



**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU
(TQM) DI MADRASAH ALIYAH SWASTA
KABUPATEN GROBOGAN
DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN**

TESIS

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Pendidikan**

**Oleh
Maya Rusmayani
0102519012**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
TAHUN 2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) di Madrasah Aliyah Swata Kabupaten Grobogan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan" karya,

Nama : Maya Rusmayani

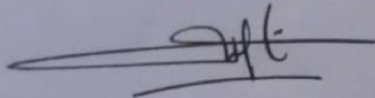
NIM : 0102519012

Program Studi : Administrasi Pendidikan

telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian tesis.


Semarang, 9 Agustus 2023

Pembimbing I,



Prof. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D.
NIP 196307181987021001

Pembimbing II,



Dr. Yuli Utanto, S.Pd., M.Si
NIP 197907272006041002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan” karya,

Nama : Maya Rusmayani

NIM : 0102519012


Program Studi : Administrasi Pendidikan

telah dipertahankan dalam Sidang Panitia Ujian Tesis Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang pada hari Jumat tanggal 18 Agustus 2023.

Semarang, 18 Agustus 2023

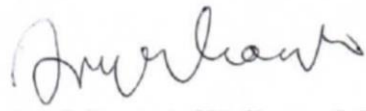
Panitia Ujian

Ketua,



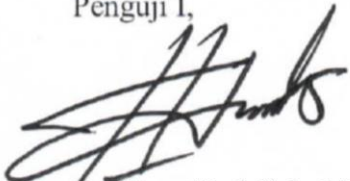
Prof. Dr. Eko Handoyo, M.Si.
NIP 196406081988031001

Sekretaris,




Prof. Dr. Arief Yulianto, S.E., M.M.
NIP 197507262000121001

Penguji I,




Dr. Noor Hudallah, M.T.
NIP 196410161989011001

Penguji II,



Dr. Yuli Utanto, S.Pd., M.Si.
NIP 197907272006041002

Penguji III,



Prof. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D.
NIP 197907272006041002

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya

nama : Maya Rusmayani

nim : 0102519012

program studi : S2 Administrasi Pendidikan

menyatakan bahwa yang tertulis dalam tesis yang berjudul "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (TQM) di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan" ini benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam tesis ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya **secara pribadi** siap menanggung resiko/sanksi hukum yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 10 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Maya Rusmayani
NIM 0102519012

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

- “Kehidupan didasarkan pada Rukun Jiwa, yaitu menjaga niat untuk melakukan sesuatu yang baik, selalu berserah diri kepada Allah SWT, sabar dan tekun dalam melakukan apapun, dan ikhlas dalam menerima hasil yang diberikan oleh Allah SWT.” (Alm. Kyai Joko Nur Ichsan)
- “Selalu ada matahari di balik awan” (Anonim)
- “Proses hidup tidak ada yang mudah. Yang terpenting adalah kita menjalaninya dengan kuat, ikhlas, dan tidak tergesa-gesa. Jangan mengeluh! Allah selalu bersama kita” (Maya Rusmayani)

Persembahan:

- Keluarga Bpk. Rasdi yang selalu memberi doa dan dukungan.
- Suami tercinta, Bpk. Komarudin, dan putri kami, Adhista Qiana Adzkiya Hedva, yang tak pernah lelah menemani, mendoakan, dan mendukung hingga tesis ini selesai.
- Dosen Pembimbing Prof. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D. dan Dr. Yuli Utanto, S.Pd., M.Si. yang senantiasa mengarahkan dan membimbing, para dosen Administrasi Pendidikan, serta segenap civitas akademika PPS UNNES yang turut mendukung hingga terselesaikannya tesis ini.
- Keluarga besar Ponpes Terpadu At-tadzkir Kaliaren yang selalu memberi dukungan.
- para sahabat yang selalu memberi semangat hingga tesis ini selesai pada waktu yang tepat.

ABSTRAK

Rusmayani, Maya. 2023. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan". *Tesis*. Program Studi Administrasi Pendidikan. Pascasarjana. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I: Prof. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D. Pembimbing II: Dr. Yuli Utanto, S.Pd., M.Si.

