah (EDM). Penerapan sistem manajemen pembelajaran sangat penting untuk memfasilitasi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan proses pembelajaran yang efektif, sehingga mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan dan meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Pengelolaan Mutu Pendidikan Berdasarkan Perspektif Tenaga Pendidik dan Kependidikan di MAN 1 Muara Enim

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *balanced scorecard* berupa mengembangkan pengukuran dan tujuan untuk mendorong organisasi agar berjalan dan tumbuh. Untuk mengoperasikan proses intern dalam rangka menghasilkan pelayanan yang memiliki *value* bagi seluruh unsur pendidikan, diperlukan personel yang produktif

dan berkomitmen. Produktivitas ditentukan oleh kompetensi personel dan ketersediaan prasarana yang diperlukan untuk menjalankan proses intern. (Hasan and Zamroni. 2017)

Komitmen personel ditentukan oleh kualitas lingkungan kerja yang dibangun. Hal tersebut diwujudkan melalui komunikasi, penghargaan dan dukungan dari pihak sekolah untuk individu-individu dari jabatan tertinggi sampai dengan yang terbawah. Peningkatan mutu pendidikan yang dilakukan oleh madrasah dengan cara memperketat sistem rekrutmen tenaga pendidik dan kependidikan guna mendapatkan pegawai/karyawan yang *qualified* pada bidang kerja organisasi.

Proses rekrutmen dimulai waktu calon pegawai/karyawan baru dicari dan berakhir pada saat para calon menyampaikan dan dikualifikasikan lamaran atau permohonannya. Hasil akhir rekrutmen adalah diperolehnya sekelompok calon pegawai/karyawan untuk diikutsertakan dalam seleksi sebagai kegiatan manajemen sumber daya manusia (Nawasari. 2000).

Adapun pengelolaan perspektif tenaga pendidik dan kependidikan di MAN 1 Muar Enim yaitu

Tahap perencanaan

Pada tahap ini melalui proses rekrutment tenaga pendidik dan kependidikan yang selektif sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan madrasah. Untuk tahap pengorganisasian terdapat wadah dimana para pegawai dapat berbagi informasi dan saling membantu sesama pegawai jika tidak bias dilakukan oleh satu orang.

Tahap pelaksanaan

Dalam perspektif ini meliputi, dengan meningkatkan kualitas SDM dengan menanamkan budaya kerja sehingga terciptanya komitmen bagi para pendidik dan kependidikan, serta adanya pembinaan dan motivasi melalui pendekatan-pendekatan dari kepala sekolah.

Pengawasan

Yang dilakukan meliputi penilaian yang dilakukan oleh TIM penilai kinerja para pendidik dan kependidikan yang dibentuk oleh kepala sekolah dan waka kurikulum dengan mempertimbangkan 3 hal berikut *learning and growth perspective*, seperti *employee capabilities*, *Information system capabilities*, dan *motivation, empowerment and alignment*. Paradigma manajemen terbaru menjelaskan bahwa proses pembelajaran sangat penting bagi pegawai untuk melakukan *trial and error* sehingga turbulensi lingkungan sama-sama dicoba-kenali tidak hanya oleh jenjang manajemen strategis tetapi juga oleh segenap pegawai di dalam organisasi sesuai kompetensinya masing-masing.

SIMPULAN

Hasil penelitian pada MAN 1 Muara Enim dapat disimpulkan bahwa pengukuran dengan *balanced scorecard* dapat diambil sebagai berikut: **Perspektif Keuangan**, meliputi; pembuatan RKAM. Pengorganisasian dana berdasarkan 8 standar nasional pendidikan Pelaksanaan dengan adanya pembukuan atas pengeluaran dana, dan Pengawasan yang dilakukan oleh waka penjamin mutu dan ITJEN kemenag. **Perspektif Kepuasan** Pelayanan/perspektif pelanggan, meliputi; perencanaan dalam menyiapkan sarana dan prasarana untuk kenyamanan belajar. Pengorganisasian pegawai dalam pembagian tugas dalam melayani peserta didik, seperti UKS, BK, perpustakaan, dll. Pelaksanaan yang meliputi pelayanan *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dimana kelima pelayanan mutu tersebut memperoleh skor 90,96% dan gap 9,04%. Pengawasan yang dilakukan berupa melihat input dan output peserta didik. **Perspektif Proses Pembelajaran**, meliputi perencanaan berupa pembuatan perangkat

