

ABSTRAK

Melihat realitas pendidikan yang ada saat ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami ketertinggalan dalam hal pendidikan, tercermin masih rendahnya minat baca pada setiap orang di negeri ini, artinya pendidikan kedepan seharusnya dapat diakses dan di dapatkan dengan metode yang tepat, sehingga masyarakat (siswa) dapat merasakan pendidikan yang bermutu, "Mutu Pelayanan Jasa" menjadi salah satu cara yang banyak dianut oleh negara maju untuk mengembangkan pendidikan yang ada, di dalamnya meniscayakan berkerjanya sebuah sistem yang komprehensif (pendidikan yang bermutu tidak hanya dapat dilihat dari perolehan nilai tertinggi, melainkan dari keseluruhan mutu pendidikan yang ada dan dikelola dengan baik).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengelolaan pembelajaran di MAN 2 Wates PAI dilihat dari perspektif sisi *Implementasi Total Quality Management* dan sekaligus juga untuk menjelaskan kepuasan *pelanggan eksternal sekunder* (siswa) terhadap layanan pembelajaran pendidikan yang ada. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengungkap kelemahan, kekurangan, atau hambatan yang dialami sehingga dapat memberikan solusi yang konstruktif.

Penulisan tesis ini adalah penelitian lapangan (*field research*), sedangkan untuk mengungkap permasalahan tersebut, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif-analitis dengan cara melukiskan dan menganalisa keadaan yang ada khususnya tentang pengelolaan mutu pelayanan jasa di MAN 2 Wates. Dengan cara seperti itu diharapkan dapat terlihat kepuasan siswa terhadap layanan pembelajaran.

Terdapat tiga pilar *Total Quality Management* dalam pembelajaran di MAN 2 Wates, yaitu (1) fokus pada pelanggan, yang dicerminkan dengan madrasah memiliki tim litbang yang bertugas sebagai pengawas dan pengendali mutu, membagikan angket untuk mengetahui kebutuhan siswa, adanya program remedi, adanya pembaharuan kurikulum ; (2) keterlibatan menyeluruh, diwujudkan dengan selalu melibatkan semua komponen dalam menentukan kebijakan; (3) perbaikan yang berkelanjutan, pilar ini diwujudkan dengan selalu mengadakan rapat evaluasi dan perencanaan setiap hari senin, mengikutkan tenaga pendidik dan kependidikan dalam berbagai pelatihan, mengadakan pelatihan pendidikan, memanfaatkan tim pengawas.

ABSTRACT

Seeing the reality of education that exists today, Indonesia is one of the countries lagging behind in terms of education, reflected the low interest in reading in every person in this country, meaning it should be accessible to future education and in getting the right method, so that people (students) can feel the quality of education, "Quality Care Services" to be one of the many ways adopted by the developed countries to develop education that is, in which berkerjanya necessitates a comprehensive system (not only a good education can be seen from the highest grades, melainkan of the overall quality of the education and well-managed).

The purpose of this study was to describe the management of learning in MAN 2 Wates PAI viewed from the perspective of the implementation of *Total Quality Management* as well as to explain the secondary external customer satisfaction (students) to an existing service-learning education. In addition, this research also may uncover weaknesses, deficiencies, or barriers experienced so as to provide a constructive solution.

This thesis is a research field (field research), while to uncover these problems, the author uses descriptive-analytical research methods by describing and analyzing the existing situation in particular about quality management services in the MAN 2 Wates. In this way it is expected to be seen towards service-learning student satisfaction.

There are three pillars of Total Quality Management in the learning MAN 2 Wates, namely (1) a focus on the customer, which is reflected by the R & D teams madrasahs have served as supervisors and quality controllers, distributed questionnaires to assess the needs of students, the remedial program, the curriculum reform, (2) a thorough involvement, manifested by always involve all components in determining the policy, (3) continuous improvement, this pillar has always embodied the evaluation and planning meeting every Monday, include educators and education in a wide range of training, education training, utilizing a team of supervisors.