

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR” ditulis oleh Retno Wahyuni, NIM: 12207193034. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dibimbing oleh Prof. Dr. H. Prim Masrokan Muthohar, M.Pd

**Kata Kunci:** MPMBS, Peningkatan Mutu, Kepuasan Pelanggan.

Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah atau yang sering disebut dengan MPMBS adalah suatu kegiatan pengelolaan yang dilimpahkan kepada madrasah untuk mengatur segala sumber daya dan potensi yang ada di dalam sekolah. MPMBS ini merupakan pemberian desentralisasi yang diberikan pemerintah untuk sekolah atau madrasah untuk menentukan kebijakannya sendiri yang dapat dipertanggung jawabkan kepada pemerintah. MPMBS ini tidak serta merta berdiri sendiri namun tetap dalam arahan dan pengontrolan dari pihak pemerintah. Dalam pelaksanaan MPMBS ini melibatkan berbagai pihak yaitu dari pemerintah, warga sekolah atau madrasah, dan juga masyarakat. Di MAN 3 BLITAR ini merupakan salah satu madrasah yang menerapkan MPMBS hal ini dapat dilihat dari kebijakan serta produk program yang dihasilkan, dimana dalam menerapkan MPMBS ini madrasah ingin mencapai kualitas mutu yang lebih baik lagi. Dari pelaksanaan MPMBS ini diharapkan mampu membawa MAN 3 BLITAR menjadi madrasah yang berkualitas tinggi dan mampu bersaing dengan madrasah lainnya, dan juga untuk memuaskan para pelanggan dengan mengoptimalkan sumber daya dan potensi yang ada di MAN 3 BLITAR.

Kajian dan pembahasan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan tentang: 1) Untuk mendeskripsikan perencanaan kegiatan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR. 2) Untuk mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR. 3) Untuk mendeskripsikan evaluasi kegiatan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR. 4) Untuk mendeskripsikan tindak lanjut kegiatan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan mengambil latar manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan mutu di MAN 3 BLITAR. Sumber data yang diambil dari kepla madrasah, waka kurikulum, guru, peserta didik, dan wali murid. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan temuan meliputi perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi menggunakan triangulasi data dan triangulasi teknik, dan pengecekan sejawat.

Hasil penelitian ini meliputi: 1) Perencanaan peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terdiri dari: (a) Perencanaan kurikulum menggunakan kurikulum merdeka dan juga kurikulum 2013. (b) Perencanaan pengelolaan dengan merencanakan Rencana Kerja Jangka Menengah (RKJM) dan juga Rencana Kerja Tahunan (RKT). (c) Perencanaan penilaian meliputi penetapan KKM (Kriteria Ketuntasan Minimum), dan juga perencanaan KI/KD (Kompetensi Dasar). (d) Perencanaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yaitu terkait standar kualifikasi dan juga perencanaan pengadaan program lanjutan bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang belum tersertifikasi agar meningkatkan kualitas para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. (e) Perencanaan standar pembiayaan meliputi besaran pembayaran yang akan ditetapkan madrasah untuk peserta didik. (f) Perencanaan sarana prasarana ini meliputi perencanaan pengadaan alat habis pakai.

2) Perencanaan peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terdiri dari: (a) Pelaksanaan kurikulum merdeka dan K13. (b) Pelaksanaan standar proses menerapkan RPP dan silabus pembelajaran. (c) Pelaksanaan standar pengelolaan yaitu pengelolaan kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), ekstrakurikuler, dan pembinaan prestasi. (d) Pelaksanaan standar tenaga pendidik dan kependidikan yaitu merekrut tenaga pendidik dan kependidikan minimal S1, izin studi lanjutan, melakukan pembinaan-pembinaan yang intensif untuk tenaga pendidik yang baru. (e) Pelaksanaan standar sarana dan prasarana meliputi pengadaan kelas, pengadaan gedung serbaguna, adanya fasilitas penunjang seperti lapangan voli dan sepak bola. (f) Pelaksanaan standar penilaian meliputi tiga aspek yaitu aspek pengetahuan, aspek sikap, aspek keterampilan, dan juga aspek spiritual. (g) Standar kompetensi lulusan berupa penilaian pada aspek pengetahuan, aspek sikap, aspek keterampilan, dan juga aspek spiritual.

