

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **1) Komitmen staf Pengajar di MAN Insan Cendekia Gorontalo dalam memberikan kepuasan pelanggan**

Komitmen staf pengajar dalam memberikan kepuasan pelanggan sudah memberikan hasil yang baik. Komitmen ini meliputi : komitmen dalam perencanaan pembelajaran, komitmen dalam penggunaan media dan strategi pembelajaran, dan sistem penilaian. Hal ini telah terwujud dengan tercipta kegiatan belajar secara kondusif, efektif, dan inovatif secara utuh.

#### **2) Sistem penjaminan mutu akademik di MAN Insan Cendekia Gorontalo**

Sistem penjaminan mutu akademik meliputi: Penjaminan mutu bidang kurikulum, penjaminan mutu bidang kesiswaan, penjaminan mutu sarana prasarana, penjaminan mutu bidang ketenagaan, dan penjaminan mutu bidang Humas dan SDM. Dari beberapa bidang yang dikembangkan oleh pihak madrasah berpengaruh terhadap keberhasilan dari peserta didik. Hal ini terlihat dari program-program yang dilaksanakan yang bertujuan untuk peningkatan kualitas peserta didik pada bagian akademik yang diikuti oleh prestasi peserta didik yang cukup membanggakan.

### **3) Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan *Total Quality Management (TQM)***

Tindak lanjut dari pelaksanaan TQM lebih dikhususkan pada tindak lanjut program kerja kegiatan pelaksanaan pembelajaran, tindak lanjut penilaian dan tindak lanjut program pendukung bidang akademik. Dari beberapa program kerja kegiatan ini untuk menindak lanjuti hasil dari komitmen yang dibangun oleh staf pengajar dalam memberikan kepuasan pelanggan, dan sistem penjaminan mutu akademik dalam mengoptimalkan apa yang diharapkan oleh pihak madrasah dalam memperbaiki kualitas pekerjaan personil, dan memaksimalkan pelayanan kepada segenap stekholder yang dilaksanakan secara berkelanjutan.

#### **B. Saran**

Bertitik tolak dari simpulan di atas, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut.

- 1) Hendaknya dalam implementasi *Total Quality Management (TQM)* staf pengajar untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik harus memperhatikan substansi-substansi secara kolektif tentang kebutuhan pelanggan.
- 2) Penelitian ini tentunya bukan suatu penelitian yang bahwa pelaksanaan TQM hanya dapat dilakukan di MAN Insan Cendekia Gorontalo, namun hendaknya pelaksanaan TQM dapat diadopsi oleh sekolah/madrasah lain.
- 3) Peneliti mengharapkan adanya penelitian lanjutan tentang TQM pada masa mendatang sehingga terjadi analisis perbandingan implementasi TQM di sekolah/madrasah pada periode-periode berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Tindakan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anhar, Nurastri. 2011. *Pengembangan Budaya Madrasah (Studi Kasus di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Ungulan Kota Gorontalo)* Skripsi. Gorontalo: Fakultas Ilmu Pendidikan
- Ahmad. 2011. [Http://www.blogspot.com](http://www.blogspot.com), (Online) . 15 /12/2011.
- Edward, Sallis. 2010. *Total Quality Management in Education*. Jokjakarta: IRCiSoD.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jokjakarta: IRCiSoD.
- Hardjosoedarmo , Soewarso. 2001 . *Total Quality Management* .Yogyakarta: Andi Offset
- Luma, Meiskyarti 2012. *Kemitraan Supervisor dan Guru Dalam Penerapan Supervisi Pembelajaran (Studi Kasus di SDN II Huntu Kabupaten Gorontalo)* Skripsi Gorontalo: Fakultas Ilmu Pendidikan
- Mulyasa, E. 2007. *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, S. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo da Adi Suryanto. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LANRI.
- Tunggal, W.A. 1993. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Rineke Cipta

Tjiptono Fandy & Diana Anastasia.2003. *Total Quality Management*.Yokyakarta: Andi Offset.

Widiyarti dan Sunarto. 2009. *Konsep Mutu dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*. Semarang: Sindur Press.