

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan di MAN 2 Kediri, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi kepala madrasah dalam mewujudkan kepuasan pelanggan di MAN 2 Kediri adalah sebagai berikut:
 - a. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal dan eksternal kemudian menjadikannya sebagai acuan dalam penyusunan program kerja.
 - b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan internal yang terdiri dari guru dan staf berdasarkan kebutuhan mereka, meliputi:
 - 1) Melengkapi fasilitas penunjang kinerja.
 - 2) Menciptakan hubungan kerja yang mendukung.
 - 3) Pemberian reward yang pantas.
 - c. Memberikan pelayanan kepada pelanggan eksternal yang terdiri dari siswa dan orang tua siswa, meliputi:
 - 1) Memfasilitasi siswa dalam pengembangan diri di bidang akademik dan non-akademik.
 - 2) Melengkapi fasilitas penunjang kegiatan belajar siswa.
 - 3) Memberikan informasi kepada orang tua siswa terkait program madrasah dan perkembangan belajar putra-putrinya.

2. Strategi kepala madrasah dalam melakukan perbaikan berkesinambungan di MAN 2 Kediri adalah sebagai berikut:
 - a. Membentuk tim khusus yang bertugas pada perbaikan dan mengadakan rapat bulanan terkait *plan, do, check, act* (PDCA).
 - b. Pengembangan sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan sumbangan pemikiran berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada kepala madrasah, hendaknya membuat standar mutu sendiri dari madrasah sebagai acuan karyawan dalam bekerja. Selain itu kepala madrasah hendaknya tidak pernah lelah untuk mengingatkan dan mengajak kepada seluruh karyawan secara bersama-sama untuk melakukan peningkatan mutu karena peningkatan mutu hanya didapat dari perbaikan yang dilakukan secara terus menerus.
2. Kepada para guru dan staf, hendaknya memiliki kesadaran untuk terus belajar meningkatkan keprofesionalannya agar pengembangan prestasi siswa menjadi lebih efektif, sesuai dengan harapan madrasah dan pelanggan.
3. Kepada para siswa umumnya, hendaknya mematuhi peraturan yang telah disepakati wali murid dan pihak madrasah guna menciptakan suasana disiplin.
4. Kepada orang tua siswa, hendaknya memantau perkembangan belajar putra-putrinya secara berkesinambungan dan aktif membantu madrasah dalam mencetak lulusan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Sofan. *Pengembangan & Model Pembelajaran Dalam Kurikulum 2013*. Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2013.
- Atmodiwiro, S..*Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Ardadizya Jaya, 2005.
- Ekosiswoyo, R..“Kepemimpinan Kepala Sekolah yang Efektif Kunci Pencapaian Kualitas Pendidikan”. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 14. 2007.
- Faiqah, Nurul. Implementasi Total Quality Management (TQM) di Pesantren, Madrasah, dan Sekolah: *Perspektif Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, t.t.
- Hamalik, Oemar. *Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Bumi Aksara, 2001.
- Hariadi, Bambang. *Strategi Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing, 2005.
- Hasibuan, Malayu S.P.. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba, 2012.
- Hunger, David dan Thomas L. Wheelen. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Mahmud. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Munandar, Ashar Suyoto. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press, 2010.
- Patmonodewo, Soemiarti. *Pendidikan Anak Pra Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Purnamasari, Evita P.. *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis, 2015.
- Rohiat. *Manajemen Sekolah*. Bandung: Refika Aditama, 2010.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2006.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sukmadi. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Humaniora, 2014.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Media Pembelajaran*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2009.
- Supardi. *Sekolah Efektif Konsep Dasar dan Praktiknya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Supriyanto, Achmad. *Total Quality Management (TQM) di Bidang Pendidikan*. Malang: FIP Universitas Negeri Malang, 1999.
- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2011 tentang guru dan Dosen. Bandung: Citra Umbara, 2012.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Yusuf, Burhanuddin. *Manajemen Sumberdaya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Zahroh, Aminatul. *Total Quality Management: Teori dan Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Zazin, Nur. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Zuriah, Nurul. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Internet

- Anggara, Prastica Dwi. "Studi Eksplorasi tentang Prestasi Akademik dan Non Akademik Peserta Didik di Smp Negeri 2 Jatiroto Kabupaten Wonogiri", http://eprints.uny.ac.id/28980/1/Prastica%20Dwi%20Anggara_10101241017.pdf, 2015, diakses pada tanggal 01 Mei 2018.

Kemenag, “Kepercayaan Publik Harus Dijawab Mutu Madrasah”, <https://kemenag.go.id/berita/read/505575/direktur-kskk--kepercaayaan-publik-harus-dijawab-mutu-madrasah>, diakses pada tanggal 18 November 2017.