

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Ulil Albab Palembang, dengan rumusan masalah: 1) Bagaimana penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Ulil Albab? 2) Apa saja kendala dalam penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Ulil Albab? 3) Bagaimana pemecahan masalah dalam mengatasi masalah dari penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Ulil Albab. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui penerapan manajemen Mutu Terpadu di Ulil Albab. 2) Untuk mengetahui kendala-kendala dalam penerapan manajemen Mutu Terpadu di Ulil Albab. 3) Mencari solusi permasalahan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam penerapan manajemen mutu terpadu di Ulil Albab.

Penelitian penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Ulil Albab merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, suatu pendekatan yang menekankan pada aspek subjektif dari perilaku masyarakat, mencoba memasuki dunia konseptual subjek yang diteliti, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan teknik observasi. Untuk menghindari kesalahan, dilakukan pemeriksaan keabsahan data dengan teknik meningkatkan ketekunan, triangulasi, member check.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep Manajemen Mutu Terpadu yang dianut Ulil Albab adalah Manajemen Mutu Terpadu yang berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal dan eksternal. Dan upaya Ulil Albab adalah meningkatkan kualitas pelanggan internal yang terdiri dari guru, teknisi, asisten laboratorium, dan staf administrasi, kemudian Membentuk siswa berkualitas yang memiliki semangat tinggi, mampu menghadapi tantangan zaman, berhati-hati, dan mampu bersaing dan berlatih setelah menyelesaikan pendidikan di Ulil Albab. Pelaksanaannya terdiri dari perencanaan (menetapkan visi, misi, tujuan, analisis pasar, analisis SWOT, peningkatan mutu, dan evaluasi biaya), pelaksanaan (prinsipal sebagai pemimpin, pelayanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga pengajar, mutu siswa, menghindari pengerjaan ulang) , dan evaluasi (komunikasi, memperbaiki masalah, solusi, mendokumentasikan kemajuan, memantau perubahan. Sedangkan kendala yang dihadapi adalah kualitas tenaga pengajar dan perbaikan terus-menerus. Solusi dari permasalahan tersebut adalah menciptakan tutor sebaya, memberikan pembinaan langsung, evaluasi dan pembelajaran.

Kata Kunci : Manajemen Mutu Terpadu, madrasah, pelanggan