



Total Quality Management

Dalam Dunia Pendidikan

“Model, Teknik dan Implementasi”

Tim Penulis :

I Putu Ayub Darmawan - Opan Arifudin - Reno Renaldi - Ni Made Rianita
Steaven Octavianus - Leon Candra - Ambar Sri Lestari - Nugrofo Djati Satmoko
Puji Muniarty - Agung Nugrofo Catur Saputro - Ester Manik - Dyah Kusumastuti



Total Quality Management

Dalam Dunia Pendidikan
“Model, Teknik dan Implementasi”

Tim Penulis :

I Putu Ayub Darmawan - Opan Arifudin - Reno Renaldi - Ni Made Rianita
Steaven Octavianus - Leon Candra - Ambar Sri Lestari - Nugroho Djati Satmofo
Puji Muniarty - Agung Nugroho Catur Saputro - Ester Manik - Dyah Kusumastuti



TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM DUNIA PENDIDIKAN (MODEL, TEKNIK DAN IMPLEMENTASI)

Tim Penulis:

I Putu Ayub Darmawan, Opan Arifudin, Reno Renaldi, Ni Made Rianita,
Steaven Octavianus, Leon Candra, Ambar Sri Lestari, Nugroho Djati Satmoko,
Puji Muniarty, Agung Nugroho Catur Saputro, Ester Manik, Dyah Kusumastuti.

Desain Cover:

Ridwan

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Aas Masruroh

ISBN:

978-623-5811-10-9

Cetakan Pertama:

Desember, 2021

Hak Cipta 2021, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2021

by Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG

(Grup CV. Widina Media Utama)

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

PRAKATA

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucap rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul “Total Quality Management dalam Dunia Pendidikan “Model, Teknik dan Implementasi” telah selesai di susun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan tentang Total Quality Management dalam Dunia Pendidikan “Model, Teknik dan Implementasi”.

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan “*tiada gading yang tidak retak*” dan sejatinya kesempurnaan hanyalah milik tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

Desember, 2021

Tim Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN	1
A. Pendahuluan.....	2
B. Urgensi Kualitas Dalam Pendidikan	3
C. Rangkuman Materi	10
BAB 2 GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT	17
A. Pengertian Total Quality Management (TQM).....	19
B. Sejarah dan Konseptor Total Quality Management (TQM).....	23
C. Karakteristik TQM.....	24
D. Perbedaan TQM dengan Metode Manajemen Lainnya	26
E. Prinsip-Prinsip Management Mutu Terpadu (TQM).....	26
F. Implementasi Total Quality Management (TQM)	27
G. Manfaat Implementasi Total Quality Management (TQM).....	29
H. Rangkuman Materi	29
BAB 3 RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PENDIDIKAN	33
A. Pendahuluan.....	34
B. Definisi Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan ..	35
C. Konsep TQM	37
D. Model Pengembangan TQM.....	39
E. Total Quality Management Pendidikan.....	41
F. Penerapan TQM Dalam Dunia Pendidikan	44
G. Prosedur Dalam Mengimplementasikan TQM Dalam Pendidikan Meliputi Tiga Tahapan Yaitu	45
H. Hambatan Impelementasi TQM di Lembaga Pendidikan Antara Lain.....	46
I. Tawaran Solusi Dalam Mengatasi Problematika Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Managemen Education)	47
J. Rangkuman Materi	48

BAB 4 PENTINGNYA TQM UNTUK MENINGKATKAN PEMBELAJARAN YANG BERKUALITAS	53
A. Pendahuluan.....	54
B. Tujuan dan Konsep Total Quality Management Dalam Pendidikan	56
C. Implementasi Total Quality Management Dalam Pendidikan	58
D. Rangkuman Materi	67
BAB 5 QUALITY ASSESSMENT AND AUDIT	71
A. Pendahuluan.....	72
B. Rincian Pembahasan Materi.....	73
C. Penjaminan Mutu Pendidikan	74
D. Audit Mutu	78
E. Audit Mutu Internal Sebagai Pengendali Mutu Pendidikan	81
F. Rangkuman Materi	86
BAB 6 MANAJEMEN PARTISIPASIF DAN TEAM BUILDING	91
A. Pendahuluan.....	92
B. Konsep Manajemen Partisipatif	93
C. Manajemen Partisipatif.....	95
D. Tujuan Manajemen Partisipatif	95
E. Hambatan Manajemen Partisipatif	96
F. Team Building	97
G. Keuntungan Team Building.....	98
H. Faktor - Faktor Penting Dalam Pembentukan Kerja Sama Tim (Team Building).....	99
I. Rangkuman Materi	104
BAB 7 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK TQM	109
A. Pendahuluan.....	110
B. Paradigma Total Quality Human Resource Managemen	111
C. Hubungan Total Quality Management, Human Resource dan Competitiveness	119
D. Rangkuman Materi	120
BAB 8 PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM TQM	125
A. Pendahuluan.....	126
B. Ruang Lingkup Total Quality Management (TQM).....	129

C.	Pengambilan Keputusan (Decision Making) dan Pemecahan Masalah (Problem Solving).....	140
D.	Pengambilan Keputusan Dalam Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Atau Total Quality Management (TQM).....	141
E.	Rangkuman Materi	143
BAB 9	PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TQM.....	149
A.	Pendahuluan.....	150
B.	Pengertian Perencanaan Strategis Untuk TQM.....	152
C.	Komponen Perencanaan Strategis Untuk TQM, Konsep Mutu dalam Dunia Industri dan Budaya TQM	154
D.	Proses Perencanaan Strategis Untuk TQM	156
E.	Alat dan Teknik Perbaikan Perencanaan Strategis Untuk TQM	161
F.	Manfaat Perencanaan Strategis Untuk TQM.....	165
G.	Rangkuman Materi	166
BAB 10	IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENDIDIKAN.....	169
A.	Pendahuluan.....	170
B.	Paradigma Mutu dan Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan.....	171
C.	Implementasi TQM dalam Proses Penyusunan Kurikulum	176
D.	Implementasi TQM dalam Proses Penyusunan Materi Ajar	181
E.	Implementasi TQM dalam Proses Pembelajaran	183
F.	Rangkuman Materi	186
BAB 11	BUDAYA KUALITAS DALAM TQM	189
A.	Pendahuluan.....	190
B.	Budaya Organisasi dan Budaya Kualitas TQM	191
C.	Mekanisme Perubahan Budaya Kualitas	194
D.	Penolakan Terhadap Perubahan Budaya	197
E.	Pembentukan Budaya Kualitas TQM	204
F.	Rangkuman Materi	207
BAB 12	KEPEMIMPINAN DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT	211
A.	Pendahuluan.....	212
B.	Pemahaman Mutu (Quality) dan Manajemen Mutu.....	214

C. Kepemimpinan Dalam Praktek Sistem Manajemen Mutu Dalam Pendidikan.....	221
D. Rangkuman Materi	231
E. Ucapan Terimakasih	231
GLOSARIUM	235
PROFIL PENULIS	244



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 1: URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN

I Putu Ayub Darmawan, M.Pd

Sekolah Tinggi Teologi Simpson Ungaran

BAB 1

URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN

A. PENDAHULUAN

Dalam bisnis, berbagai perusahaan mengupayakan adanya layanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas merupakan agenda berbagai organisasi termasuk pendidikan (Pongtuluran, 2017). Kualitas merupakan salah satu agenda pendidikan baik secara makro dan mikro. Kualitas adalah merupakan produk maupun jasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna jasa (Basri, 2011). Sementara menurut Kristianty (2005) kualitas merupakan perasaan menghargai sesuatu lebih baik dibandingkan dengan yang lain. Perasaan itu menurut Kristianty akan terus berubah seiring perkembangan zaman. Selain itu, kualitas juga berarti kemampuan untuk menghasilkan produk maupun jasa yang memiliki daya saing (Kristianty, 2005). Kemudian Nugroho (2008) mengungkapkan bahwa kualitas pendidikan merupakan seberapa mendalam penyelenggaraan pendidikan dapat memberikan nilai tambah bagi para pengguna baik guru dan siswa. Dalam pendidikan, kualitas meliputi masukan, proses, luaran, dan tanggapan balik.

