

**UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM  
MENGIMPLEMENTASIKAN TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT DI SD AR-RAHMAN KERTOSONO  
NGANJUK**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan  
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Agama Islam (S.Pd.I)



Oleh :

**QURROTA A'AYUN**  
932113108

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
JURUSAN TARBIYAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) KEDIRI  
2016**

## **ABSTRAK**

QURROTA A'AYUN, Dosen Pembimbing Dr. Mu'awanah M.Pd dan Moh.Zainal Fanani M.Pd. : Upaya Kepala Sekolah Dalam Mengimplementasikan Total Quality Management, Jurusan Tarbiyah, STAIN Kediri, 2016.

Kata Kunci : Kepala Sekolah, Total Quality Management

Penelitian pada skripsi ini dilatarbelakangi adanya suatu kegelisahan bahwa keberadaan lembaga pendidikan sebagai salah satu pranata sosial budaya saat ini dihadapkan pada berbagai tantangan yang kompleks. Lembaga pendidikan kini berhadapan dengan derasnya arus perubahan akibat globalisasi yang memunculkan persaingan dalam pengelolaan lembaga pendidikan negeri maupun swasta. Berkaitan dengan meningkatnya persaingan dalam bidang pendidikan ini, terjadi pula perubahan pada perilaku konsumen, dalam hal ini yang dimaksud adalah masyarakat (orangtua dan siswa), maupun dunia usaha. Oleh karenanya lembaga pendidikan harus berbenah diri dengan memperbaiki kualitas pelayanan baik terhadap pelanggan pendidikan internal maupun eksternal.

Fokus penelitian pada skripsi ini adalah (1) Bagaimana upaya Kepala Sekolah dalam mengimplementasikan Total Quality Management dalam meningkatkan mutu layanan pada guru di SD Ar-Rahman Kertosono Nganjuk? (2) Bagaimana Upaya Kepala Sekolah dalam mengimplementasikan Total Quality Management dalam meningkatkan mutu layanan pada siswa di SD Ar-Rahman Kertosono Nganjuk? Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya Kepala Sekolah dalam mengimplementasikan Total Quality Management dalam meningkatkan mutu layanan pada guru an siswa.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk melakukan pengecekan keabsahan data dengan perpanjangan penelitian lapangan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Kepala Sekolah dalam mengimplementasikan Total Quality Management untuk meningkatkan mutu layanan pada guru yakni dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen dan memberikan penghargaan atas prestasi. Adapun upaya Kepala Sekolah dalam mengimplementasikan Total Quality Management untuk meningkatkan mutu layanan pada siswa yakni dengan adanya layanan pembelajaran, layanan ekstrakurikuler, layanan administrasi, layanan sarana prasarana dan layanan bimbingan dan konseling.

## KATA PENGANTAR

Tiada kata dan ungkapan yang patut penulis ucapkan syukur kehadiran Allah SWT karena dengan rahmatnya dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Upaya Kepala Sekolah Dalam Mengimplementasikan Total Quality Management di SD AR-Rahman Kertosono Nganjuk” ini dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kehadiran Rasulullah SAW,. segenap keluarga dan sahabat-sahabatnya. Beliau adalah tauladan sejati pembawa risalah nan suci yang berupa agama Islam yang penuh dengan rahmat.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena bantuan, dorongan dan bimbingan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M. selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Muawanah M.Pd. dan Bapak Zainal Fanani M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan memberikan motivasi kepada penulis sehinggaskripsi ini bisa terselesaikan.
3. Bapak Dr. Ali Anwar M.Ag, selaku Ketua Jurusan Tarbiyah STAIN Kediri beserta Bapak dan Ibu dosen serta staf jurusan tarbiyah prodi Pendidikan Agama Islam STAIN Kediri.
4. Ibu Farida Afriani, selaku Kepala Sekolah SD Ar-Rahman Kertosono Nganjuk, Bapak Sholiquidin.....

5. Orang tua, suami, keluarga besar dan anak-anakku tercinta yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
6. Segenap sahabat dan semua pihak yang telah memberi dorongan dan bantuan pada penulis hingga terselesainya skripsi ini.

Akhirnya semoga amal baik yang telah Ibu / Bapak berikan kepada penulis mendapat balasan yang sebaik mungkin dari Allah SWT. Penulis senantiasa membuka dan menerima segala macam saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga dapat menambah kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini berguna dan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

## PERSEMBAHAN

- *Ucap syukur “Alhamdulillah”, berkat rahmat serta hidayah-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan dan akan dipersembahkan kepada:*
- *Orang tua tercinta yang selalu mendoakan, dan memberikan bantuan baik materiil maupun imateriil, sehingga penulis bisa studi sampai tingkat perguruan tinggi dan bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini*
- *Suami tercinta, terima kasih untuk dukungannya selama ini. Semoga Allah senantiasa merahmati*
- *Anak-anakku tercinta, terima kasih telah menjadi anak-anak yang manis dan tidak rewel selama pembuatan skripsi ini Robbi Habli minas Sholihin*
- *Semua Guru-guru dan Dosen-dosenku yang telah mendidik dan mengajarkan ilmunya dengan penuh ikhlas dan kesabaran*
- *Bapak Ibu Guru SD Ar-Rahman yang telah membantu peneliti selama melaksanakan penelitian semoga senantiasa dalam lindungan-Nya*
- *Untuk saudara-saudaraku yang dengan sukarela menjaga anak-anakku hingga skripsi ini selesai*
- *Untuk para sahabat yang meskipun terpisah jarak dan waktu tapi tetap kompak dan saling dukung*
- *Dan terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu*  
*Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua*