

ABSTRAK

Nendah Siti Rokayah : *Manajemen Mutu Layanan Pembelajaran Keterampilan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang (Penelitian di MAN 1 Sumedang)*. TESIS. Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.2022.

Lembaga pendidikan merupakan sektor dalam bidang jasa yang memberikan layanan pendidikan guna meningkatkan kualitas individu masyarakat itu sendiri. Kualitas atau mutu suatu lembaga pendidikan menjadi parameter yang menentukan kepentingan sosial-ekonomi dalam bidang pendidikan dan tercermin melalui efektifitas yang menyeluruh dengan cara memuaskan kebutuhan para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen mutu layanan pembelajaran keterampilan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang melibatkan seluruh siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Instrumen dalam penelitian ini merupakan peneliti sendiri. Teknik pengolahan data dan analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Sementara prosedur dan teknik pemeriksaan uji keabsahan data dipertanggungjawabkan dengan objektivitas. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa fasilitas mutu layanan dalam pembelajaran keterampilan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang telah dilakukan semenjak Tahun 2014 dengan mengadakan kerja sama dengan Balai Latihan Kerja sejak Surat Keterangan (SK) dikeluarkan pada tahun 2019. Adanya keterampilan otomotif, tataboga, tata busana dan computer ditunjang dengan guru mata pelajaran yang ahli dibidangnya serta fasilitas ruangan yang memadai, walaupun dalam penggunaannya harus dilakukan secara bergantian karena banyaknya siswa. Sementara itu, untuk keterampilan robotik dan teknik instalasi tenaga listrik belum berjalan, hal tersebut dikarenakan belum adanya tenaga yang ahli dalam membingbing serta fasilitas media yang dibutuhkan belum tersedia. Adanya covid-19 mempengaruhi adanya keterlambatan bantuan media/alat pembelajaran untuk menunjang pembelajaran keterampilan tersebut, sehingga pihak sekolah menggunakan media/ alat belajar seadanya. Sementara itu standar kualitas mutu layanan dalam pembelajaran dilaksanakan sebaik mungkin oleh pihak sekolah sesuai dengan perencanaan pembelajaran yang matang dan guru mata pelajaran yang ahli serta penggunaan modul yang sesuai dari pihak BLK. Selanjutnya, prestasi mutu layanan pembelajaran keterampilan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang memang belum terlihat secara eksternal, namun pihak sekolah selalu mengadakan lomba dilingkungan internal dalam membangun prestasi siswa.

Kata Kunci: *Manajemen, Mutu Layanan, Pembelajaran Keterampilan,*

ABSTRACT

Nendah Siti Rokayah: Quality Management of Skills Learning Services at Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang (Research at MAN 1 Sumedang). THESIS. Postgraduate Program at Sunan Gunung Djati State Islamic University, Bandung. 2022.

Educational institutions are a sector in the service sector that provides educational services in order to improve the quality of the individual community itself. The quality or quality of an educational institution becomes a parameter that determines socio-economic interests in the field of education and is reflected through its overall effectiveness by satisfying the needs of its users. The success of an institution is determined by the management model applied, while the success of the management itself is determined by its leader. So that to create a good quality educational institution, it is necessary to have good quality management as well. This study aims to determine the quality management of skills learning services in Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang. This study uses a qualitative descriptive approach involving all students of Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang. Data collection techniques used in the form of interviews, observations and documentation studies. The instrument in this research is the researcher himself. The data processing and data analysis techniques used were descriptive qualitative with stages of data reduction, data presentation, conclusion drawing and data verification. Meanwhile, the procedures and techniques for examining the validity of the data are accounted for with objectivity. The results of this study state that service quality facilities in skills learning at Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang have been carried out since 2014 by collaborating with the Job Training Center since the Certificate (SK) was issued in 2019. The existence of automotive, culinary, and fashion skills and computers are supported by subject teachers who are experts in their fields and adequate room facilities, although they must be used alternately because of the large number of students. Meanwhile, robotic skills and electrical power installation techniques have not yet been implemented, this is because there are no skilled personnel in guiding and the required media facilities are not yet available. The existence of covid-19 affects the delay in media assistance/learning tools to support the learning of these skills, so the school uses improvised learning media/tools. Meanwhile, the quality standard of service quality in learning is carried out as best as possible by the school in accordance with careful learning planning and expert subject teachers and the use of appropriate modules from the BLK. Furthermore, the achievement of the quality of skills learning services at Madrasah Aliyah Negeri 1 Sumedang has not been seen externally, but the school always holds competitions in the internal environment in building student achievement.

