

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
DALAM MENINGKATKAN MUTU MADRASAH DI  
MTs. DARUL FALAH SIRAHAN CLUWAK PATI**



**TESIS**

Dibuat guna memenuhi salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan

Oleh:

**KHOTIMAH**

NIM : 172610000399

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' (UNISNU)  
JEPARA  
2019**



Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara

## PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Terakreditasi (B) dengan SK BAN-PT Nomor : 4808/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2017

Jalan Taman Siswa No. 09 Tahunan Jepara Jawa Tengah 59427 Telp./Fax. (0291) 593132

e-Mail : [pasca\\_unisnu@yahoo.co.id](mailto:pasca_unisnu@yahoo.co.id) | <http://www.pascasarjana.unisnu.ac.id> |

<http://www.unisnu.ac.id>

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan telah menyetujui tesis mahasiswa :

Nama : Khotimah  
NIM : 172610000399  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Total Quality Management dan Mutu Madrasah  
Judul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN MUTU  
MADRASAH PADA MTs. DARUL FALAH SIRAHAN  
CLUWAK PATI TAHUN PELAJARAN 2018/2019

Untuk diujikan dalam Ujian Tesis Program Magister Pendidikan

Nama	Tanggal	Tanda tangan
<u>Dr. H. Mustaqqim, M.Pd.</u> Pembimbing I	<u>26/8-2019</u>	
<u>Dr. H. Moh. Nasuka, M.Pd</u> Pembimbing II	<u>26/8 2019</u>	



Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara

## PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Terakreditasi (B) dengan SK BAN-PT Nomor : 4808/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2017

Jalan Taman Siswa No. 09 Tahunan Jepara Jawa Tengah 59427 Telp./Fax. (0291) 593132

e-Mail : pasca\_unisnu@yahoo.co.id | <http://www.pascasarjana.unisnu.ac.id> |






<http://www.unisnu.ac.id>

### PENGESAHAN MAJLIS PENGUJI TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan tesis mahasiswa :

Nama : Khotimah  
NIM : 172610000399  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Konsentrasi : Total Quality Management dan Mutu Madrasah  
Judul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM  
MENINGKATKAN MUTU MADRASAH DI MTs. DARUL  
FALAH SIRAHAN CLUWAK PATI

Telah diujikan pada hari Sabtu tanggal 31 Agustus 2019 dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian tesis program Megister.

Nama	Tanggal	Tanda tangan
<u>Dr. H. Mashudi, M.Ag.</u> Ketua Penguji	 19/9-2019	
<u>Dr. H. Moh. Nasuka, M.Pd</u> Sekertaris Penguji	19/9 - 2019	
<u>Dr. H. Shodiq Abdullah, M.Ag.</u> Penguji I	20-9-19	
<u>Dr. H. Djasadi, M.Pd.</u> Penguji II	15-9-2019	

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Khotimah (172610000339), menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini :

1. Seluruhnya karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan keperluan apapun.
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan proposal tesis ini.

Saya bersedia menerima sanksi dari Program Pascasarjana UNISNU Jepara, apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan saya ini.

Jepara, 31 Agustus 2019



*Khotimah*  
Khotimah  
172610000399

## ABSTRAK

Khotimah, NIM: 172610000399, Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati. Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa mutu menjadi satu-satunya hal yang sangat penting dalam pendidikan. Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam pengelolaan lembaga pendidikan akan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu dan dapat meningkatkan mutu secara berkesinambungan. Penerapan TQM di madrasah tidak terlepas bagaimana upaya kepala sekolah mampu mengendalikan mutu pengelolaan sekolah tersebut secara terpadu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan program, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu madrasah melalui *Total Quality Management* dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dan studi kasus dengan teknik pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data primer bersumber: 1) Kepala Madrasah, 2) Guru dan Tenaga Kependidikan, 3) Siswa, dan 4) Orang Tua Siswa di MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati. Sedangkan sumber sekunder berasal dari dokumen kegiatan mutu pendidikan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini: 1) wawancara, 2) observasi, dan 3) dokumentasi. Teknik analisis data yang meliputi: 1) Reduksi Data (*Data Reduction*); 2) Penyajian Data (*Data Display*); dan 3) Verifikasi (*Conclusion Drawing*). Uji kredibilitas data meliputi: perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Program, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu madrasah melalui *Total Quality Management* di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati dilaksanakan melalui: fokus pada kepuasan pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, kerjasama tim (*Team Work*), perbaikan sistem secara terus-menerus, pelatihan dan pendidikan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staff sehingga 8 (delapan) Standar Nasional Pendidikan dapat ditingkatkan. 2) Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs. Darul Falah Sirahan Kecamatan Cluwak Kabupaten Pati adalah kebersamaan sikap terhadap kualitas belum sepenuhnya ada dalam diri dan dijalankan oleh guru, perbedaan status sosial guru, dan masih adanya *image* masyarakat yang menganggap madrasah sebagai lembaga pendidikan *second class*.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, *Mutu Madrasah*

