

Total Quality Management

Dalam Dunia Pendidikan

Tim Penulis:

Ai Hilyatul - Ade Suhartini - Rusyaidi Thahery - Rudy Hidana
Rhini Fatmasari - Pangadilan Rambe - Abdul Gafur
Ansarullah Lawi - Hermawan

Teori & Praktis



Total Quality Management

Dalam Dunia Pendidikan
(Teori & Praktis)

Tim Penulis:

Ai Hilyatul - Ade Suhartini - Rusyaidi Thahery - Rudy Hidana
Rhini Fatmasari - Pangadilan Rambe - Abdul Gafur
Ansarullah Lawi - Hermawan



TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM DUNIA PENDIDIKAN (TEORI DAN PRAKTIS)

Tim Penulis:

**Ai Hilyatul, Ade Suhartini, Rusyaidi Thahery, Rudy Hidana, Rhini Fatmasari,
Pangadilan Rambe, Hikmah Muftiana, Abdul Gafur, Ansarullah Lawi, Hermawan**

Desain Cover:

Ridwan

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Aas Masruroh

ISBN:

978-623-5811-11-6

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

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 (Teori & Praktis)” 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 (Teori & Praktis).

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. Sejarah Mutu	3
C. Definisi Mutu	4
D. Komponen Mutu	4
E. Dimensi Mutu	6
F. Hakikat Pendidikan	7
G. Urgensitas Mutu Pendidikan	8
H. Kepuasan Pelanggan Pendidikan	10
I. Rangkuman Materi	13
BAB 2 GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT	17
A. Pendahuluan.....	18
B. Pengertian dan Tujuan TQM dalam Pendidikan.....	19
C. Sejarah dan Konseptor Total Quality Management (TQM).....	22
D. Landasan dan Unsur-unsur Total Quality Management (TQM)	23
E. Karakteristik dan Ciri-ciri TQM	23
F. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan	24
G. Konsep TQM dalam Pendidikan	25
H. Penerapan Konsep Total Quality Management	26
I. Implementasi Total Quality Management dalam Pendidikan.....	27
J. Rangkuman Materi	28
BAB 3 RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENDIDIKAN	31
A. Pengertian Akademik	32
B. Pengertian Non Akademik	34
C. Rangkuman Materi	76
BAB 4 PENJAMINAN MUTU AKEDEMIK (PROSES BELAJAR MENGAJAR YANG BERKUALITAS)	83
A. Pendahuluan.....	85

B.	Pembelajaran di Perguruan Tinggi	85
C.	Peran Dosen di Perguruan Tinggi	86
D.	Tanggung Jawab Dosen dalam Pembelajaran	87
E.	Bagaimana Dosen Mengajar dengan Baik	88
F.	Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pembelajaran	89
G.	Rangkuman Materi	94
BAB 5 MANAJEMEN PARTISIPATIF DAN TEAM BUILDING		97
A.	Pendahuluan	98
B.	Quality Culture (Budaya Mutu)	100
C.	Manajemen Partisipatif	104
D.	Team Building	110
E.	Rangkuman Materi	111
BAB 6 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK (TQM)		115
A.	Kepuasan Pelanggan	123
B.	Peran Manajemen	124
C.	Perbaikan Berkelanjutan	128
D.	Pengakuan dan Penghargaan	129
E.	Terbuka dan Saling Percaya	129
F.	Rangkuman Materi	130
BAB 7 PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TOTAL QUALITY MANAGEMENT		135
A.	Pendahuluan	136
B.	Pengertian Perencanaan	137
C.	Pengertian Total Quality Management (TQM)	140
D.	Perencanaan Strategis Total Quality Management (TQM)	142
E.	Rangkuman Materi	145
BAB 8 IMPLEMENTASI TQM		149
A.	TQM Tools	151
B.	Contoh Implementasi TQM pada Pendidikan	158
C.	Rangkuman Materi	165
BAB 9 KEPEMIMPINAN PADA TOTAL QUALITY CONTROL		171
A.	Pendahuluan	172
B.	Konsep Kepemimpinan dalam Sistem Mutu	174
C.	Praktik Kepemimpinan dalam Siklus Manajemen Mutu	178

D. Kepemimpinan pada Perbaikan Berkesinambungan	187
E. Rangkuman Materi	190
GLOSARIUM	194
PROFIL PENULIS	201



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 1: URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN

Ai Hilyatul Halimah, M.Pd.

Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdlatul Ulama (STAINU) Tasikmalaya

BAB 1

URGENSI KUALITAS DALAM PENDIDIKAN

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan primer dari kehidupan manusia, karena dengan Pendidikan akan membentuk pribadi seseorang di masa depan. Maka dari itu, Pendidikan merupakan *keyword* untuk mencapai masa depan yang lebih baik. Pendidikan yang berkualitas akan melahirkan anak bangsa yang cerdas, dan mengantarkan bangsa yang cerdas menjadi negara yang bermartabat. Selain daripada itu, unsur pendidikan merupakan salah satu unsur Indeks Pembangunan Manusia (IPM), maka dari itu hal yang sangat *urgent* jika pendidikan perlu ditingkatkan lagi dari segi kualitasnya. Karena kualitas pendidikan inilah yang nanti akan mengantarkan manusia Indonesia menjadi manusia yang unggul.

Namun, Faktanya yang terjadi saat ini pendidikan di Indonesia masih memiliki kualitas yang rendah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemendikbud.go.id mengenai hasil survei *Programme for International Students Assessment* (PISA) yang dirilis oleh OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*) untuk Indonesia 2018 menunjukkan kemampuan matematika, membaca, dan kinerja sains siswa usia 15 tahun Indonesia mengalami penurunan. Dari hasil survei, Indonesia berada dengan peringkat terendah yakni 10 terbawah dari 79 negara. (Abidin, 2015) . Maka, dari itu sangatlah penting adanya kualitas dalam pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. dan S. M. (2015). *Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan*.
- Arfani, L. (2016). Mengurai hakikat pendidikan, belajar dan pembelajaran. *Pelita Bangsa Pelestari Pancasila*, 11(2), 81–97. <https://pbpp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPB/article/view/5160>
- Halimah, A. H., Pd, S., Munir, P. H., & It, M. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Guru Dan Biaya Pribadi Terhadap Kepuasan Siswa Pada Smp Swasta Se Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 17(1), 40–50. <https://doi.org/10.17509/jap.v17i1.6431>
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Maret, 25–35.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management In Education (XVI)*. IRCiSoD.
- Syauqi, M. (2020). *Meningkatkan Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Organisasi*.
- Tim Dosen Adpend UPI. (2017). *Manajemen Pendidikan (IX)*. Alfabeta.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 2: GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Ade Suhartini, S.E.I., M.E

STIE Syariah Bengkalis

BAB 2

GAMBARAN UMUM TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen mutu terpadu pendidikan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses dan lingkungan.