Pemerintah telah berupaya untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas. Salah satu yang telah dilakukan oleh pemerintah adalah menetapkan standar minimum pendidikan baik pendidikan dasar, menengah, dan pendidikan tinggi. Selain itu, pelaksanaan akreditasi untuk pendidikan dasar, menengah dan tinggi merupakan upaya pemerintah melakukan penjaminan mutu. Selain upaya pemerintah, pada tingkat sekolah, diperlukan upaya penjaminan mutu untuk menjaga kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, M. (2011). Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.25>
- Becket, N., & Brookes, M. (2008). Quality management practice in higher education - What quality are we actually enhancing? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(1), 40–54.
<https://doi.org/10.3794/johlste.71.174>
- Darmawan, I. P. A. (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalitas Guru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Agama Kristen Dan Call for Papers*, 25–31. Ungaran: Sekolah Tinggi Teologi Simpson. Retrieved from
<http://semnas.sttsimpson.ac.id/index.php/SNPK/article/view/19>
- Darmawan, I. P. A., Rukayah, R., & Susilowati, S. (2016). Total Quality Management at Solafide School Elementary School. *Jurnal Simpson: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Agama Kristen*, 1(2), 193–204. Retrieved from
<https://journal.sttsimpson.ac.id/index.php/Js/article/view/15>
- Darmawan, I. P. A., & Sujoko, E. (2017). Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Di STT Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah. *Satya Widya*, 33(1), 45.
<https://doi.org/10.24246/j.sw.2017.v33.i1.p45-53>
- Degeng, I. N. S., & Darmawan, I. P. A. (2017). Peningkatan Profesionalisme Pendidik Melalui Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan {Agama} {Kristen Dan Call for Papers}*. Ungaran: Sekolah Tinggi Teologi Simpson. Retrieved from
<http://semnas.sttsimpson.ac.id/index.php/SNPK/article/view/16>
- Deming, W. E. (2000). *Out of the crisis* (Revision). Cambridge, MA: MIT Press.
- Fransen, L. A. (2014). Penerapan Total Quality Management (TQM) di Pendidikan Tinggi : Antara Idealisme dan Kenyataan. *Eksplora Informatika*, 4(1). Retrieved from <http://www.ejournal.stikom-bali.ac.id/index.php/Of410362/article/view/645>
- Gaol, N. T. L. (2017). Teori dan Implementasi Gaya Kepemimpinan Kepala

- Sekolah. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(2), 213–219. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2017.v4.i2.p213-219>
- Gaol, N. T. L., & Nababan, A. (2019). Kepemimpinan Guru Pendidikan Agama Kristen. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 89–96. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2019.v6.i1.p89-96>
- Hadi, A. (2018). Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 5(2). Retrieved from <http://jurnal.stitnualhikmah.ac.id/index.php/modeling/article/view/295>
- Kristianty, T. (2005). Peningkatan Mutu Pendidikan Terpadu Cara Deming. *Jurnal Pendidikan Penabur*, 4(04), 106–112.
- Lunenburg, F. C. (2010). Total Quality Management Applied to Schools. *Schooling*, 1(1), 1–6.
- Mulaysa, E. (2003). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2008). *Pendidikan Indonesia: Harapan, Visi, dan Strategi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- OCED. (2018). Publications - PISA 2018 Result. Retrieved September 19, 2021, from <https://www.oecd.org/pisa/publications/pisa-2018-results.htm>
- Pongtuluran, A. (2017). *Total Quality Manaement - Manajemen Kualitas dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Putry, D., Darmawan, I. P., & Sujoko, E. (2020). Implementing Total Quality Management in Christian Lesson. *Proceedings of the Third Workshop on Multidisciplinary and Its Applications, WMA-3 2019, 11-14 December 2019, Medan, Indonesia*. Retrieved from <https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.11-12-2019.2290810>
- Qefalia, A., & Koxhaj, A. (2011). The Use of Continuous Improvement in Albanian Public Higher Education. *Romanian Economic Journal*, 14(41), 61–50.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Al-Kuttab : Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.24952/KTB.V2i1.547>
- Ruhana, I. (2012). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia VS Daya Saing Global. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1). Retrieved from

<https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/134>

- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education* (3 edition). London: Routledge.
- Slameto, S. (2015). *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)*. Salatiga: Satya Wcana University Press.
- Susanto, H. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja guru sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 2(2). <https://doi.org/10.21831/jpv.v2i2.1028>
- Tilaar, H. A. (2012). *Standarisasi Pendidikan Nasional: Suatu Tinjauan Kritis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tilaar, H. A. R. (2009). *Kekuasaan dan Pendidikan, Manajemen Pendidikan Nasional dalam Pusaran Kekuasaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjalla, A. (2010). Potret Mutu Pendidikan Indonesia Ditinjau dari Hasil-Hasil Studi Internasional. *Temu Ilmiah Nasional Guru II: Membangun Profesionalitas Insan Pendidikan Yang Berkarakter Dan Berbasis Budaya, 24–25 November 2010*.
- Umaedi, Hadiyanto, & Siswantari. (2016). *Manajemen Berbasis Sekolah* (Edisi 1, Modul 1-6). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Walid, M. (2018). Nilai dan Keyakinan, Kreatifitas, dan Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Mengelola Madrasah Ibtidaiyah Negeri Malang 1 Kota Malang. *Al Ibtida: Jurnal Pendidikan Guru MI*, 5(1), 107–132. <https://doi.org/10.24235/al.ibtida.snj.v5i1.2729>
- Wijaya, D. (2008). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Penyelenggaraan Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Penabur*, 7(10), 83–94.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 2: GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Opan Arifudin, S.Pd., M.Pd.

STEI Al-Amar Subang

BAB 2

GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Dalam berbagai hal semua orang mengharapkan sebuah kualitas dari setiap proses layanan maupun produk. Setiap orang mengejar mutu baik layanan atau benda, karena ukuran terbaik yang setiap orang ingin gunakan adalah yang bermutu. Kualitas produk dituntut dari penggunaan sistem manajemen yang baik di mana sistem manajemen ini dapat dijadikan alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan juga mengukur kinerja karyawannya. Perhatian perusahaan tidak terbatas pada mutu produk yang dihasilkan, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia (SDM) dan lingkungan. Maka pentingnya pengukuran perilaku produktifitas karyawan perusahaan dengan memasukkan elemen peningkatan mutu yang juga berbasis dalam meningkatkan sumber daya manusia. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukannya sebuah manajemen yang mampu memberikan perbaikan-perbaikan yang ke arah kemajuan perusahaan melalui peningkatan kualitasnya. Di mana setiap pemborosan akan diminimalkan bahkan dihilangkan dengan tujuan untuk meminimalisir biaya produksi per unitnya sehingga perusahaan dapat mempertahankan harga yang bersaing dalam pangsa pasar dengan mendapat keuntungan secara bersamaan dalam kurun waktu yang cukup lama (Karina dan Mildawati, 2016).

Kinerja perusahaan dalam menghasilkan kualitas produk dan jasa pada era globalisasi dewasa ini ditunjukkan dengan perbaikan secara berkesinambungan baik itu terhadap kemampuan manusia, proses, dan

DAFTAR PUSTAKA

- Alhubri, Said dan Heriyanto, Meyzi (2015). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Ranting Bankinang*. Jurnal FISIP Universitas Riau. Vol. 2 (2)
- Gaspersz (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz (2006). *TQM untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta : Gramedia
- Hardjosoedarmo. (2004). *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Ismanto. (2009). *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Karina Meidiawati dan Titik Mildawati. (2016). "Pengaruh Size, Growth, Profitabilitas, Struktur Modal, Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan." Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Vol. 5 (2).
- Mononimbar, Chrisye, N. (2013). *Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada PT. Taspen Manado*. Jurnal EMBA, Vol 1(3).
- Nasution M. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nawawi (2005). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Prawirosentono (2007). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 edisi kedua*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sallis (2006). *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi, et.al. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Tjiptono (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono dan Diana (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 3: RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PENDIDIKAN

Dr. Reno Renaldi, SKM., M.Kes

STIKes Hang Tuah Pekanbaru

BAB 3

RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PENDIDIKAN

A. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri merupakan yang harus selalu dilakukan oleh seluruh elemen bidang pendidikan. Menyadari pentingnya kualitas proses pelayanan pendidikan, pemerintah telah menerbitkan Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah sehingga dapat membawa perubahan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Seiring dengan hal itu, Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pada bab IV pasal II ayat 2 menyatakan bahwa “pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi”. Diterbitkannya undang-undang tersebut adalah merupakan bukti perhatian serius pemerintah terhadap pentingnya kualitas pendidikan.

Dalam mencapai kualitas pendidikan, institusi pendidikan (sekolah) idealnya dapat mengimplementasikan konsep strategi manajemen yang disebut *Total Quality Management (TQM)*, dengan cara melakukan proses perbaikan secara terus-menerus terhadap seluruh komponen manajemen sekolah yang terdiri dari komponen bidang kurikulum, kesiswaan, kepegawaian, sarana dan prasarana, keuangan, dan layanan khusus (perpustakaan, Usaha Kesehatan Sekolah, cafeteria, dll).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu* (April, 1999). [http:// ssep.net /director. html](http://ssep.net/director.html).
- [2] Pius A. Partanto, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, 1994), h. 505
- [3] Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu* (April, 1999). [http:// ssep.net /director. html](http://ssep.net/director.html).
- [4] Ahmad Ali Riyadi, *Manajemen Mutu Pendidikn* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007), h.51
- [5] Crosby, Philip B., *Quality is Free* (New York : New American Library, 1979), h.58.
- [6] Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001), h.16
- [7] Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model Perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2004), h. 285
- [8] *Ibid*, h.286
- [9] Ahmad Ali Riyadi, *Manajemen Mutu Pendidikn* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007), h.56-57
- [10] Hadari Nawawi; *Manajemen Strategik*, Gajah Mada Pers : Yogyakarta, 2005, h.141
- [11] Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu* (April, 1999). <http://ssep.net/director.html>
- [12] Veithzal Rivai dan sylviana Murni, *Education Management* , Jakarta Rajawali Pres 2010, h. 483-484
- [13] Agus Fahmi, Manshur Ghani Sanusi, *Konsep Pendidikan Modern* (Surabaya : SMA Khadijah, 2006), h.67
- [14] *Ibid*, hal 68
- [15] Mulyadi, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: UGM, 1998), h.10.
- [16] Mudafir Ilyas, *Manajemen Mutu Terpadu* (Buletin Pengawasan No. 13 dan 14 Tahun, 1998), h.15
- [17] Ahmad, *Manajemen*, h.59
- [18] Moh. Iwan Apriyadi, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, [http://media. diknas.go.id/ media/ document/ 5095.pdf](http://media.diknas.go.id/media/document/5095.pdf)

