ABSTRAK

Sutriyono, Managemen Mutu Pelayanan terhadap Santri pada Lembaga Kursus al-Qur'an Masjid al Falah Surabaya (Studi Analisa Balanced Scorecard)
Kata Kunci : BalancedScorecard, Managemen pelayanan

Sistem managemen *balancedscorecard* yang berkembang saat ini telah banyak mengatarkan kesuksesan dalam dunia bisnis dan mengantarkan perusahaan mendapatkan keuntungan dan bertahan dalam arus persaingan global. Lembaga kursus al Qur'an masjid al Falah Surabaya sebagai lembaga dakwah memiliki berbagai langkah managemen pelayanan yang diberikan kepada santrinya secara profesional sebagaimana layaknya perusahaan bisnis.

Penelitian ini bersifat evaluasi terhadap pelaksanaan managemen mutu pelayanan lembaga terhadap santri. Adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan melakukan wawancara kepada *stakeholder*, dan penggunaan dokumen sumber-sumber tertulis.

Temuan penelitian ini menunjukkan ada beberapa hal unik dalam menagemen pelayanan mutu, dimana lembaga ini menerapkan biaya kursus dengan sistem "gendong" atau subsidi silang, membidik pasar spesifik yaitu dewasa hingga lansia dan membangun hubungan harmonis orang tua dan anak, inovasi produk kursus, dan kajian tasawuf dalam meningkatkan kinerja ustad/ustadzah. Rekomendasi penelitian adalah perluasan pasar(santri), analisa kebutuhan santri, inovasi produk dan pelatihan SDM.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

Sutriyono, Quality Management Service of the Students at the Institute of Course Al-Qur'an Masjid al Falah Surabaya (Study Analysis Balanced Scorecard) Keywords:BalancedScorecard,Servicemanagement

The current balancedscorecard management system has greatly leveraged success in the business world and ushered in the company's profit and survival in global competition. Al Qur'an course institution Masjid al Falah Surabaya as a da'wah institution has various steps of service management given to santrinya professionally as business enterprise.

This study is an evaluation of the implementation of institutional quality management services to students. The method used is the quantitative method, by conducting interviews to stakeholders, and the use of written source documents.

The findings of this study indicate that there are some unique things in the management of quality services, where the institute implements the cost of the course with a "carrying" or cross-subsidy system, targeting specific markets of adults and elderly and building harmonious relationships between parents and children, product innovation courses and studies Sufism in improving the performance of ustad / ustazah. Research recommendations are market extension (santri), santri needs analysis, product innovation and HR training.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id