3) Evaluasi peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terdiri dari: (a) Evaluasi dilihat dari 2 aspek yaitu evaluasi proses dan juga evaluasi hasil. (b) Evaluasi proses menyangkut bagaimana para siswa MAN 3 BLITAR aktif dalam melakukan kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dibidang akademik maupun non akademik. Seperti dilakukannya tes atau ulangan pada setiap bab dan juga setiap akhir mata pelajaran. (c) Evaluasi hasil dapat diukur dengan melihat perubahan perilaku siswa menjadi lebih baik dan juga dapat dilihat dari hasil belajar siswa yang meningkat baik dalam bidang akademik maupun non akademik. 4) Tindak Lanjut peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terdiri dari: (a) Perbaiki program dengan menyusun kembali kurikulum yang digunakan, guru mapel menyusun silabus yang akan digunakan untuk mengajar. (b) Melakukan pengadaan sarana dan prasarana. (c) Melakukan perencanaan kembali.

## ABSTRACT

Thesis with the title "School-Based Quality Improvement Management in Improving Customer Satisfaction at MAN 3 BLITAR" was written by Retno Wahyuni, NIM: 12207193034. Islamic Education Management Study Program. Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung State Islamic University, supervised by Prof. Dr. H. Prim Masrokan Muthohar, M.Pd

**Keywords:** School-based quality improvement management, Quality Improvement, Customer Satisfaction.

School-Based Quality Improvement Management or what is often referred to as MPMBS in Indonesian is a management activity delegated to madrasahs to manage all the resources and potential that exist within schools. This school-based quality improvement management is a decentralization gift given by the government for schools or madrasahs to determine their own policies which can be accountable to the government. This school-based quality improvement management does not automatically stand alone but is still under direction and control from the government. In the implementation of school-based quality improvement management, various parties are involved, namely from the government, school or madrasah residents, and also the community. In MAN 3 BLITAR, this is one of the madrasahs that implements school-based quality improvement management. This can be seen from the policies and program products produced, where in implementing school-based quality improvement management, madrasahs want to achieve even better quality. From the implementation of the school-based quality improvement management, it is hoped that it will be able to bring MAN 3 BLITAR into high quality madrasahs and be able to compete with other madrasahs, and also to satisfy customers by optimizing the resources and potential that exist in MAN 3 BLITAR.

The study and discussion of this thesis aims to explain about: 1) To describe the planning of school-based quality improvement management activities in increasing customer satisfaction at MAN 3 BLITAR. 2) To describe the implementation of school-based quality improvement management activities in increasing customer satisfaction at MAN 3 BLITAR. 3) To describe the evaluation of school-based quality improvement management activities in increasing customer satisfaction at MAN 3 BLITAR. 4) To describe the follow-up of school-based quality improvement management activities in increasing customer satisfaction at MAN 3 BLITAR.

This study used a qualitative approach, taking the background of school-based quality improvement management in improving quality at MAN 3 BLITAR. Sources of data were taken from the head of the madrasah, deputy head of curriculum, teachers, students, and student guardians. Data collection was carried out by conducting observations, interviews, and also documentation. Data analysis uses data condensation, data presentation, and conclusion drawing. Checking the

validity of the findings includes extending participation, persistence of observations, triangulation using data triangulation and technical triangulation, and peer checking.

The results of this study include: 1) Planning for school-based quality improvement in increasing customer satisfaction consists of: (a) Curriculum planning using the independent curriculum and also the 2013 curriculum. (b) Management planning by planning the Medium Term Work Plan (RKJM) and also the Work Plan Annual (CTR). (c) Planning for the assessment includes determining KKM (Minimum Completeness Criteria), as well as planning KI/KD (Basic Competency). (d) Planning for teaching staff and education staff, namely related to qualification standards and also planning for the procurement of advanced programs for educators and education staff who have not been certified so as to improve the quality of teaching staff and education staff. (e) Planning for financing standards includes the amount of payment to be determined by the madrasah for students. (f) Planning for this infrastructure includes planning for the procurement of consumable equipment.

2) School-based quality improvement planning in increasing customer satisfaction consists of: (a) Implementation of independent curriculum and K13. (b) Implementation of standard processes for implementing lesson plans and learning syllabus. (c) Implementation of management standards, namely the management of New Student Admission (PPDB) activities, extracurriculars, and achievement coaching. (d) Implementation of standards for educators and education staff, namely recruiting educators and education staff at least S1, permits for further study, conducting intensive coaching for new educators. (e) The implementation of standard facilities and infrastructure includes the procurement of classes, the procurement of multipurpose buildings, the existence of supporting facilities such as volleyball and football courts. (f) The implementation of assessment standards includes three aspects, namely knowledge aspects, attitude aspects, skill aspects, and also spiritual aspects. (g) Graduate competency standards in the form of assessments on aspects of knowledge, aspects of attitudes, aspects of skills, and also aspects of spirituality.