Total Quality Management (TQM) manajemen kualitas menyeluruh sebagai strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi. Peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri sebuah keniscayaan yang harus dilakukan di dunia pendidikan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka pemerintah mengeluarkan undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah sehingga dapat membawa perubahan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Sejalan dengan hal

DAFTAR PUSTAKA

- Aaron Paul M. Pineda. (2013). Total Quality Management. *Total Quality Management in Education Institutions: Influences on Satisfaction*, vol.3, 136–137.
- Bagga, S. K., & Haque, S. N. (2020). Total quality management as a change driver for influencing affective commitment to change: An empirical study in IT organizations of Delhi-NCR region. *Journal of Critical Reviews*, 7(5), 971–980. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.05.198>
- Edward Sallis. (2006). *Total Quality Management in Education: Vol. Cet IV*. IRCiSoD.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Manajemen*. Andi.
- Lindsay, R. (2006). Total quality management in education. *British Journal of Educational Technology*, 37(2), 312–313. https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2006.00602_7.x
- Onisimus Amtu. (2011). *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi dan Implementasi* (CV Alfabeta (ed.)).
- Suewarso Hardjosoedarma. (2004). *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Andi.
- Syafruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Grasindo.
- Vincent Gaspersz. (2006). *TQM untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Gramedia.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 3: RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENDIDIKAN

Rusyaidi Thahery, S.Sos, M.Si

STIE Mahaputra Riau

BAB 3

RUANG LINGKUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM PENDIDIKAN

Dalam kehidupan pendidikan memerlukan manajemen, sehingga bisa mengetahui output yang diinginkan serta mengukur kemampuan sekolah menghasilkan anak didik yang berkualitas. Saat ini sekolah mulai bertebaran di setiap kota/kabupaten hampir semua provinsi. Di kota-kota besar, sekolah ditawarkan dengan berbagai fasilitas yang lengkap dan mumpuni, berbeda jauh dengan di daerah yang notabenehnya masih bersifat standar dalam segala fasilitas dan adanya saling membantu antar sekolah untuk memenuhi aspek standarisasi yang telah ditetapkan.

Maka diperlukan ruang lingkup untuk mengetahui keseluruhan manajemen yang telah dilakukan oleh sekolah atau dikenal total manajemen quality (TQM). Sehingga Jabar (2003) mengungkapkan dari kinerja elemen SDM sekolah adalah hasil output pendidikan yang mampu melebihi harapan dan standar yang telah ditetapkan. Hal ini juga dikemukakan oleh Muhaimin (2010:70-71) kinerja elemen sekolah : mengukur nilai keberhasilan secara akademik dan non akademik dalam sekolah.

A. PENGERTIAN AKADEMIK

Akademik yaitu : hasil kegiatan yang ada di lingkungan sekolah berupa kelulusan UAN atau nilai akhir. Nilai baik berupa angka atau huruf, yang melambangkan tingkat keberhasilan peserta didik setelah mereka

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodiwirio, Soebagio (2000). *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Ardadizya Jaya
- Ahmad, Syawarni.(2010). Makalah: *Akreditasi Muara Peningkatan Mutu Pendidikan di Propinsi Sumatera Selatan*.
- Amin, Sagir M. (2007). Jurnal : *Perencanaan Ketenagaan Dalam Perspektif Manajemen Pendidikan Islam*, Palu. STAIN Datokrama.
- Burhm,J. West. (1997). *Managing Quality in Schools*. London: Prentice-Hall.
- Cunningham, William G. (1982), h. 249. *Systematic Planning for Educational Change*, First Edition, May Field Publishing Company, California.
- Danim, Sudarwan. (2006). *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, Jakarta. Penerbit : Bumi Aksara.
- Depdikbud, (1995). *Sinkronisasi Program Pendidikan dan Pelatihan PSG Modul*. Jakarta: Dikdasmen Dikmenjur.
- Donnelly, Organization.(2000). Boston: McGraw-Hill Companies, Inc
- Engkoswara (2001). *Paradigma Manajemen Pendidikan, Menyongsong Otonomi Daerah*. Bandung: Yayasan Amal Keluarga.
- Fatah, Nanang. (2001). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Cetak : V. Bandung: PT remaja Rosdakarya.
- Feigenbaum, A.V. (1992). *Kendali Mutu Terpadu*, Jakarta, Penerbit : Erlangga,
- Giyatno, (2002). Tesis : *Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Manajemen Perguruan Tinggi Universitas Sebelas Maret, Surakarta*.(online) Di akes tanggal 15 Maret 2012
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multifariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspert, Vincent (2005). *Total Quality Management*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Haggart, Sue. A.(1972). *Considerations in Developing a Program Budgeting System*. Educational Technology.New Jersey. USA.
- Hasan, Iqbal. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)* PT. Bumi Aksara, Jakarta.

- _____ (2005). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Deskriptif)*
PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ibrahim, Budi. (1997). *TQM (Total Quality Management) Panduan Menghadapi Persaingan Global*, Penerbit : Djembatan, Jakarta.
- Idi, Abdullah. (2011). *Sosiologi Pendidikan Individu, Masyarakat dan Pendidikan*. Penerbit : Rajawali Press, Jakarta.
- Ishikawa, Karou. (1995). *What is Total Quality Control*. New Jersey: Prentice- hall Inc.
- Jabar, Cipi Safruddin.Abd. (2003). *Pencapaian Keunggulan pada SMA Negeri dan Swasta Berkategori Unggul di Kota Bandung (Studi : Pencapaian keunggulan pendidikan pada SMA Negeri 3 bandung, SMAK 1 BPK Penabur dan SMAT Krida Nusantara)*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kiswanto, (2007). Tesis : *Implementasi Manajemen Kualitas dan Pengaruhnya Pada Kinerja Perusahaan di Tinjau dari Sudut Pandang TQM*, Universitas Diponegoro, Semarang. (online) 05 Februari 2012.
- Kunartinah, (2010). Jurnal : *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Pembelajaran Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Kompetensi Sebagai Mediasi*, Universitas Stikubank.
- Kuswana, Wowo Sunaryo (2005). Jurnal : *Dampak Implementasi Kebijakan Pengendalian Mutu Terhadap Performansi SMK Teknologi (Studi Evaluasi Sistem Administrasi SMK Teknologi di Jawa Barat Tahun 2005*, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Lind. Douglas. A. William G Marchal dan Samuel A. Wathen.(2008). *Teknik-Teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi (Menggunakan Kelompok Global)*.Buku 2. Jilid 13 Salemba Empat. Jakarta
- Made, Pidarta. (2005). *Perencanaan Pendidikan Partisipatori dengan Pendidikan Sistem*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Masyhuri Dr.Ir. Mp dan Dr. M. Zainuddin,MA, (2011). *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Edisi Revisi, Refika Aditama.
- McAshan, H.H.(1983). *Comprehensive Planning for School Administrations*, Advocate Publishing group, USA.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Rosda Karya, Bandung.

