**ABSTRAK**

Salila, 2021, *Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura,* Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura. Pembimbing Dr. H. Achmad Muhlis, M. A.

**Kata Kunci: *Total Quality Management*, mutu pendidikan.**

Prodi PAI merupakan salah satu Prodi yang akreditasinya unggul (A) dan peminatnya cukup banyak antara tahun ke tahun. Jadi ini cukup dikatakan bermutu/berkualitas, karena semakin banyak persaingan lembaga pendidikan jangankan dari luar dari dalam pun sudah banyak prodi antara satu sama lainnya yang nantinya akan menjadi sorotan tertentu sehingga butuh peningkatan secara terus-menerus agar kualitasnya lebih baik lagi kedepannya.

Terdapat tiga fokus dalam penelitian ini yaitu: *Pertama,* bagaimana tingkat keberhasilan penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura. *Kedua,* apa saja faktor penghambat dalam penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura. *Ketiga,* apa saja faktor pendukung dalam penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura.

Penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memaparkan data secara deskriptif, pengumpulan data diperoleh dengan wawancara terstruktur, dan tidak terstruktur, observasi *non-participant* dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari Kaprodi, sekretaris prodi, dosen dan mahasiswa. Teknik analisis data ialah kondensasi data, penyajian data, kesimpulan atau verifikasi data. Sementara teknik pengecekan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamat dan trianggulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya: *Pertama,* tingkat keberhasilan penerapan *total quality management* di Prodi PAI dapat diukur dari kepuasan pelanggan baik secara internal maupun eksternal yakni mahasiswa di Prodi PAI sudah merasa terhadap layanan yang diberikan baik dari pihak prodi baik dari segi pelayanan akademik maupun non akademik. *Kedua,* faktor penghambat dalam penerapan *total quality management* di Prodi PAI diantaranya: dari faktor SDM yang terkadang belum sepemahaman, terkadang kebijakan mutu tidak mendukung dan biaya. *Ketiga*, faktor pendukung dalam penerapan *total quality management* di Prodi PAI diantaranya: adanya dukungan penuh dari pihak pimpinan mengenai perkembangan prodi, adanya komitmen bersama baik dari pihak prodi, dosen dan mahasiswa, adanya kerja sama tim dalam meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI serta keterlibatan mahasiswa dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI seperti prestasi yang pernah di raih, jumlah mahasiswa, peningkatan mahasiswa setiap tahunnya dan karya tulis mahasiswa.