- [19] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h.219
- [20] Veithzal Rivai dan sylviana Murni, *Education Management*, Jakarta Rajawali Pres 2010, h.481
- [21] Hadari Nawawi; *Manajemen Strategik*, Gadjah Mada Pers : Yogyakarta, 2005, h.138 – 141



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 4: PENTINGNYA TQM UNTUK
MENINGKATKAN PEMBELAJARAN YANG
BERKUALITAS

Ni Made Rianita, S.Pd., M.Pd.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma

BAB 4

PENTINGNYA TQM UNTUK MENINGKATKAN PEMBELAJARAN YANG BERKUALITAS

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu usaha atau proses untuk mencerdaskan manusia baik itu dari segi pengetahuan, meningkatkan keterampilan dan keahlian serta menanamkan nilai-nilai moral yang berlaku secara universal. Untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan mutu pendidikan yang berkualitas. Dalam dunia pendidikan, peningkatan kualitas dan mutu pendidikan akan sangat ditentukan oleh banyak aspek, seperti guru, staf, siswa, kurikulum, proses belajar mengajar, dukungan pembiayaan, pengelolaan, dan masih banyak lagi. Namun bila dikategorikan dalam dua aspek besar yaitu aspek internal dan eksternal. Internal menyangkut keseluruhan komponen dalam sekolah sedangkan aspek internal merupakan aspek yang berasal dari luar yang menunjang dan menentukan keberhasilan pendidikan di sebuah institusi. Keduanya akan saling menopang dan menunjang dalam mencapai tujuan pendidikan.

Mutu pendidikan dalam proses belajar mengajar penting untuk ditingkatkan secara terus menerus dan berkesinambungan. TQM atau *Total Quality Management* (manajemen kualitas menyeluruh) adalah strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Sesuai dengan definisi tersebut, TQM adalah suatu pendekatan manajemen untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan

DAFTAR PUSTAKA

- Fatah, Nanang., 2001. *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardjosoedarmo, Soewarso., 2004. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muhtadi, A., 2005. *Menciptakan Iklim Kelas (Classroom Climate) Yang Kondusif Dan Berkualitas Dalam Proses Pembelajaran*. Yogyakarta State University: Majalah Ilmiah Pembelajaran No.2. Vol.1 Available at: <https://journal.uny.ac.id/index.php/mip/article/view/5981/5170>
- Mulyasa, E., 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah : Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyasa, E., 2006. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan : Sebuah Panduan Praktis*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Qomar, Mujamil, 2012. *Kesadaran Pendidikan; Sebuah Penentu Keberhasilan Pendidikan*, Yogyakarta: Arruzz Media.
- Purbaningrum, Anita., 2019. *Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Total Quality Management (TQM)*. Seminar Nasional Pendidikan dan Call for Papers (SNDIK) I 2019.
- Sallis, Edward, 2006. *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Suyadi, Prawirosentono., 2007. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara. h. 96-97.
- Syafaruddin, 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Syafaruddin, 2008. *Efektivitas Kebijakan Pendidikan : Konsep, Strategi Dan Aplikasi Kebijakan Menuju Organisasi Sekolah Efektif*. Jakarta: Rineka Cipta.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 5: QUALITY ASSESSMENT AND AUDIT

Steaven Octavianus, S.Pd., M.Pd.

STT Sangkakala

BAB 5

QUALITY ASSESSMENT AND AUDIT

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sarana untuk inovasi di dalam kehidupan manusia. Melalui dunia Pendidikan maka berbagai inovasi di bidang Ilmu Pngetahuan Teknologi dan Seni (IPTEKS) dapat dimunculkan. Pendidikan yang unggul dan maju akan menghasilkan perkembangan di masyarakat, setidaknya hal inilah yang diharapkan. Namun pada kenyataannya seringkali inovasi tidak selalu dimulai dari dunia Pendidikan. Pendidikan yang bermutu merupakan salah satu tujuan pembangunan berkelanjutan atau SDG (Sustainable Developmental Goals) yang dirilis oleh PBB. Indonesia juga turut serta mensukseskan SDG ini dengan mengimplementasikan Pendidikan sebagai rencana pembangunan jangka Panjang. Bagian dari rencana ini adalah pemerataan Pendidikan. Pemerataan Pendidikan akan dapat mewujudkan Pendidikan bermutu yang mampu bersaing secara global dan sesuai dengan perkembangan IPTEKS. Untuk dapat menyesuaikan perkembangan IPTEKS dengan kebutuhan masyarakat maka dibutuhkanlah Pendidikan yang bermutu. Dengan Pendidikan yang bermutu maka dunia Pendidikan akan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang ada.

Di Indonesia sendiri kondisi Pendidikan hingga tahun 2020 masih dalam masa perkembangan. Hal ini dapat dilihat dari laporan OECD dan hasil tes PISA tahun 2018 yang menunjukkan kemampuan siswa Indonesia pada kompetensi membaca, matematika dansains menurun dari tahun 2015 (Badan Pusat Statistik, 2020). Data ini menunjukkan kesesuaian antara Pendidikan yang ada di Indonesia dengan kebutuhan masyarakat global

DAFTAR PUSTAKA

- Alazzabi, W. Y. E., Mustafa, H., & Issa, M. (2020). Conceptualising the interaction among organisational factors towards internal control quality. *Journal of Financial Crime, Ic*. <https://doi.org/10.1108/JFC-07-2020-0137>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Potret Pendidikan Indonesia: Statistik Pendidikan 2020* (Vol. 4301002).
- Chuah, P., Lim, P., & Town, G. (2018). *Applying quality tools to improve student retention supporting process : a case study from WOU*. 13(1), 60–72. <https://doi.org/10.1108/AAOUJ-01-2018-0003>
- Connelly, M., & Connelly, M. (1997). *The academic quality audit of an Asian university*.
- DeSimone, S., & Rich, K. (2020). Determinants and consequences of internal audit functions within colleges and universities. *Managerial Auditing Journal*, 35(8), 1143–1166. <https://doi.org/10.1108/MAJ-10-2019-2444>
- Halibas, A. S., Mehtab, S., Al-Attili, A., Alo, B., Cordova, R., & Cruz, M. E. L. T. (2020). A thematic analysis of the quality audit reports in developing a framework for assessing the achievement of the graduate attributes. *International Journal of Educational Management*, 34(5), 917–935. <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2019-0251>
- Jackson, N. (2012). Internal academic quality audit in UK higher education : part II – implications for a national quality. *The TQM Journal*.
- Kettunen, J. (2012). External and internal quality audits in higher education. *The TQM Journal*, 24(6), 518–528. <https://doi.org/10.1108/17542731211270089>
- Krichene, A., & Baklouti, E. (2020). Internal audit quality: perceptions of Tunisian internal auditors an explanatory research. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 19(1), 28–54. <https://doi.org/10.1108/JFRA-01-2020-0010>
- Ntim, C. G., Soobaroyen, T., & Broad, M. J. (2017). Governance structures, voluntary disclosures and public accountability: The case of UK higher education institutions. *Accounting, Auditing and Accountability*

- Journal*, 30(1), 65–118. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-10-2014-1842>
- Oussii, A. A., & Boulila, N. (2020). Evidence on the relation between audit committee financial expertise and internal audit function effectiveness. *Journal of Economic and Administrative Sciences, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/jeas-04-2020-0041>
- Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Jakarta: Kemenristekdikti
- Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2018 Perubahan Atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Jakarta: Kemenristekdikti
- Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Jakarta: Kemenristekdikti.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Jakarta: Kemendikbud
- Putri, D. W. A., & Hartini, N. (2020). Implementation of Lesson Study Based on PDCA Concept in Improving Professionalism Teacher. *3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management*, 400(Icream 2019), 61–63. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.140>
- Reid, K., Ashelby, D., & Reid, K. (2007). *The Swansea internal quality audit processes : a case study*. <https://doi.org/10.1108/09684880210446910>
- Salehi, M., Bahrami, M., & Alizadeh, F. (2016). The effect of academic education on employers' satisfaction and audit quality in Iran. *Industrial and Commercial Training*, 48(5), 249–256. <https://doi.org/10.1108/ICT-05-2015-0036>
- Sallis, Edward. (2008). *Total quality manajemen in education manajemen mutu pendidikan / Edward Sallis* . Yogyakarta: Ircisod.
- Saxena, M. M., & Srinivas Rao, K. V. N. (2012). *Total Quality Management and Six Sigma* (1st ed.). InTech.
- Soegito, A. . (2011). *Total Quality Management (TQM) di Perguruan Tinggi*.

UNNES Press.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Andi Offset.
Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.

Wirawan. (2011). *Evaluasi : teori, model, standar, aplikasi, dan profesi / Wirawan*. Jakarta :: Rajawali Press,.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 6: MANAJEMEN PARTISIPASIF DAN TEAM BUILDING

Leon Candra, SKM, M.Kes

STIKes Hang Tuah Pekanbaru

BAB 6

MANAJEMEN PARTISIPASIF DAN TEAM BUILDING

A. PENDAHULUAN

Menurut WHO (2002) dalam Heritage partisipasi masyarakat adalah proses di mana masyarakat dimungkinkan menjadi aktif dan terlibat dalam mendefinisikan isu-isu dimasyarakat, pengambilan keputusan tentang faktor yang berdampak pada kehidupan, menyusun dan mengimplementasikan kebijakan, merencanakan, mengembangkan dan memberikan pelayanan dan mengambil tindakan untuk mencapai perubahan. Sistem manajemen partisipatif sebagai salah satu jembatan untuk mengurai kelambanan dalam membagi tugas.