- Muhaimin,(2010). *Manajemen Pendidikan “Aplikasinya Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah Madrasah”*, Penerbit : Kencana, Jakarta.
- Munizu, Musran.(2010). *Jurnal : Praktik Total Quality Management dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makasar)* Universitas Hasanudin.
- Nawawi, Hadari. (2006). *Evaluasi Kinerja*, Penerbit : Gajah Mada Univerisity Press, Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. Husna Asmara, Martini Hadari, (1995). *Administrasi Sekolah*, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nasution,M.N.(2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nur Rochmah Dyah P.A, Armandira Maulana P. (2009). *Jurnal : Sistem Pendukung Keputusan Perencanaan Strategis Kinerja Instansi Pememrintah Menggunakan Metode AHP (Studi Kasus di Disperindag)*
- Priadana, H. Moh. Sidik. Saludin Muis. (2009). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Poernomo,Eddy. (2006). *Jurnal : Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Manajer pada PT. Jesslyn Cakes Indonesia Cabang Surabaya*, UPN Veteran Jawa Timur.
- Prasojo, Lantip Diat. (2010). *Jurnal : Financial Resource Sebagai Faktor Penentu Implementasi Kebijakan Pendidikan*, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta
- Rachmawati, Ike Kusdyah, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit : Andi, Jakarta.
- Rini Astuti, Moch Darmawan, (2007), *Jurnal : Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*. Universitas Gayana.
- Riduwan.Dr. MBA (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. PT. Alfabeta. Bandung
- Riduwan. Dr.MBA dan Engkoswara Dr. SE. MM. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*. PT. Alfabeta. Bandung
- Robbins, Stephen P. (1982). *The Administrative Process*, Second Edition, Prentice-Hall of India Private Limited, New Delhi.

- Roni, Rusman. (2007). Jurnal : *Pendidikan Gratis Berbasis 5 Pilar Manajemen Mutu*. Universitas Tridianti Palembang, Sumatra Selatan.
- Ruky, S. Ahmad, (2006). *Sumber daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Utomo, Sugeng, (2007). Jurnal : *Efektifitas Manajemen Personalia dalam Meningkatkan Kinerja Guru*. Universitas Wisnuwardhana. Malang.
- Sikula, Andrew F. (1976). h. 153. *Personel Administration and Human Resources Management*, Jhont Wiley & Sons, Inc., Santa Barbara.
- Sinaga, Herwin Hamongan (2011). Jurnal : *Analisis Kualitas pelayanan Pada SMK Antonius Semarang*.
- Singgih.Santoso. (2002). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametric*. PT. Alex Media Komputindo
- Siagian, Sondang. P. (2003). *Teori dan Praktek Kepemimpinan* (Cetakan Kelima). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudijono,Anas. (2007). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Penerbit : PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Susila, Ismet. (2008). Jurnal : *Pelaksanaan Fungsi-fungsi Manajemen Sekolah dalam Rangka Meningkatkan kinerja Guru Di SMK Negeri Kota Gorontalo*, Universitas Hasanudin.
- Sukardi, M.H.(2008). *Evaluasi Pendidikan Prinsip dan Operasionalnya*, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Suryosubroto, (2004). *Manajemen Pendidikan Sekolah*. Penerbit : Rineka Cipta, Jakarta.
- Sujdjana, (1996). *Metoda Statistika*, Penerbit : Tarsito Bandung.
- Sunyoto,Danang. (2007). *Analisa Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*, Penerbit : Amara Books.
- Sugiyono. Prof.Dr. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Tobing,Emerald. (2008). Jurnal : *Upaya Meraih Standar Mutu Internasional*, Universitas Kristen Indonesia.
- Thoha,Chatib.(2003). *Teknik Evaluasi Pendidikan*, Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono,Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit : Andi Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Penerbit : Andi Yogyakarta
- Usman, Husaini. (2011). *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 tahun (2003)
- Wibowo, (2011). *Manajemen Kinerja*. Penerbit : Rajawali Press, Jakarta.
- Wayson, William W. et al. (1982). *Handbook for Developing Schools With Good Discipline*, Phi Delta Kappa, Indiana.
- Zabidi, Yasrin, (2007). *Jurnal : Perancangan Sistem Penilaian Kinerja Di STT Adisutjipto Sebagai Pendukung Sistem Penjamin Mutu.*, Sekolah Tinggi Teknologi Adisubjito Bandung



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 4: PENJAMINAN MUTU AKADEMIK
(PROSES BELAJAR MENGAJAR YANG
BERKUALITAS)

Dr. Rudy Hidana, M.Pd.

STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

BAB 4

PENJAMINAN MUTU AKADEMIK (PROSES BELAJAR MENGAJAR YANG BERKUALITAS)

A. PENDAHULUAN

Penetapan Penjaminan Mutu bagi seluruh Perguruan Tinggi melalui Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi telah ditetapkan berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012. Mutu pendidikan tinggi adalah pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan oleh institusi pendidikan tinggi di dalam rencana strategisnya atau kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Penjaminan mutu adalah seluruh aktivitas dalam berbagai bagian dari sistem untuk memastikan bahwa mutu produk atau layanan yang dihasilkan selalu konsisten sesuai dengan yang direncanakan atau dijanjikan. Dalam penjaminan mutu terkandung proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga seluruh *stakeholders* memperoleh kepuasan.

