



BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Berbicara tentang pendidikan, pertama yang tersirat dalam pikiran kita adalah “Sekolah”. Sekolah dalam hal ini merupakan organisasi public yang menyediakan layanan pendidikan bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas individu masyarakat itu sendiri. Hal ini dikarenakan, menjadi hal yang wajar ketika masyarakat menginginkan tersedianya sekolah atau madrasah yang baik tercermin dalam efektifitas kinerja sekolah. Sebagai lembaga pendidikan, sekolah harus menempatkan pendidikan sebagai prioritas dalam pelaksanaannya, dimana pendidikan dimaknai sebagai suatu usaha untuk membangun kepribadian dalam masyarakat dan budaya yang berkelanjutan, sehingga terbentuk kedewasaan dan kemandirian untuk hidup di tengah-tengah masyarakat. Dengan demikian pendidikan merupakan suatu proses untuk mengembangkan dan membentuk karakter dan kepribadian siswa.

Pendidikan juga memegang peranan penting dalam pembangunan peradapan manusia, oleh karena itu pendidikan menjadi sector penting dalam pembangunan nasional. Untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan secara maksimal maka diperlukan terwujudnya sistem pendidikan yang bermutu. Dalam dunia pendidikan untuk menghasilkan output yang baik maka perlu adanya manajemen mutu yang baik, yang bisa menghasilkan output yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan demikian mutu dianggap sebagai kepuasan pelanggan.

Memberikan mutu kepuasan kepada pelanggan utama madrasah, maka perlu adanya prinsip-prinsip mutu pendidikan. Prinsip dari mutu sendiri menurut Nana Syaodih Sukmadinata¹ dkk ada enam, yakni fokus pada *costomer*, peningkatan proses, keterlibatan menyeluruh, pengukuran, pendidikan sebagai sistem, perbaikan berkelanjutan. Mutu

¹ Nana Syaodih Sukmadinata, dkk., *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip dan Instrumen*, (Bandung: Kusuma Karya, 2002), 8.

haruslah menjadi fokus utama dalam pengembangan lembaga, walaupun pada kenyataannya pengembangan pendidikan itu sangat beragam,² dan berbagai kebijakan demi memaksimalkan mutu tentu saja telah dilakukan.

Peningkatan mutu pendidikan tidak hanya pada satu aspek saja, akan tetapi mencakup segala aspek yang berkaitan dalam proses pendidikan mulai dari masukan (*input*), proses dan keluaran (*output*). Salah satu tolak ukur peningkatan tersebut ada pada perbaikan aspek manajemen yang baik. Apabila manajemen sudah diterapkan dengan baik maka institusi apapun termasuk institusi pendidikan akan mampu menghasilkan kinerja dan hasil karya yang bermutu.

Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan. Nana Syaodih mengungkapkan banyak masalah mutu yang dihadapi dunia pendidikan, seperti mutu lulusan, mutu pengajaran, bimbingan dan latihan guru, serta mutu profesionalisme dan kinerja guru.³ Mutu-mutu tersebut terkait dengan mutu manajerial para pimpinan pendidikan, keterbatasan dana, sarana dan prasarana, fasilitas pendidikan, media, sumber belajar, alat dan bahan latihan, iklim sekolah, lingkungan pendidikan, kelemahan mutu dari komponen-komponen tersebut berujung pada rendahnya mutu lulusan.

Realitas menunjukkan bahwa lembaga-lembaga pendidikan yang berkualitas semakin diminati oleh masyarakat, meski untuk dapat mengaksesnya masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih besar. Saat ini banyak lembaga-lembaga mulai dari lembaga swasta maupun negeri yang mengedepankan kualitas dengan berbagai nama dan program yang ditawarkan. Sebenarnya itu semua menunjukkan bahwa mutu pendidikan di Indonesia saat ini sudah lebih baik, sehingga akan mempengaruhi pada kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan standar indikator pada standar mutu yang ditetapkan telah tercapai, dengan indikator tidak ada komplain dari pelanggan yang sering dikenal dengan *Zero Defect*.

