

ABSTRAK

Disertasi dengan judul “*Manajemen Mutu Terpadu dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan (Studi Multisitus di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk)*” ditulis oleh Noor Hafidhoh, dengan promotor Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag. dan Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I.

Kata kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Kepercayaan Pelanggan

Pendidikan merupakan upaya untuk membentuk manusia secara keseluruhan, utuh, lengkap, dan terpadu dalam segala aspek kemanusiaannya. Pendidikan yang bermutu merupakan fondasi pembangunan sumber daya manusia yang unggul dan mampu secara proaktif menjawab tantangan zaman yang terus berubah. Pelaksanaan semua unsur pendidikan yang ada di lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik, jika dikelola dengan menggunakan konsep dan prinsip-prinsip manajemen dengan benar dan baik, hal ini akan berdampak pada efisiensi pelaksanaan program, meningkatnya kualitas, dan produktivitas pendidikan yang pada akhirnya menjadikan lembaga tersebut bermutu.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jawaban dari beberapa pertanyaan mendasar. (1) Bagaimana perencanaan mutu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftahul Huda Nganjuk? (2) Bagaimana pelaksanaan mutu terpadu dalam Meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftahul Huda Nganjuk? (3) Bagaimana Pengendalian mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftahul Huda Nganjuk? (4) Bagaimana perbaikan mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftahul Huda Nganjuk?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis multisitus. Sumber data meliputi informan, lokasi peristiwa, dan dokumen. Teknik pengumpulan data dengan observasi partisipan, dokumentasi dan wawancara mendalam. Analisis data menggunakan teknik analisis Saldana, Miles dan Huberman. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui diskusi teman sejawat, triangulasi sumber data, dan triangulasi metode.

Hasil penelitian: (1) perencanaan mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, di antaranya: sekolah memiliki kebijakan, tujuan, sasaran mutu yang jelas, penetapan standar penjaminan mutu sekolah, kebijakan sesuai perubahan 1standar nasional pendidikan (SNP) meliputi standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, dan standar penilaian, membentuk tim penjaminan mutu sekolah, prosedur manajemen (tugas yang jelas, rencana yang rinci, dan sistematis, ketentuan-ketentuan/aturan. (2) Pelaksanaan mutu terpadu dalam meningkatkan

kepercayaan pelanggan, di antaranya kepemimpinan yang kuat, sekolah memiliki keterbukaan (transparansi) manajemen, kurikulum dikembangkan sesuai perkembangan zaman (*up to date*), perangkat pembelajaran dikembangkan sesuai dengan kompetensi lulusan, efektivitas proses belajar mengajar tinggi, tenaga pendidik dan kependidikan yang kompeten, pengelolaan yang efektif tenaga kependidikan, memiliki budaya islami yang khas dan sistem penilaian dengan belajar tuntas. (3) Pengendalian mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, di antaranya melakukan pengukuran ketercapaian standarisasi mutu dengan evaluasi melalui evaluasi diri sekolah yang dilaksanakan setahun sekali, monitoring oleh pengawas sekolah sesuai kebutuhan, evaluasi dan pemutakhiran kurikulum secara berkala, Asesmen Nasional (AN), sertifikasi guru dan peningkatan kompetensi profesional guru , akreditasi sekolah yang dilaksanakan setiap 5 tahun sekali, memiliki program pembinaan peserta didik, sistem kemitraan sekolah dengan melibatkan masyarakat, memberikan pelayanan akademik yang baik. (4) Perbaikan mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, di antaranya memperkuat kurikulum, membangun hubungan baik dengan orang tua, dan masyarakat, memperkuat kapasitas manajemen sekolah, memperkuat sumber daya tenaga pendidik, dan kependidikan, sekolah memiliki evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, membangun serta mengembangkan keunggulan kompetitif yang khas dan unik.

Hasil penelitian ini memperkuat lima pilar teori Kaoru Ishikawa dalam pengembangan konsep manajemen mutu terpadu dan kontribusinya telah memberikan landasan penting bagi praktik manajemen mutu di seluruh dunia

ABSTRACT

The dissertation with the title "Integrated Quality Management in Increasing Customer Trust (Multisite Study at Tebuireng Science Middle School, Jombang and Miftahul Huda Science Middle School, Nganjuk)" was written by Noor Hafidhoh, with promoter Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag. and Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I.

