



Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu secara Mandiri pada Perguruan Tinggi

Vidlina Lie¹, Deitje A. Katuuk², Viktory N.J. Rotty³, Jeffry S.J. Lengkong⁴
^{1,2,3,4}Manajemen Pendidikan, Pascasarjana Universitas Negeri Manado

*Penulis¹, e-mail: vidlinalie@yahoo.com

Penulis², e-mail: Deitjekatuuk@unima.ac.id

Penulis³, e-mail: Viktoryrotty@unima.ac.id

Penulis⁴, e-mail: Jeffrylengkong@unima.ac.id

Abstract

Total Quality Management philosophically emphasizes a consistent search for continuous improvement to achieve customer needs and satisfaction. In the context of education, especially tertiary institutions, the institution positions itself as a service industry that provides services according to customer needs and desires. Just as the profit-based product and service industry is always faced with various challenges and competition for quality, price, and service, as well as universities as non-profit institutions are faced with the same challenges. This research is an individual study with a qualitative systematic review approach. The source of the literature that was the target of this study was the results of the research in the last 6 years by searching scientific publications on the internet. The steps in this research were started from: (1) formulating the review question, (2) conducting systematic literature research, (3) screening and selecting appropriate research article, (4) analyzing and synthesizing qualitative findings, (5) maintaining quality control, and (5) presenting finding. This study concludes that higher education should be seen as a center of science, research, and community service center, but also a producer of human resources who have high adaptability and competition. To capable exist in competing in the present and future, higher education must be able to ensure that the quality of education services meets the specifications expected by the community. For this reason, universities need to pay attention to aspects of continuous improvement, quality assurance, change of culture, upside-down organization and keeping close to the customer in providing quality-based education services.

Abstrak

Manajemen mutu terpadu fokus pada upaya yang konsisten dalam mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dalam konteks Pendidikan khususnya pada perguruan tinggi, intitusi memposisikan dirinya sebagai industri jasa yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Layaknya industri produk dan jasa berbasis profit selalu dihadapkan dengan berbagai tantangan dan persaingan mutu, harga, dan layanan begitu juga dengan perguruan tinggi sebagai Lembaga non-profit dihadapi dengan tantangan yang sama. Penelitian ini merupakan penelitian individual dengan pendekatan *systematic review* kualitatif. Sumber literatur yang menjadi sasaran dalam penelitian ini hasil-hasil penelitian dalam rentang waktu 6 tahun terakhir dengan melakukan *searching* publikasi ilmiah di internet. Langkah-langkah dalam penelitian ini dimulai dari: (1) mengidentifikasi pertanyaan penelitian, (2) melakukan pencarian literatur, (3) melakukan skrining dan seleksi artikel penelitian yang cocok, (4) melakukan analisis dan sintensis temuan-temuan kualitatif, (5) memberlakukan kendali mutu, dan (5) menyusun laporan akhir. Penelitian ini menyimpulkan perguruan tinggi harus dilihat dari pusat ilmu pengetahuan, penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu penghasil sumber daya manusia yang memiliki daya adaptasi dan kompetisi yang tinggi. Agar tetap eksis dalam bersaing di masa sekarang dan masa depan perguruan tinggi harus mampu memastikan mutu layanan Pendidikan memenuhi spesifikasi yang diharapkan masyarakat. Untuk itu perguruan tinggi perlu memperhatikan aspek perbaikan secara terus menerus, penjaminan mutu, mengembangkan budaya, *upside-down organization*, dan mendekatkan diri pada kostumer dalam memberikan layanan Pendidikan berbasis mutu.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Transformasi, Pendidikan, Perguruan Tinggi

How to Cite: Vidlina Lie¹, Deitje A. Katuuk², Viktory N.J. Rotty³, Jeffry S.J. Lengkong⁴. 2021. Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu Secara Mandiri pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, Vol 10 (1): pp. 55-61, DOI: <https://doi.org/10.24036/jbmp.v10i1>



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2020 by author.

1. Pendahuluan

Institusi Pendidikan bukan merupakan entitas yang tetap dan tidak berubah. Lembaga Pendidikan akan eksis selama mereka dapat meraih tujuan dan beradaptasi dengan tuntutan lingkungan. Harus disadari bahwa Lembaga Pendidikan dan lingkungannya berada dalam kondisi perubahan yang konstan, dan jika dianalogikan dengan kehidupan maka Lembaga Pendidikan pun memiliki *life cycle* yaitu formasi, pertumbuhan, kedewasaan, dan yang terakhir adalah tahapan yang membawa institusi pada penurunan atau kejatuhan terhadap pembaharuan dan revitalisasi. Bagi setiap organisasi atau institusi, mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas paling penting dan berlangsung secara terus-menerus (Brinia et al., 2020; Taahyadin & Daud, 2018). Mutu dalam konteks manajemen mutu terpadu atau yang juga dikenal dengan *total quality management* merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu institusi untuk merencanakan perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal organisasi (Butterwick, 1993; Douglas & Judge, 2001; Zahroh et al., 2015).

Mutu merupakan kata yang tidak dapat didefinisikan dengan ukuran yang konsisten. Penggunaan kata mutu mengandung standar yang berbeda tergantung ketetapan dari penggunaannya. Konsep mutu dianggap sebagai suatu yang absolut yang menunjukkan sifat baik, cantik, benar, layak, bagus, segala sesuatu dengan kondisi yang terbaik (Sriwidadi, 2001; Taahyadin & Daud, 2018). Mutu didefinisikan secara relative, mutu bukan dipandang sebagai atribut produk atau layanan tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut (Achyar, 2019). Manajemen Mutu Terpadu merupakan sebuah pendekatan “praktis”, namun “strategis” dalam menjaga eksistensi organisasi atau sekolah berbasis mutu. Manajemen mutu terpadu merupakan suatu sistem manajemen yang meningkatkan kualitas sebagai strategi dalam usaha dan yang berorientasi kepada kepuasan bagi pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Sriwidadi, 2001; Taahyadin & Daud, 2018). Esensi manajemen mutu terpadu dalam instansi Pendidikan adalah perubahan budaya (*change of culture*). Perubahan budaya pada institusi Pendidikan adalah sebuah proses yang tidak sederhana dan berlangsung dalam jangka waktu yang relative lama. Dampak manajemen mutu terpadu hanya akan dicapai jika semua pelakunya merasa perlu untuk ikut terlibat. Upaya perbaikan mutu harus mampu menyentuh pikiran dan hati semua pelakunya (Sriwidadi, 2001). Kesadaran akan mutu merubah pandangan terhadap pelaksanaan peran dan tugas dalam organisasi akan berdampak positif bagi diri mereka sendiri (Kaiseroglou & Sfakianaki, 2020; Rahmawati & Supriyanto, 2020; Syukron, 2017)

Maslah mutu dalam Pendidikan bukan kajian baru di Indonesia. Mutu menjadi aspek utama yang selalu diupayakan perbaikannya. Mulai dari mutu pendidik dan tenaga kependidikan, mutu program, mutu sarana dan prasarana satuan Pendidikan, mutu kurikulum, mutu proses dan evaluasi, dan pada akhirnya yang menjadi sasaran adalah mutu lulusan (Saepudin, 2018; Syukron, 2017). Perkembangan zaman mengiringi pendekatan pengelolaan lembaga Pendidikan/sekolah tidak lagi dengan prinsip-prinsip normative yang konvensional. Sebagai sebuah Lembaga dengan sistem terbuka yang mendapat pengaruh dari lingkungan, lembaga Pendidikan menjadi sadar untuk melakukan inovasi-inovasi dalam sistem pengelolaannya. Sehingga hampir sebagian sekolah yang maju saat ini cenderung mengadopsi konsep dan praktik pengelolaan Lembaga profit. Pada prinsipnya lembaga Pendidikan adalah lembaga nirlaba/non-profit, namun dalam perkembangannya Lembaga Pendidikan yang dikelola pihak swasta memiliki kecenderungan pada perolehan profit dari layanan Pendidikan yang disediakan.