## ABSTRACT

**Khotimah, NIM: 172610000399**, The Implementation of *Total Quality Management (TQM)* in Improving Madrasa Quality at MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati. Islamic Education Management Postgraduate Program Islamic University Nahdlatul Ulama Jepara.

This research is motivated that quality is the only thing that is very important in education. Implementation of *Total Quality Management (TQM)* in the management of educational institutions will be able to produce quality graduates and can improve quality on an ongoing basis. The application of TQM in madrasas is inseparable from how the principal's efforts can control the quality of school management in an integrated manner. The purpose of this study is to find out and describe the program, implementation, evaluation, and follow-up of improving madrasa quality through *Total Quality Management* and what factors are obstacles in improving the quality of education in MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak District Pati Regency. This research is a type of *field research* and case studies with qualitative descriptive approach techniques. Primary data sources are 1) Madrasah Head, 2) Teachers and Education Personnel, 3) Students, and 4) Parents of Students in MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati. Secondary sources come from education quality activity documents. Data collection techniques in this study are: 1) interviews, 2) observation, and 3) documentation. Data analysis techniques include 1) *Data Reduction*; 2) Data Presentation (*Data Display*), and 3) Verification (*Conclusion Drawing*). Data credibility tests include extended observations, increasing perseverance, and triangulation. The results of this study indicate that: 1) Program, implementation, evaluation and follow-up of madrasa quality improvement through *Total Quality Management* in MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak District Pati Regency is implemented through: focus on customer satisfaction, a high obsession with quality, teamwork (*Team Work*), continuous system improvement, training and education, the involvement and empowerment of teachers and staff so that 8 (eight ) National Education Standards can be improved. 2) Factors that become obstacles in improving the quality of education in MTs. Darul Falah Sirahan, Cluwak Subdistrict, Pati Regency, is a united attitude towards quality that is not yet fully existent and implemented by teachers, differences in the social status of teachers, and there is still an *image of the community* who consider madrasa as educational institution *second class*.

Keywords: *Total Quality Management (TQM)*, *Madrasah Quality*

## ملخص البحث

خاتمة. ١٧٢٦١٠٠٠٠٣٩٩. تنفيذ ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) لترقية جودة المدرسة بمدرسة دار الفلاح المتوسطة الإسلامية جلوك باطى. قسم ادارة التربية الإسلامية. الدراسات العليا. جامعة نھضة العلماء الإسلامية جبارا.

خلفية هذا البحث من أن الجودة أمر مهم في التربية. وتحصل تنفيذ ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) في ادارة المؤسسات على الخرجين الجيدين وعلى تنمية الجودة المتدرجة واستمرار. لا يخلو تنفيذ ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) من كيفية محالة مدير المدرسة قادرا على سياقة جودة ادارة المدرسة المتناسقة. واهداف البحث هي معرفة البرنامج ووصفه، وتنفيذه، وتقويمه واستمراره لترقية جودة المدرسة من خلال تنفيذ ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) وعواملها المعوقة في ترقية جودة التربية بمدرسة دار الفلاح المتوسطة الإسلامية جلوك باطى وهذا البحث بحث ميداني (field research) ودارسة الحالة بتقنيات المدخل الكيف الوصفي. ومصادر البيانات الرئيسية (primer) من: (١) مدير المدرسة. (٢) والمدرس والدعامة التربوية. (٣) الطلبة. (٤) ووالد الطلبة بمدرسة دار الفلاح المتوسطة الإسلامية جلوك باطى. أما مصادر البيانات الإضافية من الوثائق لأنشطة جودة التربية. وتشتمل تقنيات جمع البيانات على: (١) المقابلة. (٢) الملاحظة. (٣) والوثائق. وتقنيات تحليل البيانات بمراحل: (١) تقليل البيانات واستخلاصها (Data Reduction). (٢) استعراض البيانات (Data Display). (٣) استنتاج البيانات (Conclusion Drawing). ويشتمل اختبار صلاحية البيانات وصدقها على اطالة الملاحظة، ترقية النشاط، والتحليل الثلاثية (triangulasi). وتدل نتائج البحث على ان: (١) يجرى تخطيط ترقية جودة المدرسة، وتنفيذه، وتقويمه واستمراره من خلال ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) بمدرسة دار الفلاح المتوسطة الإسلامية جلوك باطى يؤدي بالتركيز في اشباع المستخدمين، وطموحات عالية للجودة، ومشاركة مجموعة العمل (Team Work)، وتحسين التنظيمات باستمرار، والدورة التدريبية والتعليم، ووجود مشاركة المسؤولية، واستفادة المدرس والخدام التربوي حتى يترقى المعيار التربوية القومي الثمانية (Standar Nasional Pendidikan). (٢) العوامل المعوقة في ترقية جودة التربية هي جماعية السلوك للجودة لنفس الأفراد لم يصل الى الكمال ولم يؤجى بها المدرسون، وجود الاختلاف في مستوى الإجتماعية لدى المدرسين، ووجود نظرة المجتمع المعتر ان المدرسة هي المؤسسات التربوية في مستوى الثاني (second class).

