

## **I. RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

### **A. CPL, CPMK, Sub-CPMK**

#### **1. CPL Prodi yang Dibebankan pada Mata Kuliah**

- a. S1 Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious
- b. S2 Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika
- c. S9 Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.
- d. P6 Mengetahui dan Menerapkan prosedur penilaian dalam Pembelajaran PAI
- e. P11 Menguasai administrasi keguruan dalam pembelajaran pendidikan Agama Islam
- f. KU7 Terampil membangun dan bertanggungjawab terhadap kerja kelompok dalam melakukan supervise dan evaluasi pembelajaran PAI
- g. KK1 Terampil mengimplementasikan dasar-dasar pengetahuan paedagogik dan profesional dalam pembelajaran pendidikan agama islam (PAI) melalui pendekatan berfikir logis, kritis, kreatif, dan inovatif dengan mengedepankan nilai-nilai islam yang terintegrasi dengan pancasila
- h. KK2 Terampil mendesain dan mengimplementasikan pembelajaran materi PAI tingkat Madrasah/SMA dengan pendekatan pemikiran kritis dan berdasarkan keterampilan pedagogik dan professional
- i. KK11 Terampil dalam mengimplementasikan model penelitian secara ilmiah sehingga menghasilkan karya/hasil penelitian yang representatif dalam masalah-masalah Pendidikan Agama Islam

#### **2. CPMK (Capaian Pembelajaran Mata Kuliah)**

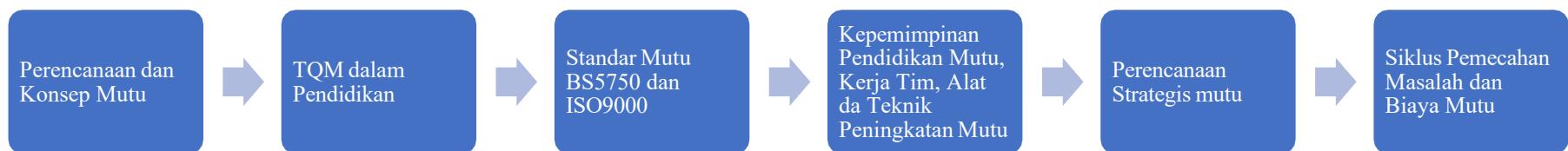
- a. CP MK 1 Mahasiswa mampu memahami konsep mutu, TQM dalam pendidikan, kriteria sekolah bermutu, standar mutu BS5750 dan ISO9000
- b. CP MK 2 Mahasiswa mampu memahami standar mutu pendidikan lainnya, kepemimpinan pendidikan mutu, kerja tim bagi mutu, alat dan teknik peningkatan mutu
- c. CP MK 3 Mahasiswa mampu memahami perencanaan strategis mutu, siklus pemecahan masalah, Perangkat dan teknik pemecahan masalah

- d. CP MK 4 Mahasiswa mampu memahami manfaat mutu dan biaya mutu

### 3. SUB CPMK

- a. Memahami konsep mutu secara umum
- b. Memahami Konsep Mutu
- c. Memahami tentang TQM dalam pendidikan
- d. Memahami tentang TQM dalam pendidikan II
- e. Mampu mencari 5 sekolah bermutu
- f. Memahami standar mutu BS5750 dan ISO9000
- g. Memahami standar mutu lainnya
- h. Memahami kepemimpinan pendidikan mutu, kerja tim bagi mutu, alat dan teknik peningkatan mutu mahami standar mutu lainnya
- i. Memahami perencanaan strategis mutu
- j. Memahami siklus pemecahan masalah
- k. Memahami Perangkat dan teknik pemecahan masalah
- l. Memahami tentang Biaya Mutu

### 4. Memahami tentang Biaya Mutu Analisis Pembelajaran



## 5. RPS (Rencana Pembelajaran Semester)

 <b>Uhamka</b> <small>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA</small> <small>Integrity, Trust, Compassion</small>	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA</b>  <b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>  <b>PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM</b>  <b>TAHUN AKADEMIK SEMESTER GENAP 2023/2024</b></p>					<b>Kode Dokumen</b>	
<b>RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER</b>							
MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (skls)		SEMESTER	Tgl Penyusunan	
TQM IN EDUCATION	07015061	TQM in Education	2	SKS	VI/GENAP	28 Agustus 2023	
OTORISASI / PENGESAHAN	<b>Dosen Pengembang RPS</b>		<b>Koordinator RMK</b>		<b>Ka Prodi</b>		
	 M. Arifin Rahmanto, M.Pd.		 M. Arifin Rahmanto, M.Pd.		 Shobah Shofariyani Iryanti, M.Pd.		
Capaian Pembelajaran	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK						
	CPL 1: S1	Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious					
	CPL 2: S2	Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika					
	CPL 3 : S9	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.					

	<b>CPL 4: P6</b>	Mengetahui dan Menerapkan prosedur penilaian dalam Pembelajaran PAI
	<b>CPL 5: P11</b>	Menguasai administrasi keguruan dalam pembelajaran pendidikan Agama Islam
	<b>CPL 6: KU7</b>	Terampil membangun dan bertanggungjawab terhadap kerja kelompok dalam melakukan supervise dan evaluasi pembelajaran PAI
	<b>CPL 7: KK1</b>	Terampil mengimplementasikan dasar-dasar pengetahuan paedagogik dan profesional dalam pembelajaran pendidikan agama islam (PAI) melalui pendekatan berfikir logis, kritis, kreatif, dan inovatif dengan mengedepankan nilai-nilai islam yang terintegrasi dengan pancasila
	<b>CPL 8: KK2</b>	Terampil mendesain dan mengimplementasikan pembelajaran materi PAI tingkat Madrasah/SMA dengan pendekatan pemikiran kritis dan berdasarkan keterampilan peadagogik dan professional
	<b>CPL 9: KK11</b>	Terampil dalam mengimplementasikan model penelitian secara ilmiah sehingga menghasilkan karya/hasil penelitian yang representatif dalam masalah-masalah Pendidikan Agama Islam
	<b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) – Bila CP MK sebagai kemampuan pada tiap tahap pembelajaran CP MK = Sub CP MK</b>	
	<b>CP MK 1</b>	Mahasiswa mampu memahami konsep mutu, TQM dalam pendidikan, kriteria sekolah bermutu, standar mutu BS5750 dan ISO9000
	<b>CP MK 2</b>	Mahasiswa mampu memahami standar mutu pendidikan lainnya, kepemimpinan pendidikan mutu, kerja tim bagi mutu, alat dan teknik peningkatan mutu

	<b>CP MK 3</b>	Mahasiswa mampu memahami perencanaan strategis mutu, siklus pemecahan masalah, Perangkat dan teknik pemecahan masalah
	<b>CP MK 4</b>	Mahasiswa mampu memahami manfaat mutu dan biaya mutu
<b>Deskripsi Singkat MK</b>	Mata kuliah ini menjelaskan konsep mutu secara umum, pengelolaan dan perbaikan mutu secara berkesinambungan dalam sebuah organisasi pendidikan sehingga mampu menghasilkan kualitas yang lebih baik dalam menciptakan daya saing organisasi pendidikan.	
<b>Bahan Kajian: Materi pembelajaran</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan Konsep Mutu</li> <li>2. Konsep Mutu</li> <li>3. TQM dalam Pendidikan 1</li> <li>4. TQM dalam Pendidikan 2</li> <li>5. Mencari 5 Sekolah yang Bermutu</li> <li>6. Standar mutu BS5750 dan ISO9000</li> <li>7. Pedoman BS7850 Tahap pelaksanaan pembelajaran</li> <li>8. Ujian Tenah Semester (UTS)</li> <li>9. Kepemimpinan pendidikan mutu, kerja tim bagi mutu, alat dan teknik peningkatan mutu</li> <li>10. Perencanaan strategis mutu</li> <li>11. Siklus pemecahan masalah</li> <li>12. Perangkat dan teknik pemecahan masalah</li> <li>13. Biaya Mutu</li> <li>14. Ujian Akhir Semester (UAS)</li> </ol>	
<b>Hasil penelitian yang diintegrasikan</b>	Rekayasa ulang peningkatan kinerja tenaga pendidik dilakukan karena ada beberapa masalah yang dihadapi sekolah, umpamanya tenaga pendidik telah menerima insentif dari pemerintah seperti insentif sertifikasi, tunjangan golongan dan lain sebagainya dengan tujuan meningkatkan kinerja tenaga pendidik. kenyataannya semakin tinggi insentif yang diterima tenaga pendidik belum mampu meningkatkan kualitas kinerjanya secara signifikan, tenaga pendidik lebih fokus pada tugas rutinitas memberikan laporan Beban Kerja Guru sebagai kewajiban, sehingga berdampak pada kualitas Manajemen Berbasis Sekolah. (Fetrimen, 2019)	
	<b>Daftar Pustaka</b>	

	Fetrimen, B. (2019). Rekayasa Ulang Peningkatan Kinerja Tenaga Pendidik Sekolah Dasar (Studi Kasus Di Sekolah Dasar Negeri Tegal Alur 19 Petang Jakarta Barat).
<b>Hasil Pengabdian yang diintegrasikan</b>	Meski disadari bahwa akreditasi adalah proses reguler yang harus dilakukan oleh satuan pendidikan agar dapat dikategorikan sebagai lembaga yang layak untuk menyelenggarakan pendidikan, pada kenyataannya masih banyak ditemukan satuan pendidikan di madrasah (ibtidayah & tsanawiyah) di Kota Mataram masih belum memperhatikan hal ini secara seksama. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendampingan menuju akreditasi. (Edy Herianto, 2019)
<b>Daftar Pustaka</b>	<p>Edy Herianto, R. D. (2019). Pelatihan Dan Pendampingan Tentang Persiapan Akreditasi Dan Dampaknya Bagi Kesiapannya Dalam Menyongsong Akreditasi. <i>Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat</i>, 509-516.</p> <p><a href="http://jurnalfkip.unram.ac.id/index.php/JPPM/article/view/1568/1128">http://jurnalfkip.unram.ac.id/index.php/JPPM/article/view/1568/1128</a></p>
<b>Unsur AIKA yang diintegrasikan dalam Mata kuliah</b>	<p>Berikut Allah swt menjelaskan terkait menjamin mutu suatu lembaga pendidikan, yang dijelaskan dalam surat Ar Ra'du ayat 11</p> <p style="text-align: center;">لَهُ مُعَقِّبٌ مَنْ بَيْنَ يَدِيهِ وَمَنْ خَلْفَهُ يَحْفَظُونَهُ مَنْ أَمْرَ اللَّهُ أَنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ</p> <p>“Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”</p> <p>Adapun konsep mutu juga dijelaskan dalam Al Quran surat Al Mulk ayat 3-4, yang menjelaskan membentuk sebuah system tanpa cacat sehingga dapat dikatakan sebagai mutu.</p> <p style="text-align: center;">الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ طِبَاقًا مَا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِنْ تَفْوِيتٍ فَارْجِعِ الْبَصَرَ هُلْ تَرَى مِنْ فَطْوِيرٍ ثُمَّ ارْجِعِ الْبَصَرَ كَرَتَيْنِ يَنْقَلِبُ إِلَيْكَ الْبَصَرُ خَاسِنًا وَهُوَ حَسِيرٌ</p> <p>“Yang menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. Tidak akan kamu lihat sesuatu yang tidak seimbang pada ciptaan Tuhan Yang</p>

	<p><i>Maha Pengasih. Maka lihatlah sekali lagi, adakah kamu lihat sesuatu yang cacat? ”</i>  <i>“Kemudian ulangi pandangan(mu) sekali lagi (dan) sekali lagi, niscaya pandanganmu akan kembali kepadamu tanpa menemukan cacat dan ia (pandanganmu) dalam keadaan letih. ”</i></p>
<b>Pustaka</b>	<p><b>Utama:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bunyamin, TQM Manajemen (Konsep dan Implementasi dalam pendidikan yang diperkaya dengan perspektif islam.Jakarta:2019</li> <li>2. Edwar Sallis. 2011. <i>Total Quality Manajemen in Education</i>. Jogyakarta: IRCiSoD.</li> <li>3. Jerome S. Arearo. 2015. <i>Pendidikan Berbasis Mutu, prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan</i>. Yogyakarta: Pustaka Pelajar</li> <li>4. Noviyanti, dkk. 2017. <i>Manajemen Mutu Terpadu</i>. Yogyakarta: Zahir Publishing.</li> </ol>
	<p><b>Pendukung:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Referensi lainnya (buku, Interner, Koran, dll).</li> </ol>
<b>Dosen Pengampu</b>	Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd / Bunyamin, M.Pd.I, Dr. / Shobah Shofariyani Iryanti, M.Pd
<b>Mata kuliah Syarat</b>	

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring		
				(1)	(2)	(3)	(4)
1	Memahami konsep mutu secara umum	Mahasiswa mampu memahami konsep mutu secara umum 1. Menjelaskan Latarbelakang lahirnya gerakan Mutu 2. Menjelaskan konsep mutu 3. Mengetahui tokoh-tokoh mutu dan pendapatnya tentang mutu.	<b>Kriteria :</b> Kontrak perkuliahan dan teknis serta penilaian tugas <b>Bentuk test:</b> • Pree test (Uraian/PG dan tugas mandiri)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	Kontrak Perkuliahian Merencanakan konsep mutu: 1. Latar belakang lahirnya gerakan Mutu 2. Konsep Mutu 3. Tokoh-Tokoh Mutu dan pendapatnya tentang mutu	5
2	Memahami Konsep Mutu	Mahasiswa mampu	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web</li> </ul>	1. Konsep Mutu	5

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring		
				(1)	(2)	(3)	(4)
		Memahami Konsep Mutu 1. Menjelaskan tentang konsep mutu 2. Menjelaskan tentang kontrol mutu, jaminan mutu, dan mutu terpadu. 3. Menjelaskan tentang mutu jasa (Service Quality)	penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi Bentuk test: Uraian/PG dan tugas mandiri		Meeting via Zoom/Google Meets <ul style="list-style-type: none"><li>• Diskusi panel</li><li>• Metode Active /koperative learning/</li><li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li></ul> Estimasi waktu : 150 menit	2. Kontrol mutu, jaminan mutu, dan mutu terpadu 3. Mutu jasa (Service Quality)	
3	Memahami tentang TQM dalam pendidikan	Mahasiswa mampu memahami ttg TQM dalam	Kriteria : Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi		<ul style="list-style-type: none"><li>• E-Learning: Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li></ul>	1. Karakteristik sekolah yang bermutu 2. Mutu menunjang	10

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring		
				(1)	(2)	(3)	(4)
		pendidikan	Bentuk test: Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	perbaikan sekolah 3. Implementasi mutu di ruang kelas 4. Rancangan kelas 5. Masalah kurikulum	

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)				
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring						
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		masalah kurikulum									
4	Memahami tentang TQM dalam pendidikan 1. Mampu mengevaluasi proses 2. Mengetahui masalah disiplin 3. Memahami tentang pendidikan inklusi 4. Mengikut sertakan keterlibatan orang tua	Mahasiswa mampu memahami tentang TQM dalam pendidikan 1. Mampu mengevaluasi proses 2. Mengetahui masalah disiplin 3. Memahami tentang pendidikan inklusi 4. Mengikut sertakan keterlibatan orang tua	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	1. Mengevaluasi proses TQM 2. Masalah disiplin TQM 3. Pendidikan inklusi 4. Keterlibatan orang tua	10				

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)				
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring						
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		an orang tua									
5	Mampu mencari 5 sekolah bermutu 1. Mengetahui kreteria sekolah bermutu 2. Mengetahui keunggulan dan kelemahan 5 sekolah bermutu	Mahasiswa mampu mencari 5 sekolah bermutu 1. Mengetahui kreteria sekolah bermutu 2. Mengetahui i keunggulan dan kelemahan 5 sekolah bermutu	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	1. 5 contoh sekolah bermutu 2. Keunggulan dan kelemahan 5 sekolah tersebut.	10				
6	Memahami standar mutu BS5750 dan ISO9000	Mahasiswa mampu memahami standar mutu	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> )		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via</li> </ul>	1. BS5750 dan ISO9000	5				