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu pendidikan yang dimaksudkan di sini adalah kemampuan lembaga pendidik dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin. Mutu dalam konteks pendidikan berkaitan dengan upaya

² Nur Efendi, *Islamic Educational Sociology: Konsep Dasar dan Pengembangan*, (Depok: Rumah Media, 2017), 43.

³ Nana Syaodih Sukmadinata, dkk., *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip dan Instrumen*, (Bandung: Kusuma Karya, 2002), 8.

memberikan pelayanan yang paripurna dan memuaskan bagi para pemakai jasa pendidikan. Dalam sistem penyelenggaraan pendidikan, aspek mutu (*quality*) juga akan selalu berkaitan dengan bagaimana *input* peserta didik, proses penyelenggaraan pendidikan dengan fokus layanan peserta didik sampai bagaimana *output* lulusan yang dihasilkan.

Madrasah merupakan lembaga formal yang diperuntukkan sebagai tempat untuk mengembangkan keilmuan (ilmu umum dan khususnya keagamaan), proses pembelajaran terintegrasi dalam sistem pendidikan nasional. Madrasah sebagai sekolah berciri khas agama Islam diartikan sebagai keseluruhan kegiatan kependidikan yang keberadaan dan historisnya memiliki ciri dan karakter yang diwarnai oleh nilai-nilai ke-Islaman. Kekhasan tersebut menjadikan pengelolaan madrasah harus dapat memberikan landasan Islam yang kokoh agar peserta didik memiliki kepribadian yang kuat yang dilandasi oleh nilai-nilai ke-Islaman bagi perkembangan kehidupannya serta menjadi manusia Indonesia seutuhnya yang berani bersaing dalam menghadapi era global. Sejalan dengan era reformasi yang melahirkan paradigma baru dalam sistem pendidikan nasional. Madrasah semakin ditantang untuk mampu mempertahankan keberadaan dan perjalanan pengabdian bagi bangsa Indonesia.

Potret pengelolaan pendidikan madrasah sebagai bagian dari sub sistem pendidikan, masih bermuara pada seputar rutinitas kegiatan pembelajaran dengan capaian target-target jangka pendek, tetapi masih kurang bertumpu pada kebutuhan substantif peserta didik dengan melihat kebutuhan jangka panjangnya. Pengelolaan pendidikan dengan capaian jangka pendek misalnya, nampak jelas sekaligus menjadi fenomena rnenarik di sekolah maupun madrasah manapun. Fenomena yang dimaksud antara lain, peserta didik bisa naik kelas, bisa lulus Ujian Nasional dan berhenti sampai di situ, padahal sesungguhnya tidak hanya dituntut sekedar naik kelas, lulus ujian dan mendapat nilai tinggi, melainkan bagaimana peserta didik memiliki karakter pembelajaran, memiliki kepekaan terhadap kebutuhannya, dan bertanggung jawab pada dirinya sebagai komunitas pembelajar. Inilah yang dimaksud dengan kebutuhan substantif peserta didik untuk capaian jangka panjangnya.⁴

Madrasah sebagai institusi yang diberi amanah, tentunya dihadapkan dengan tantangan yang demikian kompleks, tidak hanya datang dari intemal namun juga datang dari eksternal madrasah. Tantangan yang bersifat internal misalnya, manajemen kelembagaan,

⁴Ahyar, *Peningkatan Kinerja Madrasah Melalui Pendekatan Kultur*, Jurnal Taskif Fakultas Tarbiyah, Volume II, Nomor I, (Juni 2012), 83.

tenaga kependidikan, kurikulum, strategi pembelajaran, kualitas lulusan, dana, program pembinaan, kekurangmampuan sekolah membangun *team work* yang solid dalam membangun dan memanaj pembelajaran, kekurangmampuan membangun hubungan antar personal yang kokoh, ketidakstabilan iklim kerja, kekurangmampuan dalam memonitor proses pembelajaran. Sementara tantangan eskternalalnya, kekurangmampuan madrasah membangun sinergi dengan berbagai pihak, resisten terhadap perubahan, ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan sosial, perkembangan teknologi pembelajaran dan masih banyak lagi tantangan lainnya.⁵