Manajemen partisipatif merupakan hal yang efektif dalam memperbaiki kinerja, produktifitas dan kepuasan kerja. Manajemen partisipatif juga merupakan kepentingan etis. Dengan kata lain, merupakan hal yang alami bagi orang untuk ingin berpartisipasi dalam hal yang mempengaruhi mereka dan tidak membiarkan mereka melakukan hal tersebut merupakan hal yang salah secara etika, oleh karena itu manajemen partisipatif sangat penting dalam rangkaian kerjasama tim yang akan membantu kemajuan di dalam organisasi.

Saat ini, pentingnya kerjasama tim lebih banyak diakui oleh banyak organisasi, kompleksitas masalah - masalah suatu organisasi telah meningkatkan kebutuhan bagi anggotanya untuk membawa keahlian khusus mereka untuk Bersama-sama mencari solusi dan inovatif. Perubahan yang cepat dalam teknologi juga telah memperkuat kebutuhan

DAFTAR PUSTAKA

- American Heritage Dictionary of the English Language* . (2009). USA: Hoghton Mifflin Company.
- Bachroni. 2011. *Pelatihan Pembentukan Tim untuk Meningkatkan Kohesivitas Tim pada Kopertis V Yogyakarta*. Jurnal Psikologi, Vol. 38, No. 1, hal.40-51.
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigma in Total Quality Implementation* Singapore.
- Crosby, Philip B. (1979), *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, New York : New American Library
- Dejanaz, S., Dowd, K., 2006. *Interpersonal skills in Organization*. New York: Mc Graw-Hill Companies.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Griffin, Ricky W. 2004. *Manajemen; edisi ketujuh jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Johnson DW & Johnson, R, T (1991) *Learning Together and Alone*. Allin and Bacon: Massa Chussetts
- Korten, D.C. dan Sjahrir. 1993. *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*. Yayasan Obor Indonesia dan Pustaka Sinar Harapan; Jakarta.
- Manuaba I.B.G. *Ilmu Kebidanan Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana Untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta: EGC ; 2012
- Marciano, P.L. 2010. *Carrots and Sticks Don't Work: Build a Culture of Employee Engagement with the Principles of Respect*. Manhattan : McGraw Hill
- Nicholas J.M.; ***"Project Management for Business and Engineering"***, Pearson Education, Inc., 2004

- Rwelamila, P. D., Talukhaba, A. A., and Ngowi, A. B. (2000). *Project Procurement Systems In The Attainment Of Sustainable Construction. Sustainable Development, 8*, 39–50
- Saylor, J. Galen ; Alexander, William M, dan Lewis, Arthur J(1981), *Curriculum Planning for Better Teaching and Learning*, New York: Holt Rinehatan Wiston.
- Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* 6th Ed. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc
- Stoner, James A. F. 2012. *Manajemen*. Prentice-Hall.
- Stott, K. & Walker, A., 1995. *Teams, Teamwork & Team Building*. Singapore: Prentice Hall.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, Edisi Ketiga, Penerbit Andi, Jogjakarta, 2000.
- Yohe, S. *Moderating Factors In Participative Management, Proceedings of the Academy of Organizational Culture, Communications and Conflict*. <http://www.sbaer.uca.edu/research/allied/2003/organization/new/09.pdf>. 2003 di Akses tanggal 25 Oktober 2021



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 7: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK TQM

Dr. Ambar Sri Lestari, M.Pd

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

BAB 7

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK TQM

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan *factor essential* dalam berbagai aspek utamanya dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan dalam kajian Total Quality Manajemen. Di era globalisasi 4.0 ini, teknologi menjadi sarana efektif dalam berbagai bidang pada pencapaian tujuan organisasi baik jasa maupun industri. Tantangan terbesar di era ini juga terletak pada kualitas Sumber daya Manusia yang mampu menjawab tuntutan jaman dengan segala permasalahan yang melingkupi termasuk dalam pengimplementasian Total Quality Manajemen yang meliputi beberapa elemen sebagai fondasi keberlangsungan organisasi, yaitu: 1) fondasi pertama, mencakup: etika, integritas dan kepercayaan; 2) fondasi kedua, mencakup: pelatihan, kerjasama dan kepemimpinan; 3) fondasi ketiga adalah komunikasi; dan 4) fondasi keempat adalah pencapaian. Hal-hal tersebut semua tertuju pada sumber daya manusia, sehingga apapun bentuk dan proses kegiatannya akan melibatkan manusia sebagai actor perwujudan dari tujuan tersebut. Peran SDM dalam praktik TQM untuk meningkatkan nilai kompetitif dilakukan melalui perbaikan berkelanjutan atas barang/jasa, kinerja dan organisasinya.

Total Quality Management ditentukan oleh pengembangan sumber daya manusia itu sendiri yang meliputi kemampuan teknis, teoritis dan konseptual dalam peningkatan moral dan ketrampilan melalui pendidikan dan pelatihan. *Total Quality Management* atau dikenal dengan

DAFTAR PUSTAKA

- Bayraktar, Erkan, Tatoglu, Ekrem and Zaim, Selim (2008) 'An instrument for measuring the critical factors of TQM in Turkish higher education', *Total Quality Management & Business Excellence*, 19:6, 551 — 574
- Carlos Bou J, Beltrán I. Total quality management, high-commitment human resource strategy and firm performance: An empirical study. *Total Quality Management and Business Excellence*. 2005; 16(1):71- 86. <https://doi.org/10.1080/1478336042000309875>
- Izvercian M, Radu A, Ivascu L, Ardelean BO. The Impact of Human Resources and Total Quality Management on the Enterprise. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2014; 124:27-33. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.456>
- Loulas N. How leadership theory can contribute in quality improvement efforts, by influencing change, teamwork and goal management. Retrieved from, 2014. <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:749218/FULLTEXT01.pdf>
- Liao, Shu-Hsien, Chang, Wen-Jung and Wu, Chi-Chuan (2010) 'Exploring TQM-Innovation relationship in continuing education: A system architecture and propositions', *Total Quality Management & Business Excellence*, 21: 11, 1121 — 1139
- Mustafa Z, Khawka H. Detecting Total Quality Management Status and Teamwork Orientation in AlYarmouk Teaching Hospital. *American Journal of Industrial and Business Management*, 2016, 232-248
- Mergen, E., Grant, D., & Widrick, S.M. (2000). Quality management applied to higher education. *Total Quality Management*, 11(3), 345 –352.
- Palo S, Padhi N. How HR professionals drive TQM: A case study in an Indian organization. *TQM Magazine*. 2005; 17(5):467-485. <https://doi.org/10.1108/09544780510615960>
- Prajogo, D.I., & Sohal, A.S. (2001). TQM and innovation: A literature review and research framework. *Technovation*, 21, 539–558

- Perdomo–Ortiz, J., Gonzalez–Benito, J., & Galende, J. (2006). Total quality management as a forerunner of business innovation capability. *Technovation*, 26, 1170–1185
- Reza MH. Use of Customer Satisfaction in Total Quality Improvement of Malaysian Use of Customer Satisfaction in Total Quality Improvement of Malaysian Automotive (Car) Manufacturing Industry, 20(July), 2018, 47-51. <https://doi.org/10.9790/487X-2007034751>
- Rehan MH, Adeel M, Haroon Rehan M, Adeel M, Khan I, Bank M. The Leadership Styles and Quality Management: A Literature Review. *Industrial Engineering Letters*. 2016; 6(5):5-10
- Yusof, S.M. & Aspinwall E. (2000) Total quality management implementation frameworks: comparison and review, *Total Quality Management*, 11, pp. 281–294
- Ross J.E. (1999) *Total Quality Management* (New York, St. Lucie Press)
- Silvestro, R. (1998) The manufacturing TQM and service quality literatures: synergistic or conflicting paradigm, *International Journal of Quality and Reliability Management*, 15, pp. 303–328.
- Saraph, J.V., Benson, P.G. & Schroeder, R.G. (1989) An instrument for measuring the critical factors of quality management, *Decision Sciences*, 20, pp. 810–829.
- Singh, A. (1996) Examination of an emerging consciousness in engineering management, *Journal of Management in Engineering*, 12, pp. 50–57
- Lindsay, W.M & Patrick, J.A (1997) *Total Quality and Organization Development* (Florida, St. Lucie Press).
- Voehl, F. (1992) *The House of Total Quality* (Coral Springs, FL, Strategy Associates).
- Yusof, S.M. & Aspinwall E. (2000) Total quality management implementation frameworks: comparison and review, *Total Quality Management*, 11, pp. 281–294



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 8: PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM TQM

Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.S.I.E.

Dosen Tetap Demabis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran

BAB 8

PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM TQM

A. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial yang diciptakan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala (Tuhan Yang Maha Esa) yang hidup di dunia ini, ternyata dalam menjalani hidup dan kehidupan ini senantiasa memerlukan dan menginginkan sesuatu berupa produk. Produk, yaitu sesuatu yang dihasilkan berupa barang, dan atau jasa, baik secara manual maupun masinal (dengan menggunakan mesin).