Kata Kunci: Implementasi *TQM*, Madrasah Aliyah Swasta, Mutu Pendidikan

Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi *TQM* di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif study kasus dengan teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji keabsahan data, dan *interactive model* untuk menganalisis data yang terdiri dari pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Subjek penelitiannya adalah kepala madrasah, wakil kepala madrasah, pendidik dan tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua peserta didik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo dan Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo merupakan kedua madrasah yang menerapkan Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*). Implementasi *TQM* yang ditemukan peneliti berupa upaya perbaikan terus-menerus, penetapan standar mutu, perubahan organisasi, dan usaha menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo mencoba terus meningkatkan mutu lembaga dengan pelayanan berbasis teknologi kepada tenaga pendidik dan kependidikan, peserta didik serta orang tua/wali peserta didik. Sementara itu, Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo mencoba meningkatkan mutu menuju ke tahap pelayanan berbasis teknologi dan bersinergi dengan pondok pesantren yang merupakan salah satu dukungan untuk lembaga. Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo dalam meningkatkan mutu madrasah terlihat dalam poin visi "berwawasan lingkungan", sementara Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo menekankan poin "bersosial".

ABSTRACT

Rusmayani, Maya. 2023. "Implementation of Total Quality Management in Madrasah Aliyah Swasta in Grobogan Regency for Education Quality Enhancement". *Tesis*. Education Administration Study Program. Postgraduate. Universitas Negeri Semarang. Supervisor I: Prof. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D. Supervisor II: Dr. Yuli Utanto, S.Pd., M.Si.

Keyword: Implementation of *TQM*, Madrasah Aliyah Swasta, Education Quality

Total Quality Management has a very important role for Education Quality Enhancement. This study aims to analyze and describe Implementasi of total quality management in madrasah aliyah swasta in grobogan regency for education quality enhancement. This study uses a qualitative case study approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The data used are primary and secondary data. Source triangulation is used to test the validity of the data, and interactive model to analyze the data which consists of collecting, reducing, presenting, and verifying or drawing conclusions. The research subjects are the principal, educators and education staff, the student, prant of student. The results of this study indicate that Sunniyyah Selo Private Madrasah Aliyah and Tajul Ulum Brabo Private Madrasah Aliyah are the two madrasahs that Implementation of Total Quality Management (*TQM*). The implementation of *TQM* found by researchers is in the form of continuous improvement efforts, setting quality standards, organizational changes, and efforts to maintain good relations with customers. Sunniyyah Selo Private Madrasah Aliyah tries to continue to improve the quality of institutions with technology-based services to educators and education staff, students and parents/guardians of students. Meanwhile, the Tajul Ulum Brabo Private Madrasah Aliyah is trying to improve quality towards the stage of technology-based services and synergize with Islamic boarding schools which are one of the supports for the institution. The Sunniyyah Selo Private Madrasah Aliyah in improving the quality of madrasahs can be seen in the "environmentally friendly" vision point, while the Tajul Ulum Brabo Private Madrasah Aliyah emphasizes the "social" point.

PRAKATA

Penulis memanjatkan puji syukur yang tidak terukur kepada Allah swt. atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga mampu menyelesaikan tesis ini dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (*TQM*) di Madrasah Aliyah Swata Kabupaten Grobogan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan”. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan untuk manusia yang paling mulia, Nabi Muhammad saw., para sahabat, dan umat beliau.

Penelitian ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi tingginya kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan pertama kali kepada para pembimbing: Prof. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D. (Pembimbing I) dan Dr. Yuli Utanto, S.Pd., M.Si. (Pembimbing II) dan juga Penguji: Dr. Noor Hudallah, M.T.

Ucapan teima kasih peneliti sampaikan juga kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian studi, diantaranya:

1. Direksi Program Pascasarjana Unnes, yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian, dan penulisan tesis ini.
2. Koordinator Program Studi dan Sekertaris Program Studi Administrasi Pendidikan Pascasarjana Unnes yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Unnes, yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu kepada peneliti selama menempuh pendidikan.