Keywords: Integrated Quality Management, Customer Trust

Education is an effort to form humans as a whole, complete, complete and integrated in all aspects of humanity. Quality education is the foundation for developing superior human resources capable of proactively responding to the challenges of ever-changing times. The implementation of all elements of education in educational institutions can run well, if managed using management concepts and principles correctly and well, this will have an impact on the efficiency of program implementation, increasing the quality and productivity of education which ultimately makes the institution high quality.

This research aims to find answers from several basic questions. (1) How is quality planning in increasing customer trust at Tebuireng Science Middle School Jombang and Miftahul Huda Nganjuk Middle School? (2) How is integrated quality implemented in increasing customer trust at Tebuireng Science Middle School Jombang and Miftahul Huda Nganjuk Middle School? (3) How is integrated quality control in increasing customer trust at Tebuireng Science Middle School Jombang and Miftahul Huda Nganjuk Middle School? (4) How does integrated quality improvement in increasing customer trust at Tebuireng Science Middle School Jombang and Miftahul Huda Nganjuk Middle School?

This research uses a qualitative approach with a multisite type. Data sources include informants, event locations and documents. Data collection technique use participant observation, documentation and in-depth interviews. Data analysis uses Saldana, Miles and Huberman analysis techniques. Meanwhile, checking the validity of the data was carried out through peer discussion, triangulation data source and triangulation method.

Research results: (1) Integrated quality planning in increasing customer trust, including: schools have clear policies, goals, quality targets, setting school quality assurance standards, policies in accordance with changes to the National Education Standards (SNP) including: graduate competency standards, content standards, process standards and assessment standards, forming a school quality assurance team, management procedures (clear tasks, detailed and systematic plans, provisions/rules. (2) Integrated quality implementation in increasing customer trust, including: strong leadership, school has open management (transparency), the curriculum is developed according to current developments (up to date), learning tools are developed in accordance with

graduate competencies, the effectiveness of the teaching and learning process is high, competent teacher staff and educational competence, effective management of education staff, has a distinctive Islamic culture and an assessment system with thorough learning. (3) Integrated quality control in increasing customer trust, including: measuring the achievement of quality standardization by evaluating through: school self-evaluation which is carried out once a year, monitoring by school supervisors as needed, periodic evaluation and updating of the curriculum, National Assessment (AN), certification teachers and increasing teacher professional competence, school accreditation which is carried out every 5 years, has a student development program, a school partnership system involving the community, providing good academic services. (4) Integrated quality improvement in increasing customer trust, including: strengthening the curriculum, building good relationships with parents and the community, strengthening school management capacity, strengthening teaching and educational staff resources, schools having continuous evaluation and improvement, building and developing competitive advantages which is distinctive and unique.

The results of this research strengthen Kaoru Ishikawa's five pillars theory in development of an integrated quality management concept and His contributions have provided an important foundation for quality management practices throughout the world.

الملخص

نور حافظة، ٢٠٢٤. إدارة الجودة المتكاملة في زيادة على ثقة الزبون (دراسة متعددة المواقع في مدرسة المتوسطة علوم تبوايرنج جومبانج ومدرسة المتوسطة علوم مفتح الهدى عانجوك). أطروحة، الدراسات العليا في مرحلة دكتوراه قسم إدارة التعليم الإسلامي بجامعة سيد عالي رحمة الله الإسلامية الحكومة تولونججونج. المشرف الأول: أ. د. احمد فطن، الحاج، الماجستير.، المشرف الثاني: أ. د. أحمد تنزيح، الحاج، الماجستير.
الكلمات الأساسية: إدارة الجودة المتكاملة ، ثقة الزبون.

التعليم هو جهد لتشكيل البشر ككل، كامل، ومتكامل في جميع جوانب الإنسانية. التعليم الجيد هو أساس تنمية الموارد البشرية المتفوقة وقادر على الاستجابة بشكل استباقي لتحديات المتغير. تنفيذ جميع عناصر التعليم في المؤسسات التعليمية بشكل جيد، إذا تمت إدارتها باستخدام مفاهيم ومبادئ الإدارة بشكل صحيح وجيد، فسيكون تأثيرا على كفاءة تنفيذ البرنامج، مما يزيد الجودة وإنتاجية التعليم مما يجعل المؤسسة في النهاية جيدة.