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi meliputi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) atau yang lebih dikenal dengan akreditasi. SPMI dipandang sebagai salah satu solusi untuk menjawab berbagai permasalahan pendidikan tinggi di Indonesia. Selain itu SPMI dianggap mampu untuk menjawab tantangan pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi dianggap bermutu apabila mampu menetapkan serta mewujudkan visi lembaga melalui pelaksanaan misinya serta mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan *stakeholders* yaitu kebutuhan mahasiswa, masyarakat, dunia kerja, dan profesional, sehingga perguruan

DAFTAR PUSTAKA

- Davies, The Management of Learning, (New Jersey: Mc. Grawhil Book Company, 1971).
- Ishikawa, Kauru (1995). What Is Total Quality Control ? The Japanese Way, Prentice Hall. Inc, terjemahan bahasa indonesia oleh PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Lanier, "Some Factors Influency The Effectiveness of on Instructional Film", (dalam British Journal of Psychology, 1970).
- Lindgren, Hc,. Educational Psychology in The Classroom, (New York: Willey and Sons, 1967.
- Sanjaya, Wina, Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan, Jakarta : Kencana, 2006.
- Syah, Muhibbin, Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 5: MANAJEMEN PARTISIPATIF DAN TEAM BUILDING

Dr. Rhini Fatmasari, S.Pd., M.sc

Faultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Terbuka

BAB 5

MANAJEMEN PARTISIPATIF DAN TEAM BUILDING

A. PENDAHULUAN

Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality management*) merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Istilah utama yang terkait dengan kajian Manajemen Kualitas Terpadu adalah *continous improvement* (perbaikan terus-menerus) dan *quality improvement* (perbaikan mutu). Manajemen Kualitas Terpadu merupakan salah satu strategi manajemen untuk menjawab tantangan eksternal organisasi sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Beberapa ahli memberikan pandangan yang hampir sama mengenai konsep Manajemen Kualitas Terpadu. Edward Sallis (1993) menyatakan bahwa "*Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institutions to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures.*" Tjiptono dan Diana (1998) memberikan pengertian manajemen mutu terpadu sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa manajemen kualitas terpadu merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal. Perlu juga digarisbawahi bahwa adanya upaya perbaikan yang terus menerus dari produk dan jasa didasari dengan perbaikan elemen-elemennya berupa orang-orang yang

DAFTAR PUSTAKA

- Aldag, R. R. J., & Kuzuhara, L. W. (2015). Creating high performance teams: Applied strategies and tools for managers and team members. In *Creating High Performance Teams: Applied Strategies and Tools for Managers and Team Members*. <https://doi.org/10.4324/9780203109380>
- Bishop, J. W., Dow Scott, K., Maynard-Patrick, S., & Wang, L. (2014). Teams, Team Process, and Team Building. *Clinical Laboratory Management*, 373–391. <https://doi.org/10.1128/9781555817282.ch18>
- Gibb Dyer W, jeffreyH. Dyer, William G, D. (2013). *Team building : proven strategies for improving team performance*. Jossey-Bass A Wiley Imprint.
- Jens J.Dahlgaard; Kai Kristensen; and Gopal K.Kanji. (2002). *Fundamentals of Total Quality Management*. Taylor & Francis 2002.
- Sallis, Edward. (1993) *Total Quality Management In Education*, London: Kogan Page,
- Sallis, Edward. (2010). *Total Quality Education in Education, Manajemen Mutu Pendidikan*, Terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD,
- Sunil Luthra, Dixit Garg, Ashish Agarwal, and S. K. M. (2021). *Total Quality Management (TQM) Principles, Methods, and Applications*. Taylor & Francis Group, LLC.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. (2001). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- <https://www.isixsigma.com/methodology/total-quality-management-tqm/eight-elements-tqm/>



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 6: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK (TQM)

Pangadilan Rambe, S.Pd.I., M.A

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suka Riau

BAB 6

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK (TQM)

Manajemen SDM dan Total Kualitas Manajemen (TQM) dewasa ini dibutuhkan oleh institusi atau industri untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan secara terus menerus yang berorientasi pada kepuasan pelanggan sehingga proses manajemen sumber daya manusia selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dimulai dari analisis pekerjaan dan perencanaan SDM berlanjut ke rekrutmen dan seleksi karyawan; kemudian berfokus pada pelatihan karyawan, penilaian kinerja, dan kompensasi dan berakhir ketika karyawan meninggalkan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu konsep yang telah ada sejak lama tanpa di sadari manusia telah berorganisasi dengan melakukan pembagian pekerjaan, puncaknya pada revolusi industri di Inggris yang di mulai pada tahun 1820. Produksi besar-besaran menyebabkan kebutuhan akan sumber daya manusia meningkat sehingga perlu adanya manajemen sumber daya yang di kelola dengan baik sehingga melahirkan disiplin ilmu tersendiri tentang SDM.

Menurut Byars & Rue manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan yang di rancang menyediakan koordinasi sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sedangkan Boxell & Purcell mendefinisikannya sebagai segala sesuatunya yang berkaitan dengan hubungan kerja di suatu perusahaan sementara Guest mengemukakan empat dimensi MSDM terdiri atas komitmen, fleksibilitas, kualitas, integrasi. Merujuk padahal yang di cetuskan oleh Guest suatu kebijakan MSDM dapat di katakana efektif dan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Irtishad U; Sein, Maung K. (1997). Construction project teams for TQM: a factor-element impact model. *Construction Management and Economics*, 15(5), 457–467. doi:10.1080/014461997372827
- Byars, LL& Rue, (2006). *Human Resource Management*, edition 8th. New York: McGraw Hill.
- Rocha-Lona, L., Garza-Reyes, J. A., & Kumar, V. (2013). *Building quality management systems: selecting the right methods and tools*. CRC press.
- Bouranta, N., Psomas, E., Suárez-Barraza, M.F. and Jaca, C. (2019), "The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 26 No. 3, pp. 893-921. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>
- Daniel, J. (1984). Byars, Lloyd L. and Rue, Leslie W. *Human Resource and Personnel Management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc. Theodore Kunin, 781.
- Gustafsson, Anders; Johnson, Michael D.; Roos, Inger (2005). The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimensions, and Triggers on Customer Retention. *Journal of Marketing*, 69(4), 210–218. doi:10.1509/jmkg.2005.69.4.210
- Irtishad U Ahmad & Maung K. Sein (1997) Construction project teams for TQM: a factor-element impact model, *Construction Management and Economics*, 15:5, 457-467, DOI: [10.1080/014461997372827](https://doi.org/10.1080/014461997372827)
- Jones, G. R., & George, J. M. (2002). Understanding and managing organizational behavior.
- Seigel, Gilbert T.; Seidler, Edward (1996). Towards a public service blend of human resource management and TQM. *International Journal of Public Administration*, 19(10), 1781–1810. doi:10.1080/01900699608525165



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 7: PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Abdul Gafur, M.Pd

Isntitut Agama Islam Sumbawa

BAB 7

PERENCANAAN STRATEGIS UNTUK TOTAL QUALITY MANAGEMENT

A. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan atau lembaga pendidikan tentunya sangat menginginkan adanya perbaikan secara terus menerus dalam lembaganya. Sebagai suatu konsep yang mendasar maka lembaga pendidikan akan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) untuk melakukan perbaikan secara terus menerus yang melibatkan semua komponen dalam lembaga tersebut. Hal demikian merupakan tanggung jawab dari seorang leader untuk mengatur dan merencanakan hal-hal yang menyangkut apa saja yang hendak diperbaiki.