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring		
				(1)	(2)	(3)	(4)
	1. Memahami BS5750 dan ISO9000 2. Mengapa pendidikan harus mempertimbangkan BS5750 3. Mengetahui filosofi dibalik BS5750 dan ISO9000 4. Mampu mengaplikasikan BS5750 dan ISO9000 dalam pendidikan	BS5750 dan ISO9000 1. Memahami BS5750 dan ISO9000 2. Mengapa pendidikan harus mempertimbangkan BS5750 3. Mengetahui filosofi dibalik BS5750 dan ISO9000 4. Mampu mengaplikasikan BS5750 dan ISO9000	materi Bentuk test: Uraian/PG dan tugas mandiri 1. Memahami BS5750 dan ISO9000 2. Mengapa pendidikan harus mempertimbangkan BS5750 3. Mengetahui filosofi dibalik BS5750 dan ISO9000 4. Mampu mengaplikasikan BS5750 dan ISO9000		Zoom/Google Meets <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperatif learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	2. Pendidikan mempertimbangkan BS5750 3. Filosofi dibalik BS5750 dan ISO9000 4. Aplikasi BS5750 dan ISO9000 dalam pendidikan 5. Hubungan antara BS5750 dan ISO9000 Dengan TQM	

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)				
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring						
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	5. Mengerti hubungan antara BS5750 dan ISO9000 Dengan TQM	dalam pendidikan	5. Mengerti hubungan antara BS5750 dan ISO9000 Dengan TQM								
7	Memahami standar mutu lainnya 1. Mengetahui tentang pedoman BS7850 untuk TQM 2. Mengetahui apa yang dimaksud	Mahasiswa mampu memahami standar mutu lainnya 1. Mengetahu i tentang pedoman BS7850 untuk TQM	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul>	1. Pedoman BS7850 untuk TQM 2. Investors in People 3. The Deming Prize 4. The Malcolm Baldridge Award 5. The European Quality Award	5				

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring		
				(1)	(2)	(3)	(4)
	<p>Investors in People</p> <p>3. Mengetahui tentang The Deming Prize</p> <p>4. Mengetahui tentang The Malcolm Baldridge Award</p> <p>5. Mengetahui tentang The European Quality Award</p>	<p>2. Mengetahui apa yang dimaksud Investors in People</p> <p>3. Mengetahui tentang The Deming Prize</p> <p>4. Mengetahui tentang The Malcolm Baldridge Award</p> <p>5. Mengetahui tentang The European Quality Award</p> <p>1.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimasi waktu : 150 menit</li> </ul>		

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring		
				(1)	(2)	(3)	(4)
9	Memahami kepemimpinan pendidikan mutu, kerja tim bagi mutu, alat dan teknik peningkatan mutu	Mahasiswa mampu memahami kepemimpinan pendidikan mutu, kerja tim bagi mutu, alat dan teknik peningkatan mutu  1. Mengerti pemimpin pendidikan 2. Memahami pentingnya kerja tim dalam pendidikan 3. Memahami lingkaran mutu 4. Mengetahui strategi dan alat-	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	1. Pemimpin pendidikan 2. Pentingnya kerja tim dalam pendidikan 3. Lingkaran mutu 4. Strategi dan alat-alat dasar peningkatan mutu	10

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)				
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring						
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		alat dasar peningkatan mutu									
10	Memahami perencanaan strategis mutu	Mahasiswa mampu memahami perencanaan strategis mutu 1. Mampu menjelaskan perencanaaan mutu 2. Memahami tentang manajemen mutu strategis 3. Mengerti tentang visi, misi dan tujuan	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri	•	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperatif learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> <li>• Estimasi waktu : 150 menit</li> </ul>	1. Perencanaan mutu 2. Manajemen mutu strategis 3. Visi, misi dan tujuan 4. Riset pasar 5. Analisis SWOT 6. Peristiwa kunci	10				

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)				
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring						
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
		4. Mengetahui tentang riset pasar 5. Memahami tentang analisis SWOT 6. Mengerti tentang peristiwa kunci  1.									
11	Memahami siklus pemecahan masalah 1. Mampu mengorganisasikan mutu 2. Memahami perencanaan mutu	Mahasiswa mampu memahami siklus pemecahan masalah  1. Mampu mengorganisasikan mutu	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150	1. Mengorganisasikan mutu 2. Perencanaan mutu 3. Implementasi mutu 4. Monitoring mutu	10				

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)				
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring						
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	3. Memahami Implementasi mutu 4. Melaksanakan monitoring mutu	2. Memahami perencanaan mutu 3. Memahami Implementasi mutu 4. Melaksanakan monitoring mutu 1.			menit						
12-13	Memahami Perangkat dan teknik pemecahan masalah 1. Mampu mengembangkan fokus kostumer 2. Memahami pernyataan Visi dan Misi	Mahasiswa mampu memahami Perangkat dan teknik pemecahan masalah 1. Mampu mengembangkan fokus kostumer	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> <li>• Metode Active /koperative learning/</li> <li>• Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	1. Mengembangkan fokus kostumer 2. Pernyataan Visi dan Misi 3. Faktor-faktor penting keberhasilan 4. Tujuan dan sasaran 5. Pernyataan manfaat Mutu	10				

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)				
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring						
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	3. Memahami faktor-faktor penting keberhasilan 4. Mengerti Tujuan dan sasaran 5. Memahami pernyataan manfaat Mutu	2. Memahami pernyataan Visi dan Misi 3. Memahami faktor-faktor penting keberhasilan 4. Mengerti Tujuan dan sasaran 5. Memahami pernyataan manfaat Mutu									
14-15	Memahami tentang Biaya Mutu 1. Mengetahui kisi-kisi Penerapan Mutu	Mahasiswa mampu memahami tentang Biaya Mutu 1. Mengetahui kisi-kisi	<b>Kriteria :</b> Presentasi,dan penguasaan, ( <i>Apersepsi</i> ) materi <b>Bentuk test:</b> Uraian/PG dan tugas mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Learning:</b> Tatap Maya/Web Meeting via Zoom/Google Meets</li> <li>• Diskusi panel</li> </ul>	1. Kisi-kisi Penerapan Mutu 2. Biaya dan keuntungan Mutu	10				

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [ Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Tatap Muka	Daring		
				(1)	(2)	(3)	(4)
	2. Mengetahui biaya dan keuntungan Mutu 3. Mengetahui biaya Pencegahan dan Kegagalan 4. Mengadakan Pengawasan dan Evaluasi	Penerapan Mutu 2. Mengetahui biaya dan keuntungan Mutu 3. Mengetahui biaya Pencegahan dan Kegagalan 4. Mengadakan Pengawasan dan Evaluasi			<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode Active /koperative learning/</li> <li>Penugasan/persensi kehadiran/Kuis di OLU</li> </ul> Estimasi waktu : 150 menit	3. Biaya Pencegahan dan Kegagalan 4. Pengawasan dan Evaluasi	
16	<b>UJIAN AKHIR SEMSTER (UAS)</b>						

Catatan :

1. Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI) adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. CPL yang dibebankan pada mata kuliah adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang

digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.

3. CP Mata kuliah (CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. Sub-CP Mata kuliah (Sub-CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran matakuliah tersebut.
5. Indikator penilaian kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
6. Kreteria Penilaian adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
7. Bentuk penilaian: tes dan non-tes.
8. Bentuk pembelajaran: Kuliah, Praktikum, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara berbasis daring/online
9. Metode Pembelajaran: Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, CooperativeLearning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
10. Materi Pembelajaran adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokokbahasan.
11. Bobot penilaian adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan Terstruktur, BM=Belajar Mandiri.

#### **EVALUASI:**

- |                      |      |
|----------------------|------|
| 1. Keaktifan         | 10%  |
| 2. Tugas terstruktur | 25%  |
| 3. UTS               | 25%  |
| 4. UAS               | 40 % |

**Informasi dan Kontak Dosen**

Email : [m.arahmanto@uhamka.ac.id](mailto:m.arahmanto@uhamka.ac.id)

Phone : 0821-2217-2145



# MEMAHAMI KONSEP MUTU SECARA UMUM

M. ARIFIN  
RAHMANTO

# TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Sejak tahun 1980 lahirlah suatu sistem manajemen kontemporer di Amerika Serikat disebut Total Quality Management (TQM) dengan tokohnya Edward Deming. Di lingkungan Angkatan Laut Amerika Serikat disebut Total Quality Leadership (TQL), sedangkan di Jepang disebut Total Quality Control (TQC) dan di Singapura disebut Total Quality Process (TQP). Di Indonesia berkembang tahun 1985 sampai sekarang.

# KONSEP MUTU

Sebelum mendefinisikan MMT (*TQM*) perlu dipahami arti “mutu” (*quality*) secara umum.

- Istilah ini sering diartikan sebagai usaha menyenangkan para pelanggan (*customers*) dengan berusaha memenuhi permintaan dan keinginan-keinginan mereka.
- Secara umum domain mutu mencakup kualitas layanan antara lain berupa penampilan, keadaan produk, ketersediaan, pengiriman, reliabilitas, perawatan, dan kelayakan harga.

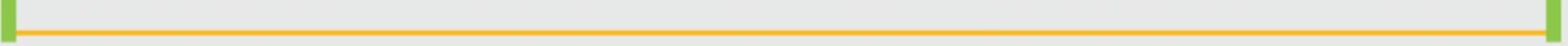
# PENGERTIAN TQM

**TQM**

*An organizational strategy of commitment to improving customer satisfaction by developing techniques to carefully manage output Quality.*

(Greenberg and Baron, 1995)

**TQM adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan memperbaiki upaya guna memenuhi keluahan para pemakai produk dan jasa pada masa ini dan diwaktu yang akan datang (Soewarno Hardjosaedarmo, 1996:2).**



***Total Quality Management in Education“ is about creating a quality culture where the aim of every member of staff is to delight their customer, and where the structure of their organization allow to do so”.***

(Sallis, 1993: 26)



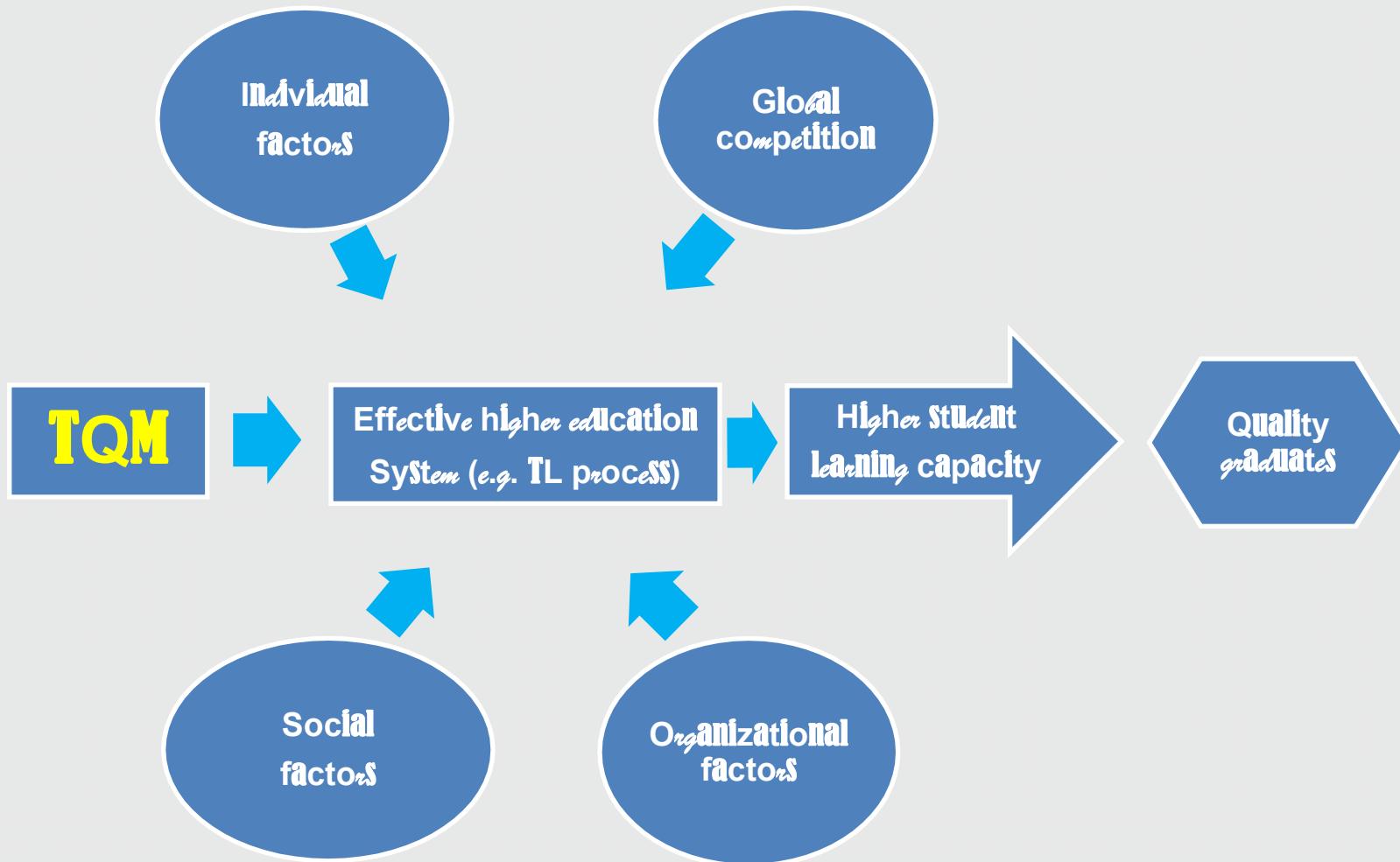
**Dalam konteks pendidikan di Sekolah  
Seharusnya input, proses dan output  
pendidikan memiliki kualitas sesuai dengan  
yang diharapkan oleh customer  
(pelanggan) dan pada akhirnya  
terpenuhinya Customer Satisfaction  
(Kepuasan Pelanggan).**

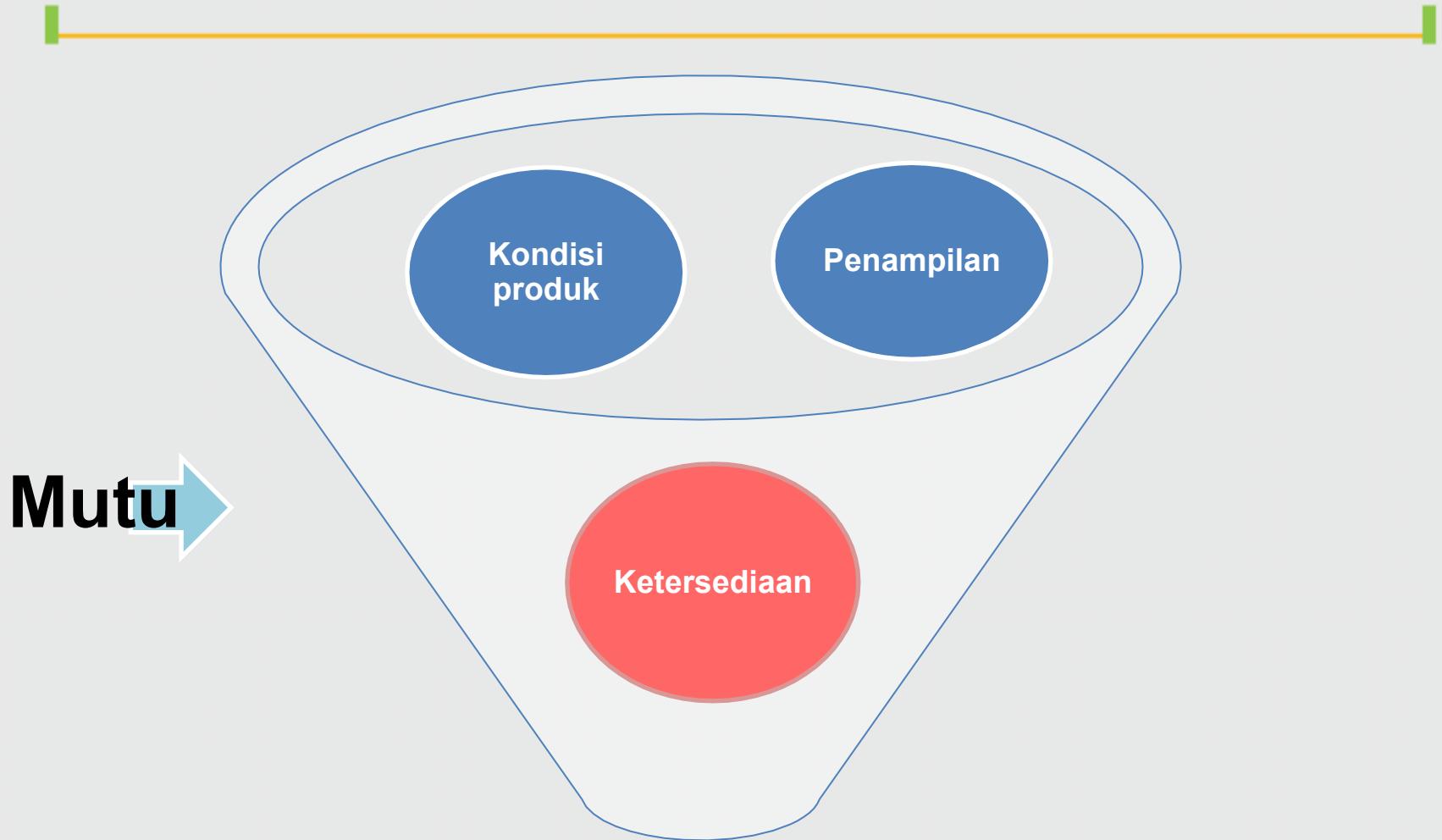
# KOMPONEN YANG TERKAIT DALAM MUTU PENDIDIKAN, MENURUT MUCHLAS SAMANI (1999,25) :

