

ABSTRAK

Hasanah, Nafi'atul, 2024, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus Di MAN 2 Tulungagung dan MAN 3 Tulungagung)*. Disertasi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Promotor: Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag., Co Promotor: Prof. Dr. H. Abd Aziz, M.Pd.I.

Kata Kunci: *Manajemen, Mutu Terpadu, Kepuasan Pelanggan*

Mutu pendidikan merupakan sesuatu yang diimplementasikan secara terus menerus. Pengimplementasian mutu pendidikan membutuhkan manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan. Implementasi manajemen mutu terpadu yang baik akan efektif dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Pertanyaan penelitian ini adalah: 1. Bagaimana kebijakan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal di MAN 2 Kabupaten Tulungagung dan MAN 3 Kabupaten Tulungagung? 2. Bagaimana budaya manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal di MAN 2 Kabupaten Tulungagung dan MAN 3 Kabupaten Tulungagung? 3. Bagaimana komitmen manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal di MAN 2 Kabupaten Tulungagung dan MAN 3 Kabupaten Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studikasus dan rancangan penelitian studi multisitus (*multy-site studies*). Teknik pengambilan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi. Analisis data memakai analisis data kasus tunggal, dengan teknik analisis data: kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan analisis lintas situs dengan komparatif konstan. Teknik pengecekan keabsahan temuan dengan kredibilitas, dependenbilitas, konfirmabilitas dan transferabilitas.

Hasil penelitian: *pertama*, kebijakan manajemen mutu di madrasah adalah madrasah dengan ciri khas Islam. Jadi ciri khas dan nilai-nilai keislaman sangat berperan dan menjadi ikon dalam membangun budaya mutu di Madrasah Aliyah Negeri. Namun hal tersebut tidak dapat dilepaskan dari peran kepala madrasah yang aktif sebagai perancang dan inisiator juga inovator dalam memajukan madrasah tersebut. *Kedua*, secara teknik

pembentukan budaya manajemen mutu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal hampir sama, namun yang membedakan adalah ciri khas masing-masing madrasah ketika menyepakati nilai-nilai dasar yang dipakai dalam pembudayaan manajemen mutu tersebut. *Ketiga*, komitmen seluruh personalia madrasah dalam mengimplementasikan manajemen mutu didasari oleh nilai-nilai dasar yang diusung dalam pembentukan budaya manajemen mutu tersebut.

ABSTRACT

Hasanah, Nafi'atul, 2024, Integrated Quality Management in Increasing Customer Satisfaction (Multisite Study at MAN 2 Tulungagung and MAN 3 Tulungagung). Dissertation, Islamic Education Management Study Program, State Islamic University (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Promoter: Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag, Co Promoter: Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I.

Keywords: Management, Integrated Quality, Customer Satisfaction

Quality of education is something that is implemented continuously. Implementing educational quality requires integrated quality management in educational institutions. Implementing good integrated quality management will be effective and able to increase customer satisfaction, both internal and external customers.

This research question is: 1. How does the integrated quality management policy improve customer satisfaction both internally and externally at MAN 2 Tulungagung Regency and MAN 3 Tulungagung Regency? 2. How does the culture of integrated quality management increase customer satisfaction, both internal and external, at MAN 2 Tulungagung Regency and MAN 3 Tulungagung Regency? 3. How is the commitment to integrated quality management in increasing customer satisfaction both internal and external at MAN 2 Tulungagung Regency and MAN 3 Tulungagung Regency?

This research uses a qualitative approach with a case study type and a multi-site study research design. Data collection techniques use in-depth interviews, participant observation and documentation studies. Data analysis uses single case data analysis, with data analysis techniques: data condensation, data presentation and drawing conclusions and cross-site analysis with constant comparative. Techniques for checking the validity of findings using credibility, dependability, confirmability and transferability.

