

ABSTRAK

Tesis dengan Judul “Manajemen Strategik dalam Meningkatkan *Excellent service* Lembaga Pendidikan (Studi multikasus di MAN 2 Trenggalek dan SMAN 1 Karanganyar Trenggalek) yang ditulis oleh Anang Prasetyo Miftakhudin, NIM. 1250121005. Program Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, UIN SATU Tulungagung. Pembimbing; Prof. Dr. H. Prim Masrokan Mutohar, M.Pd, dan Dr. Hj. Sulistyorini, M.Ag

Kata Kunci: Manajemen Strategik, Service Excellent, Sekolah dan Madrasah

Penelitian dalam tesis ini berlatar belakang permasalahan tuntutan layanan lembaga pendidikan yang selalu muncul dan berkembang. Sekolah Menengah Atas atau yang sederajat harus mampu menjawab dinamika ilmu pengetahuan dan teknologi yang turut mempengaruhi persepsi dan atensi masyarakat terhadap sistem pelayanan sekolah. Keterlambatan merespon atas persoalan yang muncul di lembaga pendidikan akan semakin menjauhkan lembaga pendidikan tersebut dari pelanggan pendidikan. Salah satu upaya sebagai respon perkembangan tuntutan masyarakat pendidikan tersebut adalah dengan menerapkan sistem layanan pendidikan dalam kerangka manajemen strategic layanan pendidikan untuk meningkatkan *Excellent service* lembaga pendidikan.

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah 1) formulasi strategik dalam upaya meningkatkan *excellent service* di MAN 2 Trenggalek dan SMAN 1 Karanganyar Trenggalek?; 2) Bagaimana Implementasi strategik dalam upaya meningkatkan *excellent service* di MAN 2 Trenggalek dan SMAN 1 Karanganyar Trenggalek?; 3) Bagaimana evaluasi strategik dalam upaya meningkatkan *excellent service* di MAN 2 Trenggalek dan SMAN 1 Karanganyar Trenggalek?

Penelitian tesis ini menggunakan metode metode kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah 1) analisis data kasus tunggal, 2) analisis lintas kasus. Keabsahan data menggunakan *kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas*

Hasil penelitian: 1) Formulasi strategi merupakan tahapan; a) internalisasi visi, misi dan tujuan sebagai kerangka piker dan bertindak; b) Assessment yang berfokus pada lingkungan sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan, warga sekolah, dan sarana prasarana; c) Perumusan strategi umum sebagai pedoman seluruh unsur layanan pendidikan yang dimiliki sekolah; d) Perumusan strategi spesifik guna mencapai *excellent service* pada masing-masing unsur layanan; 2) Implementasi strategi merupakan; a) Pelaksana dan pelaksanaan menggunakan pendekatan hirarkis sesuai dengan struktur organisasi madrasah; b) Program lingkungan dan iklim madrasah adalah menciptakan sekolah bersih dan kawasan bertatakrama dan berbusana islami; c) Program pembelajaran menggunakan pendekatan PAIKEM berbasis computer dan tehnologi informasi, pengembangan jurusan, pengembangan program pengembangan diri, perpustakaan dan laborat; d) Maksimalisasi layanan administrasi; 3) Evaluasi strategi; a) berbasis kelembagaan dan personal; b) indicator capaian ditunjukkan dengan konsistensi peningkatan pelanggan pendidikan setiap tahunnya dan peningkatan raihan prestasi baik dari sisi kualitas maupun kuantitas.

ABSTRACT

Thesis with the title "Strategic Management in Increase Excellent Service in Educational Institutions (Multicase studies at MAN 2 Trenggalek and SMAN 1 Karangany Trenggalek) written by Anang Prasetyo Miftakhudin, NIM. 1250121005. Postgraduate Program in Islamic Education Management Study Program, UIN SATU Tulungagung. Advisor; Prof. Dr. H. Prim Masrokan Mutohar, M.Pd, and Dr. Hj. Sulistyorini, M.Ag

Keywords: Strategic Management, Excellent Service, Schools and Madrasas The research in this thesis is based on the problem of demands for services in educational institutions that are always emerging and developing. Senior High School or its equivalent must be able to respond to the dynamics of science and technology which also influence people's perceptions and attention to the school service system. Delays in responding to problems that arise in educational institutions will further distance these educational institutions from education customers. One of the efforts as a response to the development of the education community's demands is to implement an education service system within the strategic management framework of educational services to realize excellent service in educational institutions.

The research questions in this study are 1) strategic formulation in an effort to improve excellent service at MAN 2 Trenggalek and SMAN 1 Karangany Trenggalek?; 2) What is the strategic implementation in an effort to improve excellent service at MAN 2 Trenggalek and SMAN 1 Karangany Trenggalek?; 3) What is the strategic evaluation in an effort to improve excellent service at MAN 2 Trenggalek and SMAN 1 Karangany Trenggalek?