Sebelum berbicara tentang pendidikan lanjutan para eksekutif, penting untuk terlebih dahulu melihat sifat pendidikan lanjutan yang lebih lengkap, mengingat fakta bahwa perguruan tinggi memiliki beberapa elemen ukuran kapasitas atau signifikansi. Pendidikan lanjutan merupakan unit instruktif yang memberikan pendidikan lanjutan. Tujuan pendidikan lanjutan adalah dominasi ilmu pengetahuan dan inovasi. Ada lima penerapan sains dan inovasi untuk meningkatkan kehidupan individu. Oleh karena itu, setidaknya ada lima elemen penting intrinsik dalam pendidikan lanjutan, khususnya (a) pengukuran logis (sains dan inovasi), (b) pengukuran pengajaran (pendidikan lanjutan), (c) pengukuran sosial (kehidupan daerah setempat), dan (d) pengukuran perusahaan (unit sekolah / pemasok). Penjelasan di atas dapat dikatakan, jika pendidikan lanjutan diajukan untuk membangun ketenangan manusia, maka cenderung diangkat ke dalam unsur kepentingan yang lebih mendalam, misalnya (e) ukuran moral. Dalam percakapan dewan pendidikan lanjutan, unsur-unsur yang berbeda ini menyiratkan yang mengenalinya dari organisasi para eksekutif atau unsur-unsur administrasi lainnya.

Untuk membantu kemajuan pemajuan kerangka pendidikan lanjutan yang layak, diperlukan pelaksanaan kerangka administrasi mutu pendidikan lanjutan, untuk menjamin terlaksananya peningkatan mutu pendidikan lanjutan secara konsisten. Dengan tujuan agar pemanfaatan standar dewan nilai dalam organisasi pendidikan yang maju menjamin terlaksananya peningkatan kualitas tanpa henti. Organisasi harus memesan kerangka kualitas sebagai aturan kualitas (Manual Mutu), yang disusun sebagai sumber perspektif untuk semua individu yang terlibat dengan pencapaian prinsip-prinsip pameran kualitas yang ditetapkan. Pelaksanaan kerangka administrasi mutu harus diperiksa sesekali untuk mendapatkan kontribusi bagi audit dewan untuk meningkatkan kerangka kerja yang sebenarnya. Perubahan pandangan dunia ini dipicu oleh peningkatan inovasi data, sehingga menjadi e-learning, e-college, dan lain sebagainya mulai dicermati dan dicari banyak orang. (Rabiah, 2019). Begitu pula dengan perubahan pengelolaan menyangkut badan penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi baik yang diselenggarakan pemerintah maupun swasta. Perguruan tinggi tidak hanya perlu dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang mampu “bersaing” untuk menjamin kelangsungan hidup.

Perguruan tinggi menyelenggarakan pendidikan tinggi, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing dalam dunia perindustrian maupun dunia kerja. Pelaksanaan kerangka administrasi mutu dengan tujuan akhir untuk meningkatkan sifat pendidikan lanjutan terbantu melalui beberapa hal, khususnya: Perguruan tinggi berkualitas adalah yang dapat mengatasi masalah dan asumsi untuk daerah setempat. Kebutuhan area lokal adalah peningkatan nilai SDM dan aksesibilitas data, informasi dan inovasi yang dapat meningkatkan ekspektasi untuk kenyamanan sehari-hari. Dengan tujuan agar perguruan tinggi yang berkualitas pada umumnya menawarkan pemenuhan ke daerah setempat. Artikel ini memaparkan kajian literatur dan meta-sintesis implementasi manajemen mutu terpadu pada perguruan tinggi yang menjadi bagian dari gerakan mutu secara mandiri da *continuous improvement*, *quality assurance*, *change of culture*, *upside-down organization*, dan *keeping close to the customer* dalam memberikan layanan Pendidikan berbasis mutu.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian individual dengan pendekatan *systematic review* kualitatif. Metode Meta-sintesis dengan pendekatan *meta-aggregation* dipilih untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan cara merangkum berbagai hasil penelitian terkait dengan manajemen mutu terpadu di perguruan tinggi. Sumber literatur yang menjadi sasaran dalam penelitian ini hasil-hasil penelitian dalam rentang waktu 6 tahun terakhir (dari tahun 2016 s.d 2021) dengan melakukan *searching* publikasi ilmiah di internet. Langkah-langkah dalam penelitian ini dimulai dari: (1) formulating the review question, (2) conducting a systematic literature research, (3) screening and selecting appropriate research article, (4) analyzing and synthesizing qualitative findings, (5) maintaining quality control, dan (5) presenting finding (Bozer et al., 2019; Petticrew & Roberts, 2008).