Research results: first, quality management policies in madrasahs are madrasahs with Islamic characteristics. So Islamic characteristics and values play a very important role and become an icon in building a culture of quality in Madrasah Aliyah Negeri. However, this cannot be separated from the role of the madrasah head who is active as a designer, initiator and innovator in advancing the madrasah. Second, technically the formation of a quality management culture in increasing customer satisfaction, both internal and external, is almost the same, but what is different is the unique characteristics of each madrasah when agreeing on the basic values used in cultivating qu

Quality management. Third, the commitment of all madrasah personnel in implementing quality management is based on the basic values promoted in the formation of the quality management culture.

الملخص

الحسنة، نافعة، 2024، إدارة الجودة المتكاملة في زيادة رضا العملاء (دراسة متعددة المواقع في المدرسة عالية الدولة 2 تولونج أجونج والمدرسة عالية الدولة 3 تولونج أجونج). أطروحة، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، جامعة الدولة الإسلامية (UIN) سيد علي رحمة الله تولونج أجونج ، المستشار الأول: أ.د.دكتور. احمد فاطوني ، الماجستير ، المستشار الثاني: أ.د.دكتور. عبد العزيز ، الماجستير

الكلمات الرئيسية: الإدارة، الجودة المتكاملة، رضا العملاء

جودة التعليم هي شيء يتم تنفيذه بشكل مستمر. يتطلب تنفيذ الجودة التعليمية إدارة الجودة المتكاملة الجيدة فعالاً وقادراً على زيادة رضا العملاء، سواء العملاء الداخليين أو الخارجيين.

أسئلة البحث هي: 1. كيف تعمل سياسة إدارة الجودة المتكاملة على تحسين رضا العملاء داخلياً وخارجياً في المدرسة عالية الدولة 2 تولونج أجونج والمدرسة عالية الدولة 3 تولونج أجونج ؟ 2. كيف تعمل ثقافة إدارة الجودة المتكاملة على زيادة رضا العملاء الداخلي والخارجي على حد سواء، في المدرسة عالية الدولة 2 تولونج أجونج والمدرسة عالية الدولة 3 تولونج أجونج ؟ 3. كيف يؤدي الالتزام بإدارة الجودة المتكاملة إلى زيادة رضا العملاء الداخلي والخارجي في المدرسة عالية الدولة 2 تولونج أجونج والمدرسة عالية الدولة 3 تولونج أجونج ؟

يستخدم هذا البحث منهجاً نوعياً مع نوع دراسة الحالة وتصميم بحث متعدد المواقع، وتستخدم تقنيات جمع البيانات المقابلات المتعمقة وملاحظة المشاركين ودراسات التوثيق.

يستخدم تحليل البيانات تحليل بيانات حالة واحدة، مع تقنيات تحليل البيانات: تكثيف البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج والتحليل عبر المواقع مع المقارنة الثابتة. تقنيات التحقق من صحة النتائج باستخدام المصادقية والاعتمادية والتأكيد وقابلية النقل.

نتائج البحث: أولاً، سياسات إدارة الجودة في المدارس الدينية هي مدارس ذات خصائص إسلامية. لذلك تلعب الخصائص والقيم الإسلامية دوراً مهماً للغاية وتصبح أيقونة في بناء ثقافة الجودة في المدرسة العليا نيجيري. ومع ذلك، لا يمكن فصل ذلك عن دور رئيس المدرسة الذي ينشط كمصمم وبادئ ومبتكر في تطوير المدرسة. ثانياً، من الناحية الفنية، فإن تكوين ثقافة إدارة الجودة في زيادة رضا العملاء، الداخلي والخارجي، هو نفسه تقريباً، ولكن المختلف هو الخصائص الفريدة لكل مدرسة عند الاتفاق على القيم الأساسية المستخدمة في تنمية إدارة الجودة. ثالثاً، يعتمد التزام جميع العاملين بالمدرسة في تنفيذ إدارة الجودة على القيم الأساسية التي يتم تعزيزها في تشكيل ثقافة إدارة الجودة.