Mutu tidak terjadi begitu saja ia harus direncanakan. Mutu harus menjadi bagian penting dari strategi institusi dan lembaga pendidikan dan harus didekati secara sistematis dengan menggunakan proses perencanaan strategis. Perencanaan strategis merupakan salah satu bagian penting dari TQM. Karena perencanaan strategi merupakan sebuah proses yang membahas secara total dan penentuan jangka sangat jelas. Maka tanpa arahan jangka panjang yang jelas sebuah ini tidak dapat merencanakan peningkatan mutu. Setidaknya ada sepuluh poin Deming, “menciptakan tujuan secara konstan”. Hal ini perlu dibahas dengan tujuan untuk Pencapaian perencanaan strategis *Total Quality Management*. Dalam praktiknya, hal yang harus mendasari perencanaan strategis tersebut adalah konsep yang memperkuat kefokuskan terhadap pelanggan. Perlu

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia; Jakarta: Balai Pustaka.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2006. Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi, Cet. 4; Jakarta: Bumi Aksara.
- Herujitu, M. Yayat. 2006. Dasar-dasar Manajemen, Cet. 3; Jakarta: Grasindo.
- Hasan Alwi,dkk 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.
- Mulyadi. 2010. Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu; Malang: UIN-Maliki Press.
- Novan Ardy Wiyani. 2018. Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Amangement, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Partanto A. Pius & Al-Barry Dahlan. 1994. Kamus Ilmiah Populer; Surabaya: Arkola.
- Sagala, Saiful. 2006. Manajemen Berbasis Sekolah & Masyarakat Strategi Memenangkan Persaingan Mutu; Jakarta, Nimas Multima.
- Sallis, Edward. 2010. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan, Cet. 2; Jogjakarta: IRCiSoD.
- Tjiptono, Fandi & Diana Anastasia. 2003. Total Quality Management (TQM); Jogjakarta: Andi Offset.



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 8: IMPLEMENTASI TQM

Dr. Eng. Ansarullah Lawi

Institut Teknologi Batam

BAB 8

IMPLEMENTASI TQM

Pemerintah dan beberapa pakar, serta peneliti, sepakat dalam memberi peringatan ke lembaga-lembaga pendidikan terkait pentingnya pendidikan yang berkualitas (*high quality education*) di era persaingan ketat saat ini. TQM (*Total Quality Management*) yang sukses dikembangkan oleh Jepang di industri manufaktur, mulai merambah ke lembaga-lembaga lain, termasuk bank, asuransi, organisasi nirlaba, perawatan kesehatan dan sebagainya. Bahkan TQM juga relevan dengan berbagai organisasi-organisasi di bidang pendidikan seperti perguruan tinggi, sekolah-sekolah dasar sampai menengah atau lembaga-lembaga pelatihan mandiri (Lunenburg, 2010). Saat ini, TQM diakui sebagai alat manajemen yang universal, yang berlaku untuk organisasi apapun.

Meskipun implementasi TQM memiliki potensi yang cukup menjanjikan di bidang pendidikan, namun terdapat beberapa tantangan atau hambatan yang perlu untuk diperhatikan dengan seksama. Beberapa ahli berpendapat bahwa filosofi TQM yang asal mulanya dikembangkan untuk industri atau bisnis mungkin tidak sesuai untuk organisasi jasa pada lembaga pendidikan. Sekolah, perguruan tinggi, atau lembaga akademik lainnya sangat berbeda etos dan karakteristiknya dengan industri yang mungkin akan menimbulkan kesulitan dalam menerapkan filosofi TQM (Maria et al., 2012). Istilah-istilah bisnis seperti produk, klien, rekayasa ulang, atau bahkan strategi, tidak mudah untuk disesuaikan pada lembaga pendidikan. Kendala terbesar adalah komitmen dari pihak-pihak yang terkait dengan sistem pendidikan, terutama pengelola atau pimpinan manajemen dan para guru/dosen. Kurangnya komitmen dari kedua unsur tersebut mempengaruhi upaya TQM

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, M. A., Supriyanto, A., & Timan, A. (2019). Strategi Peningkatan Mutu Lulusan Madrasah Menggunakan Diagram Fishbone. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(01), 11. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i01.1794>
- Aziz, R. W. A., Shuib, A., Aziz, W. N. H. W. A., Tawil, N. M., & Nawawi, A. H. M. (2013). Pareto Analysis on Budget Allocation for Different Categories of Faculties in Higher Education Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 90(InCULT 2012), 686–694. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.07.141>
- Douglas, T. J., & Judge, W. (2001). TQM implementation and competitive Advantage - Structural control and exploration. *Academy of Management Journal*, 44(1), 158–189.
- Koch, J. V., & Fisher, J. L. (1998). Higher Education and Total Quality management. *Total Quality Management*, 9(8), 659–668. <https://doi.org/10.1080/0954412988136>
- Lawi, A. (2018). Strategi Peningkatan Employee Engagement sebagai Upaya Menciptakan Kinerja Perusahaan yang Berkelanjutan. *Khazanah Ilmu Berazam*, 1(1). <http://www.ejournal.ymbz.or.id/index.php/1/article/view/10>
- Lawi, A., & Marentek, T. K. W. Y. (2017). Pengembangan Kurikulum Program Studi Teknik Industri dengan Menggunakan Metode Quality Function Development. *Prosiding Snti Dan Satelit 2017, October 2017*, 27–32.
- Lunenburg, F. C. (2010). Total Quality Management Applied to Schools. *Schooling*, 1(1), 1–6.
- Maria, J., Cludia, S., & Alberto, A. (2012). Implementing Quality Management Systems in Higher Education Institutions. *Quality Assurance and Management*, January, 129–146. <https://doi.org/10.5772/33922>
- Muttaqin, G. F., & Dharmayanti, R. (2017). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kualitas Kinerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi*, 19(1), 68. <https://doi.org/10.24912/ja.v19i1.114>

