

ABSTRAK

SAPTA KESUMA, Analisis Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan, Tesis Program Pascasarjana Universitas Negeri Medan 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pimpinan dalam mengimplementasi manajemen mutu terpadu dalam pelayanan pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis kualitatif. Dikatakan deskriptif karena penelitian ini mencoba mengungkapkan kejadian yang sedang berlangsung, yaitu tentang bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan.

Subjek atau sampel dalam penelitian ini ditentukan secara purposive dengan menetapkan responden sebagai actor utama (*key informant*) dalam penelitian yang terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, tata usaha, siswa dan orang tua siswa sekaligus sebagai stake holder eksternal. Dalam penelitian ini teknik dilakukan dengan teknik observasi (pengamatan), wawancara mendalam, dan kajian dokumentasi. Untuk menganalisis data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman. terdiri atas: a) reduksi data b) penyajian data, dan c) kesimpulan. Selanjutnya dilakukan uji keabsahan dengan menggandengkan uji kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan temuan penelitian: 1. Pimpinan SMA Plus Al-Azhar Medan dalam hal ini kepala sekolah telah melaksanakan kepemimpinannya dengan baik dalam konteks Implementasi Manajemen Mutu Terpadu yang meliputi: 1) Kepuasan pelanggan 2) Respek kepada orang lain 3) Komitmen terhadap organisasi 4) Kerjasama tim 5) perbaikan secara terus-menerus. 2. Kepala sekolah dalam konteks kepemimpinannya melakukan strategi visioner yaitu mampu memprediksi jauh ke depan secara jangka panjang sesuai dengan visi dan misi dan tujuan sekolah.

Berdasarkan hasil di atas di sarankan untuk meningkatkan manajemen mutu terpadu, maka perlu ditingkatkan pembinaan dan komunikasi dua arah kepada sesama warga sekolah sehingga dapat merangsang minat untuk meningkatkan kinerja dalam meningkatkan mutu sekolah sehingga tercipta kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, komitmen jangka panjang, kerjasama tim dan perbaikan secara terus-menerus dan tetap dipertahankan agar lebih ditingkatkan pelaksanaannya dengan konsisten dengan mengacu kepada manajemen perubahan yang modern menuju era global.

Kesimpulan lain menunjukkan bahwa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pelayanan Pendidikan di SMA Plus Al-Azhar Medan, mengutamakan pelanggan /pelajar, program perbaikan sekolah yang dilakukan secara kreatif dan konstruktif, dengan menekankan bahwa mutu terpadu dalam programnya dapat mengubah kulltur sekolah, kearah yang lebih maju dan positif sehingga pelajar dan orang tuanya menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan dalam manajemen mutu terpadu melalui berbagai program perbaikan mutu secara terus menerus. Secara holistik Sekolah SMA Plus Al-Azhar Medan dibangun berdasarkan konsep mutu, kerjasama tim, dan prestasi kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Abstract

SAPTA KESUMA, integrated implementation analysis quality management in the service of education in medan, SMA Plus Al-Azhar Medan leader theses grad school field state university Medan 2012.

This study aims to know how pimpinan in quality management mengimplementasi integrated services in education in smas plus leader fields. This research using methods descriptive qualitative analysis. Said descriptive because this research try expressing events, ongoing namely about how the integrated implementation quality management in the service of education in smas plus leader fields.

Subject or a sample in this research is determined by respondents as purposive by assigning main (key actor informant) in research schoolmistress, consisting of deputy schoolmistress, teachers an administration, students and students parents as well as external holder stake. In this research conducted by engineering technique observation (observations), deep, interview and kajian documentation. To analyze data obtained dianalisis using data qualitative analysis of miles and huberman. Consists of reduction: a) data b) presentation of data and c) the conclusion. Next test the validity menggandengkan test performed with credibility (credulity) keteralihan (transferability) dependency (dependability) and certainty (confirmability).

Based on research and discussions inconclusive penelitian findings: 1. SMA Plus Al-Azhar Medan leader in this field schoolmistress leadership have performed well in the context of integrated implementation quality management which includes: 1) customer satisfaction 2) respect to others 3) commitment to the organization 4) coöperation team 5) continuous improvement . 2. Schoolmistress in the context of visionary leadership do strategy is able to predict far ahead in long-term vision and mission and in accordance with the purpose of school.

Based on the above in recommend to improve quality management, integrated we need to be increased training and two way communication to his fellow citizens school so that it can improve the performance in stimulating interest to improve the quality of school, so sprlngs customer satisfaction respect for everyone long-term commitments, coöperation team and repairs and retained continuously for further improved with consistent with the implementation referring to management changes towards the era of modern global.

Other conclusion suggests that implementation of integrated service quality management in education in medan, smas plus leader prioritising costumer /student, improvement program conducted in school krestif konstruktif, and by stressing that integrated tracer can change in quality kulltur school more positive way forward and so students and parents being tertatik against the changes in quality management inflicted integrated in various activities, quality improvements is available. In a holistic SMA Plus Al-Azhar Medan leader high school quality, based on a concept developed field coöperation team and work performance that is oriented toward customer satisfaction and involving all organizations to produce human resource quality.