

## ABSTRAK

Disertasi berjudul "Manajemen Mutu dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam (Studi Multikasus di MAN 1 Bojonegoro dan MAS Abu Darrin Bojonegoro)". Ditulis oleh Su'udin Aziz dengan Promotor Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I dan Prof. Dr. Ngainun Naim, M.HI.

**Kata Kunci:** *Manajemen Mutu, Citra Lembaga Pendidikan*

Penelitian dalam disertasi ini dilatar belakangi oleh fenomena manajemen mutu di lembaga pendidikan yang dilakukan dengan tujuan peningkatan kualitas madrasah. Program ini dilakukan dengan tujuan membangun citra lembaga pendidikan Islam. Upaya ini dapat diwujudkan, salah satunya melalui manajemen perencanaan, budaya mutu, kepuasan pelanggan, dan sustainability management.

Pertanyaan dalam disertasi ini adalah: 1) Bagaimana perencanaan mutu dalam membangun citra lembaga pendidikan Islam di MAN 1 Bojonegoro dan MAS Abu Darrin Bojonegoro? 2) Bagaimana budaya mutu dalam membangun citra lembaga pendidikan Islam di MAN 1 Bojonegoro dan MAS Abu Darrin Bojonegoro? 3) Bagaimana pemenuhan kepuasan pelanggan dalam membangun citra lembaga pendidikan Islam di MAN 1 Bojonegoro dan MAS Abu Darrin Bojonegoro? 4) Bagaimana sustainability management dalam membangun citra Lembaga Pendidikan islam di MAN 1 Bojonegoro dan MAS Abu Darrin Bojonegoro?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis menggunakan rancangan multikasus di MAN Bojonegoro dan MAS Abu Darrin Bojonegoro. Teknik pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data meliputi analisis kasus tunggal dan analisis lintas kasus dengan teknik analisis reduksi data, penyajian data, dan simpulan.

Hasil penelitian ini adalah perencanaan menggunakan tiga pendekatan, antara lain adalah: 1) perencanaan mutu dilakukan dengan a) Evaluasi diri madrasah b) penyusunan Renstra c) analisis pendidik dan tenaga kependidikan d) rapat kerja e) persamaan persepsi pimpinan. 2) Budaya mutu dengan program a) prestasi b) pembiasaan c) literasi d) Partisipasi e) integrasi f) akhlak religius g) kecakapan hidup. 3) Kepuasan Pelanggan a) penyebaran informasi b) Feedback c) aktif media digital d) kajian dan kader dakwah e) bincang alumni 4) sustainability Management a) komunikasi b) permintaan masyarakat.

Hasil penelitian menguatkan teori Kothler tentang strategi membangun citra positif yang diperoleh dari proses pengidentifikasi dan pengaruh dari luar terhadap objek, dan selanjutnya ide dan pengaruh tersebut mempengaruhi tindakan terhadap objek. Selain itu menurut Darmaturi bahwa kesan adalah usaha yang ditempuh suatu objek dengan sengaja sangat cocok menggambarkan fenomena yang dilakukan oleh dua madrasah tersebut.

## ABSTRACT

Dissertation entitled "Quality Management in Building the Image of Islamic Education Institutions (Multicase Study at MAN 1 Bojonegoro and MAS Abu Darrin Bojonegoro)". Written by Su'udin Aziz with Promoter Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I and Prof. Dr. Ngainun Naim, M.HI.

**Keywords:** *Quality Management, Image of Educational Institutions*

The research in this dissertation is motivated by the phenomenon of quality management in educational institutions, which aims to improve the quality of madrasas. This program was carried out to build the image of Islamic educational institutions. This effort can be realized through planning management, quality culture, customer satisfaction, and sustainability management.

The questions in this dissertation are: 1) How is quality planning in building the image of Islamic education institutions at MAN 1 Bojonegoro and MAS Abu Darrin Bojonegoro? 2) How does the culture of quality build the image of Islamic educational institutions at MAN 1 Bojonegoro and MAS Abu Darrin Bojonegoro? 3) How can customer satisfaction be fulfilled by building the image of Islamic educational institutions at MAN 1 Bojonegoro and MAS Abu Darrin Bojonegoro? 4) How does sustainability management build the image of Islamic educational institutions at MAN 1 Bojonegoro and MAS Abu Darrin Bojonegoro?

This qualitative research uses a phenomenological approach using a multi-case design at MAN Bojonegoro and MAS Abu Darrin Bojonegoro. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis includes single-case analysis and cross-case analysis with data reduction analysis techniques, data presentation and conclusions.