- Nuryana. (2012). Implementasi TQM (Total Quality Management) Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Edueksos*, 1(2), 49–59.
- Oktriany, W. H., Triastuti, R., & Prajoko, Y. S. (2015). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Menggunakan Diagram Ishikawa Di SMA Negeri 1 Suruh. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi & Bisnis, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Slack, N. (1994). A Review of: “Managing for Total Quality: From Deming to Taguchi and SPC”. By N. Logothetis. *International Journal of Production Research*, 32(7), 1754–1754. <https://doi.org/10.1080/00207549408957035>
- Slameto, S. (2016). The Application of Fishbone Diagram Analisis to Improve School Quality. *Dinamika Ilmu*, 16(1), 59. <https://doi.org/10.21093/di.v16i1.262>
- Surendran, S. (2018). Application of Total Quality Management in Education – An Analysis. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(5), 80–85. <https://doi.org/10.9790/487X-2005088085>
- Thakkar, J., Deshmukh, S. G., & Shastree, A. (2006). Total quality management (TQM) in self-financed technical institutions. A quality function deployment (QFD) and force field analysis approach. *Quality Assurance in Education*, 14(1), 54–74. <https://doi.org/10.1108/09684880610643610>



TOTAL QUALITY MANAGEMENT

BAB 9: KEPEMIMPINAN PADA TOTAL QUALITY CONTROL

Dr. Ir. Hermawan

Universitas Pakuan Bogor

BAB 9

KEPEMIMPINAN PADA TOTAL QUALITY CONTROL

A. PENDAHULUAN

Kepemimpinan menjadi kunci dalam setiap penerapan suatu sistem manajemen, tidak terkecuali dengan manajemen mutu terpadu. Kepemimpinan bukan sekedar menghadirkan visi, tetapi juga memastikan bahwa dapat dieksekusi menjadi suatu keunggulan. Kemampuan seorang pemimpin untuk membangun dasar yang kuat, mengembangkan dan memimpin visi jangka panjang bagi organisasi, didorong oleh kebutuhan pelanggan yang terus berubah, dipandu oleh nilai-nilai dan kompetensi inti yang saling terkait.

Pengendalian mutu terpadu (*Total Quality Control* - TQM) pada konsep besar awalnya selalu dimulai dengan kepemimpinan, ditandai dengan komitmen dan penetapan tujuan mutu, lalu dikomunikasikan ke seluruh jajaran organisasi untuk menyajikan luaran yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Dalam perjalanannya, konsep "*Management Representative* (MR)" yang menjadi perpanjangan tangan dalam kepemimpinan mutu, seolah tampak berhasil baik karena eksekusi semua konsep mutu dipastikan berada dalam tangan profesional yang berkompeten.

Pemimpin tertinggi dalam TQM menetapkan arah dan menciptakan fokus pelanggan, nilai yang jelas, terlihat, dan mengandung harapan yang tinggi. Pemimpin tertinggi TQM memastikan perumusan strategi, kebijakan dan teknik untuk mencapai kinerja yang sangat baik, merangsang keunggulan, membangun pengetahuan dan kemampuan di antara

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, S. dan Hermawan. (2015). GAP Analysis Rancangan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Industri Gula. *Prosiding Seminar Nasional Sains, Rekayasa, dan Teknologi* 2015. 6-7 Mei 2015. ISBN 978-979-1053-03-7
- Hirtz. P.D., S. L Murray, C. A Riordan. (2007). *The Effects of Leadership on Quality Engineering Management Journal*; 19:1. 22-27
- ISO 9000:2015. (2015). Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. Geneva, ISO Secretariate
- ISO 9000:2015. (2015). Quality management systems — Requirements. Geneva, ISO Secretariate
- ISO 19011:2018. (2018). Guidelines for auditing management systems. Geneva, ISO Secretariate
- ISO 31000:2018. (2018). Risk management — Guidelines. Geneva, ISO Secretariate
- Janakiraman, B. & Gopal, R.K. (2006). Total Quality Management : Text And Cases, New Delhi, PHI Learning Pvt. Ltd.,
- Luria, G. (2008). Controlling for quality: climate, leadership and behavior. *Quality Management Journal*, Vol. 15, Issue 1, pp 27-40
- Madu, C.N. (2012). Handbook of Total Quality Management. New York, Springer Science+Business Media, B.V.
- Mohamed, H.S., S.A.Nagy, S.K.EL-Sayed. 2015. Development Of EMCS In Power Plants. *Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology* (JMEST). Vol. 2 Issue 10. 2680-2686.
- Mora, J,N,C. (2014). Continuous Improvement Strategy. *European Scientific Journal* Vol.10, No.34. 117-126.
- Plura, J. (2000). Continual Improvement Within The Quality Management Systems. *Kvalita Inovácia Prosperita IV / 1*. 13-22
- Ravishankar S Ulle, R.S. dan A.N.S. Kumar. (2014). A Review on Total Quality Leadership in TQM Practices-Industrial Management and Organizations. *International Journal of Emerging Research in Management &Technology* Volume-3, Issue-5. 152-155

- Shiramizu, S. and A. Singh. (2007). Leadership to Improve Quality within an Organization. *Leadership Manage. Eng.*, 2007, 7(4): 129-140
- Sukdeo, N., J-H. Pretorius, and A. Vermeulen. (2017). The Role of Total Quality Management (TQM) Practices on Improving Organisational Performance in Manufacturing and Service Organisations. *Proceed of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* Bogota, Colombia, October 25-26, 2017. 1133-1152



PROFIL PENULIS

Ai Hilyatul Halimah, M.Pd.



Penulis lahir di Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat. Dia adalah dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdlatul Ulama (STAINU) Tasikmalaya prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan bergabung ke STIANU Tasikmalaya sejak tahun 2014 sampai sekarang. Mata kuliah yang diampunya adalah rumpun manajemen pendidikan, di antaranya adalah administrasi pendidikan, supervisi pendidikan, kepemimpinan pendidikan, manajemen Pembiayaan pendidikan dan manajemen perguruan tinggi. Riwayat pendidikannya di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Sumelap lulus tahun 1997, Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Cilendek lulus tahun 2003, Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 3 Tasikmalaya lulus tahun 2006, kemudian pada tahun 2006 mulai kuliah S-1 di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung jurusan administrasi pendidikan, kemudian S-2 kuliah di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung dengan prodi administrasi pendidikan. Terdapat beberapa tulisan yang dibuat dan dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, untuk buku ini buku kedua kolaborasi yang ditulisnya.

