

ABSTRAK

Andi Nurhidayah Fildzah, 2019. *Total Quality Management Pada Madrasah Aliyah Negeri Bulungan Kalimantan Utara (Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management)*. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. Syaifuddin Sabda, M.Ag, (II) Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I.

Kata Kunci: Prinsip-Prinsip TQM, MAN Bulungan.

Menghasilkan output dan input yang berkualitas harus didasari dengan implementasi prinsip-prinsip TQM yang diatur untuk menjadi suatu acuan dalam proses mencapai kualitas yang diharapkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi kepuasan pelanggan, implementasi respek terhadap setiap orang, implementasi manajemen berdasarkan fakta, implementasi perbaikan berkesinambungan, pada MAN Bulungan.

Berdasarkan rumusan masalah; bagaimana implementasi kepuasan pelanggan, bagaimana implementasi respek terhadap setiap orang, bagaimana implementasi manajemen berdasarkan fakta, bagaimana implementasi perbaikan berkesinambungan pada MAN Bulungan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, penelitian deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru dan staf madrasah, serta orang tua dan siswa MAN Bulungan. Objek yang diteliti adalah Implementasi Prinsip-Prinsip TQM di MAN Bulungan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian bahwa TQM pada MAN Bulungan dikatakan sesuai dengan beberapa prinsip-prinsip TQM. 1.)Kepuasan pelanggan sudah terimplementasikan dalam bentuk pemberian pelayanan prima. 2.)Respek terhadap setiap orang yang dilakukan dalam pengambilan keputusan yang melibatkan semua komponen. 3.)Manajemen berdasarkan fakta sudah berjalan. namun, kekurangan yang di alami madrasah berkaitan dengan sarana dan prasarana yang terbatas sehingga kurangnya pelaksanaan dalam pembelajaran, dan terbatasnya tenaga pendidik. 4.)Melakukan perbaikan secara berkala dengan cara menyelesaikan permasalahan dan mengambil komitmen dari semua komponen yang terlibat dalam kegiatan operasional sekolah.