3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu pada Bidang Pendidikan

Perkembangan manajemen mutu terpadu pada bidang Pendidikan atau yang lebih dikenal dengan *total quality education* berasal dari konsep *total quality management* yang dikembangkan pada industry. Prinsip implementasi manajemen mutu terpadu pada bidang Pendidikan bukanlah sebuah inspeksi melainkan komitmen warga sekolah untuk mengerjakan segala sesuatu dengan “baik sejak awal” (Anwar, 2020; Dewi, 2018). Manajemen mutu terpadu bukan tugas yang hanya dikerjakan oleh kepala sekolah sebagai pimpinan. Kata “terpadu” menegaskan bahwa setiap orang/ warga sekolah terlibat memegang tanggung jawab untuk melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus menerus (Kanji & Kristensen, 1995; Kigozi et al., 2019; Mahmood & Ismail, 2018; Nur Fauz et al., 2020; Sohel-Uz-Zaman & Anjalin, 2016). Manajemen mutu terpadu dianggap sebagai pendekatan praktis, namun strategis dalam menjalankan instansi Pendidikan yang menfokuskan diri pada kebutuhan kostumer internal dan eksternal. kostumer internal dalam instansi Pendidikan dikategorikan sebagai warga sekolah yang tergabung langsung dalam aktivitas operasional sekolah seperti guru, peserta didik, staf sekolah, dan stakeholder. Kostumer eksternal dikategorikan masyarakat luas dan insdustri sebagai pengguna jasa Pendidikan, dan pemerintah.

Sebagai sebuah pendekatan manajemen sekolah, manajemen mutu terpadu mencari sebuah perubahan yang permanen dalam tujuan sekolah (Sriwidadi, 2001). institusi melakukan inovasi, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah. Untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan, kepala sekolah harus mempercayai guru dan stafnya dan mendelegasikan keputusan pada tingkat-tingkat yang tepat. Manajemen mutu terpadu pada Pendidikan bermuara pada peningkatan mutu pembelajaran (Hp, n.d.; Mutaqin & Zaki,

2018; Sobry, 2018). Institusi Pendidikan harus menangkap secara serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan pembelajaran untuk menciptakan strategi individualisasi dan diferensiasi dalam pembelajaran (Flynn et al., 1994; Mutaqin & Zaki, 2018; Saepudin, 2018). Pelajar adalah pelanggan utama sekolah, dan jika model pembelajara tidak memenuhi kebutuhan individu. Maka hal ini berarti bahwa institusi Pendidikan berkewajiban untuk membuat pelajar sadar terhadap variasi metode pembelajaran. Institusi Pendidikan juga perlu menggunakan hasil pengawasan formal untuk menetapkan keabsahan program-programnya (Mulyadi, 2020; Rahmawati & Supriyanto, 2020; Rohman, 2017). Siap melakukan langkah-langkah perbaikan terhadap hasil belajar peserta didik yang belum sesuai dengan harapan dan standar mutu yang ditetapkan. Langkah-langkah perbaikan ini bertujuan untuk memberikan motivasi dan pengalaman kepada peserta didik yang dapat menyesuaikan diri yang tuntutan yang ditetapkan.