Ade Suhartini, S.E.I., M.E



Penulis lahir di Teluk Pambang Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis, 24 Mei 1984. Penulis menamatkan pendidikan formal S1 di STIE Syariah Bengkalis pada Tahun 2009 dibidang ilmu Keuangan dan Perbankan Syariah, S2 di UIN Suska Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2018 dengan mengambil bidang ilmu Magister Ekonomi Islam. Penulis merupakan Dosen Tetap di STIE Syariah Bengkalis Tahun 2018. Dan pernah memangku jabatan struktural di STIE Syariah Bengkalis sebagai Kepala Bagian Administrasi dan Umum (2012-2019) dan sekretaris program studi Manajemen Keuangan Syariah (2020-sekarang). Menikah dengan M.Hairul dan dikarunia dua orang anak, yakni Muhammad Kahfi Akbar yang bersekolah di Sekolah Dasar dan Muhammad Syadid Al Khalifi masih bersekolah di taman kanak-kanak.

Penulis pernah menerbitkan penelitian di IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita STIE Syariah Bengkalis Vol 8 No 1 (2019) judul: Analisis Produksi Lempok Durian di Kabupaten Bengkalis (ditinjau dalam perspektif Ekonomi Islam) dan Jurnal Al Mashrafiyah Perbankan Syariah di STAI Diniyah Pekanbaru judul: Dampak Penurunan Harga Karet di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis Vol. 4 P.1-145 2019.

Rusyaidi Thahery, S.Sos., M.Si



Penulis mengajar di STIE Mahaputra Riau sebagai staff dosen semenjak 2015. Di lahirkan pada tanggal 15 juni 1985 Pekanbaru (Riau), pendidikan: SD 02 Pasia IV Angkek Bukittinggi, madrasah tsanawiyah serta aliyah (Sumatra Barat), mengambil S1 di UIN Susqa Riau dengan jurusan Ilmu Komunikasi dengan gelar S.Sos pada tahun 2004, serta S2 Manajemen Strategi di UR (Universitas Riau) pada tahun 2009 dengan gelar MSi.

Dr. Rudy Hidana, M.Pd.



Penulis dilahirkan di kota Madiun Jawa Timur pada tanggal 30 Maret 1965. Menyelesaikan S1 di Program Studi Pendidikan Biologi Universitas Siliwangi, lulus tahun 1990. Selanjutnya menyelesaikan S2 pada Program Pascasarjana Universitas Siliwangi, Program Studi Pendidikan Kependudukan dan Lingkungan Hidup pada tahun 2001. Kemudian menyelesaikan S3 pada Program Studi Pendidikan IPA di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia pada tahun 2015. Bekerja sebagai dosen tetap pada Program Studi Teknologi Laboratorium Medik, STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya sejak tahun 2000 sampai sekarang. Mengampu mata kuliah Biologi Sel dan Molekuler, Mikrobiologi, Parasitologi, Manajemen Laboratorium, Etika Profesi dan Hukum Kesehatan. Sebelumnya pernah bekerja sebagai analis kesehatan di Laboratorium Klinik RSB “Pamela”, Laboratorium Klinik “Medika”, Laboratorium Klinik “Budi Kartini”, dan Laboratorium Klinik RS “Jasa Kartini” di Tasikmalaya pada tahun 1985 sampai dengan tahun 2000. Selain melaksanakan tugas mengajar saat ini juga sebagai Ketua Lembaga

Sertifikasi Profesi STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya. Pernah menjabat sebagai Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya tahun 2004 sampai dengan tahun 2008. Sebagai Ketua Badan Penjaminan Mutu STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya tahun 2012 sampai dengan tahun 2014. Aktif di organisasi profesi PATELKI (Persatuan Ahli Teknologi Laboratorium Medik Indonesia), dan AIPTLMI (Asosiasi Institusi Pendidikan Tinggi Teknologi Laboratorium Medik Indonesia). Saat ini masih tercatat sebagai Asesor Kompetensi BNSP, Reviewer Penelitian Dosen LLDIKTI wilayah 4 Jawa Barat dan Banten, dan juga Asesor BKD di lingkungan LLDIKTI wilayah 4 Jawa Barat dan Banten. Melakukan berbagai kegiatan penelitian yang berkaitan dengan Analis Kesehatan dan juga pendidikan IPA. Pernah mendapatkan hibah penelitian dosen muda dari Kopertis wilayah IV pada tahun 2008, hibah penelitian doktor dari Dirjen Dikti pada tahun 2010.

Dr. Rhini Fatmasari, S.Pd., M.Sc



Penulis Lahir di Sumatera Barat 19 Juni 1973. SINTA ID: 5984571 dan Scopus. ID: 57209455697. Saat ini menjadi dosen di di Universitas Terbuka pada di Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP. Pendidikan Sarjana ditempuh di IKIP Padang Program Studi Pendidikan Ekonomi (Akuntansi). Melanjutkan pendidikan Magister di Universitas Gajah Mada Program Studi Manajemen

Kuangan dan melanjutkan Pendidikan pada tingkat Doktoral di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Program Studi Manajemen Pendidikan. Karir sebagai tenaga Dosen dan aktif melakukan penelitian-penelitian dalam bidang pendidikan dan manajemen. Sebagai staf pengajar pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UT penulis juga merupakan pengembang bahan ajar dan materi bantuan belajar untuk mahasiswa. Penulis juga merupakan reviewer pada beberapa Jurnal Nasional dan International.

Pangadilan Rambe, S.Pd.I, M.A



Penulis adalah dosen di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Beberapa karya ilmiah yang pernah ditulis diantaranya adalah Pembelajaran Bahasa Arab tingkat Dasar, Muhadtsah, Pengembangan aplikasi pembelajaran inovatif dalam pembelajaran bahasa arab berbasis web dan lain-lain. P. Rambe Menempuh Pendidikan S1- PBA lulus tahun 2003 dengan Prediket Cumm Laude, Ia kemudian melanjutkan ke jenjang S2 pada bidang Ilmu Pendidikan Islam dan saat ini sedang melanjutkan program Doktorat (S3) Uin Suska Riau.

Abdul Gafur, M.Pd.