3) School-based quality improvement evaluation in increasing customer satisfaction consists of: (a) Evaluation seen from 2 aspects, namely process evaluation and also evaluation of results. (b) Process evaluation concerns how MAN 3 BLITAR students are active in carrying out activities to improve their abilities in the academic and non-academic fields. Such as tests or tests in each chapter and also at the end of each subject. (c) Evaluation of results can be measured by looking at changes in student behavior for the better and can also be seen from student learning outcomes that increase both in academic and non-academic fields. 4) Follow-up school-based quality improvement in increasing customer satisfaction consists of: (a) Program improvement by rearranging the curriculum used, maple teachers compiling a syllabus that will be used for teaching. (b) Procurement of facilities and infrastructure. (c) Re-planning.

## الملخص

أطروحة بعنوان "إدارة تحسين الجودة في المدرسة في تحسين رضا العملاء في رجل ٣ بليتار" كتبها ريتنو واهيون، نيم، ٢٠٢١ (١٧٠٣٩١٧٠٤٣٠) برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية. جامعة السيد علي رحمة الله تولونغجونغ الإسلامية التابعة للدولة، بإشراف أ. دكتور بريم مسروكان موثوهار

**الكلمات المفتاحية:** إدارة تحسين الجودة في المدرسة، تحسين الجودة، إرضاء العملاء

إدارة تحسين الجودة في المدرسة أو ما يشار إليه غالبًا باسم إدارة تحسين الجودة على أساس المدرسة هو نشاط إداري مفوض إلى المدارس الدينية لإدارة جميع الموارد والإمكانات الموجودة داخل المدارس. تعد إدارة تحسين الجودة على أساس المدرسة هدية لامركزية تقدمها الحكومة للمدارس أو المدارس الدينية لتحديد سياساتها الخاصة التي يمكن أن تكون مسؤولة أمام الحكومة. لا تقف إدارة تحسين الجودة على أساس المدرسة وحدها بشكل تلقائي ولكنها لا تزال تحت التوجيه والسيطرة من الحكومة. في تنفيذ إدارة تحسين الجودة على أساس المدرسة، تشارك أطراف مختلفة، وتحديدًا من الحكومة أو سكان المدرسة أو المدرسة، وكذلك المجتمع. في رجل ٣ بليتار، هذه واحدة من المدارس الدينية التي تطبق إدارة تحسين الجودة على أساس المدرسة، ويمكن ملاحظة ذلك من السياسات ومنتجات البرامج المنتجة، حيث تريد المدارس عند تنفيذ إدارة تحسين الجودة على أساس المدرسة تحقيق جودة أفضل. من خلال تنفيذ إدارة تحسين الجودة على أساس المدرسة، من المأمول أن تكون قادرة على جلب رجل ٣ بليتار إلى المدارس الدينية عالية الجودة وأن تكون قادرة على التنافس مع المدارس الدينية الأخرى، وكذلك لإرضاء العملاء من خلال تحسين الموارد والإمكانات الموجودة في رجل ٣ بليتار

تهدف دراسة ومناقشة هذه الأطروحة إلى شرح ما يلي: ١) لوصف تخطيط أنشطة إدارة تحسين الجودة في المدرسة في زيادة رضا العملاء في رجل ٣ بليتار. ٢) لوصف تنفيذ أنشطة إدارة تحسين الجودة في المدرسة في زيادة رضا العملاء في رجل ٣ بليتار. ٣) لوصف تقييم أنشطة إدارة تحسين الجودة في المدرسة في زيادة رضا العملاء في رجل ٣ بليتار. ٤) لوصف متابعة أنشطة إدارة تحسين الجودة في المدرسة في زيادة رضا العملاء في رجل ٣ بليتار.

استخدمت هذه الدراسة نهجًا نوعيًا، مع الأخذ بخلفية إدارة تحسين الجودة في المدرسة في تحسين الجودة في رجل ٣ بليتار. مصادر البيانات مأخوذة من رئيس المدرسة ونائب رئيس قسم المناهج والمعلمين والطلاب وأولياء الأمور. تم جمع البيانات من خلال إجراء الملاحظات والمقابلات والتوثيق. يستخدم تحليل البيانات، تكثيف البيانات وعرض البيانات ورسم الاستنتاج. يتضمن التحقق من صحة النتائج توسيع المشاركة، واستمرار الملاحظات، والتثليث باستخدام تثليث البيانات والتثليث الفني، وفحص الأقران.