Berbagai tantangan internal dan eksternal madrasah di atas, tidaklah mudah diurai menjadi kekuatan dan diolah menjadi peluang untuk maju. Kendati demikian, madrasah tidak boleh latah dengan keadaan yang ada, madrasah diharapkan menjadi pelopor perubahan dan inovator dengan segala potensi yang dimilikinya. Sebagai pelopor inovasi misalnya, dapat ditelaah dari beberapa hasil riset. Hasil riset yang dimaksud adalah kajian tentang inovasi lingkungan pembelajaran. Inovasi lingkungan pembelajaran mengetengahkan bahwa dalam *mereform* agenda sekolah atau madrasah dapat dibangun melalui tiga pilar utama, yaitu; (1) riset atas pembelajaran dan pengajaran, (2) mempertimbangkan pengalaman inovasi pembelajaran dan lingkungan yang menjadi kajian, (3) memperluas kajian kependidikan dan trend non kependidikan pada sejumlah konteks terhadap kepastian dan tantangan masa depan.⁶

Kepuasan masyarakat akan terlihat dari *output* dan *outcome* yang dilakukan pada setiap periode. Jika pelayanan yang baik kepada masyarakat maka mereka tidak akan secara sadar dan secara otomatis akan membantu segala kebutuhan yang diinginkan oleh pihak sekolah, sehingga dengan demikian maka tidak akan sulit bagi pihak sekolah untuk meningkatkan mutu pembelajaran dan mutu pendidikan di sekolah.⁷

Mengurai tentang mutu pendidikan, perlu dipahami terlebih dahulu apa itu mutu. Mutu adalah Sebuah filsosofis dan metodologis yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur

⁵Agus Maimun dan Agus Zaenal Fitri, *Madrasah Unggulan: Lembaga Pendidikan Alternatif di Era Kompetitif*, (Malang: UIN Press, 2010),7.

⁶Benavides, F., Dumont, H., Istance, D., *The Search for Innovative Learning Environments: Innovating to Learn, Learning to Innovate*, OECD. 2008, 22.

⁷H. Baharuddin dan Moh. Makin., *Manajemen Pendidikan Islam-Transformasi Menuju Sekolah/ Madrasah Unggul*, (Malang: UIN Press, 2010), 3.

agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang berlebihan.⁸ Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan Mutu adalah (ukuran), baik buruk suatu benda taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya) kualitas.⁹Selanjutnya Sumayang menyatakan *quality* (mutu) adalah tingkat dimana rancangan spesifikasi sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan fungsi dan penggunaannya, disamping itu *quality* adalah tingkat di mana sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan rancangan spesifikasinya. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa mutu (*quality*) adalah sebuah filsosofis dan metodologis, tentang (ukuran) dan tingkat baik buruk suatu benda, yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda rancangan spesifikasi sebuah produk barang dan jasa sesuai dengan fungsi dan penggunaannya.¹⁰

Dinamika manajemen mutu terpadu pada sekolah-sekolah saat ini yang dijalankan oleh orang-orang yang kompeten dan secara kolektif (*team work*) dapat menarik pengaruh untuk mewujudkan pengelolaan lembaga pendidikan berbasis Islam yang berprestasi. Kemampuan merencanakan, mengorganisasikan, mengkomunikasikan, memotivasi, mengarahkan, dan mengawasi serta tindak lanjut terhadap kegiatan sekolah sangat diperlukan untuk meningkatkan manajemen mutu sekolah. Bahkan fokus pada pelanggan dan juga keterlibatan seluruh warga sekolah sebagai ukuran mutu pendidikan secara berkesinambungan. Sehingga, hal penting yang akan dikaji dalam disertasi ini adalah perencanaan mutu, pelaksanaan mutu, dan juga evaluasi mutu dalam bagian *internal customer* dan *external customer*.