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah kepala sekolah sebagai manajer perlu menerapkan dan memahami pendekatan Total Quality Management(TQM) yang merupakan pendekatan manajemen yang memusatkan perhatian pada peningkatan mutu komponen yang terkait, yaitu :

1. Siswa : Kesiapan dan motivasi belajar.
2. Guru : Kemampuan profesional, kemampuan personal, kemampuan sosial.
3. Kurikulum : Relevansi konten dan operasionalisasi proses pembelajarannya.
4. Dana, sarana dan prasarana : Kecukupan dan keefektifan dalam mendukung proses pembelajarannya.
5. Masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, dan perguruan tinggi) : Partisipasi dalam pengembangan program-program pendidikan di sekolah.

# Latar Belakang: Tuntutan Penerapan *TQM* di Lembaga pendidikan





# Lembaga pendidikan melalui proses :

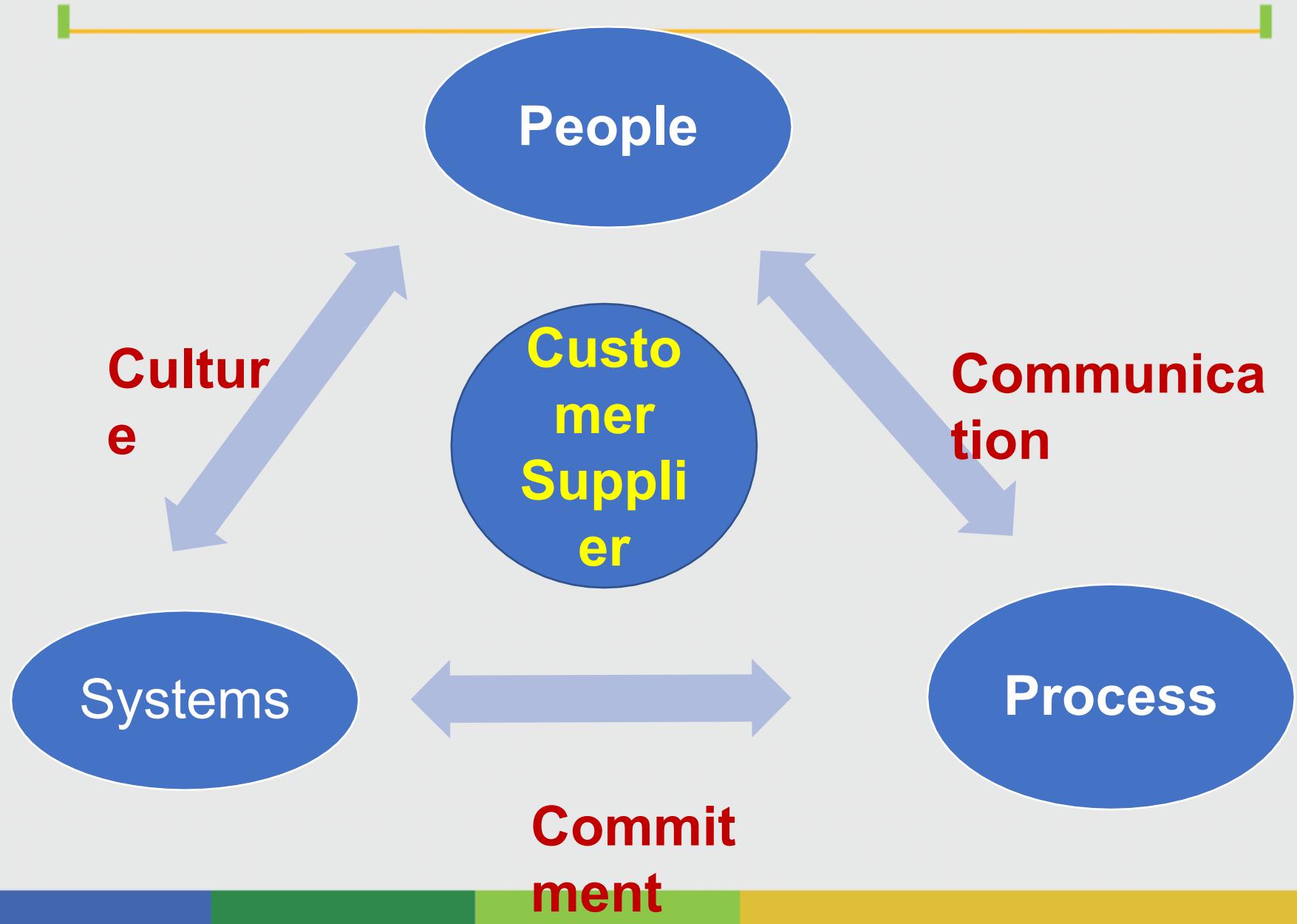
PLAN

DO

CHEC  
K

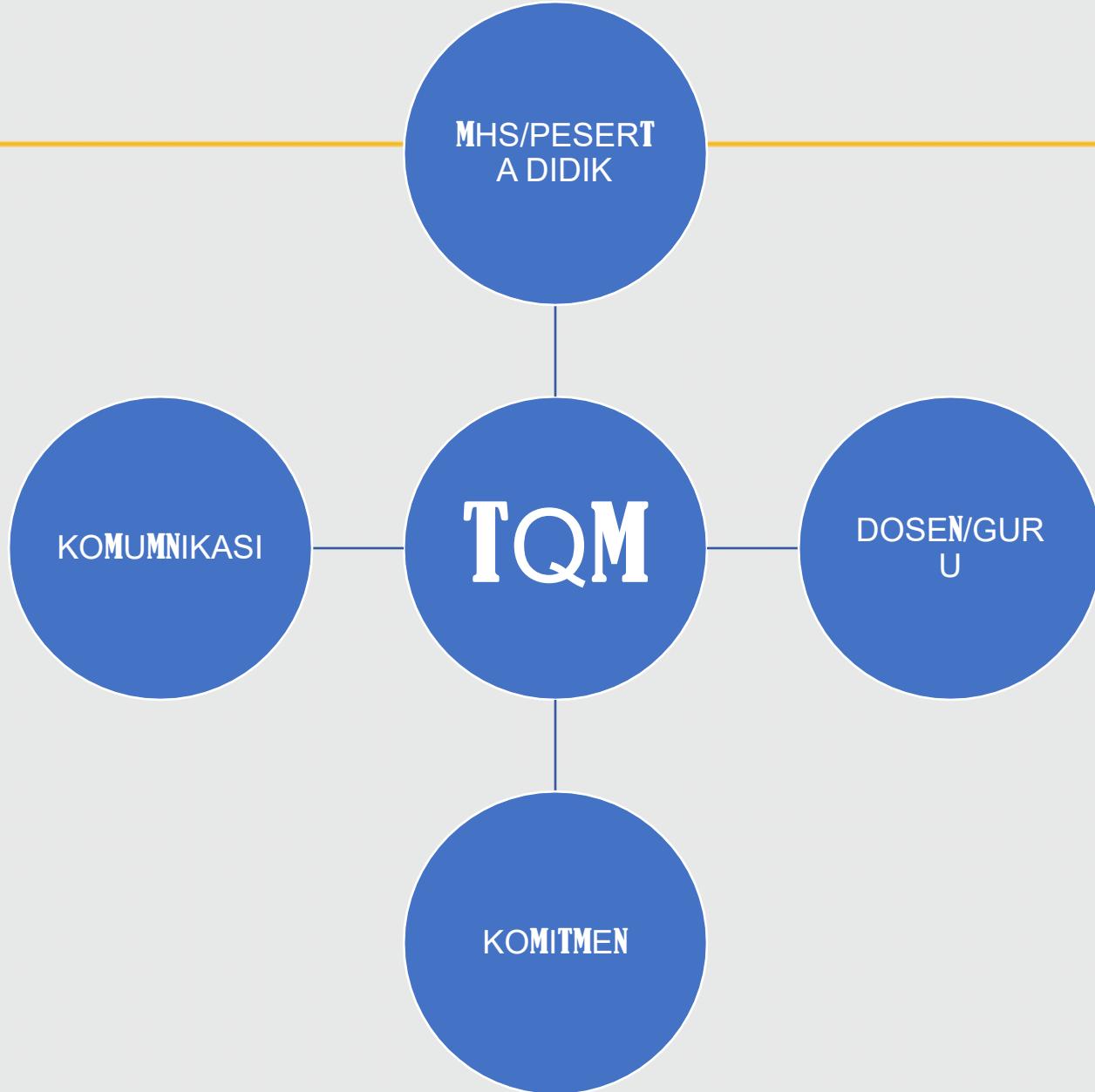
ACT

# The Core of TQM



# Konsep inti penerapan TQM (*the core of TQM*)

Pertautan antara mahasiswa sebagai pelanggan dan dosen sebagai supplier pembelajaran berkualitas. Kemungkinan terjadinya pertautan ini harus dikelilingi atau didukung oleh adanya komitmen terhadap mutu, komunikasi pesan kualitas, pengakuan kebutuhan terhadap perubahan budaya organisasi untuk membangun mutu total.



# **Quality Education:**

**Customer Satisfaction**

**Whole  
Organization  
Involvement**



**Quality  
Service**

# Budaya Baru Manajemen dalam Membangun Mutu Pembelajaran SEKOLAH



Budaya pembelajaran berbasis TQM



## Karakteristik Model *TQM* di SEKOLAH

# Indikator-indikator pengembangan model *TQM* proses pembelajaran

---

- Beberapa patokan dasar yang dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan model manajemen mutu terpadu perkuliahan, antara lain: standar isi, proses, kompetensi lulusan, dan standar penilaian.

(PPRI Nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan)

# Penerapan *TQM* Peningkatan Mutu Pembelajaran

Komitmen pengelolaan mutu terpadu pembelajaran di kampus diawali dengan langkah-langkah sistematis, melalui siklus PDCA sebagai berikut.

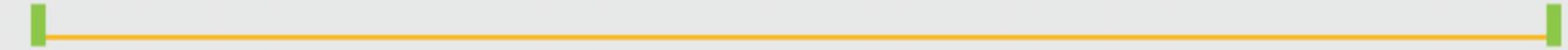


Proses TQM sebagai siklus

# REFLEKSI

---

- Kembangkan sebuah rencana pembelajaran inovatif yang berusaha meningkatkan mutu berkelanjutan. Bagaimanakah pelaksanaan model pembelajaran yang telah direncanakan? Sejauhmanakan model yang diterapkan mencapai tujuan-tujuan pembelajaran? Bagaimanakah tindakan perbaikan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan mutu secara berkelanjutan.

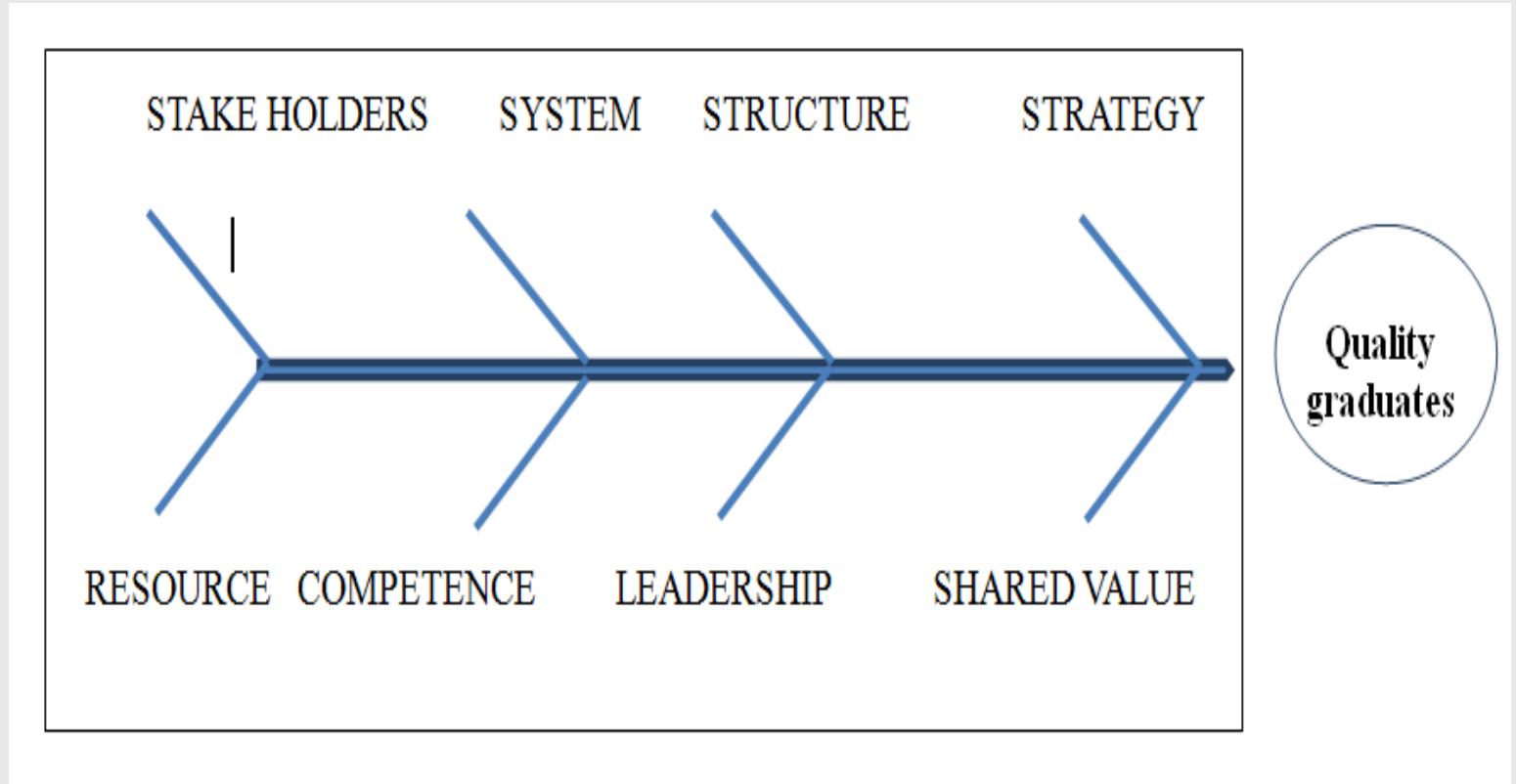


- Gunakan matriks berikut untuk membantu Anda mengembangkan rencana pembelajaran berbasis *TQM*.

<b>PLAN</b>	<b>DO</b>	<b>CHECK</b>	<b>ACT</b>

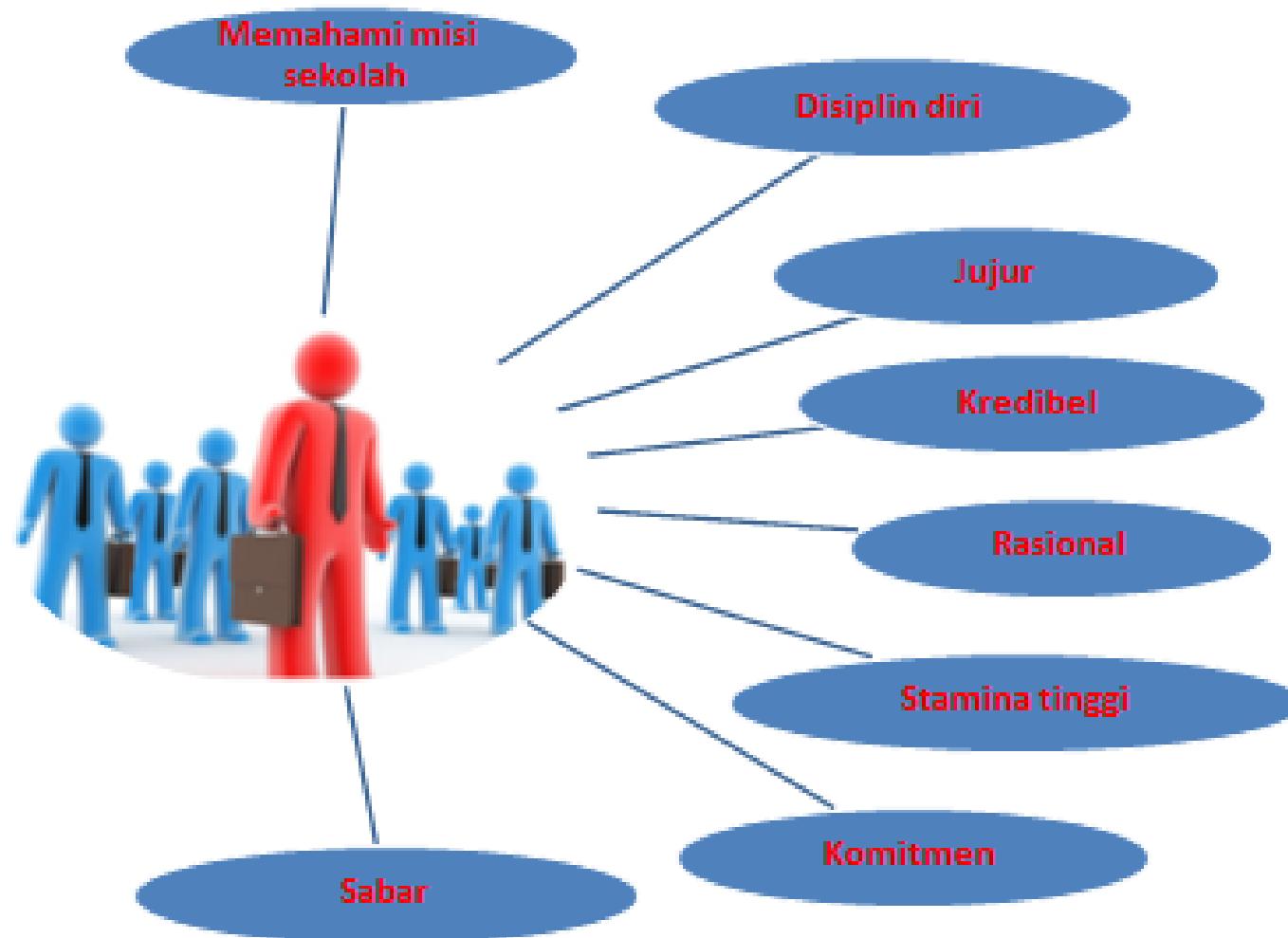
# Kiat Memuaskan Pelanggan (Mahasiswa)





## Langkah-langkah sinergis Program TQM

# Karakteristik pemimpin TQM yang diperlukan



# TUGAS

---

q CARILAH TOKOH-TOKOH  
MUTU DAN PENDAPANYA  
TENTANG MUTU ?

**KEPEMIMPINAN**  
**untuk**  
**MERAIH MUTU**

# DAFTAR ISI

-  1. Arti dan Peran Pemimpin Kependidikan
-  2. Syarat-syarat Pemimpin
-  3. Sifat-sifat Ideal Pemimpin
-  4. Wawasan Pemimpin (Visi, Misi, Tujuan, Nilai-nilai)
-  5. Kepemimpinan yang Baik
-  6. Cara Berfikir Tentang Mutu
-  7. Pemimpin Buatan Sekedar Manajer
-  8. Perbedaan Pemimpin dan Kepala
-  9. Pemberdayaan
-  10. Gaya Kepemimpinan
-  11. Struktur Organisasi vs Struktur Pelayanan

# **ENAM PERTANYAAN DASAR DALAM KEPEMIMPINAN UNTUK MMT**

- 1. Mengapa kita ada dalam organisasi ini ?**  
**Apakah maksud tugas kita ? (*mission*)**
- 2. Akan menjadi macam apakah organisasi kita di masa depan; Kita ingin menjadi apa ? (*vision*)**
- 3. Apa yang kita yakini, dan apa yang kita inginkan agar semua orang memiliki ? (*values*)**
- 4. Arahan apa yang akan kita berikan kepada orang-orang dalam organisasi agar mereka tahu apa yang harus dilakukan dalam menyediakan pelayanan dan barang kepada pelanggan kita. (*policy*)**
- 5. Apakah hal-hal yang dalam jangka panjang dan jangka pendek perlu kita capai agar memungkinkan kita memenuhi misi dan mewujudkan visi kita ? (*goals and objectives*)**
- 6. Bagaimana kita akan bertindak menuju visi kita dan mencapai tujuan-tujuan kita ? (*methodology*)**

# PENGERTIAN TTG KEPEMIMPINAN

***KEPEMIMPINAN adalah suatu kegiatan mempengaruhi perilaku orang banyak agar mau bekerjasama untuk mencapai sesuatu tujuan tertentu yang telah disepakati.***

Dalam proses kepemimpinan tersebut seorang pimpinan membimbing, memberi pengarahan, mempengaruhi perasaan dan perilaku orang lain, serta menggerakkan orang lain itu untuk bekerja menuju sasaran yang diingini bersama.

# PERAN PEMIMPIN KEPENDIDIKAN

- 1. Berkomunikasi.
- 2. Memusatkan perhatian pada pelanggan.
- 3. Membudayakan mutu.
- 4. Mengadakan inovasi.
- 5. Menampung aspirasi pelanggan.
- 6. Menetapkan struktur lembaga, tanggung-jawab dan wewenang.
- 7. Mengoreksi kebijaksanaan.
- 8. Mengatasi kendala.
- 9. Mengembangkan tim-tim kecil.
- 10. Mengembangkan mekanisme pemantauan dan evaluasi keberhasilan.
- 11. Mengadakan kaderisasi.
- 12. Memberdayakan anggota (*Empowerment*)
- 13. Memotivasi anggota.



# SYARAT-SYARAT PEMIMPIN

- 1. Memiliki visi.
- 2. Kemampuan kerja keras.
- 3. Tekun dan tabah
- 4. Disiplin.
- 5. Memiliki sikap kepelayanan :
  - Care (Kepedulian)
  - Courtesy (Sopan, Berbudi)
  - Concern (Perhatian yang besar)
  - Friendliness (Sikap bersahabat)
  - Helpfulness (Sedia membantu)



# KOMPONEN-KOMPONEN KEPEMIMPINAN

Menurut W. Edwards Deming

## P E M I M P I N :

1. Memahami dan mengutarakan pada orang-orangnya makna sesuatu sistem : *menjelaskan tujuan-tujuan sistem, dan pentingnya kerja kelompok untuk mencapai tujuan.*
2. Membantu orang-orang memandang diri mereka sendiri sebagai komponen-komponen dalam suatu sistem: *untuk membangun kerjasama ke arah optimasi usaha-usaha untuk mencapai tujuan.*
3. Mengerti bahwa orang-orang berbeda satu dengan lainnya : *berusaha menciptakan minat, tantangan, dan kegembiraan bagi setiap orang dalam pekerjaan. Berusaha mengoptimasikan latar belakang keluarga, pendidikan, pengalaman, keterampilan, harapan, dan kemampuan setiap orang. Bukan meranking orang-orang, melainkan mengakui adanya perbedaan-perbedaan, dan berusaha menempatkan setiap orang pada posisi siap berkembang.*

- 4. Belajar tanpa henti.** *Mendorong orang-orang agar belajar. Lembagakan sistem pendidikan dan pelatihan untuk selalu meningkatkan kemampuan kerja orang-orang. Mendorong adanya **pendidikan berkelanjutan**.*
- 5. Adalah pengarah (coach) dan penasihat, bukan hakim.**
- 6. Memahami sistem yang stabil.** *Ia mengetahui bahwa kinerja setiap orang yang bisa mempelajari sesuatu ketrampilan akan sampai pada suatu keadaan stabil, dan pelajaran-pelajaran lebih lanjut tidak akan meningkatkan kinerjanya. Dalam keadaan stabil, jika orang tersebut diberi tahu mengenai suatu kekeliruan, perhatiannya akan terbelokkan ke arah lain.*
- 7. Ia mempunyai tiga sumber kekuatan : otoritas jabatan; pengetahuan; dan kepribadian, daya persuasi, serta ketaktisan.** *Para pemimpin sering mengembangkan dan menggunakan yang kedua dan yang ketiga, tapi jarang mengandalkan yang pertama. Namun demikian dia mengembangkan kewajiban menggunakan otoritas jaba-tan untuk mengubah proses -- peralatan, bahan-bahan, metode-metode -- untuk mewujudkan peningkatan.*

( W. Edwards Deming )

- 8. Mempelajari hasil-hasil dengan tujuan meningkatkan kinerjanya sebagai pengelola orang-orang.**
- 9. Berusaha menemukan siapa, kalau ada, di dalam sistem yang membutuhkan bantuan khusus.** *Adanya individu-individu yang menghadapi hambatan sehingga gagal dalam melaksanakan tugasnya. Bantuan khusus mungkin dalam bentuk pengaturan kerja yang baru.*
- 10. Menciptakan kepercayaan.** *Ia menciptakan lingkungan yang mendorong kebebasan dan inovasi.*
- 11. Tidak mengharapkan kesempurnaan.**
- 12. Mendengarkan dan belajar tanpa menjatuhkan palu hakim pada orang yang ia dengarkan.**



**13. Melakukan percakapan informal, spontan, santai dengan setiap orang setidak-tidaknya sekali setahun, bukan untuk menghakimi, melainkan hanya untuk mendengarkannya.** *Tujuannya adalah untuk mengembangkan pemahaman mengenai orang-orangnya, tujuan-tujuan mereka, harapan-harapan serta kekhawatiran-kekhawatiran mereka.*



**14. Ia memahami keuntungan-keuntungan kerja sama dan kerugian-kerugian dari persaingan antara orang-orang dan antara kelompok-kelompok.**

( W. Edwards Deming, )

## SIFAT-SIFAT IDEAL PEMIMPIN



- |  |           |        |
|--|-----------|--------|
| ■ Imtaq  | Sabar     | Jujur  |
| ■ Bertanggung-jawab  | Disiplin  | Berani |
| ■ Terampil   | Cerdas    | Tegas  |
| ■ Terbuka  | Toleran   | Adil   |
| ■ Obyektif   | Sederhana | Sehat  |
| ■ Memiliki rasa humor  |           |        |
| ■ Ing ngarso sung tulodo, ing madya asung karso, tut wuri handayani. |           |        |



# **PEMIMPIN PERLU MEMILIKI WAWASAN**

## **VISI (VISION)**

- \* Pandangan jauh ke depan, angan-angan
- \* Impian, idaman, cita-cita.
- \* Misalnya : *All our learners shall succeed.*

*Providing the highest standard of learning.*

*Mencerdaskan kehidupan bangsa.*

*Menghasilkan lulusan yang mampu bersanding dan bersaing .*

*Menjadi teladan bagi yang lain.*

## **MISI (MISSION)**

- Terkait dengan visi.
- Membedakan lembaga yang satu dari yang lain.
- Pelaksanaan tugas jangka panjang.
- Dapat fleksibel.
- Penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan PPM.
- Peningkatan mutu dan memusatkan perhatian pada pelanggan.

## **NILAI-NILAI (VALUES)**

- \* Prinsip-prinsip untuk mencapai visi dan misi.
- \* Integritas ilmiah dan moral.
- \* Pemerataan kesempatan.
- \* Peningkatan mutu secara berkesinambungan.

## **TUJUAN (GOAL)**

- \* Tujuan yang dapat diraih.
- \* Realistik sesuai sikon.
- \* Dapat diukur dan dinilai.



## **KEPEMIMPINAN YANG BAIK**

**Pemimpin yang baik memiliki lima kebiasaan dan sepuluh tekad.**

KEBIASAAN	T E K A D
1. Menantang adanya Proses	1. Mencari kesempatan 2. Mencoba dan Ambil risiko.
2. Berbagi visi dengan orang lain	3. Berfikir Jauh kedepan 4. Mengajak orang lain
3. Memberdayakan orang lain untuk bertindak	5. Lakukan Kerjasama 6. Memperkuat orang lain
4. Membuat Model	7. Memberi contoh 8. Meraih kemenangan kecil
5. Memberi semangat Orang lain	9. Mengakui Sumbangan Anggota / 10. Rayakan Keberhasilan



# CARA BERFIKIR TENTANG MUTU

MANAJEMEN KONVENTSIONAL	MANAJEMEN MUTU
II Perbaikan Mutu perlu uang dan waktu.	<ul style="list-style-type: none"><li>o Perbaikan Mutu menghemat waktu dan uang.</li></ul>
II Pekerjaan adalah rangkaian peristiwa.	<ul style="list-style-type: none"><li>o Pekerjaan adalah sistem terpadu dari beberapa proses.</li></ul>
II Kuantitas sama pentingnya dgn kualitas.	<ul style="list-style-type: none"><li>o Tanpa kualitas, kuantitas tiada arti.</li></ul>
II Mutu berarti mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya (MBO).	<ul style="list-style-type: none"><li>o Mutu berarti Perbaikan yang berkelanjutan.</li></ul>
II 95% betul adalah cukup bagus.	<ul style="list-style-type: none"><li>o Hanya 100% usaha terbaik yang cukup.</li></ul>



## Lanjutan

MANAJEMEN KONVENTIONAL	MANAJEMEN MUTU
II Mutu adalah hasil dari pemeriksaan yg baik.	○ Mutu menyatu dengan cara kerja dari awal.
II Pemasok tak ada kaitannya dengan mutu kerja kita.	○ Para pemasok adalah mitra kerja kita.
II Pelanggan adalah orang2 yang kita tawari produk kita.	○ Pelanggan adalah bagian integral dari organisasi kita.
II Untuk mendapatkan mutu kita perlu karyawan yang lebih baik.	○ Mutu dapat dicapai melalui pelatihan yang lebih baik bagi karyawan kita plus kepemimpinan yang bermutu.

# **PEMIMPIN, BUKAN MANAJER !!**

<b>MANAJER</b>	<b>PEMIMPIN</b>
1. Tunduk pada konteks.	1. <i>Menguasai konteks.</i>
2. Mengurus / Mengelola organisasi.	2. <i>Memperbarui organisasi.</i>
3. Salinan / Turunan.	3. <i>Asli.</i>
4. Memelihara organisasi.	4. <i>Mengembangkan organisasi.</i>
5. Fokus pada sistem dan struktur.	5. <i>Fokus pada orang.</i>
6. Menyandarkan diri pada struktur.	6. <i>Didasari oleh rasa percaya diri.</i>



## **PERBEDAAN ANTARA PEMIMPIN DAN KEPALA**

<b><u>PEMIMPIN</u></b>	<b><u>KEPALA</u></b>
* Dipilih	* Ditunjuk, diangkat
* Kepercayaan kelompok	* Kekuasaan atasan
* Pencetus ide, koordinator	* Penguasa
* Tanggung-jawab terhadap atasan dan kelompok.	* Tanggung-jawab terhadap atasan.
* Berasal dari kelompok	* Bisa bukan berasal dari kelompok
* Punya kelebihan bihan	* Belum tentu punya kele-



# **PEMBERDAYAAN**

## **KEPADА BAWAHAN**

---

- u Beri tugas yang jelas tujuannya.**
- u Beri kebebasan mencari cara kerjanya.**
- u Beri fleksibilitas kerja yang diperlukan.**
- u Beri pendidikan & pelatihan yang diperlukan.**
- u Sediakan fasilitas yang memang diperlukan.**
- u Akui dan hargai segala usahanya.**
- u Ciptakan suasana kerja yang mendukung.**



## KEPEMIMPINAN MMT

- + Fokus pada kelompok.
- + Melimpahkan wewenang untuk ambil keputusan.
- + Merangsang kreativitas.
- + Memberi semangat/motivasi, inisiatif dan inovasi.
- + Memikirkan program penyertaan bersama.
- + Proaktif (Pencegahan masalah)
- + Memperhatikan SDM.
- + Bicara tentang persaingan ketat.
- + Membina karakter, budaya, dan iklim organisasi.
- + Kepemimpinan tersebar.

## KEMANAJERAN

- o Fokus pada individu.
- o Mengendalikan proses keputusan.
- o Memaksakan ide lama.
- o Mempertahankan kebiasaan lama.
- o Usulan program sendiri.
- o Reaktif.
- o Memperhatikan bisnis.
- o Sedikit tentang persaingan.
- o Tidak penting, bukan tugasnya.
- o Kepemimpinan terpusat.



# GAYA KEPEMIMPINAN

Q

"INDEPENDENCE-LEVEL SCALE"



DELEGATING

FACILITATING

COACHING

DIRECTING



Bill Creech (1995) :

## LIMA PILAR MMT

1. Produk (barang / jasa) adalah Tujuan Utama Organisasi.
2. Mutu produk tidak mungkin tercapai, tanpa Proses yang bermutu.
3. Mutu Proses tidak mungkin ada, tanpa Organisasi yang tepat.
4. Organisasi yang tepat tidak ada artinya, tanpa Kepemimpinan yang memadai.
5. Komitmen yang kuat dari bawah ke atas merupakan pendukung Pilar-pilar yang lain.

**TQM** = *Tindakan Gabungan yang Membuat Tim Berhasil.*

**T**RUST : Percayai Mereka setelah Mereka Dilatih.

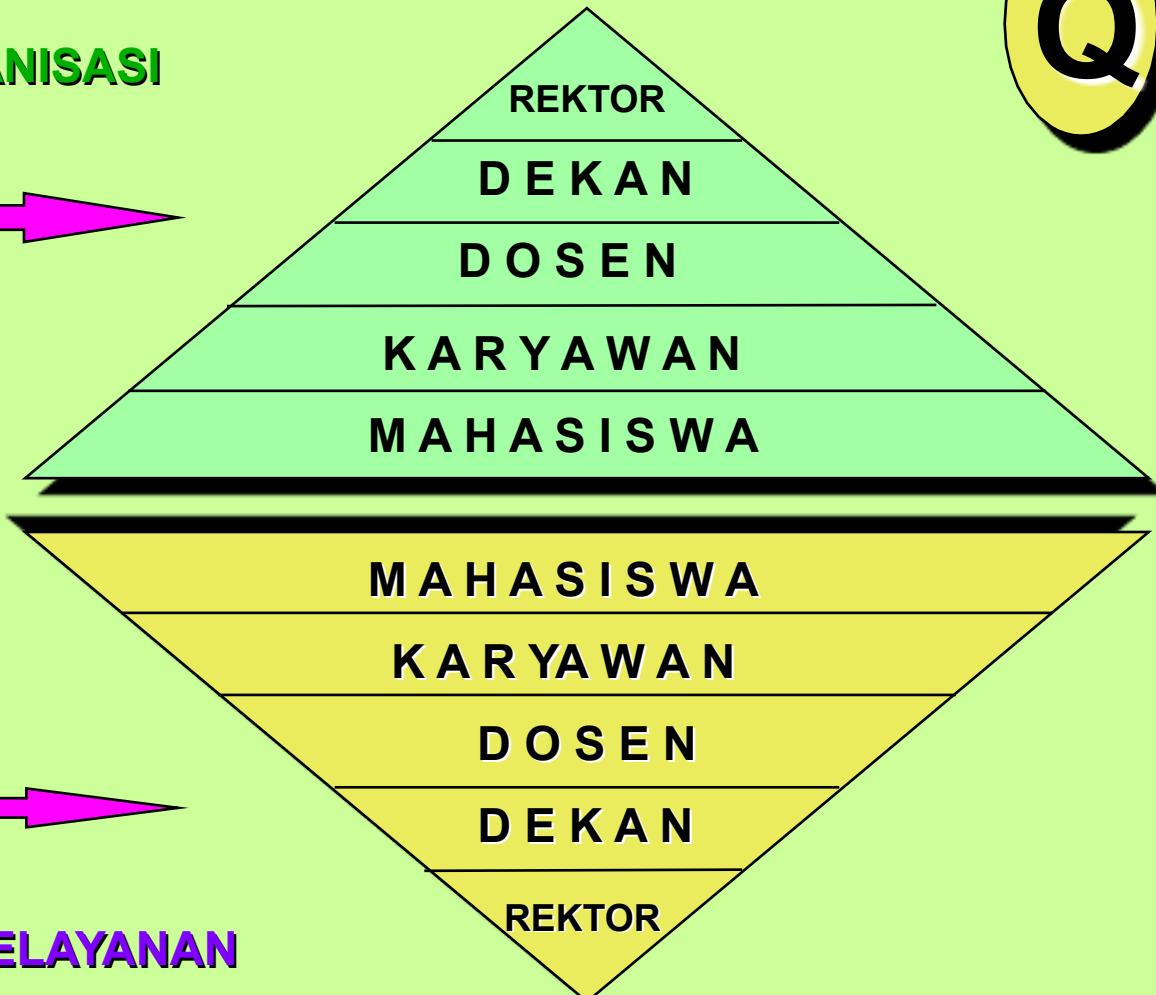
**E**MPOWER : Beri Wewenang dengan Kebebasan Bertindak.

**A**IM : Perlengkapi Mereka dengan Tujuan dan Sasaran.

**M**EASURE : Ukur Keberhasilan Mereka, Untuk Umpan Balik.

**S**UPPORT : Dukung Mereka Dengan Sumberdaya & Bantuan.

## **STRUKTUR ORGANISASI (Kekuasaan) di PT**



## **STRUKTUR KEPELAYANAN DI PT.**



**SEKIAN  
TERIMA KASIH ATAS  
PERHATIAN ANDA**



# KonSep

## Total Quality Mana...

---

M, ARIFIN  
RAHMANT

# Mengenal Total Quality Management (TQM)

---

Krisis produktivitas

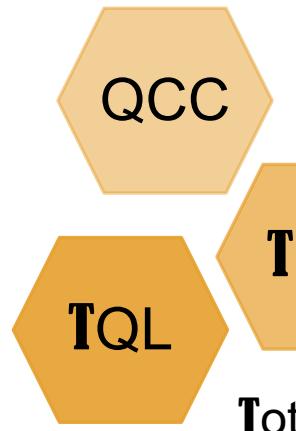


Istilah lain untuk  
Management (TQM)

Total Quality Management (TQM)

Pada mulanya dikembangkan oleh W.  
Edwards Deming.

Istilah mutu pertama kali muncul di  
dunia industri



# Definisi

## Total Quality Management (TQM)

Manajemen Mutu Terpadu

### ► Manajemen

Kegiatan mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

### ► Quality

Ukuran baik buruk suatu benda; keadaan; taraf atau derajat (dalam KBBI)

T

Segala benda/fasilitas dan setiap orang yang ada di organisasi dilihatkan dalam peningkatan yang berkelanjutan

Q

Total kepuasan pelanggan adalah focus utama dan semua manager dan staf.

M

Setiap orang dalam organisasi apa pun dalam posisi atau peran mereka adalah masing-masing

# Lanjutan

## Menurut SantoSo

**Total Quality Management merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.**

## Menurut Nasution

**Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan saya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.**

# Karakteristik khusus TQM

Partisipasi aktif dari semua pihak, baik manajemen maupun karyawan

Berorientasi pada mutu berdasarkan pengguna

Dinamika manajemen, top down dan bottom up



Menanamkan budaya teamwork dengan

Menanamkan budaya problem solving

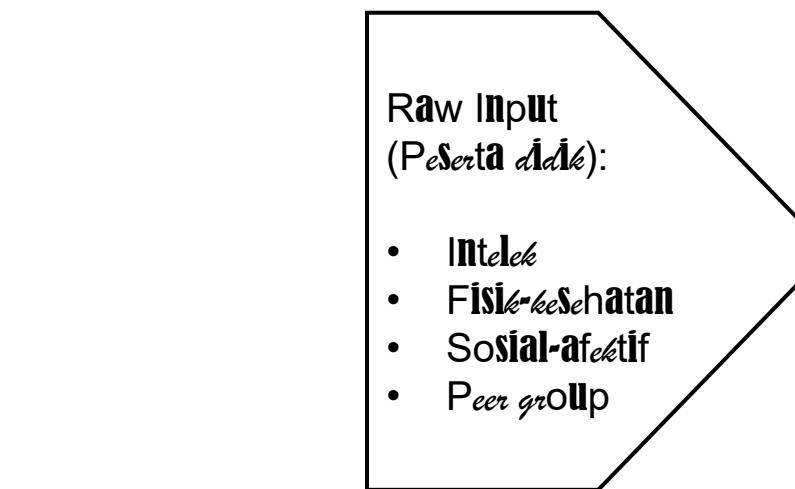
PDCA approach dengan baik

Perbaikan berkelanjutan sebagai proses masalah

# Karakteristik TQM Menurut Hadri Nawawi

- Fokus pada pelanggan
- Memiliki olesci tinggi terhadap kualitas
- Pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pem
- Memiliki komitmen jangka panjang
- Membutuhkan kerjasama tim
- Memperbaiki proses secara berkesinambungan
- Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- Memberikan kebebasan yang terkendali
- Memiliki kesatuan yang terkendali
- Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

# Faktor-faktor yang terlibat dalam pengembangan mutu secara sistemik



## Instrumental Input:

- Kelijakan pendidikan
- Program pendidikan-kurikulum
- Personil: KepSek, guru, Staf, TU
- Sarana, fasilitas, media, dana

## Proses pendidikan:

- Pengajaran
- Pelatihan
- Pembinaan
- Evaluasi
- Ekstrakurikuler
- Pengelolaan

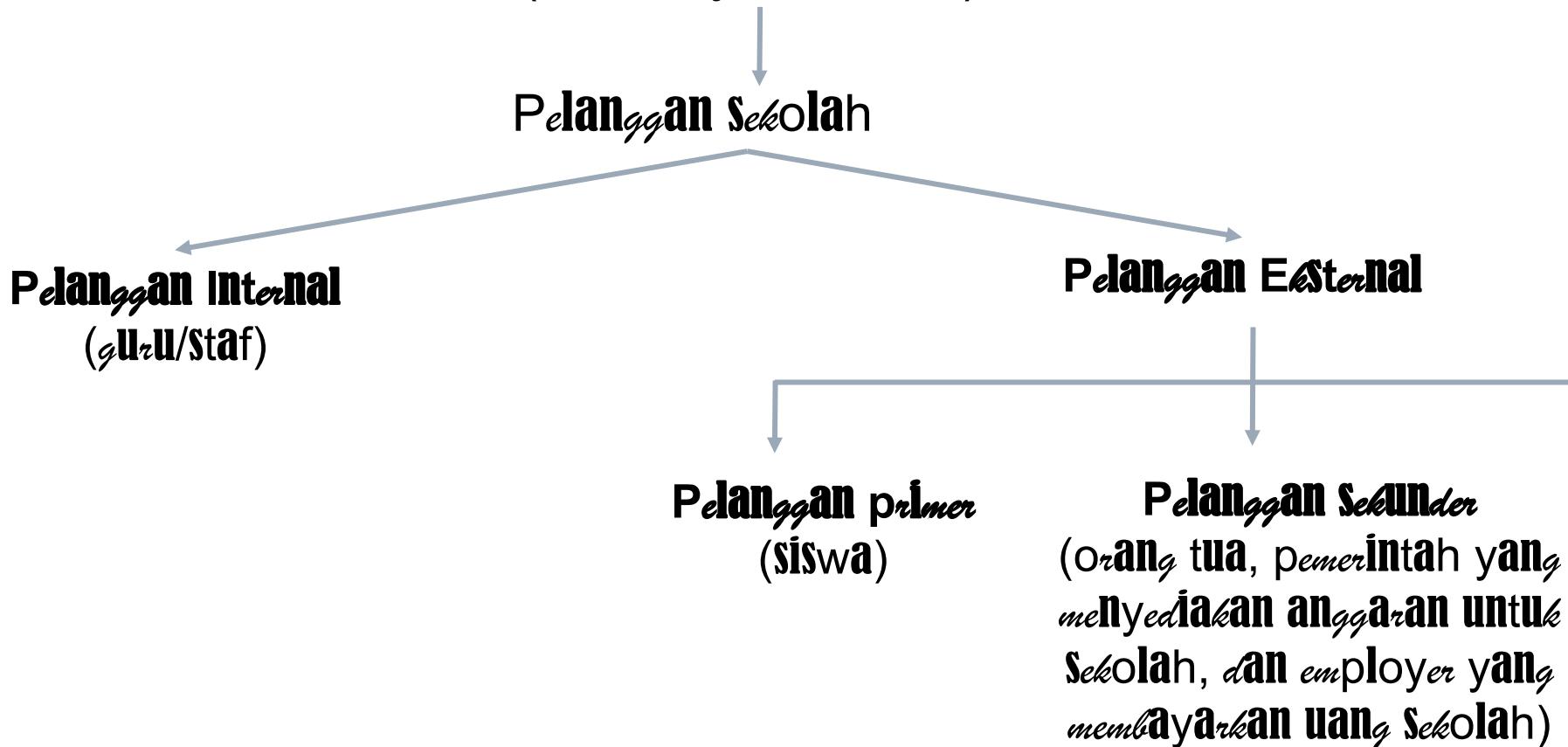
## Environmental Input:

- Lingkungan sekolah
- Lingkungan keluarga
- Masyarakat
- Lembaga sosial, unit kerja

# Total Quality

# **Sekolah**

(Unit Layanan Jasa)

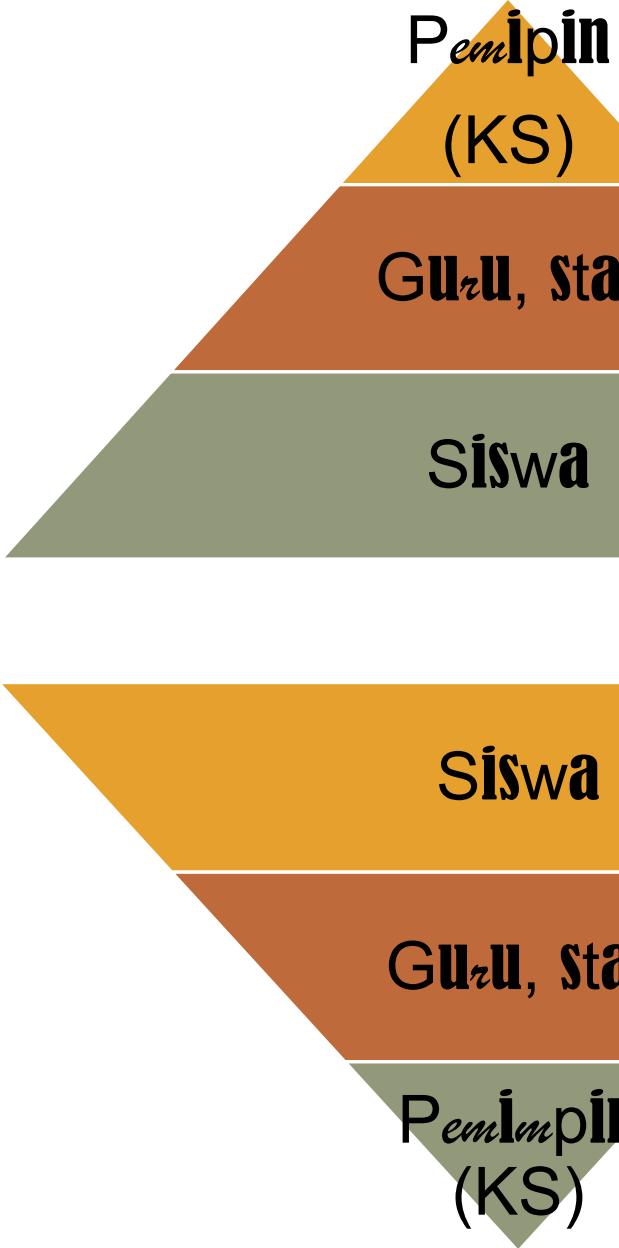


# Misi utama TQM dalam pendidikan

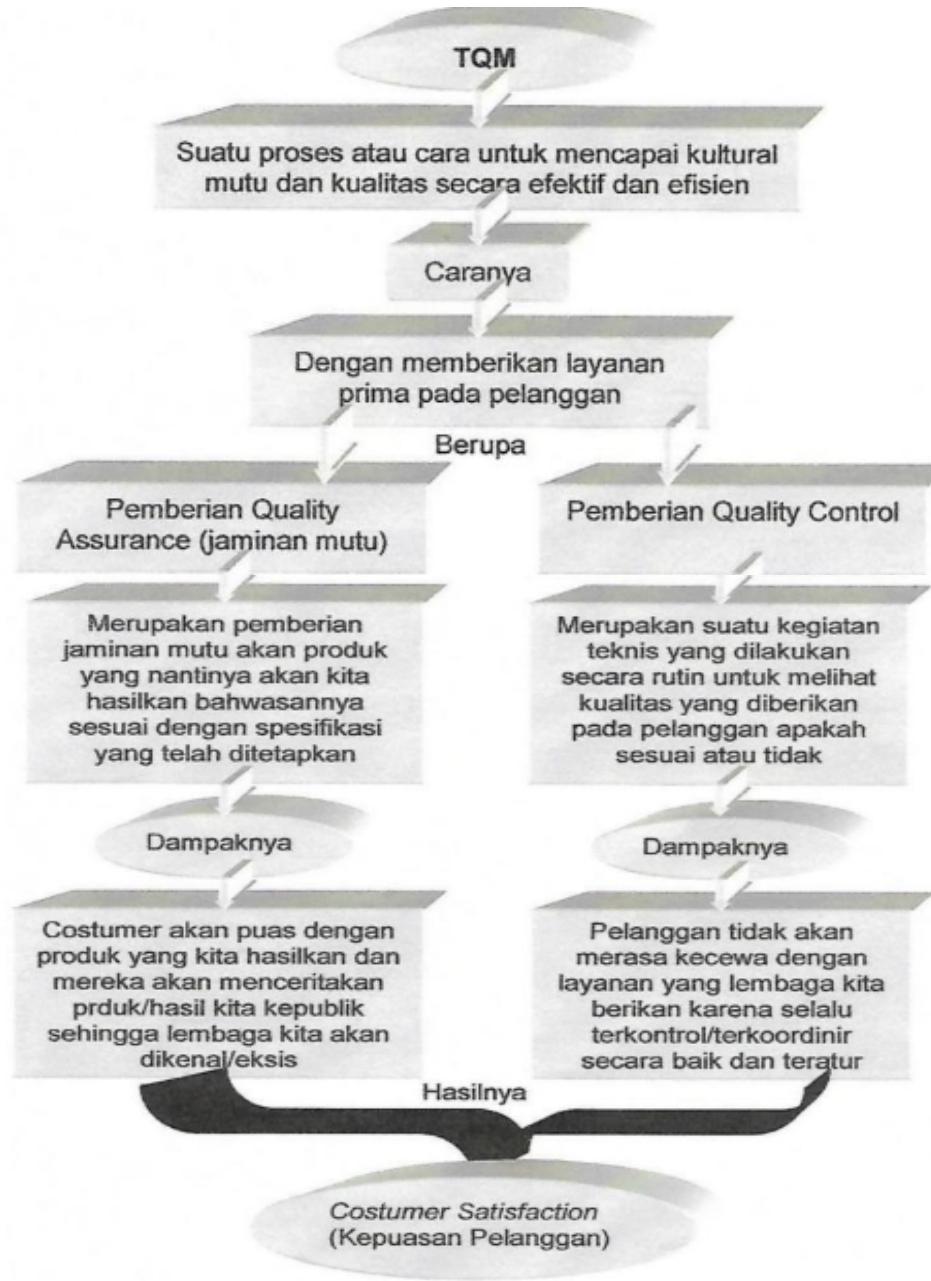
---

Pengembangan dan peningkatan kualitas pendidikan dilakukan secara holistik, komprehensif, namun berprinsip perbaikan tia ad henti yang artinya peningkatan semua sektor pendidikan yang dilakukan oleh semua dalam organisasi secara berkelanjutan.

# **Perubahan Kultur dalam TQM (MMT)**



# Alur



# **Keuntungan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan**

## **Menurut Field:**

- ✓ Memperkuat organisasi pendidikan dan memberikan arah bagi per
- ✓ Menolong pengelola untuk bekerja sebagai teman dalam kelompok
- ✓ Penanganan program pendidikan dengan pendekatan holistik Semua unsur pendidikan mengalami perubahan cara pengaturan
- ✓ Meningkatkan partisipasi setiap orang yang terlibat dalam pendidikan dan usaha-usaha masyarakat perguruan

- ✓ Mengarahkan orang tua dan pelajar untuk membuat saran guna pendidikan
- ✓ Mengarahkan pembuatan standar mutu pendidikan
- ✓ Mengembangkan sikap proaktif terhadap sesuatu yang memerlukan pendidikan
- ✓ Mengendalikan pengaruh segala sesuatu yang dilaksanakan mengendalikannya.

# Total Quality Management (TQM)

alam Perspektif Islam



QS. Al-Maidah: 2

→ Perintah untuk bekerjasama

أَوْتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالثَّقَوْيِ وَلَا نَعَاوَنُوا



إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ



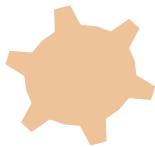
QS. Ali Imron: 110

→ Perintah untuk menjadi umat terbaik

لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَايُونَ



كُثُرُهُمُ الْفَسِيقُونَ



## QS. Al-Maidah: 48



Perintah untuk berlomba-lomba  
dalam kebaikan

شَرِيعَةً وَمِنْهَا حَاجَأَ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ  
مِمْ فِي مَا أَتَيْتُكُمْ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ  
يُنَتَّهِكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ

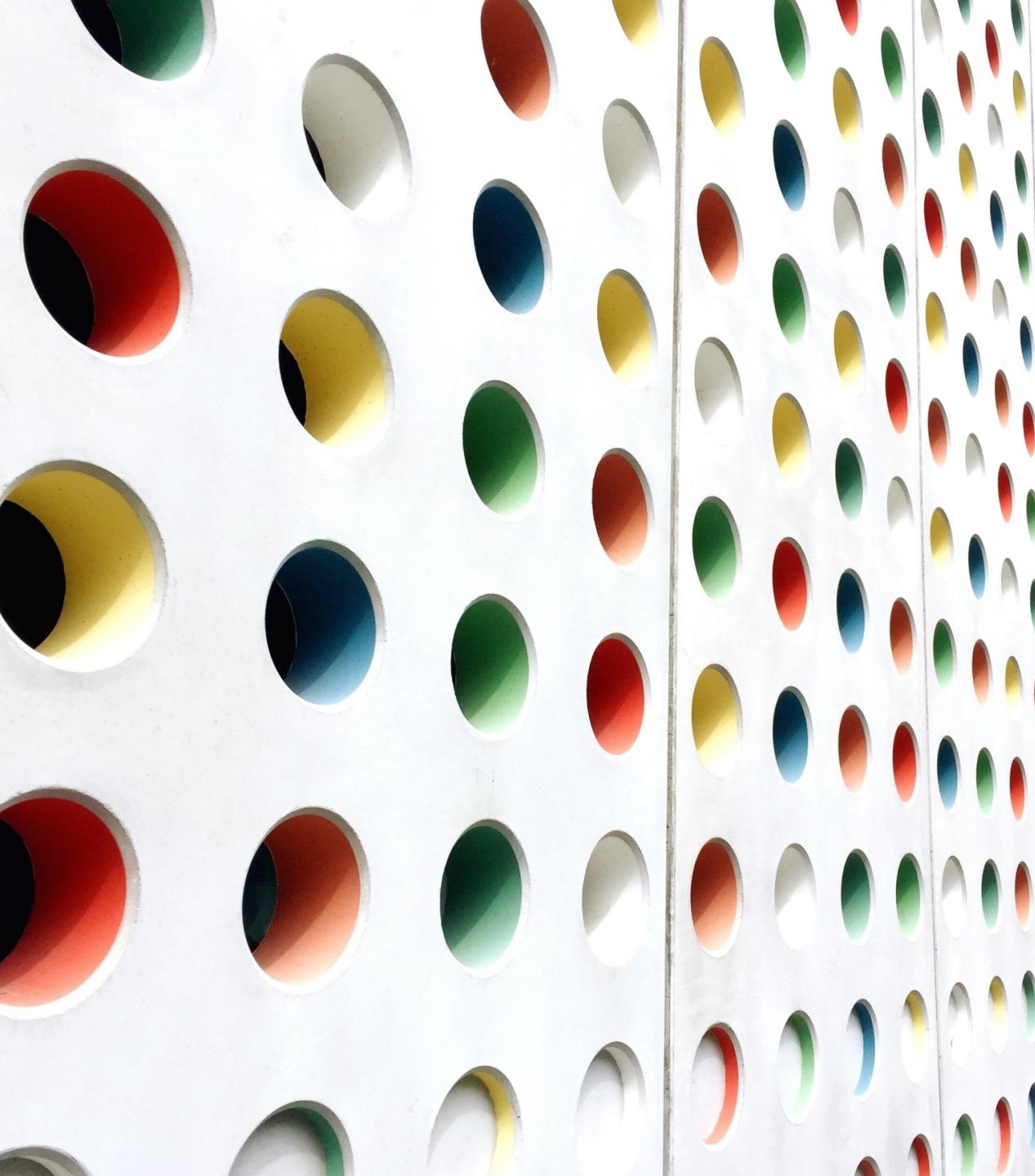


## QS. Al-Insyiroh: 7



Perintah untuk melakukan  
perbaikan berkelanjutan

بـ



**STAND  
MUTU**

---

# STANDAR MUTU

Standar mutu adalah seperangkat **tolok ukur kinerja** sistem suatu unit atau satuan kerja yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja.

Kriteria atau tolok ukur suatu **tingkatan mutu minimal** yang perlu dicapai dan atau dipenuhi agar produk yang dihasilkan selalu memberikan kenyamanan, keamanan dan selamatan bagi konsumen/pengguna dan lingkungannya.

Standar mutu merupakan bagian dari sistem **Assurance of Quality** yang perwujudan dalam **Peranan dan tanggung jawab** dalam penerapan **prinsip-prinsip mutu sahaja**. Standar mutu terutama berfungsi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan konsisten dengan tujuan organisasi.

# STANDAR MUTU

Total  
Quality  
Management

Malcolm  
Baldridge  
Award

Balanced  
Scorecard

ISO 9000  
Series

Indonesia

Apa itu  
**BS5750/ISO**

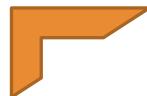


# BS5750

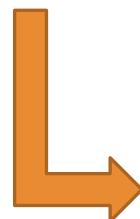
Dipublikasikan tahun 1979 dengan  
“Quality

Sistem yang diterapkan Menteri pertahanan dan NAT  
dikenal sebagai AQAP (Prosedur Jaminan Mutu Sekunder).  
menjadi kebutuhan organisasi ini dalam posisi mereka  
agen-agen belanja mereka.

# UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 ayat 3



“Pemerintah dan/ atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang **bertaraf internasional**.”



Implementasi Internasional  
Organization for Standardization  
(ISO)

# ISO

Badan standarisasi internasional yang menangani masalah barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva Swiss. Keanggotaan ISO diberikan oleh Dewan Standarisasi Nasional



## Tujuan ISO

Untuk meningkatkan standar perdagangan barang dan meningkatkan kerjasama di bidang intelektual, teknologi dan aktivitas ekonomi Serta untuk memudahkan perdagangan internasional dengan menyediakan satu kumpulan standarisasi dunia mengakui dan mematuhiinya

**Standar mutu ISO pertama kali diterbitkan pada tahun 1987, tahun 1994, dan diterbitkan kembali pada versi terbaru tahun 2000 ini mengenai “ ISO 9000:2000 Standard”**

ISO 9001-2000

- Menitikberatkan pada proses manajemen, keterlibatan anggota organisasi, dan efektivitas perbaikan organisasi

ISO 9001-2008

- Menfokuskan pada kualitas kebijakan yang terencana dari berbagai level manajemen, kualitas kebijakan yang dilaksanakan di setiap level manajemen, tujuan kerja persyaratan dapat diukur, adanya sistem komunikasi dimiliki organisasi dengan pelanggan, dan kinerja organisasi yang secara teratur direview.

# Perkembangan ISO 9001

ISO  
9001: 1987  
*procedures*

ISO  
9001: 1994  
*Preventive action*

ISO  
9001: 2000  
*Process  
Approach &  
PDCA*

ISO  
9001: 2008  
*Process  
Approach &  
PDCA*

# Alasan diperlukannya ISO 9000

Perdagangan bebas internasional  
(Worldwide progress in trade liberalization)

Penetrasi ke berbagai sector  
(Interpenetration of sectors)

Sistem komunikasi yang mendunia  
(Worldwide communications system)

Standar dunia bagi teknologi baru  
(Global standards for emerging technologies)

Negara berkembang  
(Developing countries)

# Implementasi BS5750/ISO9000 dalam P

Apabila sistem mutu pendidikan disesuaikan dengan BS5750/ISO9000, maka seluruh aktivitas produksi barang atau layanan memerlukan prosedur yang terdokumentasikan, seperti:

Penyampaian program

Penilaian

Seleksi

Catatan prestasi

Wawancara

Nasehat dan bimbingan

Disiplin

dan lain-lain

# Implementasi BS5750/ISO9000 dalam P

Salah satu konsep dalam standar adalah bahwa sistem mutu harus menghasilkan produk dan mutu yang konsisten dan menyadari

Semula BSI menekankan bahwa pelajar merupakan produk dari proses pendidikan

Menurut pendapat yang berargumentasi bahwa murid bukan produk tetapi pelanggan primer, disepakati bahwa program sekolah dan atau proses pembelajaran juga dapat dikualifikasikan sebagai produk.



Kebijakan mutu dan pendidikan harus  
dampak konsistensi layanan  
murid adalah

Tidak mungkin menghasilkan produk  
yang konsisten karena  
interaksi antara pelanggan  
baik di dalam kelas, lab  
belajar lainnya berbeda sifat  
mutu yang dihasilkan

# **BS5750/ISO9000**

## **Sebuah Terjemahan untuk Pendidikan**

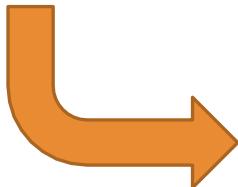
No	<b>Beberapa syarat utama BS5750/ISO9000</b>	<b>Terjemahan untuk pe</b>
1	Tanggungjawab manajemen	Komitmen manajemen
2	Sistem mutu	Sistem mutu
3	Kontrak	Kontrak dengan pelang dan eksternal (pelajar)
4	Kontrol dokumen	Kontrol dokumen
5	Pengadaan bahan	Kebijakan seleksi dan
6	Persediaan produk	Layan pendukung pelan mencakup kesejahteraan dan pengarahan tutoria
7	Identifikasi produk	Catatan kemajuan pelan

No	Beberapa syarat utama BS5750/ISO9000	Terjemahan untuk per
8	Kontrol proses	Pengembangan, Desain, penyampaian kurikulum, pengajaran dan pembelajaran
9	Inspeksi dan tes	Penilaian dan tes
10	Perlengkapan inspeksi, pengukuran dan tes	Konsistensi metode penilaian dan tes
11	Status inspeksi dan tes	Prosedur dan catatan penilaian dan tes yang mencakup catatan presensi dan catatan hasil tes
12	Kontrol terhadap produk yang tidak sesuai	Metode dan prosedur dalam mengidentifikasi kesalahan dan kegagalan
13	Tindakan perbaikan	Tindakan perbaikan terhadap kesalahan dan kegagalan pelajar. Sistem menghadapi komplain dan tindakan perbaikan

No	Beberapa syarat utama BS5750/ISO9000	Terjemahan untuk per
14	Penanganan, pengamanan, pengepakan dan penyampaian	Fasilitas dan lingkungan tawaran lain, seperti fas kelompok ekstrakurikuler pelajar, fasilitas pembelajaran lain-lain
15	Catatan mutu	Catatan mutu
16	Audit mutu internal	Prosedur-prosedur pen audit mutu internal
17	Pelatihan	Pelatihan dan pengembangan mencakup prosedur untuk kebutuhan pelatihan dan efektivitas pelatihan
18	Teknik-teknik statistik	Metode review, monitoring dan evaluasi

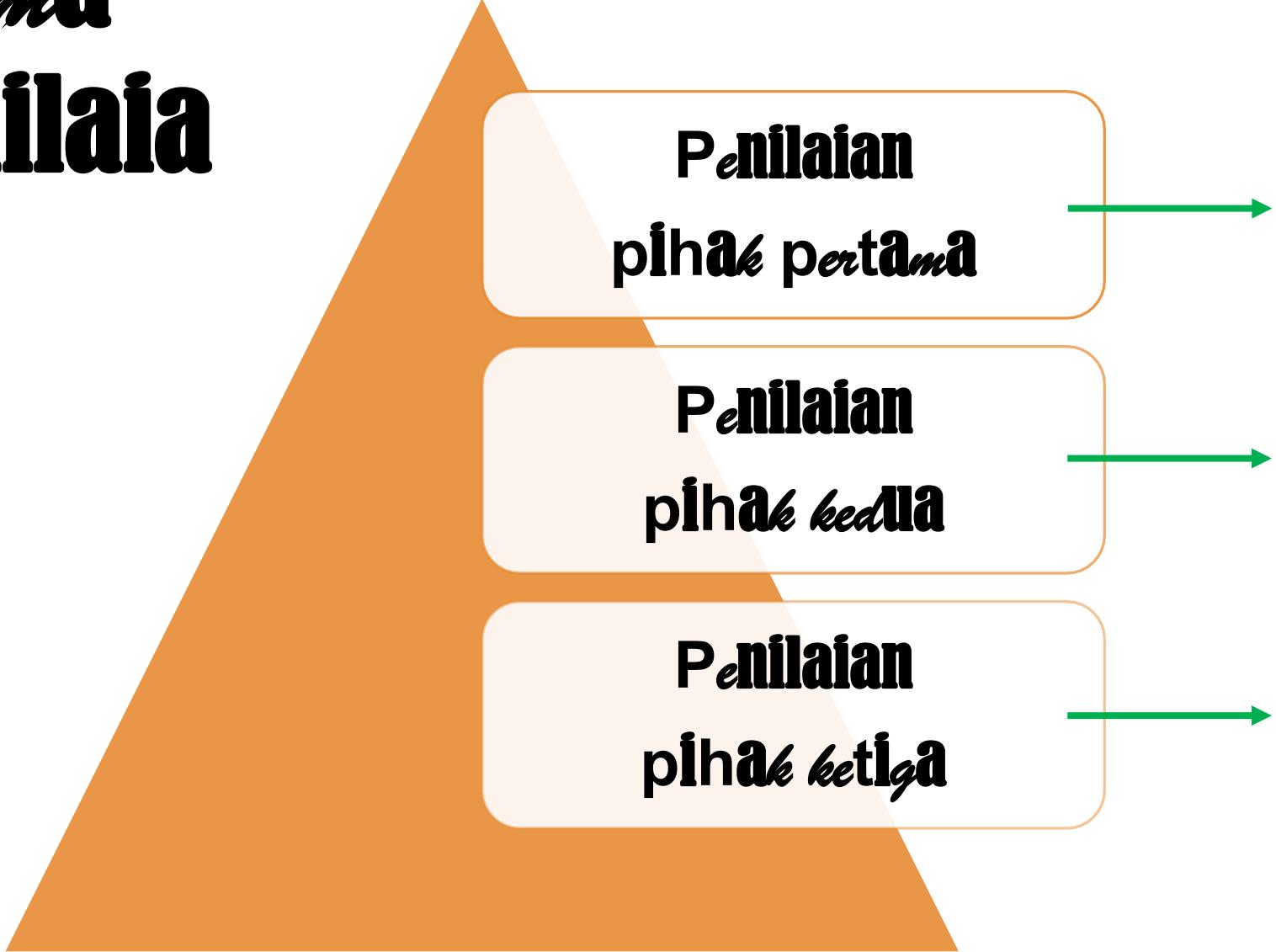
Kenapa pendidikan  
harus mempertimbangkan BS5750?

## **Keuntungannya**



Lembaga pendidikan akan mengup untuk menspesifikasikan dan mend sistem mutu mereka dengan mend dari pihak ketiga

# Skema Penilaia n



Pe  
int  
itu

Pe  
ko  
ya  
Ma

Pe  
BS  
0

# Keuntungan BS5750/ISO9000



**Kepemilikan terhadap validasi dan pengakuan eksternal**

Apakah sebuah lembaga dapat merencanakan sistem jaminan mutunya sendiri?

**Bisa**, contohnya:

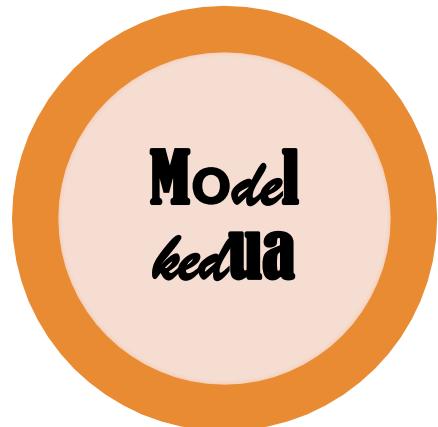
Ford memiliki standar Q-101,  
Nissan memiliki standar  
Nissan way

**Standar mutu BS5750**  
bukanlah kata akhir tersebut.  
Karena standar tersebut memenuhi  
persyaratan yang diperlukan oleh  
institusi lokal berhubungan dengan  
kesehatan dan kesejahteraan,  
kesempatan yang sama, serta  
dampak aktivitas organisasi terhadap  
lingkungan dan komunitas.

# Hubungan antara BS5750/ISO9000



Melihat BS5750/ISO9000 sebagai langkah TQM. BS5750/ISO9000 memberikan keleluasaan kepada institusi untuk melangkah ke depan dalam mengatasi isu besar yang dihubungkan dengan TQM



Memposisikan BS5750/ISO9000 pada bagian mutu terpadu. Dalam model ini, BS5750/ISO9000 menyelenggarakan TQM dan memberinya posisi solid untuk kemajuan selanjutnya.



## Model ketiga

BS5750/ISO9000 memiliki peran minor dalam perusahaan TQM yang lebih besar. Perannya sebatas menjamin konsistensi operasional institusi. Dalam model ini, mutu disampaikan melalui partisipasi aktif seluruh pekerja dalam tim pengembangan dan tidak hanya prosedur.



## Model keempat

BS5750/ISO9000 dipandang antitetik terhadap pendekatan pembelajaran berorientasi pada hasil. BS5750/ISO9000 dipandang oleh beberapa pihak sebagai suatu sikap yang merugikan dan anti pendidikan. Sistem BS5750/ISO9000 yang berorientasi pada hasil dan berkonsentrasi pada birokrasi dengan mengorbankan pendekatan pembelajaran. Sistem BS5750/ISO9000 yang secara kaku, menjadi hal yang kontra produktif terhadap kerja terdidik. Perhatian berlebihan dan keharusan terlalu keras dan kaku terhadap sistem dan prosedur merusak moral dan kreativitas staf.

# TQM *dalam dunia Pendidikan*

MUHAMMAD ARIFIN RAHMANTO

# Karakteristik Sekolah Berintegritas

Adanya komitmen kepada kebutuhan peningkatan mutu berkelanjutan

Mengembangkan visi berdiinginkan lembaga pendidikan

Mengidentifikasi siapa saja yang mereka layani dan apakah potensi serta kebutuhan yang dilayani terhadap peserta didik

Memiliki kepemimpinan yang mengomunikasikan visi, tujuan kepada manajemen dan staf

Memasukkan kebutuhan pelanggan terhadap pernyataan misi universitas/sekolah

Mengidentifikasi proses pengajaran, penelitian, dan

Mengidentifikasi nilai fundamental yang akan mengarahkan tindakan

Mengutamakan pelaksanaan dan nilai

Memberikan peluang pendidikan lanjutan bagi semua pegawai

Memandang masalah seluruh organisasi

Menggunakan tim fungsional untuk meningkatkan proses dan ketergantungan atas pemeriksaan pencapaian kualitas

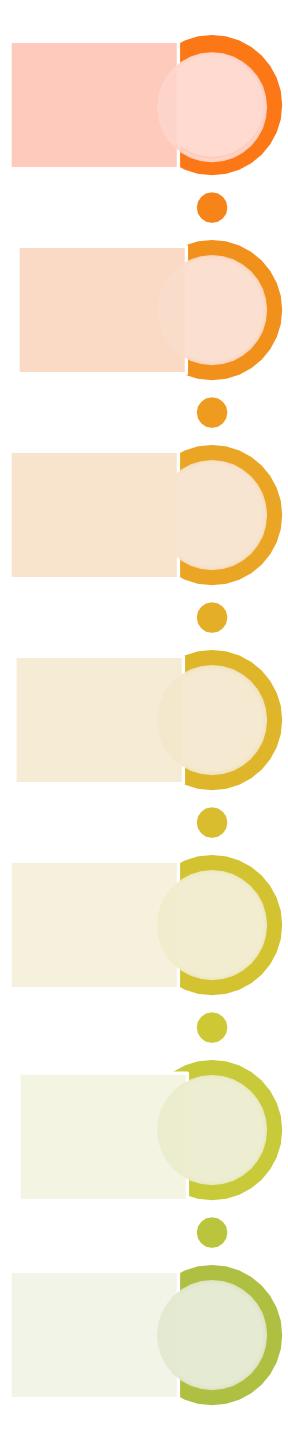
Mengakui dan menghargai menekuni pekerjaan untuk

Mendorong pembuatan keputusan pada level rendah yang sesuai, menciptakan sikap saling kepercayaan keseluruhan institusi

Langkah, proses, pemikiran pentingnya komitmen kualitas pendidikan

Membuat keputusan atas dasar alokasi sumber daya sesuai data

*Chi-chi Sekolah  
Beruntu  
Menulis Edward Sallis*



Sekolah berfokus pada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal

Sekolah berfokus pada upaya mencegah masalah yang muncul, dan makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal

Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya

Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif

Sekolah mengelola keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat baik

Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang

Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan tanggungjawabnya



Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas dan menciptakan kualitas, serta merangsang yang lainnya agar bekerja

Sekolah memperjelas peran dan tanggungjawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal

Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas

Sekolah menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut

Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya

Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus-menerus sebagai suatu keharusan

# **Indikator**

**Sekolah bermutu**

**dan Sekolah tidak bermutu**

**Menurut EngkōSwara dan Yahya Umar**

<b>Sekolah bermutu</b>	<b>Sekolah tidak bermutu</b>
Masukan yang tepat	Masukan yang banyak
Semangat kerja tinggi	Pelaksanaan kerja santai
Gairah motivasi belajar tinggi	Aktivitas belajar santai
Penggunaan biaya, waktu, fasilitas, tenaga yang proporsional	Boros dalam pemakaian sumber
Kepercayaan berbagai pihak	Kurang peduli terhadap lingkungan
Tamatan yang bermutu	Lulusan hasil katrol
Keluaran yang relevan dengan kebutuhan masyarakat	Keluaran tidak produktif

# **Kelajuan Manajemen Mutu Penyelenggaraan Pendidikan di Sekolah**

## **UUSPN Pasal 51 Ayat 1**

Pengelolaan satuan penanak usia dini, pendidikan dasar dan pendidikan menengah dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal dengan prinsip Manajemen Bersekolah/Madrasah

# **PP Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 49 Ayat 1**

Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan Manajemen Berbasis Sistem yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, akuntabilitas.

# **Wujud amanat Undang-undang dan Peraturan Pemerintah**

Tahun 2005-2009

tidiga pilar pendidikan

Pemerataan dan  
perluasan akses  
pendidikan

Peningkatan mutu,  
relevansi, dan daya saing  
keluaran pendidikan

Penguatan tata kelola,  
akuntabilitas, dan citra  
publik pendidikan

Tahun 2010-2014

empat pilar pendidikan

Kel  
(a)

Kete  
(af)