This thesis research uses qualitative methods. Data collection techniques using participant observation, in-depth interviews and documentation. Data analysis techniques used are 1) single case data analysis, 2) cross case analysis. Data validity uses credibility, transferability, dependability and confirmability

Research results: 1) Strategy formulation is a stage; a) internalization of the vision, mission and goals as a framework for thinking and action; b) Assessment that focuses on the school environment, educators and education staff, school residents, and infrastructure; c) Formulation of a general strategy as a guideline for all elements of education services owned by schools; d) Formulation of specific strategies to achieve excellent service in each service element; 2) Implementation of the strategy is; a) Executors and implementers use a hierarchical approach in accordance with the organizational structure of the madrasah; b) The madrasa environment and climate program is to create clean schools and areas with Islamic manners and dress; c) The learning program uses a computer-based PAIKEM approach and information technology, development of departments, development of self-development programs, libraries and laboratories; d) Maximization of administrative services; 3) Evaluation of strategy'a) based on institutional and personal; b) achievement indicators are shown by the consistency of increasing education subscribers every year and increasing achievement both in terms of quality and quantity.

خلاصة

أطروحة بعنوان "الإدارة الإستراتيجية في تحقيق الخدمة الممتازة في المؤسسات التعليمية (دراسة الحالة المتعددة في المدرسة العالية الحكومية الثانية ترينجالك والمدرسة الثانوية العالية الحكومية الأولى كارانجان ترينجالك) كتبها أنانج براسيتيو مفتاح الدين ، نيم. ١٢٨٥٠١٢١٠٠٥. برنامج الدراسات العليا في برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، جامعة الدولة الإسلامية سيد علي رحمة الله تولونج اجونج. مستشار. أ. بروفصار دكتور. الحاج بريم ماسروكان مطهر ، ماجستير في التربية ، و دكتور. الحاجة. سوليستيوريني ، ماجستير في الدين

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإستراتيجية ، الخدمة الممتازة ، المدارس والمدارس

يعتمد البحث في هذه الرسالة على مشكلة الطلبات على الخدمات في المؤسسات التعليمية التي دائماً ما تظهر وتتطور. يجب أن تكون المدرسة الثانوية العليا أو ما يعادلها قادرة على الاستجابة لديناميكيات العلوم والتكنولوجيا التي تؤثر أيضاً على تصورات الناس واهتمامهم بنظام الخدمة المدرسية. سيؤدي التأخير في الاستجابة للمشكلات التي تظهر في المؤسسات التعليمية إلى إبعاد هذه المؤسسات التعليمية عن عملاء التعليم. إن أحد الجهود كاستجابة لتطور مطالب المجتمع التعليمي هو تنفيذ نظام خدمة تعليمية ضمن إطار الإدارة الإستراتيجية للخدمات التعليمية لتحقيق خدمة ممتازة في المؤسسات التعليمية.

أسئلة البحث في هذه الدراسة هي (١) صياغة استراتيجية في محاولة لتحقيق خدمة ممتازة في المدرسة العالية الحكومية الثانية ترينجالك والمدرسة الثانوية العالية الحكومية الأولى كارانجان ترينجالك؟ (٢) ما هو التنفيذ الاستراتيجي في محاولة لتحقيق الخدمة الممتازة في مدرستين عاليتين بولاية ترينجالك وولاية ترينجالك ومدرسة ولاية كارانجان ترينجالك الثانوية العليا؟ (٣) ما هو التقييم الاستراتيجي في محاولة لتحقيق الخدمة الممتازة في مدرستين عاليتين بولاية ترينجاليك ومدرسة ولاية كارانجان ترينجالك الثانوية العليا؟

يستخدم هذا البحث في أطروحة الأساليب النوعية. تقنيات جمع البيانات باستخدام ملاحظة المشاركين والمقابلات المتعمقة والتوثيق. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي (١) تحليل بيانات الحالة الفردية ، (٢) تحليل الحالة المتقاطعة.

نتائج البحث: (١) صياغة الإستراتيجية مرحلة. أ) استيعاب الرؤية والرسالة والأهداف كإطار للتفكير والعمل ؛ ب) التقييم الذي يركز على البيئة المدرسية والمعلمين وموظفي التعليم وسكان المدارس والبنية التحتية ؛ ج) صياغة إستراتيجية عامة كدليل إرشادي لجميع عناصر خدمات التعليم التي تمتلكها المدارس. د) صياغة استراتيجيات محددة لتحقيق خدمة ممتازة في كل

عنصر خدمة ؛ ٢) تنفيذ الاستراتيجية ؛ أ) يستخدم المنفذون والمنفذون نهجًا هرميًا وفقًا للهيكل التنظيمي للمدرسة ؛ ب) برنامج البيئة والمناخ في المدرسة هو إنشاء مدارس ومناطق نظيفة بآداب ولباس إسلامي. ج) يستخدم برنامج التعلم نهج التعلم النشط والمبتكر والإبداعي والفعال والممتع القائم على أجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات ، وتطوير الأقسام ، وتطوير برامج التطوير الذاتي والمكتبات والمختبرات. د) تعظيم الخدمات الإدارية ؛ ٣) تقييم الإستراتيجية (أ) على أساس مؤسسي وشخصي. ب) تظهر مؤشرات الإنجاز من خلال الزيادة المستمرة للمشاركين في التعليم كل عام وزيادة الإنجاز من حيث النوعية والكمية