تشمل نتائج هذه الدراسة ما يلي: ١) التخطيط لتحسين الجودة في المدرسة في زيادة رضا العملاء يتكون من (أ) تخطيط المناهج الدراسية باستخدام منهج مستقل وأيضًا منهج ٢ ٣١٠. (ب) التخطيط الإداري من خلال تخطيط خطة العمل متوسطة المدى (خطة عمل متوسطة المدى) وكذلك خطة العمل السنوية (خطة العمل السنوية). (ج) يشمل التخطيط للتقييم تحديد معايير الحد الأدنى من الاكتمال (الحد الأدنى من معايير الاكتمال) وكذلك التخطيط للكفاءات الأساسية والكفاءات الأساسية (الكفاءة الأساسية). (د) التخطيط لأعضاء هيئة التدريس والعاملين في مجال التعليم، لا سيما فيما يتعلق بمعايير التأهيل وكذلك التخطيط لشراء برامج متقدمة للمعلمين وموظفي التعليم الذين لم يتم اعتمادهم من أجل تحسين جودة أعضاء هيئة التدريس والعاملين في مجال التعليم. (هـ) يشمل التخطيط لمعايير التمويل مبلغ الدفع الذي تحدده المدرسة للطلاب. (و) يشمل التخطيط لهذه البنية التحتية التخطيط لشراء المعدات الاستهلاكية.

٢ يتألف التخطيط لتحسين الجودة في المدرسة من أجل زيادة رضا العملاء من: (أ) تنفيذ المناهج المستقلة وعقد المنهج الدراسي ألفين وثلاثة عشر للبرامج ثنائية اللغة واختبار وحدات معايير إتقان العبودية. (ب) تنفيذ معايير العملية المتعلقة بعملية التعلم من خلال تطبيق خطط الدروس والمناهج الدراسية. (ج) تنفيذ معايير الإدارة ، وهي إدارة أنشطة قبول الطلاب الجدد (قبول الطلاب الجدد) ، وشراء الأنشطة اللامنهجية ، فضلاً عن أنشطة تطوير الإنجاز. (د) تنفيذ معايير لأعضاء هيئة التدريس والتعليم ، أي تعيين أعضاء هيئة التدريس والتربويين بحد أدنى درجة البكالوريوس ، ومنح تصاريح لمزيد من الدراسة ، وإجراء تدريب مكثف خاصة لأعضاء هيئة التدريس الجدد. (هـ) تنفيذ المرافق والبنية التحتية القياسية بما في ذلك توفير الفصول ، وشراء المباني متعددة الأغراض ، ووجود مرافق الدعم مثل ملاعب الكرة الطائرة وكرة القدم. (و) يشمل تنفيذ معايير التقييم ثلاثة جوانب ، وهي المعرفة والمواقف والمهارات والجوانب الروحية. (ز) معايير الكفاءة للخريجين في رجل ٣ بليتار لها العديد من جوانب التقييم ، وهي جوانب المعرفة ، وجوانب المواقف ، وجوانب المهارات ، وكذلك الجوانب الروحية ،

٣ يتكون تقييم تحسين الجودة في المدرسة في زيادة رضا العملاء من: (أ) ينظر إلى التقييم من جانبين وهما تقييم العملية وتقييم النتائج أيضاً. (ب) يتعلق تقييم العملية بمدى نشاط طلاب رجل ٣ بليتار في تنفيذ أنشطة لتحسين القدرات في المجالات الأكاديمية وغير الأكاديمية. مثل إجراء الاختبارات أو الاختبارات في كل فصل وأيضاً في نهاية كل موضوع. (ج) يمكن قياس تقييم النتائج من خلال النظر في التغييرات في سلوك الطلاب. للأفضل ويمكن أيضاً رؤيته من خلال نتائج تعلم الطلاب التي زادت في المجالين الأكاديمي وغير الأكاديمي ٤ تتكون متابعة تحسين الجودة في المدرسة من أجل زيادة رضا العملاء من: (أ) تحسين البرنامج من خلال إعادة ترتيب المناهج المستخدمة ، وإعداد معلمي المادة المنهج لاستخدامه في التدريس. (ب) شراء المرافق والبنية التحتية. (ج) إعادة التخطيط