Ukuran mutu yang absolut sulit diterapkan dalam dunia pendidikan dengan penilaian dari berbagai pihak dan manajemen jasa yang heterogen. Orang akan memandangnya dari berbagai arah dan semua arah atau aspek memiliki ukuran-ukuran mutu tertentu. Oleh karena itu, ukuran mutu harus diterapkan secara relatif, yaitu ditetapkan berdasarkan pelanggan. Dalam hal ini berarti bukan hanya produsen, tetapi pelangganpun turut menentukan mutu itu. Dengan demikian, tolok ukur mutu yang baik bukan tolok ukur yang bersifat absolut, melainkan tolok ukur yang relatif yaitu yang sesuai dengan kebutuhan

⁸Edward Sallis, *Total Quality Management In Education* (alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi). (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006), 60.

⁹Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), 667.

¹⁰Lalu Sumayang, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), 322.

pelanggan. Mutu madrasah akan baik jika madrasah tersebut dapat menyajikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya.

Menciptakan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan adalah salah satu tujuan institusi pendidikan. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (MMTP) di lembaga pendidikan berbasis Islam melalui perbaikan terus menerus terhadap jasa, manusia, produk, dan lingkungan untuk mengoptimalkan daya saing. Konsep MMTP (Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan bersumber dari TQM (*Total Quality Management*)). Dalam Total Quality Manajemen lembaga pendidikan pada kepuasan pelanggan ditentukan oleh *stakeholders* lembaga pendidikan tersebut. Modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan *stakeholders*, melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan merupakan eksistensi kerja sama pada sebuah lembaga. Konsep *Total Quality Management* menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu: 1) *internal customer* dan 2) *external customer*.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya bahwa manajemen mutu terpadu yang telah dilakukan dalam bentuk aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, namun belum memuat tentang *stakeholder* untuk melihat kebutuhan dan kepuasan pelanggan dari *internal customer* dan *external customer*. Sehingga, yang menjadi keunikan disertasi ini dibandingkan penelitian sebelumnya adalah proposal disertasi ini lebih membahas mengenai manajemen mutu terpadu secara menyeluruh yang diadaptasikan terhadap pendidikan dengan melibatkan *stakeholder*.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih MAN 2 Tulungagung sebagai tempat penelitian. Hal ini dikarenakan MAN 2 Tulungagung termasuk Madrasah Aliyah Negeri merupakan merupakan salah satu Madrasah Aliyah Negeri favorit juga di Kabupaten Tulungagung, selain itu, memiliki banyak prestasi di bidang akademik maupun non akademik dan mempunyai berbagai kelas unggulan sehingga menjadi wadah siswa-siwi berprestasi.¹¹ MAN 2 Tulungagung ini juga menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang lengkap guna memfasilitasi dari kegiatan siswa-siswi. Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap diharapkan para siswa dapat menunjang prestasi yang dimiliki baik dari segi akademik maupun non akademik,¹² sehingga dapat terwujudnya rasa kepuasan dari berbagai pihak yaitu *stakeholder*.

¹¹ Dokumentasi Siswa Berprestasi MAN 2 Tulungagung Tahun 2023.

¹² Observasi tanggal 23-10-2023 di MAN 2 Tulungagung, jam 08.00

Kabupaten Tulungagung juga memiliki Madrasah Aliyah Negeri lain dilihat dari segi mutu sangat baik yaitu MAN 3 Tulungagung. Madrasah ini merupakan salah satu madrasah Aliyah negeri yang ada di kecamatan Rejotangan dan memiliki kepercayaan yang tinggi dari masyarakat atas transformasi yang dilakukan lembaga. MAN 3 ini dalam segi prestasinya sangat membanggakan karena di madrasah ini prestasi-prestasi yang dihasilkan oleh anak didiknya cukup membanggakan.¹³ Begitu juga dengan kapabilitas pendidikannya yang baik dan mempunyai berbagai macam unggulan. Apabila dilihat dari segi geografisnya MAN 3 Tulungagung ini letaknya berada diantara sekolah dasar (MI dan SD) maupun sekolah menengah (SMP dan MTs) yang masih satu komite dengan MAN 3 Tulungagung dan letannya pun jauh dari perkotaan tepatnya terletak di jalan Supriadi, Desa Tanen, Kecamatan Rejotangan. MAN 3 Tulungagung ini posisinya berada di sekitar rumah dan persawahan, jadi jauh sekali dengan wilayah perkotaan.¹⁴ Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti di MAN 3 Tulungagung karena walaupun madrasah ini jauh dari perkotaan tetapi madrasah ini mampu bersaing dengan madrasah-madrasah yang lain dengan perubahan dari tahun ke tahun yang sampai saat ini menjadi Madrasah Aliyah yang unggul.