Kebutuhan (*needs*) adalah sesuatu yang sifatnya mendasar dan sangat diperlukan oleh manusia untuk mempertahankan hidupnya. Sedangkan keinginan (*wants*) adalah sesuatu yang sifatnya bukan mendasar dan tidak begitu penting untuk mempertahankan hidup, tetapi hanya sekadar untuk meningkatkan kualitas hidup.

Maslow memperkenalkan teori-teori temuannya tentang: a) Teori Motivasi Manusia (1943) serta b) Motivasi dan Kepribadian (1951), bahwa kebutuhan (*needs*) inti manusia itu ada lima kategori, seperti yang terlihat pada gambar berbentuk piramida di bawah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- AddValueConsulting. (2021). *Total Quality Management*. Retrieved from <https://www.avci-lean.com/lean-quality-management.html>.
- Arena. (2021). *Quality Inspection Definition*. Retrieved from <https://www.arenasolutions.com/resources/glossary/quality-inspection/>.
- Davis, B. (2019, August 26). *What are The Basic Needs for Humans?* Retrieved from <https://www.mvorganizing.org/what-are-the-basic-needs-for-humans/>.
- DigitalE-Learning, D. (2018, June 24). *7 Quality Control Tools*. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=1etGLcFPJlk>.
- EverythingWhat.com. (2021, August 31). *Quality Characteristics*. Retrieved from <https://everythingwhat.com/how-does-conformance-quality-differ-from-design-quality>.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia - Indonesia.
- Jacobson, G. (2021, February 4). *An Introduction to Process Control Charts*. Retrieved from <https://blog.kainexus.com/improvement-disciplines/lean/control-charts/an-introduction-to-process-control-charts>.
- ManagementStudyGuide. (2021). *What is Decision Making ?* Retrieved from <https://www.managementstudyguide.com/what-is-decision-making.htm>.
- ManagementStudyGuide. (2021). *What is Decision Making ?* Retrieved from <https://www.managementstudyguide.com/what-is-decision-making.htm>.
- MBASKool.com. (2021, August 20). *Product Quality Meaning, Importance, Parameters & Example*. Retrieved from <https://www.mbaskool.com/business-concepts/marketing-and-strategy-terms/3231-product-quality.html>.
- MBASKoolTeam. (2021, Januari 1). *Quality Standards Meaning, Importance & Example*. Retrieved from <https://www.mbaskool.com/business->

concepts/operations-logistics-supply-chain-terms/8836-quality-standards.html.

- Merriam-Webster. (2021, November 2). *Definition of Standrad*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/standard#:~:text=1%20%3A%20something%20established%20by%20authority,value%20in%20a%20monetary%20system.>
- Naveen, S. (2021, September 30). *Approved with Quality Assurance Stamp Green Round Illustration - Vector*. Retrieved from <https://www.shutterstock.com/image-vector/approved-quality-assurance-stamp-green-round-1406147270>.
- PostCompetitiveInsight. (2021). *Paralyzed by Goals and Planning*. Retrieved from <https://postcompetitiveinsight.com/2014/11/paralyzed-by-goals-and-planning.html>.
- PosterMyWall. (2021). *Education*. Retrieved from <https://id.postermywall.com/index.php/art/template/c39090bc805dde1c3b7565813ffcd1b9/education-design-template#.YW609BpByUk>.
- Pramono, W. A. (2021). *Total Quality Management*. Retrieved from <http://www.wishnuap.com/2012/11/total-quality-management.html>.
- Russell, R. S., & TaylorIII, B. W. (2011). *Operations Management - Creating Value Along the Supply Chain*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Satmoko, N. D. (2021). *Manajemen Mutu Dalam Pelayanan Keperawatan. Dalam: Konsep dan Aplikasi Manajemen Dalam Keperawatan*. Klaten: Tahta Media Group.
- Satmoko, N. D. (2021). *Pengambilan Keputusan. Dalam: Ilmu Manajemen*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- SekretarisNegaraRepublikIndonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Retrieved from https://pmpk.kemdikbud.go.id/assets/docs/UU_2003_No_20_-_Sistem_Pendidikan_Nasional.pdf.

- Setiawan, E. (2021). *Arti Kata Cerdas Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online Versi 2.8*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/cerdas>.
- Setiawan, E. (2021). *Arti Kata Madani Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online Versi 2.8*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/madani>.
- Setiawan, E. (2021). *Arti Kata Masalah Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI) Online Versi 2.8*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/masalah>.
- Shostack, L. (1977). *Tangibility-Intangibility Continuum*. Retrieved from <https://www.marketingstudyguide.com/tangibility-intangibility-continuum/>.
- Techopedia. (2021). *What Does Quality Control (QC) Mean?* Retrieved from <https://www.techopedia.com/definition/12191/quality-control-qc>.
- UNESCO. (2021). *SDG Resources for Educators - Quality Education*. Retrieved from <https://en.unesco.org/themes/education/sdgs/material/04>.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 9: PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TQM

Puji Muniarty, S.E., M.M

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) BIMA

BAB 9

PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TQM

A. PENDAHULUAN

Mutu tidak terjadi begitu saja ia harus direncanakan. Mutu harus menjadi bagian penting dari strategi institusi, dan harus didekati secara sistematis dengan menggunakan proses perencanaan strategis. Perencanaan strategis merupakan salah satu bagian penting dari TQM. Tanpa arahan jangka panjang yang jelas, sebuah institusi tidak dapat merencanakan peningkatan mutu. Poin pertama dari 14 poin Deming adalah “menciptakan tujuan secara konstan”. Hal yang harus mendasari strategi tersebut adalah konsep yang memperkuat fokus terhadap pelanggan. Perlu diingat bahwa sebuah visi strategis yang kuat merupakan salah satu faktor kesuksesan yang sangat penting bagi institusi mana pun.

Kondisi dunia yang semakin maju dan berkembang menuntut adanya persiapan yang matang bagi semua manusia untuk masuk di dalamnya. Berbagai tantangan dunia telah memberikan sinyal bahwa Indonesia sebagai anggota dunia harus mampu menghadapi berbagai tantangan yang muncul sebagai akibat dari perkembangan zaman dan globalisasi yang sementara berjalan. Selain globalisasi, perkembangan teknologi informasi juga menjadi tantangan besar bagi bangsa Indonesia, tanpa ada upaya yang baik untuk memfilter dengan baik maka Indonesia akan terbawa dengan arus globalisasi tanpa arah. Oleh sebab itu, pendidikan perlu dijadikan kekuatan untuk membentengi manusia Indonesia dengan kualitas iman taqwa serta ilmu pengetahuan dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. Manajemen kualitas pendekatan sisi kualitatif. Yogyakarta: Ghalia.
- Baharuddin & Umiasro. 2012. Kepemimpinan Pendidikan Islam: antara Teoritik dan Praktik, Cet. 1; Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Dendih, & Thohir, H. H. M. T. (2017). Strategi Perencanaan Mutu Terpadu (Quality Planning) Dalam Implementasi TQM Pendidikan. *Universitas Islam Nusantara*, 27.
- Ejionueme L K & Oyoyo A O. (2015). *Application Of Total Quality Management (TQM) in Secondary School Administration In Umuahia Education Zone*. *Journal Of Education And Practice* Vol 6 No 27 Tahun 2015
- Fatah, Nanang., Landasan Manajemen Pendidikan, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- FITRIANI, F. (2019). Proses Perencanaan Total Quality Management Dalam Pendidikan Islam. *Didaktika*, 11(2), 171. <https://doi.org/10.30863/didaktika.v11i2.164>
- Kamayuda, D. M. D., & Krismanda, M. A. (2016). Perencanaan Strategi Bersaing Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Swasta Salatiga. *Satya Widya*, 32(2), 79. <https://doi.org/10.24246/j.sw.2016.v32.i2.p79-91>.
- Nasution, M.N. Manajemen Mutu Terpadu, Bogor: Ghalia IKAPI, 2005.
- Saputri, A. W., Dewandra, Y., Purwanto, I., Lampung, B., & Terpadu, M. M. (2010). *Analisis Total Quality Management Dalam Proses. 2010(Snati)*, 44–47.
- Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) SEBAGAI STRATEGI PENCAPAIAN STANDAR MUTU LULUSAN D1 PERGURUAN TINGGI. *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, April*, 5–24.
- Tjiptono, F. dan Anastasia Diana, Total Quality Management, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 10: IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DALAM PENDIDIKAN

Agung Nugroho Catur Saputro, S.Pd., M.Sc.

Universitas Sebelas Maret

BAB 10

IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENDIDIKAN

A. PENDAHULUAN

Total Quality Management atau disingkat TQM adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik. TQM bukan merupakan sekumpulan slogan, namun merupakan suatu pendekatan sistematis dan hati-hati untuk mencapai tingkatan kualitas yang tepat dengan cara yang konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. TQM dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut (Sallis, 2006, p,76).

Berdasarkan deskripsi di atas, maka dapat dipahami bahwa TQM itu adalah sebuah konsep penjaminan mutu yang bertujuan untuk tercapainya mutu layanan yang terbaik. TQM bukan sekadar slogan-slogan kosong atau program-program kegiatan formalitas melainkan sebuah langkah upaya nyata menjaga mutu layanan organisasi yang direncanakan dan diimplementasikan secara sistematis, terstruktur, dan terukur.

Prinsip dalam implementasi konsep TQM adalah mencatat apa yang dilakukan dan melakukan apa yang dicatat. Maksudnya adalah menyusun prosedur mutu sesuai aktivitas organisasi yang biasanya dilakukan dan melakukan aktivitas organisasi sesuai prosedur mutu yang ditetapkan. Jadi

DAFTAR PUSTAKA

- Edmund, N. W. (1994). *Pola Umum Metode Ilmiah (SM-14)*. Surakarta: DABARA Publishers.
- Kemendikbud. (2012). *Panduan Pengembangan Kurikulum Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK)*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Proxsisgroup, D. (2016, October 25). Pengertian Total Quality Management (TQM). Retrieved September 19, 2021, from PROXSISGROUP website: <https://proxsisgroup.com/pq/pengertian-total-quality-management-tqm/>
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan [Translated from Total Quality Management in Education by Edward Sallis]*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Saputro, A. N. C. (2020). *Membangun Institusi Pendidikan yang Unggul dan Berdaya saing Tinggi*. Sukabumi: Haura Utama.
- Suryatama, E. (2014). *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Kata Pena.
- Unit Penjaminan Mutu. (2015). *Pedoman Mutu SMM ISO 9001:2008 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 11: BUDAYA KUALITAS DALAM TQM

Dr. Ester Manik, M.M

STIE Pasundan Bandung

BAB 11

BUDAYA KUALITAS DALAM TQM

A. PENDAHULUAN

Setiap Organisasi pasti memiliki yang namanya budaya masing-masing baik yang sifatnya yang terlihat ataupun yang tidak terlihat. Ketika seorang karyawan baru masuk dalam sebuah organisasi maka karyawan tersebut harus mengikuti budaya yang ada dalam organisasi tersebut dan harus menyesuaikan diri suka atau tidak suka dengan budaya tersebut, kalau karyawan tersebut ingin bertahan dalam organisasi tersebut

Pada umumnya setiap organisasi selalu akan berusaha untuk mempertahankan kualitas produk yang dengan menerapkan budaya kualitas. Salah satu budaya kualitas manajemen mutu yang banyak dikembangkan oleh perusahaan-perusahaan adalah penerapan budaya kualitas manajemen mutu *Total Quality Management*.

Dalam dunia pendidikan mutu adalah suatu isu sentral yang perlu diperhatikan mengingat proses pendidikan adalah proses pendidikan mulai dari awal sampai akhir pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Mengingat hal tersebut di atas beberapa Lembaga Pendidikan sudah mulai melakukan penerapan standar mutu TQM. TQM atau *total quality management* adalah suatu makna dan standar mutu dalam pendidikan. TQM akan memberikan suatu filosofi perangkat alat untuk memperbaiki mutu. TQM dapat dicapai melalui ide sentral yang dapat diwujudkan dengan pelaksanaan.

Banyak ditemukan keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam dunia bisnis, walaupun banyak juga yang mengalami kegagalan, untuk itu jika penerapan TQM dilakukan maka perlu

DAFTAR PUSTAKA

- Bill Creech. (1996). Lima Pilar TQM. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Bounds R. et all. (1994). Beyond Total Quality Management. New York: McGraw-Hill, Inc
- Grant (1994) dalam Tjiptono,dkk 2003:12 Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Edisi Ke 4. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Goetsch, D.L. and S. Davis (1994), *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood, Cliffs, N.J.: Prentice Hall International, Inc.,
- Ross, JE.(1994), Total Quality Management, 2nd ed. London: Kogan Page Limited, p. 42.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2000). Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit ANDI



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 12: KEPEMIMPINAN DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Prof. Dr. Dyah Kusumastuti, Ir, M.Sc .

Universitas Sangga Buana Bandung

BAB 12

KEPEMIMPINAN DALAM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sedang kita hadapi yaitu RI 4.0 yang penuh dengan digitalisasi, di mana teknologi menghubungkan dunia fisik, digital dan biologi membawa perubahan yang sangat pesat dalam berbagai aspek kehidupan seperti otomasi, pembelajaran dengan mesin, dan pengetahuan mengenai jaringan, perubahan jenis pekerjaan dan cara mengerjakan pun mengalami perubahan, berbagai jenis pekerjaan baru akan menggantikan lapangan pekerjaan sebelumnya, dan berbagai jenis pekerjaan baru bermunculan sesuai perkembangan tersebut. Dengan demikian terjadi juga laju perubahan ekonomi, sosial, dan budaya yang tinggi. Perguruan tinggi sebagai institusi “*knowledge enterprise*” perlu proaktif menggunakan perubahan ini sebagai transformasi terutama dalam digitalisasi model manajemen perguruan tinggi. Digitalisasi bukanlah sebagai factor pendukung lagi namun sebagai faktor strategis untuk keberlanjutan organisasinya. Seperti diperlukan transformasi pembelajaran untuk bisa membekali dan menjadikan lulusan pendidikan tinggi menjadi generasi yang unggul, tanggap dan kreatif serta siap menghadapi dinamika zaman namun memiliki jati diri yang kuat akan akar budayanya.

Memahami perubahan di atas pendidikan tidak terlepas dari penyempurnaan perangkat-perangkat internal organisasinya. Dengan kata lain, pendidikan perlu melakukan perubahan bahkan transformasi untuk

DAFTAR PUSTAKA

- American Translators Association, 2014. Translation: Buying a Non-Commodity. Web. 3 Dec. 2014.
- Garvin, David A. 1984. "What Does Product Quality Really Mean?" Sloan Management Review 26.1 (1984): 25-43.
- Crosby, Philip B, 1979. Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain. New York: McGraw-Hill, 1979.
- Deming, W. Edwards, 1986 . Out of the Crisis. Cambridge, MA: MIT Press, 1986.
- Feigenbaum, Armand V, 1983 , Total Quality Control, McGraw-Hill, 1983.
- Hague, Daryl, Alan Melby, and Wang Zheng, 2011. "Surveying translation quality assessment: A specification approach." The Interpreter and Translator Trainer (2011) Vol. 5, no. 2: 243- 267.
- Idrus, Nirwan,1998. Makalah Instruments and Procedures to Measure Quality Assurance.
- Engineering Education Development Project, ADB Loan 1432 –INO for Directorate General of Higher Education, Jakarta).
- Dyah Kusumastuti , Laporan Penelitian (2017), Studi "*Organization Capability*" Melalui Pemetaan Kebutuhan Kompetensi Bagi Perguruan Tinggi Menuju *World Class University* (Capacity Building For Growth Towards A World Class University).
- Kusumastuti, D. and Idrus, N. (2017) Nurturing quality of higher education through national ranking: a potential empowerment model for developing countries, Quality in Higher Education, 23, 3, 230-248, DOI: 10.1080/13538322.2017.1407400
- Prabowo, H. (2010). Knowledge Management Di Perguruan Tinggi, Binus Business Review Vol.1 No.2 November 2010: 407—415, https://www.researchgate.net/publication/308943318_Knowledge_Management_di_Perguruan_Tinggi
- Juran, Joseph M., and Joseph A. DeFeo. Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence. 6th ed. New York: McGraw-Hill, 2010.

- Mindef Systems Organisation - Centre for Excellence in Organisation , Singapore Quality Class, akses 2010
- Standar Internasional ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan ,Cognoscenti Consulting Group
- Smith, Gerald F. "The Meaning of Quality." *Total Quality Management* 4.4 (1993) 235-244
- What Is Quality? A Management Discipline and the Translation Industry Get Acquainted¹ Paul Fields (LinguaTech) Daryl Hague (BYU) Geoffrey S. Koby (KSU) Arle Lommel (independent scholar) Alan Melby (LTAC), Número 12, Traducción i qualitat Revista Tradumàtica: tecnologies de la traducció . desembre 2014 . ISSN: 1578-7559 , Retrieve 30 Sept 2021
- Fandy dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*, Andi Offset.
- Chaeriah, E.S ,2016 . *MANAJEMEN BERBASIS MUTU*, Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana ,ISSN : 2338 - 4794 Vol. 4. No. 2 Mei 2016 UNKRIS, Jatiwaringin Jakarta Timur
- Kusumastuti. D, (2001), "Manajemen Sistem Pengembangan Sumber Daya Dosen Sebagai Penjamin Mutu Di Perguruan Tinggi, Studi : Pengaruh Kompetensi Individu Terhadap Kinerja Dosen Yang Berorientasi Pada Mutu Dengan Moderator Iklim Organisasi Dan Dukungan Sumber Daya di Institut Teknologi Bandung (ITB), Desertasi, 2001, UPI, Bandung."
- Gaspersz, V., Fontana, A. (2011). *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence*. Bogor: Vinchrsto Publication.
- National Institute of Standards and Technology,2009, Application Template and Assessment Work Book for the 2004 Malcolm Baldrige National Quality Award for Education . <https://www.quality.nist.gov> , diakses April 2009
- Sallis Edward, (1993),*Total Quality in Higher Education*, Biddles Ltd, Great Britain.



PROFIL PENULIS

I Putu Ayub Darmawan, M.Pd



Penulis adalah dosen bidang Pendidikan Agama Kristen di Sekolah Tinggi Teologi Simpson Ungaran. SINTA ID: 17897, Scopus ID: 57213174122, Publons ID: 1319420, Google Scholar ID: 8g7Zpo8AAAAJ. Menyelesaikan pendidikan S1 dalam bidang Pendidikan Agama Kristen di Sekolah Tinggi Teologi Simpson Ungaran, S2 di FKIP Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga dan menempuh program doktoral di Sekolah Tinggi Filsafat Jaffray Makassar. Mengajar mata kuliah yang berkaitan dengan Teologi, Pendidikan, Psikologi dan terapannya. Saat ini menjadi Managing Editor pada Evangelikal: Jurnal Teologi Injili dan Pembinaan Warga Jemaat (Terakreditasi Peringkat 3); dan Editor in Chief di Didache: Journal of Christian Education. Selain menjadi pengelola jurnal, terlibat juga sebagai mitra bebestari diberberapa jurnal terindeks Scopus, jurnal terakreditasi Sinta 1-6, dan berbagai jurnal nasional lainnya.