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Pendidikan Perguruan Tinggi

Pelaksanaan kerangka administrasi mutu dengan tujuan akhir untuk memperbaiki pendidikan tinggi diwujudkan melalui beberapa hal, khususnya: Perguruan tinggi berkualitas adalah yang dapat menjawab persoalan dan asumsi daerah setempat. Kebutuhan daerah adalah peningkatan nilai SDM dan aksesibilitas data, informasi dan inovasi yang dapat meningkatkan taraf hidup. Jadi perguruan tinggi berkualitas adalah yang menawarkan kepuasan kepada masyarakat secara keseluruhan. Harus ada perhatian dan keyakinan dalam persyaratan pelaksanaan yang berkualitas, dan karenanya harus ada tanggung jawab yang kuat dan perasaan terhubung untuk menjaga dan meningkatkan sifat pekerjaan. Pendidikan yang tidak memadai, penelitian, pengorganisasian, kadang-kadang mendekati tidak ada pekerjaan. perlu komitmen yang kuat untuk menumbuhkan semangat melakukan perbaikan bahkan peningkatan mutu secara terus menerus (Zakuan et al., 2012). Tekad untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi harus dibuktikan dengan adanya usaha-usaha nyata memperbaiki mutu. Tidak hanya sekali memperbaiki dan selesai, tetapi sedikit demi sedikit secara terus-menerus. Mutu perguruan tinggi tidak ada langit-langitnya, karena itu tidak mungkin meningkatkan mutu sekaligus dan selesai. Setiap kali perlu ditetapkan standar mutu dari sesuatu yang ingin dicapai. Standar mutu tri darma dan administrasi Perguruan tinggi ini perlu ditingkatkan sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Perguruan tinggi yang berkualitas tidak dibuat oleh individu-individu yang unik, tetapi hasil kerja sama dari beberapa kelompok yang bekerja sama. Individu yang berkoordinasi mungkin berbeda dalam status dan kapasitas. Dengan cara ini, penting untuk meningkatkan teknik yang menghasilkan kolaborasi antara kapasitas-kapasitas ini. Teknik yang bekerja dengan kerjasama mereka harus dibuat dan ditingkatkan. Meningkatkan kualitas dalam organisasi tersier tidak dapat dipandang sebagai tindakan "cepat". Gerakan ini adalah tindakan berlarut-larut yang membutuhkan perubahan hierarkis dan pembangunan kembali yang tidak bisa terlalu kuat. Kewajiban untuk meningkatkan kualitas harus dipahami oleh semua tingkatan dewan dan harus didasarkan pada keinginan untuk berubah. Apa yang lebih penting daripada kesiapan untuk berubah adalah penghiburan dalam mengambil bagian dalam interaksi perubahan ini.

Penerapan Manajemen dalam studi trasfromasi menunjukan bahwa untuk dapat berhasilnya implementasi manajemen mutu terpadu pada Perguruan tinggi, maka harus dimulai dari pimpinan, yang di lihat dari perilaku dan tindakan pemimpin sebagai berikut: (1) menyenangkan dalam peretemuan, diskusi, pertanyaan, dan sebagainya, (2) membantu fasilitator yang akan memasyarakatkan program dan mengarahkan kelompok pengarah dalam pengembangan program peningkatan mutu pendidikan, (3) membentuk kelompok pengarah peningkatan mutu yang mendorong dan menunjang proses peningkatan mutu, (4) menunjuk koordinator peningkatan mutu yang membantu dan mengarahkan tim kerja dalam menemukan pemecahan masalah dan solusinya, (5) menyelenggarakan seminar manajemen untuk mengevaluasi kemajuan dalam universitas, (6) menganalisis dan mendiagnosis situasi yang sedang selalu berkembang khususnya di bidang teknologi, (7) menggunakan atau mencoba model-model yang telah diterapkan oleh lembaga lain yang lebih baik, (8) menggunakan konsultan dari luar walaupun tidak dapat dilaksanakan sepenuhnya sebagaimana pada perusahaan, (9) meningkatkan pelatihan yang mengarah pada mutu yang diutamakan dalam perubahan budaya dan teknologi. (10) menyebarluaskan pengertian mutu kepada seluruh individu dalam lembaga pendidikan agar semua terlibat dalam proses peningkatan budaya dan mutu dalam sumber daya manusia, (11) mengukur biaya dari mutu, termasuk menghitung kerugian yang diakibatkan oleh penurunan jumlah mahasiswa baru, *drop out*, meyebabkan reputasi yang menurun, kehilangan kesempatan, dan sebagainya, (12) menerapkan alat dan teknik melalui pengembangan kelompok kerja efektif, dan (13) mengevaluasi program pada setiap periode tertentu agar program pada setiap periode tertentu sebagaimana direncanakan agar tidak mengalami kegagalan (Al-Amri & Wong, 2019; Nasim et al., 2020; Winokur & Kuei, 1994).