Pada penelitian ini akan lebih membahas tentang manajemen mutu terpadu yang dimuatkan pada pengelolaan bidang kebutuhan dan kepuasan pelanggan dari internal customer dan external customer.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kebijakan, budaya dan komitmen manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal maupun eksternal MAN 2 Tulungagung dan MAN 3 Tulungagung. Berdasarkan fokus di atas, maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

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

¹³ Dokumentasi Siswa Berprestasi di MAN 3 Tulungagung Tahun 2023

¹⁴ Observasi tanggal 25-10-2023 di MAN 3 Tulungagung, jam 08.00

eksternal di MAN 2 Kabupaten Tulungagung dan MAN 3 Kabupaten Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti mempunyai tujuan. Demikian juga penelitian yang berjudul Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Multisitus Di MAN 2 Tulungagung dan MAN 3 Tulungagung). Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijakan manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal di MAN 2 Kabupaten Tulungagung dan MAN 3 Kabupaten Tulungagung
2. Merumuskan budaya manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal di MAN 2 Kabupaten Tulungagung dan MAN 3 Kabupaten Tulungagung.
3. Merumuskan komitmen manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal di MAN 2 Kabupaten Tulungagung dan MAN 3 Kabupaten Tulungagung.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Secara teortik penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana dalam mengembangkan teori manajemen mutu terpadu lembaga pendidikan sekolah atau madrasah guna meningkatkan mutu terpadu di lembaga pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan oleh kementerian Agama Kabupaten Tulungagung khususnya di MAN 2 Tulungagung dan MAN 3 Tulungagung untuk menerapkan manajemen mutu terpadu dalam kepuasan pelanggan.

b. Bagi Kepala Dinas Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan oleh para tenaga pendidik pada umumnya dan tenaga pendidik di bawah naungan Dinas Pendidikan Kabupaten Tulungagung

dalam rangka implementasi manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Kepala Sekolah dan Madrasah

Diharapkan hasil penelitian ini mampu menginspirasi kepala sekolah dan kepala madrasah supaya memiliki sumber daya kreatif, inovatif dalam melakukan peningkatan manajemen mutu terpadu dalam kepuasan pelanggan, supaya pendidikan dilembaga yang dipimpin mampu bersaing dengan sekolah lain, guna meningkatkan mutu terpadu dan kualitas pendidikan.

E. Penegasan Istilah

1. Konseptual

a. Konsep Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan metode yang digunakan dalam mengelola sumber daya pada suatu organisasi secara terus-menerus untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.¹⁵

Ishikawa dalam Tjiptono dan Diana, menyatakan manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Manajemen Mutu Terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat kualitas, sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan suatu usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus atas produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya serta disesuaikan dengan perkembangan zaman. Manajemen Mutu Terpadu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

¹⁵ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2018), 35

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu terpadu adalah suatu sistem atau serangkaian usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas produk organisasi dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus baik itu dari produksi, jasa, proses, sumber daya manusia, biaya, waktu dan harus disesuaikan dengan perkembangan zaman serta berorientasi pada kepuasan pelanggan.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh memperoleh rasa senang atau nyaman. Penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan atau kelebihan dari suatu barang atau jasa itu sendiri dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (*meet expectation*) atau melebihi harapan (*excellent*) pelanggan. Pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola, dan pelanggan pelanggan merupakan orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan.¹⁶