Keywords: Management, Service Quality, Skills Learning,

مختصرة نبذة

في المهارات تعلم لخدمات الجودة إدارة
جامعة في العليا الدراسات برنامج فرضية
باندونغ، الإسلامية دجاتي جوذونج سونان ولاية

تدس بين أجل من تعليمية خدمات يقدم الخدمات قطاع في قطاع هي التعليمية المؤسسات
يحدد معيارًا التعليمية المؤسسة جودة أو جودة تصبح نفسه الفردي المجتمع جودة
فعاليتها خلال من وينعكس التعليم مجال في والاق تصادية الاجتماعية المصالح
نموذج خلال من المؤسسة نجاح تحديد تم مستخدمها احتياجات تلبية خلال من الشاملة
مؤسسة إن شاء أجل من قائده يحدده نفسها الإدارة نجاح أن حين في، المطبق الإدارة
هذه تهدف كذلك جيدة إدارة لديك يكون أن الضروري من، جيدة نوعية ذات تعليمية
نيجري العليا المدرسة في المهارات تعلم لخدمات الجودة إدارة تحديد إلى الدراسة
نيجري العليا المدرسة طلاب جميع يشمل نوعيًا وصفيًا نهجًا الدراسة هذه تستخدم سوميدانغ
ودراسات وملاحظات مقابلات شكل في المستخدمة البيانات جمع تقنيات سوميدانغ
وتحليل البيانات معالجة تقنيات كانت نفسه الباحث هو البحث هذا في الأداة وتوثيق
، البيانات وعرض، البيانات تحليل مراحل مع نوعية وصافية المستخدمة البيانات
مع التعامل يتم، نفسه الوقت وفي البيانات من والتحقق، الاستنتاجات ورسم
أن إلى الدراسة هذه نتائج تشير بموضوعية البيانات صحة فحص وتقنيات إجراءات
تم قد في المهارات تعلم في الخدمة جودة مرافق

الشهادة إصدار منذ الوظيف في التدريب مركز مع التعاون خلال من عام منذ تنفيذها
قبل من والكمبيوتر والأزياء والطهي الاسيارات مهارات وجود دعم يتم عام في
أنه من الرغم على، المناسبة الغرفة ومرافق مجالاتهم في خبراءهم الذين المادة معلمي
يتم لم، نفسه الوقت وفي الطلاب من الكبير العديد بسبب بالتناوب استخدام يجب
بسبب وذلك، الكهربية الطاقة تركيب وتقنيات الروبوتية المهارات تنفيذ بعد
بعدم توفرة غير المطلوبة الوسائط مرافق أن كما، التوجيه في مهرة موظفين وجود عدم
هذه تعلم لدعم الإعلامية التعلم المساعدة أدوات في التأخير على وجود يؤثر
، نفسه الوقت وفي مرتجلة تعليمية أدوات وسائل المدرسة تستخدم لذلك، المهارات
المدرسة قبل من ممكن وجه أفضل على التعلم في الخدمة جودة معايير تنفيذ يتم
من المناسبة الوحدات واستخدام الخبراء المواد ومعلمي الدقيق التعلم تخطيط وفقًا
مدرسة في المهارات تعلم خدمات جودة تحقيق فإن، ذلك على علاوة
البيئة في مسابقات دائمًا تقيم المدرسة لكن، خارجيًا رؤيته يتم لم
الطلاب إنجازات بناء في الداخلية

، التعلم مهارات، الخدمة جودة، إدارة المفاضلة الكلمات