pembelajaran. Pengorganisasian berupa penyiapan materi, metode pembelajaran. Pelaksanaan berupa kegiatan pendahuluan, inti dan penutup dalam pembelajarn. Pengawasan dilakukan melalui kegiatan supervisi. **Perspektif Tenaga Pendidik dan Kependidikan**, meliputi perencanaan tenaga pendidik dan kependidikan. Pengorganisasian adanya MGMP atau wadah dalam pertukaran informasi. Pelaksanaan dilakukan dengan peningkatan kualitas SDM dan komitmen melalui penanaman budaya kerja, pembinaan dan pedekatan-pedekatan lainnya. Pengawasan berupa penilaian dari TIM penilai dalam menilai kinerja SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). CV. Syakir Media Perss.
- Arifudin, O., & Mayasari, A. (2021). Implementasi Balanced Scorecard dalam Mewujudkan Pendidikan Tinggi World Class. *Edusmapul*, 5(2), 767–775. <https://ummaspul.e-journal.id/maspuljr/article/view/2333>
- Dian, D., & Pauzi, E. R. (2020). Pendekatan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Penilaian Kinerja Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Idarah*, 5(2), 83–87. <https://doi.org/10.54892/jmpialidarah.v5i2.69>
- Hasan, B., & Zamroni. (2017). Manajemen Mutu Pendidikan Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard. In *Econosains Jurnal Online Ekonomi dan Pendidikan* (Vol. 8, Issue 2). Akademia Pustaka.
- Nawasari, H. (2000). *Manajemen Strategik: Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Gajahmada University Pers.
- Putra, B. I. (2005). *Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balanced Scorcard di CV Mch Sidoarjo*. Tek. Industri Umnsida.
- Riyad, M., Ali2, A., Septiani, D., Masyani, K., Irfani, A., Zahrotunnzibah, A., Dardiri, D., Badriah, S., & Abidin, Z. (2022). Manajemen Peningkatan Mutu untuk Mewujudkan Pendidikan Berkualitas. *Edusifa: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2), 166–173. <https://doi.org/10.56146/EDUSIFA.V6I2.29>
- Rosyad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter melalui Kegiatan Pembelajaran di Lingkungan Sekolah. *Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(2), 173-190.
- Sukmana, G. A., Mulyasa, E., & Sudradjat, A. (2019). M Anajemen Pendanaan Pendidikan Dasar Oleh Pemerintah Daerah Kota Tasikmalaya Dalam Rangka Pemerataan Akses Dan Mutu Pendidikan . *Kajian Manajemen Pendidikan*, 1(2), 53–64.
- Tuala, R. P. (2018). *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah* (A. Mujib (ed.)). Lintang Rasi Aksara Books.
- Yanto, M. (2020). Manajemen Mutu Pendidikan Anak Usia Dini Wijaya Kusuma Rejang Lebong. *Zuriah: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(2), 97–106. <https://doi.org/10.29240/ZURIAH.V1I2.2020>
- Yanto, M. (2021). The Role of The School Committee on Infrastructure Management at Public Aelementary School. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(3), 672–682. <https://doi.org/10.31538/ndh.v6i3.1784>
- Yanto, M., & Khair, U. (2019). Manajemen Pendidikan Pada Tadris Bahasa Indonesia STAIN Curup. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 3(1), 76. <https://doi.org/10.29240/jsmp.v3i1.851>

Yanto, M., & Siswanto. (2021). Manajemen Sarana Prasarana Mutu Pembelajaran Di Smk Negeri 1 Rejang Lebong. *Journal Evaluasi*, 5(1), 166. <https://doi.org/10.32478/evaluasi.v5i1.616>