manajemen mutu terpadu sebagai ujung tombak ide eksekutif berusaha untuk bereaksi sesuai terhadap setiap perubahan saat ini, terlepas dari apakah didorong oleh kekuatan luar atau dalam dalam pendidikan lanjutan. Sebagai asosiasi tingkat lanjut, yayasan pendidikan, perguruan tinggi, yayasan, perusahaan harus mengetahui dan memahami pentingnya mencari lulusan guru yang berkualitas. Instruktur harus benar-benar memahami kebutuhan untuk mencari kualitas dan memberikan perhatian pada kualitas terhadap siswa. Ada banyak elemen yang mempengaruhi mutu pendidikan, seperti pemeliharaan infrastruktur, guru, kebijakan yang tinggi, hasil belajar yang dominan, dukungan dari orang tua, kerjasama dengan masyarakat, eksekusi, inovasi, kekuatan administrasi, program khusus kemahasiswaan, dan pada intinya adalah program pendidikan (kurikulum) yang tepat dan berkualitas tinggi.

manajemen mutu terpadu adalah jenis kontrol nilai yang lebih baik. Inti implementasi manajemen mutu terpadu adalah perubahan atau pengembangan budaya semua semua personil satuan pendidikan dengan inspirasi dan mentalitas untuk memenuhi dan memenuhi kebutuhan pelanggan (mahasiswa). Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ini pimpinan pendidikan tinggi selangkah demi selangkah dan terus-menerus meningkatkan kualitas alumninya, ditopang oleh program pendidikan yang berkualitas dan inisiatif yang kuat dari otoritas dan pembagian tugas untuk mencapai kualitas. Pendidikan lanjutan layak, responsif dan serbaguna dalam iklim perbaikan yang rumit. Sesuatu yang penting bahwa persyaratan untuk cukup menonjol untuk diperhatikan adalah masalah administrasi pembelajaran. Pembelajaran yang baik, para eksekutif dapat memutuskan sifat memilih, menggunakan teknik pemasangan, memberikan peralatan belajar yang memadai, dan iklim ruang belajar yang membantu selama pengukuran pengajaran dan pembelajaran. Semuanya sangat mempengaruhi prestasi dalam ukuran mendidik dan belajar. Pelaksanaan administrasi mutu yang terkoordinasi dapat dilakukan secara memadai, dengan demikian terdapat beberapa aturan yang harus dijaga oleh prakarsa, khususnya asosiasi di bidang pelatihan. Standar yang dimaksud adalah: (1) Pemenuhan pelanggan (2) Penghargaan untuk semua orang (3) Manajemen bergantung pada kenyataan (4) Perbaikan berkelanjutan. Kualitas tidak hanya berarti penyesuaian pada hal-hal tertentu, tetapi kualitas dikontrol oleh klien. Pelatihan adalah dukungan dari daerah setempat. Pendidikan lanjutan harus menawarkan bantuan paling ideal kepada kliennya. Kemudian untuk menjaga hakikat pelatihan di yayasan tersier, setiap staf harus memiliki potensi, sebagai sumber daya berwibawa yang terintegrasi, sehingga setiap orang ditawarkan secara tepat kesempatan untuk mendominasi, berprofesi, dan mengambil bagian dalam dinamika.

