

ABSTRAK

SUMIATI, NIM 8156132047, IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SMA N 1 SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG. Tesis Pascasarjana UNIMED Medan, 2017.

Rumusan masalah penelitian adalah: (1) bagaimana program Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang?, (2) apa upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang?, (3) apa kendala-kendala dalam pelaksanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang?, (4) bagaimana pemecahan masalah dalam mengatasi problem-problem dari Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Program Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang, (2) upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang, (3) kendala-kendala dalam pelaksanaan Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang, (4) pemecahan masalah dalam mengatasi problem-problem dari Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan pengkajian dokumentasi. Adapun metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode induktif dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman yaitu mengumpulkan data model alir yang terdiri dari; reduksi data, penyajian data, kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa Implementasi manajemen mutu terpadu di SMA N 1 Sunggal Kabupaten Deli Serdang dengan berfokus pada kepuasan pelanggan, mengutamakan kualitas, melibatkan semua orang dan melakukan perbaikan secara terus menerus.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Kepuasan Pelanggan, Keterlibatan Semua Pihak, Perbaikan Berkelanjutan, Kerjasama Tim, Pendelegasian Wewenang

ABSTRACT

SUMIATI, NIM 8156132047, *Implementation Of Integrated Quality Management In Senior State High School Sunggal Deli Serdang Regency. Graduate Thesis Unimed Medan, 2017*

The formulation of this research problem is (1) how is the headmaster program to improve the quality of education in the implementation of integrated quality management in State Senior High School 1 Sunggal Deli Serdang Regency?, (2) what efforts made by principals to meet customer satisfaction in management implementation (3) what are the obstacles in implementing the implementation of integrated quality management at State Senior High School 1 Sunggal Deli Serdang Regency?, (4) how to solve the problem in solving the problems from the implementation of integrated quality management at State Senior High School 1 Sunggal Deli Serdang Regency? This research aims to know: (1) principal program to improve the quality of education in the implementation of integrated quality management at State Senior High School 1 Sunggal Deli Serdang Regency, (2) efforts made by the principal to meet customer satisfaction in the implementation of integrated quality management at State Senior High School 1 Sunggal Deli Serdang Regency, (3) obstacles in implementation of integrated quality management implementation at State Senior High School 1 Sunggal Deli Serdang Regency, (4) problem solving in overcoming the problems of implementation of integrated quality management School Secondary State 1 Sunggal Deli Serdang Regency. And data conducted directly by researchers through observation, interview and documentation review. The method used is by using inductive methods with data analysis techniques Miles and Huberman model is to collect data flow model consisting of data reduction, presentation and conclusion. Based on the result of data analysis, it can be concluded that the implementation of integrated quality management in State Senior High School 1 Sunggal Deli Serdang Regency by focusing on customer satisfaction, giving priority to quality, involving everyone and doing continuous improvement.

Keywords: *integrated quality management, customer satisfaction, involvement of all parties, continuous improvement, cooperation, delegation of authority.*