4. Kepala madrasah, pendidik dan tenaga kependidikan, peserta didik, komite, serta wali peserta didik di MA Sunniyyah Selo dan MA Tajul Ulum Brabo yang telah memberikan izin, waktu, dan tenaga, membantu, serta bekerjasama dengan baik saat proses penelitian berlangsung.
5. Kedua orang tua, suami, anak, dan segenap keluarga, karena atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan tesis.
6. Keluarga besar Pondok Pesantren Terpadu At-Tadzkir Kaliaren, Madrasah Aliyah At-Tadzkir Kaliaren, dan Madrasah Tsanawiyah At-Tadzkir Kaliaren yang selalu memberi dukungan selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan tesis.
7. Teman-teman mahasiswa Pascasarjana Universitas Negeri Semarang, khususnya teman-teman rombel 1 Administrasi Pendidikan dan semua pihak yang telah membantu baik secara moral maupun material dalam penulisan tesis ini.

Peneliti sadar bahwa dalam tesis ini mungkin masih terdapat kekurangan, baik isi maupun tulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan merupakan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Semarang, 18 Agustus 2023

Maya Rusmayani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Cakupan Masalah.....	17
1.4 Rumusan Masalah	18
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Manfaat Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA TEORETIS, DAN KERANGKA BERPIKIR.....	21
2.1 Kajian Pustaka	21

2.2 Kerangka Teoretis	33
2.2.1 Mutu Pendidikan	33
2.2.2 Manajemen Mutu Terpadu (<i>TQM</i>) dalam Pendidikan	35
2.2.2.1 Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (<i>TQM</i>)	38
2.2.2.2 Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu (<i>TQM</i>).....	41
2.2.2.3 Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu (<i>TQM</i>).....	42
2.2.2.4 Komponen Manajemen Mutu Terpadu (<i>TQM</i>).....	46
2.2.3 Implementasi <i>TQM</i> dalam Pendidikan	48
2.2.4 Madrasah Aliyah Swasta	58
2.3 Kerangka Berpikir	61
BAB III METODE PENELITIAN	65
3.1 Pendekatan Penelitian	65
3.2 Desain Penelitian	68
3.3 Fokus Penelitian.....	69
3.4 Data dan Sumber Data Penelitian	69
3.5 Teknik Pengumpulan Data	70
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	72
3.7 Teknik Analisis Data.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Gambaran Umum Latar penelitian.....	75
4.1.1 Profil Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	75
4.1.1.1 Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	75
4.1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	78

4.1.1.3 Data Peserta Didik, Tenaga Pendidik, dan Kependidikan Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	80
4.1.1.4 Data Sarana dan Prasarana Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	82
4.1.2 Profil Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	83
4.1.2.1 Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	83
4.1.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo ..	86
4.1.2.3 Data Peserta Didik, Tenaga Pendidik, dan Kependidikan Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	88
4.1.2.4 Data Sarana dan Prasarana Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	89
4.2 Upaya Perbaikan Terus-Menerus di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan.....	90
4.2.1 Hasil Penelitian	90
4.2.1.1 Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	90
4.2.1.2 Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	98
4.2.2.Pembahasan	104
4.3 Standar Mutu di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan	107
4.3.1 Hasil Penelitian	107
4.3.1.1 Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	107
4.3.1.2 Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	113
4.3.2.Pembahasan	119
4.4 Perubahan Organisasi di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan.	121
4.4.1 Hasil Penelitian	121

4.4.1.1 Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	121
4.4.1.2 Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	124
4.4.2.Pembahasan	126
4.5 Usaha Menjaga Hubungan Baik dengan Pelanggan di Madrasah Aliyah Swasta Kabupaten Grobogan	128
4.5.1 Hasil Penelitian	128
4.5.1.1 Madrasah Aliyah Swasta Sunniyyah Selo	128
4.5.1.2 Madrasah Aliyah Swasta Tajul Ulum Brabo	132
4.5.2.Pembahasan	133
BAB V PENUTUP	132
5.1 Simpulan.....	135
5.1 Saran.....	136

DAFTAR PUSTAKA