The results of this research are planning using three approaches, among others: 1) quality planning carried out by a) Madrasah self-evaluation, b) preparation of a Strategic Plan, c) analysis of educators and education staff, d) work meetings and e) similarity of leadership perceptions. 2) Quality culture with programs a) achievement b) habituation c) literacy d) participation e) integration f) religious morals g) life skills. 3) Customer Satisfaction a) dissemination of information b) Feedback c) active digital media d) studies and da'wah cadres 4) sustainability Management a) communication b) public demand.

The research results strengthen Kothler's theory regarding strategies for building a positive image obtained from identifying external influences on objects. Then, these ideas and influences influence actions towards objects. Apart from that, according to Darmaturi, the impression is the effort made by an object deliberately, which is very suitable to describe the phenomenon carried out by these two schools.

## الملخص

اطروحة بعنوان "ادارة الجودة في بناء صورة مؤسسات التعليم الاسلامي (دراسة متعددة الحالات في المدرسة الثانوية الحكومية ١ ببوجونغارا والمدرسة الثانوية ابو ذر ببجونغارا)" بقلم سعودين عزيز تحت المروجين الاستاذ الدكتور احمد تنزيه الماجستير والاستاذ الدكتور عين النعيم الماجستير.

### الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، صورة المؤسسات التعليمية

الدافع وراء البحث في هذه الرسالة هو ظاهرة إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية والتي يتم تطبيقها بهدف تحسين جودة المدارس. تم تنفيذ هذا البرنامج بهدف بناء صورة المؤسسات التعليمية الإسلامية. ويمكن تحقيق هذا الجهد، أحدها من خلال إدارة التخطيط وثقافة الجودة ورضا العملاء وإدارة الاستدامة.

الأسئلة في هذه الرسالة هي: 1) كيف يتم تخطيط الجودة في بناء صورة مؤسسات التعليم الإسلامي في سيكولاه تينجي نيجيري بوجونيجرورو و سيكولاه تينجي إسلام أبو دارين بوجونيجرورو؟ كيف تبني ثقافة الجودة صورة المؤسسات التعليمية الإسلامية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ ببوجونغارا والمدرسة الثانوية ابو ذر ببجونغارا؟ كيفية تحقيق رضا العملاء في بناء صورة المؤسسات التعليمية الإسلامية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ ببوجونغارا والمدرسة الثانوية ابو ذر ببجونغارا؟ كيف تبني إدارة الاستدامة صورة المؤسسات التعليمية الإسلامية في المدرسة الثانوية الحكومية ١ ببوجونغارا والمدرسة الثانوية ابو ذر ببجونغارا؟

هذا البحث هو بحث نوعي ذو منهج ظاهري باستخدام تصميم متعدد الحالات في مدرسة بوجونيجرورو الثانوية الحكومية ومدرسة أبو دارين بوجونيجرورو الإسلامية.

تستخدم تقنيات جمع البيانات تقنيات الملاحظة والمقابلات والتوثيق. يتضمن تحليل البيانات تحليل حالة فردية وتحليل حالات متقطعة باستخدام تقنيات تحليل تقليل البيانات وعرض البيانات والاستنتاجات.

نتائج هذا البحث هي التخطيط باستخدام ثلاثة مناهج، من بين أمور أخرى: 1) تخطيط الجودة الذي ينفذه أ) التقييم الذاتي للمدرسة ب) إعداد خطة استراتيجية ج) تحليل المعلمين وموظفي التعليم د) اجتماعات العمل هـ) تشابه تصورات القيادة. 2) ثقافة الجودة مع البرامج أ) الإنجاز ب) التعود ج) معرفة القراءة والكتابة د) المشاركة هـ) التكامل و الألائق الدينية ز) المهارات الحياتية. 3) رضا العمالء أ) نشر المعلومات بـ) التغذية الراجعة جـ) الوسائل الرقمية النشطة دـ) الدراسات وكوادر الدعوة 4) إدارة الاستدامة أـ) الاتصال بـ) الطلب العام.

وتعزز نتائج البحث نظرية كوثلر فيما يتعلق باستراتيجيات بناء الصورة الإيجابية التي يتم الحصول عليها من عملية التعرف والمؤثرات الخارجية على الأشياء، ومن ثم تؤثر هذه الأفكار والمؤثرات على التصرفات تجاه الأشياء. وفيما عدا ذلك، فإن الانطباع، بحسب دارماتوري، هو الجهد المبذول من قبل جسم ما عمداً، وهو مناسب جداً لوصف الظاهرة التي تقوم بها هاتان المدرستان.