

## ABSTRAK

Aifiatur Rohmaniyah (MP-18017), *Peningkatan Kualitas MA Mazro'atul Huda Karanganyar dengan Implementasi Nilai-nilai Total Quality Management (TQM)*.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan budaya TQM, hambatan-hambatan penerapan budaya TQM dan hasil dari penerapan budaya TQM di MA Mazro'atul Huda Karanganyar pada periode kepemimpinan 2017-2020.

Jenis penelitian yang menggunakan jenis *field research* dengan mengumpulkan data menggunakan observasi di lapangan terkait tentang penerapan budaya TQM, kondisi sarana dan prasarana madrasah serta penggunaan lulusan di masyarakat. Wawancara dengan informan Yayasan madrasah, kepala madrasah, waka madrasah, guru dan karyawan, siswa, wali siswa, masyarakat atau pengguna lulusan. Dan yang terakhir adalah dokumentasi terkait penerapan budaya TQM. Data tersebut diuji dengan kredibilitas, transferabilitas, reabilitas dan objektivitas kemudian dianalisis dengan cara penajaman data, penyajian data dengan mudah dipahami dan verifikasi data

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) penerapan budaya TQM di MA Mazro'atul Huda Karanganyar dilakukan dengan bertujuan untuk meningkatkan kualitas madrasah, mulai sering melakukan komunikasi aktif dengan pelanggan internal dan eksternal berupa rapat yang dilakukan berkala setiap bulan maupun diskusi ringan, melengkapi fasilitas pelanggan, mengeluarkan kebijakan sesuai data, memberikan kepercayaan penuh terhadap pelanggan internal dalam memenuhi tugas, *action* terhadap perbaikan. 2) hambatan dalam penerapan budaya TQM berasal dari pelanggan internal maupun eksternal berupa penolakan tentang kebijakan yang dikeluarkan, dan latarbelakang siswa yang mempengaruhi motivasi dalam belajar. Kemudian hasil dari penerapan budaya TQM adalah telah diterbitkannya sertifikat akreditasi A oleh BAN SM, terdapat pengakuan kebanggaan dari wali siswa maupun masyarakat pengguna lulusan terhadap anak atau lulusan madrasah di dalam masyarakat, timbulnya solidaritas kerjatim dan kedisiplinan dari diri pelanggan internal. Hal ini membuktikan bahwa TQM dapat meningkatkan kualitas MA Mazro'atul Huda Karanganyar.

**Kata kunci: budaya TQM, kualitas madrasah**

## ABSTRACT

Aifiatur Rohmaniyah (MP-18017), Improving the Quality of MA Mazroatul Huda Karanganyar with the Implementation of Total Quality Management (TQM) Values. Undergraduate Program (S2) Postgraduate Program in Management of Islamic Education with concentration in PAI

This study aims to find out how the application of TQM culture, barriers to the application of TQM culture and the results of applying TQM culture in MA Mazroatul Huda Karanganyar in the 2017-2020 leadership period.

This type of research that uses the type of field research by collecting data using observations in the field related to the application of TQM culture, the conditions of madrasah facilities and infrastructure and the use of graduates in the community. Interview with madrasa foundation informants, madrasa principals, madrasah waka, teachers and employees, students, guardians of students, community or users of graduates. And the last is documentation related to the application of TQM culture. The data is tested with credibility, transferability, reliability and objectivity then released by sharpening the data, presenting the data easily understood and verifying the data

The results of this study indicate that 1) the application of TQM culture in MA Mazro'atul Huda Karanganyar is carried out with the aim of improving the quality of madrasas, starting frequent active communication with internal and external customers in the form of regular monthly meetings and light discussions, completing customer facilities, issuing policies according to data, giving full trust to internal customers in fulfilling tasks, actions towards improvement 2) obstacles in the application of TQM culture come from internal and external customers in the form of rejection of policies issued, and student backgrounds that affect motivation in learning. Then the result of the application of TQM culture is the issuance of an A accreditation certificate by BAN SM, there is an acknowledgment of pride from students' guardians and community users of graduates towards children or madrasah graduates in the community, the emergence of work solidarity and discipline from internal customers. This proves that TQM can improve the quality of MA Mazroatul Huda Karanganyar.

**Keywords: TQM culture, madrasa quality**

## نبذة مختصرة

ايفعة الرحميه زياده جودة مدرسة عالية مزروعةالهدى قرنقنيار مع تطبيق قيم إدارة الجودة الشاملة . برنامج البكالوريوس برنامج الدراسات العليا في إدارة التربية الإسلامية مع التركيز في تربية اسلامية

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة والعوائق التي تحول دون تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة و نتائج تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مدرسة عالية مزروعةالهدى قرنقنيار في فترة القيادة 2017-2020.

هذا النوع من البحث الذي يستخدم نوع البحث الميداني من خلال جمع البيانات باستخدام الملاحظات في المجال المتعلق بتطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة ، وظروف مرافق المدرسة والبنية التحتية واستخدام الخريجين في المجتمع. مقابلة مع مخبري مؤسسة المدرسة ، مديري المدرسة ، مدرسة وأكا ، المعلمين والموظفين ، الطلاب ، أولياء أمور الطلاب ، المجتمع أو مستخدمي الخريجين . والأخير هو الوثائق المتعلقة بتطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة . يتم اختبار البيانات بمصدقية وقابلية للتحويل والموثوقية والموضوعية ثم يتم تحريرها من خلال شحذ البيانات وتقديم البيانات بسهولة فهمها والتحقق من البيانات

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن (1) يتم تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مدرسة عالية مزروعةالهدى قرنقنيار بهدف تحسين جودة المدارس ، وبدء الاتصالات النشطة المتكررة مع العملاء الداخليين والخارجيين في شكل اجتماعات شهرية منتظمة ومناقشات خفيفة ، واستكمال مرافق العملاء ، إصدار السياسات وفقاً للبيانات ، وإعطاء الثقة الكاملة للعملاء الداخليين في تنفيذ المهام والإجراءات نحو التحسين .

(2) العوائق في تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة تأتي من العملاء الداخليين والخارجيين في شكل رفض للسياسات الصادرة ، وخلفيات الطلاب التي تؤثر على الدافع في التعلم . ثم نتيجة تطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة هو إصدار شهادة اعتماد من قبل الوكالة الوطنية لا عتماد نظم التعليم ، هناك اعتراف

بالفخر من أولياء أمور الطلاب ومستخدمي المجتمع من الخريجين تجاه الأطفال أو خريجي المدرسة في المجتمع ، وظهور تضامن العمل والانضباط من العملاء الداخليين. هذا يثبت أن إدارة الجودة الشاملة يمكنها تحسين جودة مدرسة عالية مزروعة الهدى قرنقنيار.

الكلمات الرئيسية: ثقافة إدارة الجودة الشاملة ، جودة المدرسة