Opan Arifudin, S.Pd., M.Pd.



Penulis memiliki nama lengkap Opan Arifudin lahir di Subang 17 Juli 1991, dari pasangan (alm) Omang Awaludin dan Nawangsih. Saat ini berprofesi sebagai dosen, peneliti, penulis dan konsultan perguruan tinggi. Pernah mengajar di beberapa perguruan tinggi di Bandung, Indramayu, Jakarta dan Subang. Menamatkan pendidikan dasar di SDN Gardusayang 1, jenjang menengah pertama di SMPN 1 Tanjungsiang, menengah atas di SMKN 1 Purwakarta dan melanjutkan Pendidikan jenjang sarjana, magister dan doktor di Universitas Islam Nusantara (UNINUS) Bandung. Saat ini pun aktif menjadi penulis berlisensi Badan Nasional Standarisasi Profesi (BNSP) dengan nomor Penulis BNSP 1446.020612019 dan penulis regular di koran harian pasundan ekspres. Selain menghasilkan artikel pada media massa, penulis sudah menghasilkan beberapa judul buku diantaranya Eksistensi Bisnis Islami Di era revolusi Industri 4.0, Manajemen Humas Sekolah, Manajemen Humas Lembaga Pendidikan, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Konsep dan Perkembangan), Perilaku Konsumen dan

Perkembangannya di Era Digital, Manajemen Mitigasi Bencana, Program Linier (Teori dan Aplikasi), Psikologi Pendidikan, Manajemen Pemasaran Pendidikan, Manajemen Risiko, Manajemen Strategik, Konsep Dasar PAUD, Perkembangan Peserta Didik, Kinerja Karyawan, Komunikasi Organisasi, Manajemen Pembiayaan Pendidikan, Manajemen Pendidikan Islam, Pembelajaran Digital dan Manajemen Perubahan.

Selain aktif sebagai Dosen, penulis sebagai peneliti dengan memiliki beberapa Hak Kekayaan Intelektual (HKI) untuk karyanya. Saat ini mengelola jurnal ilmiah sebagai chief editor dan merupakan mendeley advisor Indonesia.

Dr. Reno Renaldi, SKM., M.Kes



Penulis kerap disapa “Reno”, lahir di Desa kecil Kota Baru kabupaten Indragiri Hilir- Riau pada 12 Maret 1988. Anak ke 3 dari Pasangan bapak H. Abdul Muis dan Ibu Hj. Darnawati Menyelesaikan Pendidikan S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat tahun 2010 di STIKes Hang Tuah Pekanbaru, di Institusi yang sama pada tahun 2013 menyelesaikan Pendidikan S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Peminatan

Administrasi dan Kebijakan Kesehatan. Dan jenjang terakhir yaitu Menyelesaikan Program Doktor (S3) di Universitas Negeri Padang pada Tahun 2021. Penulis pertama kali bekerja sebagai staff Bagian Kemahasiswaan di Prodi IKM STIKes Hang Tuah Pekanbaru (2011-2017), Setelah menyelesaikan studi S2 di STIKes Hang Tuah Pekanbaru, menjadi dosen tetap (2013–Sekarang) dan Asesor BAN S/M Provinsi Riau. Adapun jenjang karir selama ini penulis pernah menjabat sebagai Kepala Career Development Center (CDC) STIKes Hang Tuah Pekanbaru (2017-2019) aktif mendapatkan hibah Career Development Center setiap Tahun (2017-2019). Dan sekarang menjabat sebagai Ketua Prodi S1 Kesehatan Masyarakat. Disamping itu penulis juga aktif dalam penulisan ilmiah adapun buku yang telah dibuat adalah Buku Komunikasi Kesehatan dan Kepemimpinan Pendidikan, Konsep Dasar Manajemen Kesehatan dan Metodologi Penelitian Kesehatan selanjutnya penulis juga pernah menjadi Ketua Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (2017-2019). dan terlibat

dalam Organisasi IAKMI Provinsi Riau Periode I (2018-2021) dan Periode II. (2021-2024 dan organisasi-organisasi internal lainnya menjalin kemitraan.

Ni Made Rianita, S.Pd., M.Pd.



Penulis lahir di Kota Singaraja, Buleleng, Bali pada tanggal 23 Juni 1990. Wanita berkulit sawo matang ini merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Pendidikan dari taman kanak-kanak, tingkat sekolah dasar hingga menengah dan atas semuanya ditempuh di kota kelahirannya tersebut. Karena ketertarikannya dibidang bahasa, penulis lalu melanjutkan pendidikan S1 pada tahun 2008 di Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) Singaraja dengan mengambil jurusan Pendidikan Bahasa Inggris. Kemudian melanjutkan studi S2 di Universitas yang sama dengan jurusan yang sama pada tahun 2012 dan mampu menyelesaikannya di tahun 2014. Karier akademisnya diawali dengan menjadi Guru Bahasa Inggris di salah satu SMK Swasta di Buleleng dan sekarang menjadi dosen tetap di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja di bawah naungan Yayasan Ratyni Gorda. Sebagai dosen, penulis aktif melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Di luar aktivitasnya sebagai dosen, penulis juga merupakan seorang ibu dari tiga anak dan sangat menikmati perannya menjadi Ibu rumah tangga dan juga wanita karir.

Steven Octavianus, S.Pd., M.Pd.



Penulis lahir pada tanggal 02 Oktober 1989. Pekerjaannya adalah seorang pengajar di Sekolah Tinggi Teologi Sangkakala. Bidang studi yang diampu adalah Manajemen Pendidikan dengan konsentrasi pada penjaminan mutu pada lembaga pendidikan. Penulis juga merupakan auditor mutu internal bersertifikat dan ketua Badan Penjaminan Mutu Internal. Beberapa publikasi penelitian yang berkaitan dengan manajemen mutu telah dihasilkan oleh penulis. Sebagai referensi tambahan penulis juga pernah bekerja di bidang HRD-Compliance untuk pemenuhan standar bidang SDM dan kepatuhan kode

etik perusahaan selama 1,5 tahun. Pengalaman ini menjadi sebuah praktik baik bagi penulis dalam menuliskan mengenai audit mutu yang ada di dunia industri maupun dunia Pendidikan. Penulis mengambil jurusan Manajemen Pendidikan untuk magisternya di Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Thesis yang ditulis juga merupakan manajemen mutu pada lembaga pendidikan. Selain mengajar sebagai dosen saat ini penulis sedang menyelesaikan Pendidikan doktoralnya pada bidang Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Semarang dengan mengambil topik disertasi pada Penjaminan Mutu di Lembaga pendidikan.

Leon Candra, SKM, M.Kes



Penulis lahir di Muaro Sentajo Kabupaten Kuantan Singingi – Riau pada 16 Oktober 1988. Menyelesaikan Pendidikan S-1 di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru pada Tahun 2007 dan pada Tahun 2015 menyelesaikan Pendidikan S-2 di Perguruan Tinggi yang sama dengan Peminatan Manajemen Rumah Sakit. Saat ini beliau sebagai Ketua Peminatan Manajemen RS Prodi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana STIKes Hang Tuah Pekanbaru dan aktif mengajar dengan mengampu mata kuliah Perilaku Organisasi RS, Residensi RS, Sistem Informasi Manajemen RS, Pengembangan & Pengorganisasian Masyarakat, Bisnis & Kewirausahaan dan Dasar-dasar IKM. Penulis juga terlibat dalam Organisasi Pengda IAKMI Provinsi Riau Periode (2021-2024) dan pernah terlibat dalam Tim Study Kelayakan Rumah Sakit (2016), Tim Ahli Kesmas Kajian AMDAL Pembangunan SPAM Kabupaten Pelalawan – Siak (2021).

Dr. Ambar Sri Lestari, M.Pd



Penulis lahir di Surabaya 2 Juni 1978, bekerja sebagai Dosen di UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada Program Studi Manajemen Pendidikan. Tinggal di Cileungsi Bogor. Mengawali karier sebagai dosen PNS pada tahun 2011 dan bertugas di IAIN Kendari Sulawesi Tenggara hingga tahun 2019 dan mendapat amanah sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di

Pascasarjana IAIN Kendari pada tahun 2014-2018 sebelum mutasi ke UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Nugroho Djati Satmoko, S.E., M.S.I.E.