Penulis dilahirkan di desa Wora, kecamatan Wera, Kabupaten Bima-NTB, 03 Maret 1993. Penulis menempuh pendidikan SD-SMP di kampung halamannya Madrasah Ibtida'iyah 2005. kemudian melanjutkan ke sekolah menengah pertama yaitu di Madrasah Tsanawiyah Wora 2008, dan Madrasah Aliyah 2 Kota Bima 2011. Pada Jenjang S1 diselesaikan di Universitas Islam Negeri Mataram dengan mengambil Jurusan Pendidikan Bahasa Arab 2016. Setelah itu, kurang lebih 5 Tahun menimba ilmu di Mataram penulis kembali termotivasi dan diberikan kesempatan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan S2 lalu mendaftar di kampus Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (UMSIDA) mengambil jurusan Manajemen Pendidikan Islam 2019 dengan IPK memuaskan. Sewaktu SMA penulis aktif dalam berbagai kegiatan keorganisasian, pernah menjabat sebagai ketua Umum Himpunan Siswa Wora (HISWOR) 2010, organisasi pengguyuban yang berada di kampungnya. Saat di Mataram, disamping kesibukan sebagai mahasiswa juga aktif dalam organisasi intra dan ekstra Kampus, di intra kampus aktif di kepengurusan badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Tarbiyah 2014. dan kembali aktif pada kepengurusan BEM UIN Mataram bidang Staff ahli luar kampus 2016. Kemudian di organisasi Ekstra Kampus pernah aktif di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Fakultas Tarbiyah UIN Mataram 2013, menjadi Master Of Training Perkaderan HMI Cabang

Mataram dan banyak organisasi lainnya. Kegiatan sekarang sebagai Dosen tetap di Istitut Agama Islam Sumbawa, selain mengajar penulis mengisi waktunya dengan berdakwah, mengisi kajian-kajian keislaman dan kepemudaan wilayah Sidoarjo, Surabaya dan sekitarnya dan menjadi trainer Menulis. Kebiasaan dan hobinya dulu belajar dan cari pengalaman di organisasi masih terus berjalan. Saat ini mendapat amanah sebagai pembina Komunitas Da'i-da'iyah Muda (KDM) desa Wora, dan juga aktif di kepengurusan Korps Mubaligh Muhammadiyah (KMM) Kabupaten Sidoarjo bidang Jurnalistik. Penulis menuangkan pikirannya diberbagai media baik media online maupun media cetak dan sudah menerbitkan beberapa karya diantaranya: berjudul "Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Etos Kerja Guru Pendidikan Agama Islam Penerbit Nizamia Learning Center Sidoarjo 2020". Book Chapter Manajemen Pendidikan Islam yang diterbitkan oleh CV. Widina Bhakti Persada Bandung. Penulis bisa dihubungi melalui: Email: abdulgafurbima@gmail.com. Ig: @abdulgafurelbimawy

Dr. Eng. Ansarullah Lawi



Penulis lahir 23 Juni 1977 di Parepare Sulawesi Selatan, adalah dosen tetap Teknik Industri di Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Batam. Setelah menempuh pendidikan pasca sarjananya di Kyushu University, Jepang, Ia kembali ke Indonesia sebagai praktisi di berbagai perusahaan seperti PT Epcos Indonesia, PT Labtech Penta Internasiona, PT Caterpillar Indonesia Batam, dll. Pada tahun 2016, anak ke-5 dari pasangan H. Muhammadong Lawi, S.Si dan Hj. Rukiyah ini memutuskan untuk menjadi dosen mengabdikan pada negara, membagikan pengalaman-pengalaman yang berharga kepada generasi muda. Bidang penelitian yang ditekuninya adalah diantaranya seperti; Ergonomi Biomekanika, Sistem Manufaktur, dan Manajemen Mutu. Di kampus Ia mengampu beberapa matakuliah seperti; Pengantar Rekayasa & Desain, Menggambar Teknik, Mekanika Teknik, Perbaikan Berkelanjutan, dll. Selain aktif menulis dan publikasi penelitian-penelitian sesuai bidang yang ditekuni, peraih beasiswa monbukagakusho dari Jepang ini juga sering diundang sebagai narasumber berdasarkan pengalaman-pengalamannya

yang luar biasa selama studi di Jepang, serta pengalaman-pengalamannya sebagai praktisi di industri manufaktur selama lebih dari 10 tahun.

Dr. Ir. Hermawan



Penulis menyelesaikan sarjana Teknologi Industri Pertanian (1987) dan Doktor Teknologi Industri Pertanian (2005) di Institut Pertanian Bogor tanpa melalui program strata 2. Dalam dasawarsa awal karirnya, penulis bekerja di berbagai industri manufaktur, seperti industri perkayuan, kimia, meubel, mainan, makanan, hingga galangan kapal dari posisi management trainee hingga factory manager. Pada dasawarsa kedua, penulis berkarir di industri Jasa sebagai konsultan, auditor, hingga direktur utama, selain juga aktif sebagai pengajar luar biasa di beberapa perguruan tinggi. Karir sebagai dosen dengan NIDN baru dibangun sejak 2015 di Program Studi Ilmu Komputer- FMIPA Universitas Pakuan Bogor. Penulis berpengalaman mengelola beberapa Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu dan hingga kini juga aktif menjadi Lead Auditor bidang sistem manajemen mutu, manajemen lingkungan, manajemen keamanan pangan, dan pariwisata pada beberapa Lembaga Sertifikasi Nasional dan Internasional. Penulis melakukan sejumlah penelitian dan publikasi dalam jurnal nasional dan internasional dalam bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Industri.

Total Quality Management

Dalam Dunia Pendidikan



Pada era global, di mana transparansi sudah merambah di segala tempat, arus dan akses informasi begitu gencar, sehingga tuntutan terhadap produk tidak hanya bermutu, tetapi juga dampak dari produk harus diinformasikan secara transparan. Demikian juga pada organisasi pendidikan dituntut mampu memberikan atau mengasilkan produk yang berkualitas. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, saat ini maupun masa yang akan datang. Manajemen mutu terpadu pendidikan memberikan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Buku Manajemen mutu terpadu pendidikan ini berorientasi pada suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses dan lingkungan.

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 di bidang manajemen, sehingga buku ini sangat cocok untuk dijadikan bahan acuan bagi kalangan intelektual dilingkungan perguruan tinggi ataupun praktisi yang berkecimpung langsung di bidang manajemen.

widina
www.penerbitwidina.com

ISBN 978-623-5811-11-6