**الكلمات الأساسية:** ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)، جودة المدرسة

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur hanya milik Allah Subhanahu Wata'ala yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas penyusunan tesis ini dengan baik dan lancar tanpa aral yang berarti.

Tesis dengan judul “ Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Pada MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati Tahun Pelajaran 2018-2019 ”, disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Islam Nahdlotul Ulama (UNISNU) Jepara.

Berkat arahan, bimbingan dan dorongan serta kerjasama dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Untuk itu penulis secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag. Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara yang telah merestui pembahasan tesis ini.
2. Dr. H. Barowi, M.Ag, Direktur Pascasarjana Universitas Islam Nahdlotul Ulama UNISNU) Jepara
3. Dr. H. Subaidi, M.Pd, Ketua Jurusan Pascasarjana Universitas Islam Nahdlotul Ulama (UNISNU) Jepara.



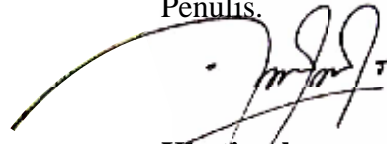
4. Bapak. Dr. H. Mustaqim, M.Pd. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan serta memberikan saran dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak. Dr. H. Moh. Nasuka, M.Pd. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan serta memberikan saran dalam penulisan tesis ini.
6. Para Dosen Penguji : Dr. H. Mashudi, M.Ag, Dr. H. Moh. Nasuka, M.Pd., Dr. H. Shodiq Abdullah, M.Ag. Dr. H. Djasadi, M.Pd. Universitas Islam Nahdlotul Ulama (UNISNU) Jepara yang telah memberrikn masukan demi kesempurnaan tesis ini.
7. Para Dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Islam Nahdlotul Ulama (UNISNU) Jepara yang telah membekali ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan pascasarjana di Universitas Universitas Islam Nahdlotul Ulaama (UNISNU) Jepara.
8. Bapak Ainur Rofiq, S.Pd., M.Pd.I. Kepala MTs. Darul Falah Sirahan Cluwak Pati yang telah memberikan ijin dan tempat serta pelayanan untuk mengadakan penelitian.
9. Segenap pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan MTs Darul Falah yang telah membantu terlaksananya penelitian tesis ini, dengan segala bentuk kerjasamanya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu proses penyusunan tesis ini.

Semoga segala bentuk bantuan yang telah mereka berikan menjadi amal ibadah, sehingga mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SWT. Selanjutnya penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

والله الموافق الى اقوم الطريق

Jepara, 31 Agustus 2019

Penulis.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Khotimah', written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a large flourish on the left side.

**Khotimah**

NIM. 172610000399

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, saya persembahkan tesis ini untuk orang-orang yang saya cintai :

- Ayah Bunda tercinta, yang tak pernah jemu mendoakan dan menyayangiku, selalu berkorban dan bersabar untukku hingga ajal menjemputnya. Semoga almarhum dan almarhumah mulia di sisih-Nya.
- Suami tercinta Ali Zuhdi, yang selalu setia mendampingi dan menemani, serta anak-anakku tersayang, Muhammad Zidan Asshofi, dan Syafa Aulia Putri, yang selalu menjadi inspirasi bagiku untuk terus belajar dan berjuang.
- Kakak-kakakku yang selalu memberikan motivasi dan dukungan yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
- Keluarga besar Perguruan Islam Darul Falah Sirahan Cluwak Pati yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk ikut serta mengabdikan diri di dunia pendidikan.
- Rekan-rekan seperjuangan di MA Darul Falah Sirahan Cluwak Pati atas ketulusan hatinya membantu kelancaran kegiatan penelitian tesis ini.
- Teman-teman Pasca UNISNU angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan do'a.