2. Operasional

a. Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen Mutu Terpadu atau bisa disebut dengan *TQM (Total Quality Management)* yang memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan yang mampu bersaing di masa yang akan datang. Dalam *Total Quality Management* lembaga pendidikan kepuasan pelanggan ditentukan oleh stakeholder lembaga pendidikan, oleh karena itu dengan memahami proses kepuasan pelanggan, lembaga dapat lebih mengembangkan mutu terpadu dalam menjalankan suatu program agar tercapainya tujuan yang diharapkan.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh memperoleh rasa senang

¹⁶ Vincent Gasperz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), 33

atau nyaman, baik konsumen internal maupun eksternal yang merupakan *driver*. Konsumen eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan konsumen internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

Pendidikan merupakan sebuah pelayanan jasa. Madrasah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan madrasah meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal madrasah adalah orang tua, siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite madrasah. Sedangkan pelanggan internal madrasah adalah siswa, guru, dan staf tata usaha. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

c. Kebijakan manajemen mutu terpadu

Kebijakan merupakan rangkaian konsep atau asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu di kedua madrasah tersebut.

Budaya manajemen mutu terpadu

Budaya merupakan rangkaian kegiatan atau hasil dokumentasi yang berupa foto yang merupakan hasil cipta, karya dan karya manusia yang berkaitan dengan manajemen mutu terpadu di kedua madrasah tersebut.

d. Komitmen manajemen mutu terpadu

Komitmen pada manajemen mutu yaitu kekompakan dan kebersamaan seluruh anggota madrasah untuk mengimplementasikan mutu terpadu dengan sangat baik.

Jadi implementasi manajemen mutu terpadu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah penerapan pengelolaan mutu terpadu yang ada di madrasah yang meliputi perumusan kebijakan, budaya dan komitmen yang ada di madrasah yang dilakukan secara menyeluruh dengan keterlibatan semua pihak di seluruh madrasah tersebut guna meningkatkan rasa puas pelanggan atas pelayanan yang diberikan kepada publik.

F. Sistematika Pembahasan

Bagian awal: sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pertanyaan keaslian, motto, persembahan, prakata, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak, dan daftar isi.

Bab I: pendahuluan berupa konteks penelitian, fokus dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan bab awal pada disertasi ini. Bab ini ditulis untuk mengantarkan pembaca memahami seluk beluk yang akan diteliti.

Bab II: berisi tentang tinjauan pustaka yang berisi terkait teori-teori yang digunakan untuk rujukan seperti konsep manajemen mutu terpadu maupun kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu dan paradigma penelitian. Pada bab ini pembaca disuguhkan dengan konsep-konsep yang membahas mengenai tema utama penelitian dan juga penelitian apa saja yang pernah meneliti tema yang hampir sama ini.

Bab III: metode penelitian meliputi rancangan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian. Pada bab ini diuraikan dengan jelas metode penelitian secara operasional mengenai penelitian ini.

Bab IV: paparan data hasil penelitian membahas hasil data penelitian yang disajikan dalam bentuk diskriptif yang sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian dan dilanjutkan dengan memaparkan temuan penelitian dan proposisi. Pada bab ini merupakan inti dari penelitian ini, yaitu hasil dan paparan data penelitian. Bab ini diisi dengan hasil wawancara, observasi bahkan dokumentasi mengenai penelitian ini.

Bab V: berisi pembahasan hasil penelitian, yaitu diskusi antara temuan penelitian dengan *grand theory* yang ada pada bab kajian pustaka. Bab ini adalah pembahasan terhadap hasil penelitian, untuk mengetahui apakah penelitian tersebut hanya sekedar konfirmasi, pengembangan atau penemuan varian baru yang sesuai dengan tema penelitian.

Bab VI: berisi penutup meliputi kesimpulan hasil penelitian, implikasi penelitian dan saran-saran. Bab ini isinya penutup yang merupakan *ending* dari sebuah karya ilmiah. Kesimpulan merupakan jawaban pertanyaan yang ada pada BAB I tersebut.

Bagian akhir dari disertasi ini berisi daftar rujukan dan lampiran-lampiran sebagai bukti penulisan ilmiah dan keotentikan penelitian.