

ABSTRAK

Miftahul Arifin 2023, *Strategi Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep*, skripsi, program studi manajemen pendidikan islam, fakultas tarbiyah, institut agama islam negeri madura (IAIN), Dosen Pembimbing, Dr. Siswanto, M.Pd.I.

Kata Kunci: Penerapan Total Quality Management, Mutu, Layanan

Penelitian ini dilatarbelakangi pada pentingnya sebuah pelayanan yang mengharuskan pihak pemberi jasa pelayanan harus bisa memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan yang paling utama sangat merasakan dampaknya dari pelayanan yang ditawarkan. Tidak hanya karena pentingnya sebuah pelayanan, hal ini juga bisa mempengaruhi dari akreditasi dalam lembaga pendidikan. Akreditasi sangat penting karena, dengan hadirnya akreditasi bisa mengetahui sejauhmana telah memenuhi kriteria mutu yang sudah ditetapkan oleh akreditasi nasional sebagai standar minimal kualitas. Dari hal tersebut, tentunya lembaga pendidikan harus melakukan evaluasi dan perbaikan serta harus memenuhi standar akreditasi yang kurang maksimal, salah satunya terkait layanan pendidikan.

Fokus penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu Bagaimana Peran Kepala Madrasah Dan Program Mengenai *Total Quality Management (TQM)* Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep ? Dan Bagaimana Bentuk Penerapan Yang Dilakukan Berkaitan Dengan *Total Quality Management (TQM)* Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep ?.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan sumber datanya yaitu kepala madrasah, kepala TU, Waka kurikulum, waka kesiswaan, operator lab, pegawai pusat pelayanan madrasah, guru dan siswa. Sedangkan pengecekan keabsahan datanya dilakukan dengan triangulasi, perpanjangan pengamatan, dan ketekunan pengamatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, kepala madrasah selalu mengedepankan musyawarah serta dari hasil yang dimusyawarahkan, melalui kepala madrasah, kepala madrasah mensosialisasikan program yang disepakati kepada warga madrasah. Adapun program yang ditawarkan, ada dua program yang diunggulkan dalam meningkatkan mutu layanan seperti adanya pusat pelayanan madrasah yang bergerak di semua pelayanan seperti administrasi, samapi kebutuhan penunjang KBM. *Kedua*, adapun bentuk penerapannya yang berkaitan dengan *Total Quality Management (TQM)* Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di MTs Ainul Falah yaitu madrasah selalu melakukan evaluasi dalam setiap satu pekan satu kali terkait KBM yang berjalan serta program yang berjalan. Selain itu madrasah dalam programnya yang bernama IGYAF juga mengadakan khotmil qur'an dalam setiap satu bulan satu kali, serta setelah melaksanakan khotmil qur'an sema dewan guru dan tenaga pendidik bermusyawarah membahas madrasah.