## MOTTO

*Menuntut ilmu harus melalui perjuangan, semakin besar  
perjuangannya semakin tinggi pula ilmu yang didapat.*

ومن لم يذق مر التعلّم ساعة # تجرع ذل الجهل طول حياته

*“Barangsiapa yang tidak pernah mengalami pahitnya  
mencari ilmu walau sesaat,  
Maka ia akan menelan hinanya kebodohan selama  
hidupnya.”*

(Dari Imam Qusyairi dalam kitab Risalah Qusairiyah)

## DAFTAR ISI

<i>Cover</i> .....	<i>i</i>
<i>Halaman Judul</i> .....	<i>i</i>
<i>Halaman Persetujuan pembimbing</i> .....	<i>ii</i>
<i>Pernyataan Keaslian</i> .....	<i>iii</i>
<i>Abstrak</i> .....	<i>iv</i>
<i>Abstract</i> .....	<i>v</i>
<i>مستخلص البحث</i> .....	<i>vi</i>
<i>Kata Pengantar</i> .....	<i>vii</i>
<i>Persembahan</i> .....	<i>x</i>
<i>Motto</i> .....	<i>xi</i>
<i>Daftar Isi</i> .....	<i>xii</i>
<i>Pedoman Transliterasi</i> .....	<i>xiii</i>
<b>BAB I. Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang <i>Masalah</i> .....	<i>1</i>
B. Rumusan Masalah .....	<i>9</i>
C. Tujuan Penelitian.....	<i>10</i>
D. Manfaat Penelitian.....	<i>10</i>
E. Penegasan Istilah .....	<i>11</i>
F. Penelitian Terdahulu .....	<i>14</i>
<b>BAB II. Deskripsi Teori</b> .....	<b>22</b>
A. Kajian Teori.....	<i>22</i>
1. Mutu Pendidikan.....	<i>22</i>
2. Mutu Dalam Konteks Pendidikan Islam.....	<i>34</i>
3. Total Quality Management .....	<i>41</i>
4. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan .....	<i>72</i>
B. Kerangka pikir.....	<i>80</i>

<b>BAB III. Metodologi Penelitian .....</b>	<b>82</b>
A. Jenis dan pendekatan penelitian .....	82
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	85
C. Data dan Sumber Penelitian .....	85
D. Teknik pengumpulan data .....	87
1. Observasi .....	87
2. Wawancara .....	88
3. Dokumentasi.....	89
E. Uji Keabsahan Data.....	90
1. Uji Kredibilitas .....	90
2. Uji <i>Transferability</i> .....	92
3. Uji Dependability .....	93
4. Uji Confirmability .....	93
F. Teknik analisis data.....	94
1. Reduksi Data.....	94
2. Penyajian data.....	95
3. Verifikasi .....	95
<b>BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>97</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	97
B. Paparan Data Penelitian.....	115
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	169
D. Keterbatasan Penelitian .....	176
<b>BAB V. Penutup .....</b>	<b>177</b>
A. Kesimpulan.....	177
B. Saran.....	178
C. Kata Penutup .....	179
Daftar Pustaka .....	181
Lampiran-lampiran	
Riwayat Hidup	

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Huruf Arab	Huruf latin
ا	Tidak dilambangkan
ب	B
ت	T
ث	s
ج	J
ح	H
خ	Kh
د	D
ذ	Dz
ر	R
ز	Z
س	S
ش	Sy
ص	Sh
ض	Dh

Huruf Arab	Huruf Latin
ط	t
ظ	z
ع	‘
غ	g
ف	f
ق	q
ك	k
ل	l
م	m
ن	n
و	w
ة	h
ء	‘
ي	y

### Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harkat dan Huruf	Huruf dan Tanda
اَ-يا	a
اِ-ي	ĩ
اُ-و	ũ

Pedoman transliterasi ini dimodifikasi dari : Tim Puslitbang Lektor keagamaan, pedoman Transliterasi, Arab-Latin, Proyek Pengkajian dan

Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, Badan Litbang Agama dan Diklat  
Keagamaan Departemen Agama RI, Jakarta, 2003.