يهدف هذا البحث ليبتكر الإجابات لبعض الأسئلة الأساسية. (١) كيف يتم تخطيط الجودة في زيادة ذعلى ثقة الزبون في مدرسة المتوسطة علوم تبوايرنج جومبانج ومدرسة المتوسطة علوم مفتح الهدى عانجوك؟ (٢) كيف يتم تنفيذ الجودة المتكاملة في زيادة على ثقة الزبون فيهما؟ (٣) كيف يتم مراقبة الجودة المتكاملة في زيادة على ثقة الزبون فيهما؟ (٤) كيف يتم تحسين الجودة المتكاملة في زيادة على ثقة الزبون فيهما؟

استخدمت هذا البحث نهجا نوعيا بنوع متعدد المواقع. تشمل مصادر البيانات المخبرين ومواقع الأحداث والوثائق. تقنيات جمع البيانات مع ملاحظة المشاركين والتوثيق والمقابلات المتعمقة. تحليل البيانات باستخدام تقنيات تحليل مايلز وهويرمان. أثناء التحقق من صحة البيانات يتم من خلال مناقشة الأقران، وتثليث (*triangulasi*) مصادر البيانات وتثليث (*triangulasi*) الأساليب.

نتائج البحث: (١) تخطيط الجودة المتكامل في زيادة على ثقة الزبون، من بعضه: المدارس لديها سياسات وأهداف وقصد جودة واضحة، ووضع معايير ضمان الجودة المدرسية ، والسياسات وفقا للتغيرات في معايير التعليم الوطنية (SNP) يحتوي: معايير كفاءة الخريجين، ومعايير المحتوى، ومعايير العملية ومعايير التقييم، وتشكيل فرق ضمان الجودة المدرسية، وإجراءات الإدارة (مهام واضحة، وخطط مفصلة ومنهجية ، الأحكام / المبدأ.

(٢) تطبيق الجودة المتكاملة في زيادة على ثقة الزبون، يحتوي: القيادة القوية، المدارس لديها إدارة الانفتاح (*transparasi*)، المناهج الدراسية المتقدمة وفقا للأوقات (*up to date*)، أدوات التعلم المتقدمة وفقا لكفاءة الخريجين ، فعالية عملية التعليم والتعلم عالية، المعلمين الأكفاء وموظفي التعليم، الإدارة الفعالة للعاملين في مجال التعليم، ووجود ثقافة إسلامية مميزة ونظام تقييم مع التعلم الكامل.

(٣) مراقبة الجودة المتكاملة في زيادة على ثقة الزبون، يحتوي: ترتكب التدبير توحيد الجودة مع التقييم من خلال: التقييم الذاتي للمدرسة التي تنفيذها مرة واحدة في السنة، والمراقبة من قبل مشرفي المدارس حسب الحاجة، تقييم المناهج وتحديثها بانتظام، التقييم الوطني (*Asesmen Nasional*)، شهادة المعلم وترقية الكفاءة المهنية للمعلمين، اعتماد المدرسة كل خمس سنوات، ولديها برنامج لتطوير الطلاب، ونظام شراكة المدرسة بتضمن المجتمع، وتقديم خدمات أكاديمية جيدة.

(٤) تحسين الجودة المتكاملة في زيادة على ثقة الزبون، يحتوي: تقوي المناهج الدراسية، وبناء علاقات جيدة مع والدين والمجتمع، وتقوي القدرة على إدارة المدرسة، وتقوي موارد المعلمين والتعليم، والمدارس لديها تقييم وتحسين مستمر، وبناء وتطوير مزايا تنافسية مميزة متنوعة.

نتائج هذا البحث تقوي خمس عماد لنظرية كاورو إيشيكاوا في تطوير إدارة الجودة المتكاملة وقد أعطيت أساسا مهما لممارسة إدارة الجودة في العالم.