Kota Bandung dikenal sebagai Parijs van Java, dan juga lembur kuring. Di kota inilah penulis dilahirkan tepatnya 27 Februari 1959, hidup dan menetap sampai saat ini. Pendidikan yang telah ditempuhnya: SDN Ayudia III Bandung (1966-1971); SMPN 1 Bandung (1972-1974); Jurusan Ilmu Pasti dan Pengetahuan Alam SMAN 3 Bandung (1975-1977); Jurusan Ekonomi Perusahaan (sekarang Jurusan Manajemen) FE Unpad (1978-1983); pasca sarjana (magister) Jurusan Manajemen dan Teknik Industri Institut Teknologi Bandung (1986-1989). Bidang kepakarannya adalah Riset Operasi, Manajemen Operasi & Logistik. Pada tahun 1984 diterima menjadi Pegawai Negeri Sipil Pusat yang ditempatkan di FE Unpad, dan sampai saat ini telah mengabdikan (> 36 tahun), pada Departemen Manajemen dan Bisnis (Demabis) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran. Buku pertama yang ditulisnya adalah Logistik: Sebuah Pengantar, 2020, Penerbit DreXa Publisher Bandung. Berikutnya selama tahun 2020-2021 telah pula menulis sebanyak limabelas buah Book Chapter di lima penerbit antara lain: Diandra: Yogyakarta, Manajemen Produksi Barang dan Jasa (2020), Manajemen Persediaan Barang (2020), Manajemen Persediaan dan Mutu Produk (2020), Konsep dan Analisis Manajemen Logistik Dalam Bisnis (2020). Widina: Bandung, Konsep Dasar Dalam Manajemen Produksi (2020), Pengantar Manajemen Operasi (2020), Tata Letak (2020), Manajemen Operasi (2020), Aspek Teknologi dan Operasional (2021), Pengambilan Keputusan Dalam TQM (2021). Insan Cendekia Mandiri: Padang, Manajemen dan Manajer (2021). Media Sains Indonesia, Manajemen Fungsional: Operasi dan Produksi (2021), Pengambilan Keputusan (2021). Tahta Media Group, Lingkungan Industri (2021), Manajemen Mutu pada Pelayanan Keperawatan (2021).

Puji Muniarty, S.E., M.M



Penulis Lahir di Nunggi pada tanggal 26 Nopember 1985. Menyelesaikan pendidikan S-1 dan S-2 Manajemen Konsentrasi Manajemen Keuangan Bisnis di Universitas Mataram. Penulis mengajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima. Penulis pernah menjadi dosen tamu di PICOMS Internasional University College Kuala Lumpur Malaysia. Sebagai akademisi penulis juga terlibat dalam Tim Penyusunan Studi Awal Masterplan Pengembangan Ekonomi Kegiatan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Ekonomi Kabupaten Bima, Tim Survei Pemantauan Harga (SPH) Bank Indonesia, Tim Penyusunan Naskah Akademik Pemberian Insentif Dan Kemudahan Penanaman Modal Di Kota Bima, Tim Hygiene Factor PT. PLN ULP3 Bima, Tim Konsultasi Public PT. PLN ULP3 Bima, Anggota Dewan Pengupahan Kabupaten Bima dan Tim Juri Kompetisi Wirausaha Muda Tingkat Kota Bima.

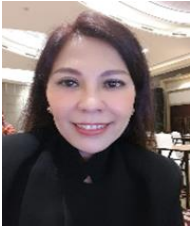
Agung Nugroho Catur Saputro, S.Pd., M.Sc.



Penulis adalah dosen di Program Studi Pendidikan Kimia FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS). Pendidikan sarjana (S.Pd) ditempuh di Universitas Sebelas Maret dan pendidikan pascasarjana tingkat Master (M.Sc.) ditempuh di Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Mulai tahun 2018 penulis tercatat sebagai mahasiswa doktoral di Program Studi S3 Pendidikan Kimia PPs Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Selain aktif sebagai dosen, beliau juga seorang pegiat literasi dan penulis yang telah menerbitkan lebih dari 65 judul buku (baik buku solo maupun buku antologi), Peraih Juara 1 Nasional bidang kimia pada lomba penulisan buku pelajaran MIPA di Kementerian Agama RI (2007), Peraih SPK Award Kategori “Anggota Teraktif” peringkat 1 (2021), Penulis buku non fiksi tersertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), Konsultan penerbitan buku pelajaran Kimia dan IPA, Reviewer jurnal ilmiah terakreditasi SINTA 2 dan SINTA 3, dan trainer tersertifikasi Indomindmap Certified Trainer-ICT (Indonesia), ThinkBuzan iMindMap Leader (UK), ThinkBuzan Facilitator in Applied Innovation (UK), ThinkBuzan Practitioner in Speed Reading (UK), ThinkBuzan Practitioner in Memory (UK), dan

Growth Mindset Coach-GMC. Penulis dapat dihubungi melalui nomor WhatsApp +6281329023054 dan email : anc_saputro@yahoo.co.id. Tulisan-artikel penulis dapat dibaca di akun Facebook : Agung Nugroho Catur Saputro, website : <https://sahabatpenakita.id> dan blog : <https://sharing-literasi.blogspot.com>

Dr. Ester Manik, M.M



Penulis lahir di Sidikalang, Sumatera Utara. Pendidikan Sarjana Ekonomi diperoleh tahun 1989 dari Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Lulus sarjana langsung menjadi dosen Kopertis Wilayah I Medan dpk ASM Khalsa sampai tahun 1992, kemudian pada tahun yang sama pindah ke Kopertis Wilayah IX Ujung Pandang dpk ASMI El Fatah di Manado sampai tahun 1994. Pada tahun 1995 pindah ke Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dpk STIE Pasundan Bandung sampai sekarang pada Program Studi Manajemen. Gelar Magister Management diperoleh tahun 2006 dari STIE Pasundan dan gelar Doktor diperoleh pada tahun 2010 dari Universitas Pasundan Bandung. Penulis pernah menjabat sebagai Ketua Program Studi Manajemen pada tahun 2003 – 2015 di STIE Pasundan Bandung. Sejak Tahun 2016 penulis menjadi Ketua Pusat Penjaminan Mutu Internal STIE Pasundan Bandung sampai sekarang. Tenaga Ahli Ekonomi pada PT. Artha Demo Engineering Consultant Bandung yang sudah menangani berbagai proyek Nasional dari tahun 2010 sampai dengan sekarang. Penulis menjadi tim Seleksi Tenaga Harian Lepas di beberapa Instansi Pemerintah Daerah wilayah Jawa Barat sejak tahun 2018 sampai sekarang. Penulis juga telah menulis berbagai artikel ilmiah yang dipublikasikan secara nasional dan internasional.

Prof. Dr. Dyah Kusumastuti, Ir, M.Sc



Penulis merupakan seorang profesi akademisi dan praktisi (AKAPRAK) dalam bidang Human Capital, Talent Management, Competency Based Human Resource Management, Leadership, Character Building , Quality Management System, Strategic Management, Organization Development dan Reformasi Birokrasi. Sebagai akademisi , penulis adalah dosen PNS atau DPK aktif di lingkungan

Lembaga Layanan dikti IV - Jawa Barat dan Guru Besar bidang ilmu Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Sebagai akademisi dosen juga merupakan konsultan senior sejak tahun 2004 yang aktivitas profesional : Pelatihan & konsultasi dalam bidang di atas di BUMN, BUMD, berbagai Kementerian dan Pemerintah Daerah, Lembaga pemerintah, SESKOU dan SESKOAD. Pengalaman dalam kepemimpinan di Perguruan Tinggi : Ketua Sekolah Tinggi, Wakil Rektor, Direktur Pascasarjana, Kepala penjaminan mutu, Dekan, Ketua Program Studi, Sekertaris Program Studi, anggota Yayasan Pendidikan, BPH (Badan Pelaksana Harian). Pernah menjadi ketua/anggota Komite Perencanaan Pembangunan Jawa Barat, Penilai Anugerah Pangripta Nusantara -Tingkat Provinsi (Bappeda – Bappenas) , Ketua Tim/Project Leader dari Reformasi Birokrasi dari berbagai Lembaga dan Reviewer Nasional Hibah dari dikti. Hubungan Email : dyah.kusumastuti@usbykp.ac.id .

Total Quality Management



Dalam Dunia Pendidikan

Model, Teknik dan Implementasi

Keunggulan mutu tidak terbatas pada area ataupun wilayah bisnis dan industri, namun jika diterapkan dalam dunia pendidikan, maka akan berdampak positif baik bagi siswa, guru maupun orangtua dan masyarakat. Sehingga mutu merupakan suatu konsep dan aplikasi terhadap standarisasi kebutuhan-kebutuhan formal manusia yang berkaitan dengan aspek kemanusiaan dari sumber daya yang dimilikinya. Mutu dapat diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna jasa pendidikan. Implementasi dari TQM pada dunia pendidikan memberikan perbaikan secara terus menerus yang mengacu pada standar mutu lembaga pendidikan sebagai dasar untuk pengembangan mutu ketika akan melakukan suatu perubahan baik budaya atau kultur organisasi secara menyeluruh sebagai usaha mempertahankan hubungan baik dengan pihak-pihak sekolah.

Maka, buku ini menyajikan segala komponen yang dibutuhkan oleh organisasi maupun lembaga pendidikan dalam menjalankan manajemennya untuk menciptakan kualitas yang dapat menjadikan organisasi maupun lembaga pendidikan tersebut mampu berkembang dengan baik dan menjadikannya lebih sukses. Oleh sebab itu buku ini hadir dihadapan sidang pembaca sebagai bagian dari upaya diskusi sekaligus dalam rangka melengkapi khazanah keilmuan dibidang manajemen, sehingga buku ini sangat cocok untuk dijadikan bahan acuan bagi kalangan intelektual dilingkungan perguruan tinggi ataupun praktisi yang berkecimpung langsung di bidang manajemen.



Penerbit
widina
www.penerbitwidina.com

ISBN 978-623-5811-10-9



9 786235 811109