4. Simpulan

Segala sesuatu harus ada yang berubah dan tidak berubah, semua pasti akan mengalami suatu perubahan untuk menjadi lebih baik, Konseptual yang ditawarkan oleh manajemen mutu terpadu diharapkan akan mampu menjawab berbagai pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari perspektif kebutuhan di Perguruan Tinggi yang berkualitas. Implementasi manajemen mutu terpadu tidak menyarankan untuk menunggu sampai muncul dorongan yang kuat untuk perubahan, namun harus menciptakan kondisi organisasi Perguruan Tinggi yang selalu siap melakukan perubahan. Segala penolakan dan hambatan untuk berubah harus dieliminasi terlebih dahulu agar perguruan tinggi bisa maju. Sehingga dengan begitu pemimpin perubahan akan lebih mudah menciptakan lingkungan Perguruan Tinggi yang lebih “awareness” terhadap perubahan. Bagi seorang pemimpin, “*critical success factor*” dapat menjadi landasan dalam mengelola Perguruan Tinggi menuju perubahan yang diharapkan dan diinginkan. Dengan memperhatikan berbagai dimensi dalam perspektif manajemen mutu diharapkan proses perubahan menuju sebuah kesuksesan, karena pada prinsip dan hakikatnya organisasi dibentuk mengikuti tujuan dan sesuai dengan kebutuhan organisasi itu sendiri. Penelitian ini menyimpulkan perguruan tinggi harus dilihat dari pusat ilmu pengetahuan, penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu penghasil sumber daya manusia yang memiliki daya adaptasi dan kompetisi yang tinggi. Agar tetap eksis dalam bersaing di masa sekarang dan masa depan perguruan tinggi harus mampu memastikan mutu layanan Pendidikan mematuhi spesifikasi yang diharapkan masyarakat. Untuk itu perguruan tinggi perlu memperhatikan aspek *continuous improvement, quality assurance, change of culture, upside-down organization, dan keeping close to the customer* dalam memberikan layanan Pendidikan berbasis mutu.

Daftar Rujukan

- Achyar, A. (2019). Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor. *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(2), 193. <https://doi.org/10.32832/Tawazun.V10i2.1161>
- Al-Amri, A., & Wong, T. C. (2019). *Challenges Of Total Quality Management In Higher Education Institutions*. 2019(Mar), 1200–1201. <https://www.mendeley.com/catalogue/A860cc1c-6607-3149-8eb5->

45300003bc54/

- Anwar, S. (2020). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Bisnis Pendidikan. *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.32493/Eduka.V4i2.4263>
- Bozer, G., Jones, R. J., Geddes, J., Carney, S., Burgers, C., Brugman, B. C., Boeynaems, A., Fisch, C., Block, J., Richter, S., Schmucker, C. M., Lösel, F., Robinson, P., Lowe, J., Finfgeld-Connett, D., Johnson, E. D., Snyder, H., Fillery-Travis, A., Lane, D., ... Schabram, K. (2019). The Sage Handbook Of Criminological Research Methods 28 Meta-Analysis As A Method Of Systematic Reviews. In *Evidence In Mental Health Care* (Vol. 39, Issue 1).
- Brinia, V., Poullou, V., & Panagiotopoulou, A. R. (2020). The Philosophy Of Quality In Education: A Qualitative Approach. *Quality Assurance In Education*, 28(1), 66–77. <https://doi.org/10.1108/Qae-06-2019-0064>
- Butterwick, N. B. (1993). Total Quality Management In The University Library. *Library Management*, 14(3), 28–31. <https://doi.org/10.1108/01435129310027246>
- Dewi, R. S. (2018). Relationship Between Total Quality Management In Education Performance. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 7(2). www.ijstr.org
- Douglas, T. J., & Judge, W. Q. (2001). Total Quality Management Implementation And Competitive Advantage: The Role Of Structural Control And Exploration. *Academy Of Management Journal*, 44(1), 158–169. <https://doi.org/10.2307/3069343>
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (1994). A Framework For Quality Management Research And An Associated Measurement Instrument. *Journal Of Operations Management*, 11(4), 339–366. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(97\)90004-8](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(97)90004-8)
- Hp, S. (N.D.). *Manajemen Mutu Terpadu (Mmt-Tqm) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*.
- Kaiseroglou, N., & Sfakianaki, E. (2020). A Review Of Total Quality Management Applications In Schools. *International Journal Of Management In Education*, 14(2), 121. <https://doi.org/10.1504/Ijmie.2020.10026012>
- Kanji, G. K., & Kristensen, K. (1995). Total Quality Management And Education. *Total Quality Management*, 6(5), 445–456. <https://doi.org/10.1080/09544129550035116>
- Kigozi, E., Ko, J., & On, Y. (2019). *Total Quality Management (Tqm) Practices Applied In Education Institutions: A Systematic Review Of Literature*.
- Mahmood, W., & Ismail, S. N. (2018). The Effects Of Total Quality Management As Teaching Innovation And Job Satisfaction On Academic Performance Of Students In Pakistan. *Journal Of Business And Social Review In Emerging Economies*, 4(1). <https://doi.org/10.26710/Jbsee.V4i1.373>
- Mulyadi, Undefined. (2020). *Upaya Peningkatan Kualitas Manajerial Lembaga Pendidikan Islam Melalui Tqm*. 1(1), 49–57. <https://www.mendeley.com/catalogue/4fd36de3-6c42-3e03-90ed-1cd195b13298/>
- Mutaqin, I., & Zaki, M. (2018). *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Untuk Meningkatkan Kompetensi Lulusan Sekolah Menengah Atas*. 4(2), 135–152. <https://www.mendeley.com/catalogue/25564636-65e7-3255-94b1-57487e375887/>
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty Years Of Research On Total Quality Management In Higher Education: A Systematic Literature Review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97. <https://doi.org/10.1111/Hequ.12227>
- Nur Fauz, H., Perawironegoro, D., & Suyadi, S. (2020). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Sebagai Strategi Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(2). <https://doi.org/10.35673/Ajmpi.V10i2.994>
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2008). Systematic Reviews In The Social Sciences: A Practical Guide. In *Systematic Reviews In The Social Sciences: A Practical Guide*. Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1002/9780470754887>
- Rabiah, S. (2019). *Manajemen Pendidikan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. 6(1), 58–67. <https://www.mendeley.com/catalogue/04a7227b-77c8-305e-accf-3d09857b06ec/>
- Rahmawati, S. N. A., & Supriyanto, A. (2020). Pentingnya Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.26740/Jdmp.V5n1.P1-9>
- Rohman, N. (2017). Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Perspektif Manajemen Mutu Terpadu Studi Kasus Di Sdut Bumi Kartini Jepara. *Tarbawi : Jurnal Pendidikan Islam*, 14(2). <https://doi.org/10.34001/Tarbawi.V14i2.625>
- Saepudin, A. (2018). Problematika Dan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Di Indonesia. *Jurnal Teknodik*, 4(15), 068. <https://doi.org/10.32550/Teknodik.V4i15.476>
- Sobry, M. (2018). Proses Penjaminan Mutu Lembaga Pendidikan Islam Melalui Manajemen Mutu Terpadu. *El-Hikmah: Jurnal Kajian Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 10(2), 211–222. <https://doi.org/10.20414/Elhikmah.V10i2.216>
- Sohel-Uz-Zaman, A. S. M., & Anjalín, U. (2016). Implementing Total Quality Management In Education:

- Compatibility And Challenges. *Open Journal Of Social Sciences*, 04(11).
<https://doi.org/10.4236/jss.2016.411017>
- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *The Winners*, 2(2), 107.
<https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3817>
- Syukron, B. (2017). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformasi Pada Perguruan Tinggi). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (Jpeb)*, 5(1), 51–62. <https://doi.org/10.21009/jpeb.005.1.4>
- Taahyadin, F., & Daud, Y. (2018). *Total Quality Management In School*. 20(6), Undefined-Undefined.
<https://www.mendeley.com/catalogue/Aa947bc9-E322-32c0-A0c0-Ead5bbba3177/>
- Winokur, D., & Kuei, C. H. (1994). Total Quality Management In The University: A Quality Code Of Honor. *Total Quality Management*, 5(6), 375–390. <https://doi.org/10.1080/09544129400000057>
- Zahroh, A., Binti Maunah, D., Pascasarjana, A., Mpi Iain Tulungagung, J., Jurusan Pai, D., & Tarbiyah Iain Tulungagung, F. (2015). Total Quality Management (Tqm): Sebuah Langkah Dalam Mengedepankan Kualitas Output Melalui Sistem Kontrol Mutu (Quality Control) Sekolah. In *Realita : Jurnal Penelitian Dan Kebudayaan Islam* (Vol. 13, Issue 2).
- Zakuan, N., Muniandy, S., Saman, M. Z. M., Ariff, M. S. M., Sulaiman, S., & Jalil, R. A. (2012). *Critical Success Factors Of Total Quality Management Implementation In Higher Education Institution: A Review*. 2, 19–32. <https://www.mendeley.com/catalogue/Cde55546-Ab98-3f76-B6de-Da4b1618ca0d/>