Kualit

Penj  
pendidik

# Implementasi TQM di Sekolah

Empat perspektif  
dalam pembangunan  
sektor pendidikan

Perspektif  
pemerataan  
pendidikan

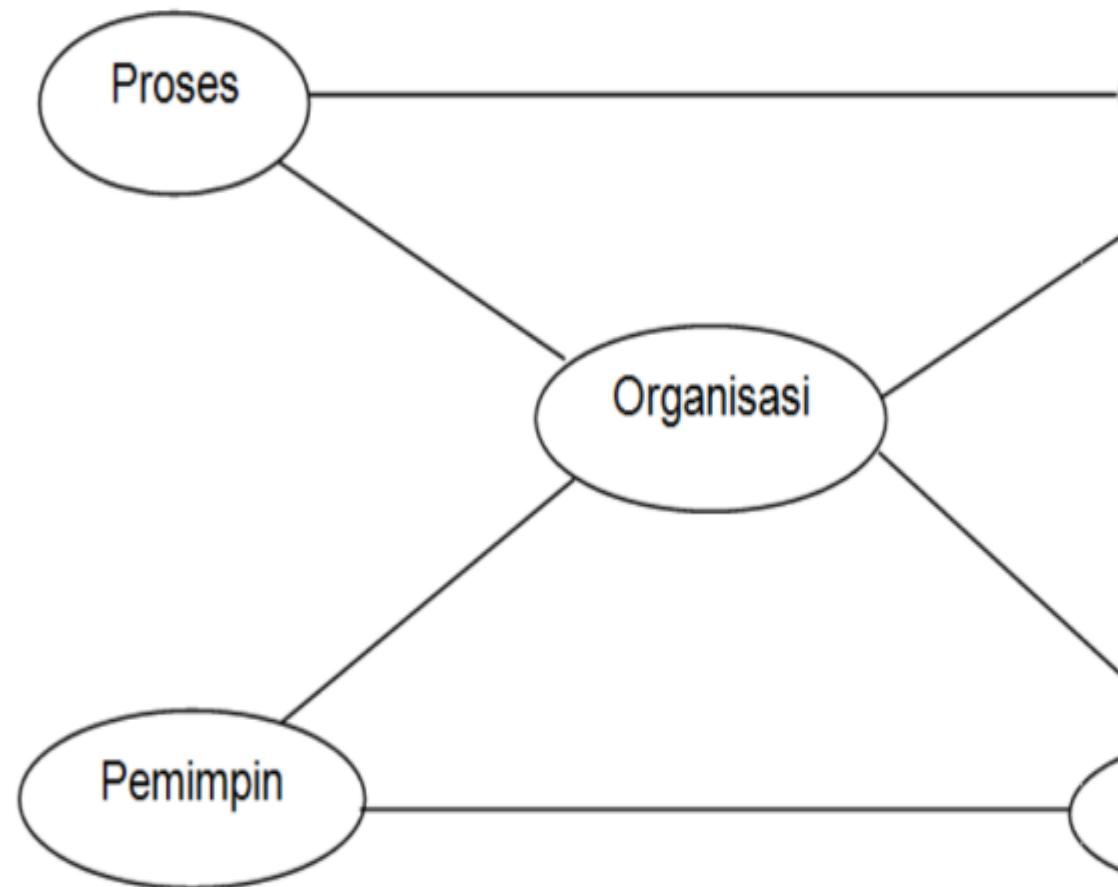
Perspektif  
human capital

Perspektif  
pendidikan  
pencapaian  
kedudukan  
sesuai

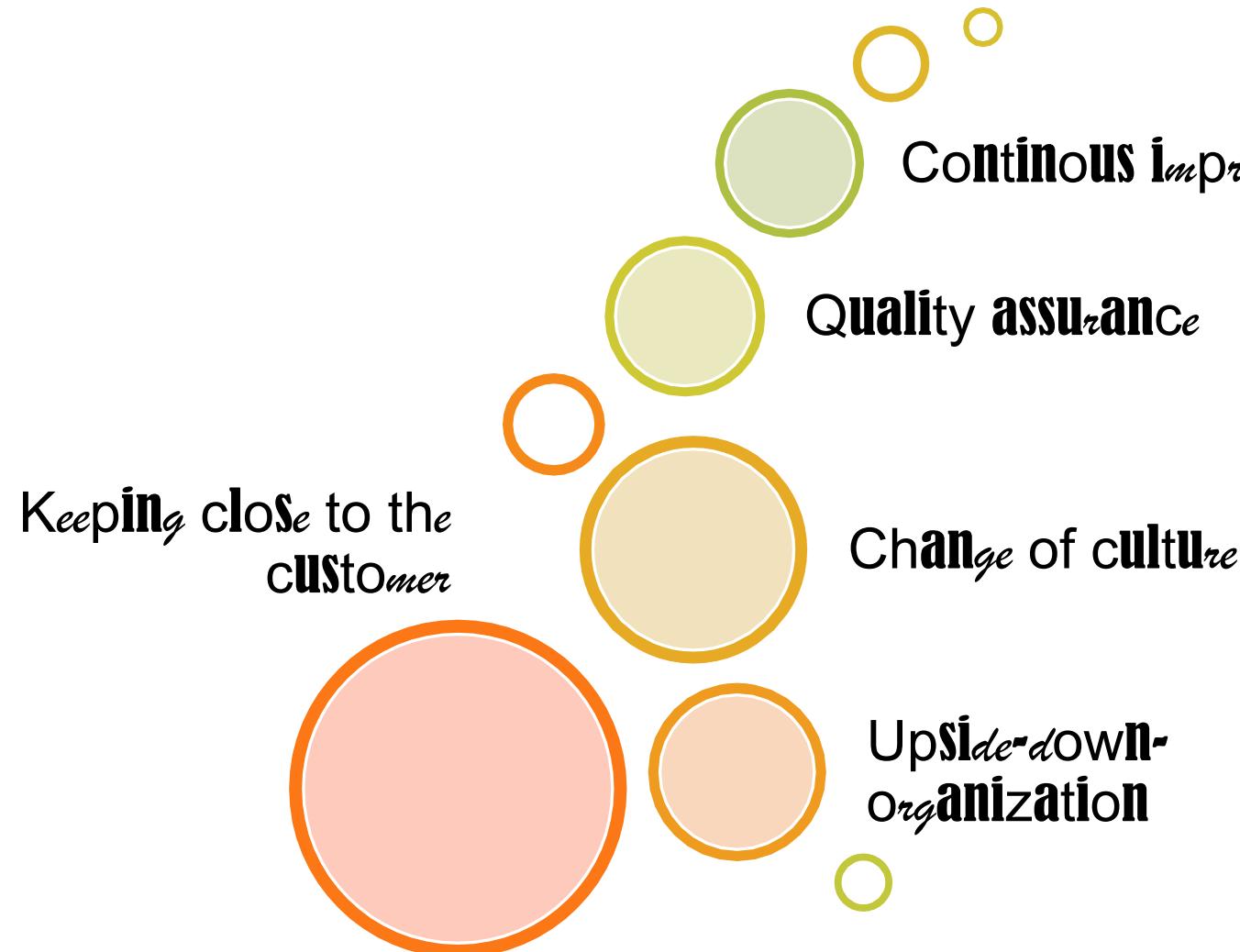
Perspektif  
pendidikan  
pengembangan  
SDM

# Lima Pilar Keberhasilan TQM

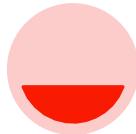
menurut Krech & Crutchfield



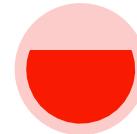
# Hal pokok yang perlu diperhatikan dalam penerapan di dunia pendidikan



# Faktor-faktor penghalang bagi sekolah dalam menerapkan TQM



Kesenjangan komitmen manajemen puncak



Salah menfokuskan perhatian



Hanya mengandalkan pelatihan semata-mata

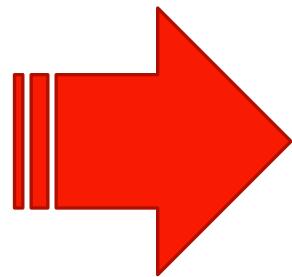


Harapan memperoleh sesaat, bukan hasil jangka panjang

# **ReOrientasi Penyelenggaraan Pendidikan**



## **MBS (Manajemen Berbasis Sekolah)**



Suatu sistem sekolah bersamaan dengan stakeholder dengan serasi, manajemen pengambilan memenuhi sekolah mencapai pendidikan

# **Prinsip Mutu Total Pendidikan**

**(TQE)**

1

- Komitmen manajemen terhadap mutu

2

- Selalu mengutamakan peningkatan mutu

3

- Komitmen terhadap tim dan kerja sama

4

- Komitmen terhadap kepribadian dan manajemen diri

# **Prinsip Mutu Total Pendidikan**

**(TQE)**

5

6

7

- Komitmen terhadap pengetahuan yang berkesinambungan

- Komitmen terhadap keyakinan pada potensi individu dan tim

- Komitmen terhadap mutu



# PERENC STRATEG MUTU

# Perencanaan Mutu

Mutu



harus direncanakan dengan menggunakan proses perencanaan strategis



Alat-alat yang digunakan menentukan misi dan tujuan akhir untuk menganalisis kekuatan, kelebihan, peluang, dan ancaman

# Pertanyaan dalam Proses Perencanaan St



## Misi dan Visi

---

Apa tujuan kita ?

Apa visi, misi, dan nilai-nilai kita ?

## Kebutuhan pelanggan/pelajar

---

Siapakah pelanggan kita ?

Apa yang diharapkan pelanggan dari kita ?

Apa yang harus kita lakukan untuk memenuhi harapan pelanggan ?

Apa yang dituhan para pelajar dan institusi ?

Metode apa yang kita gunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelajar/pelanggan ?

## **Jalan Menuju Sukses**

---

Apa kele<sup>lu</sup>atan, kele<sup>m</sup>ahan, peluang, dan ancaman k  
Faktor-faktor apa saja yang penting bagi kesuksesan ?  
Bagaimana cara kita mencapai kesuksesan ?

## **Mutu**

---

Apa standar yang akan kita gunakan ?  
Bagaimana kita menyampaikan mutu ?  
Biaya apa yang harus kita keluar<sup>kan</sup> untuk mutu

## **Investasi SDM**

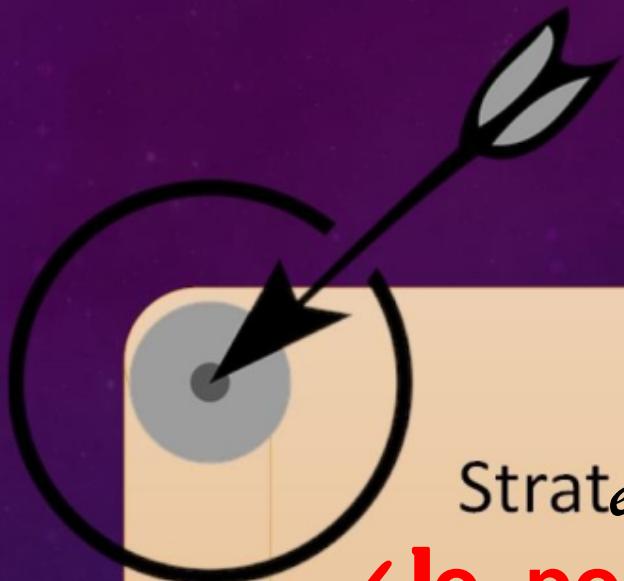
---

Apa yang seharusnya kita lakukan terhadap para staf?  
Apakah kita sudah cukup berinvestasi pada sumber daya pengembangan staf ?

## **Mengvaluasi Proses**

---

Apakah kita memiliki proses tertentu dalam menghadapi situasi yang salah ?  
Bagaimana kita tahu bahwa kita telah sukses ?



Strategi harus didasarkan pada kelompok kelompok pelanggan dan harapan-harapan mereka yang ber variasi, selanjutnya mengembangkan kebijakan-kebijakan serta rencana-rencana yang dapat mengantarkan instansi pada pencapaian misi dan visinya.

# Rangkaian perencanaan yang dapat diadopsi institusi pendidikan

Visi, Misi, dan Tujuan

Apa jenis usaha kita ?

Analisa Pasar

Siapa pelanggan kita dan apa  
harapkan ?

Analisis SWOT dan  
Faktor Penting Sukses

Apa yang kita butuhkan agar

# Lanjutan

Perencanaan Operasi  
dan Bisnis

Bagaimana cara agar kita mera

Kelajuan dan  
Perencanaan Mutu

Bagaimana cara kita berbuat di  
menyampaikan mutu ?

Biaya Mutu

Biaya apa yang dibutuhkan untuk

Monitoring dan Evaluasi

Bagaimana kita tahu bahwa k

# Visi

Statement visi mengisyaratkan tujuan puncak dari sebuah institusi dan untuk apa visi itu dicapai. Visi harus singkat, langsung dan menunjukkan tujuan puncak institusi.

Ex: “Menyediakan Sumber Belajar yang Unggul”

# Misi

Statement misi berkaitan dengan visi dan memberikan arahan yang jelas untuk masa sekarang maupun yang akan datang. Misi harus mudah diingat, dikomunikasikan, sifat dasar organisasi harus diperjelas, harus ada komitmen terhadap peningkatan mutu, statement tujuan jangka panjang dari sebuah organisasi, harus difokuskan pada pelanggan dan harus fleksibel.

Ex:

“”

# Nilai-nilai

Prinsip yang menjadi dasar operasi dan pencarian organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Nilai mengekspresikan kepercayaan dan cita-cita institusi. Nilai harus singkat, padu mudah diingat dan dikomunikasikan ke seluruh penjuru institusi.

# Tujuan

Visi, misi, dan nilai-nilai harus diterjemahkan ke dalam tujuan. Tujuan dekspresikan sebagai sasaran dan cita-cita. Tujuan harus realistik dan dapat dicapai.

# Riset Pasar

Riset pasar digunakan untuk menentukan isu-isu mutu dan pandang pelanggan. Riset akan memberikan data tentang yang dipikirkan aneka kelompok tentang institusi dan beberapa orang memiliki pemikiran yang berbeda. Setelah identifikasi pasar berhasil dilakukan, maka perlu diajukan pertanyaan mengenai aneka kebutuhan masing-masing Segmen serta apa saja sebuah layanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan tertentu.

# Analisa SWOT

Audit internal tentang seberapa efektif performa institusi

Memaksimalkan

Kekuatan

Kelemahan

Mereduksi

Ancaman

Peluang

Audit eksternal atau lingkungan tempat institusi beroperasi

Dua variabel kunci dalam mengembangkan  
strategi jangka panjang institusi



Dipadukan  
misil dan  
d  
Identitas  
berbeda da



Kebutuhan pelanggan



Konteks kompetitif  
tempat institusi  
beroperasi



A  
S  
E

# Analisa SWOT pada Institusi Pendidikan

## Kekuatan

- Sebuah rekrutmen yang kuat
- Tim manajemen yang antusias
- Hasil ujian yang baik
- Dukungan orang tua yang baik
- Moral staf yang baik
- Dukungan pimpinan institusi

## Kelemahan

- Bangunan lama dalam kondisi buruk
- Usia rata-rata staf yang terlalu besar
- Kurangnya fasilitas parkir
- Fasilitas olahraga yang tidak memadai

## Peluang

- Membangun reputasi dalam olahraga
- Bergairah untuk mendirikan institusi baru
- Peluang untuk mengembangkan keahlian para staf untuk meningkatkan daya tarik

## Hambatan

- Kehilangan identitas, kekuatan dan pengalaman
- Resiko kehilangan guru pensiun dini
- Kemungkinan kehilangan pimpinan institusi

# Faktor-faktor Penting Sebuah Kesuksesan

Indikator-indikator menyangkut hal apa saja yang harus dicapai oleh institusi yang ingin memenuhi kepuasan pelanggan dan statement misinya.

faktor penting kesuksesan institusi dapat menyertakan ukuran eksternal indikator internal.

## Faktor penting kesuksesan internal

- Sistem penerimaan yang mudah
- Bentuk pembelajaran yang memenuhi kebutuhan pelajar
- Tim yang berfungsi secara tepat
- Nilai rata-rata ujian yang meningkat
- Berkembangnya nilai-nilai sosial, personal, cultural dan etika dalam diri pelajar
- Meningkatnya strategi pembelajaran
- Terlihatnya mayoritas staf dalam tim peningkatan

## Faktor penting kesuksesan

- Meningkatnya akses terhadap teknologi
- Meningkatnya kepuasan diukurkan melalui survei
- Meningkatnya pasar
- Hubungan yang semakin baik dengan industri

# Rencana Strategis

Rencana pengembangan institusi yang merinci tolak ukur yang kelak digunakan dalam mencapai misinya. Rencana Strategis disusun dalam skala waktu atas tiga tahun. Tujuannya untuk memberi pedoman dan arahan kepada

Tiga pilihan strategi yang bisa diadopsi organisasi setelah berhenti menentukan layanan dan pasar

Strategi daya rendah

Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi, penghematan ketat terhadap daya, dan lain-lain dengan manfaat dapat mengantarkan wilayah yang diidentifikasi sebagai mutu menurut pandangan pelaku

Strategi pembedaan

Strategi yang menuntut institusi untuk menjadi unik dalam beberapa pesaingnya. Kelebihan strategi ini dapat menarik pelajar dan mendukung institusi memperoleh sumber dana alternatif

Strategi fokus

Strategi ini mencakup konsentrasi pada sebuah wilayah geografis tertentu. Dengan target tertentu, institusi akan menyesuaikan diri dekat dengan kebutuhan kelompok target.

# Rencana Bisnis dan Operasi

Rencana detail jangka pendek, biasanya satu tahun untuk mencapai institusional jangka panjang yang mencakup ujiannya nyata dan siap implementasi.

Beberapa hal yang harus dipertanyakan dalam proses penyusunan rencana bisnis dan operasi

- ✓ Apakah ada definisi yang jelas tentang layanan yang ditawarkan ?
- ✓ Apakah ada strategi yang jelas untuk menghasilkan layanan sesuai dengan
- ✓ Apakah semua pelanggan eksternal sudah diidentifikasi ?
- ✓ Apakah ada definisi yang jelas tentang kebutuhan pelanggan eksternal ?
- ✓ Apakah ada kesenjangan antara harapan pelanggan dan spesifikasi layanannya ?
- ✓ Dan lain-lain

# Kelajuan Mutu dan Rencana Mutu

Kelajuan mutu adalah sebuah statement komitmen yang disampaikan institusi, seperti BS5750/ISO9000 atau instansi menetapkan standar mutunya sendiri, maka standar tersebut benar-benar dilakukan. Tahap selanjutnya adalah mengembangkan rencana mutu. Rencana mutu akan mengantarkan statement kelajuan mutu pada pelaksanaan mutu.

# Biaya Mutu

## Biaya Pencegahan

### Internal

- o Pengembangan TQM
- o Pelatihan staf
- o Tim kerja yang efektif
- o Sistem mutu yang efektif
- o Rencana strategis
- o Audit dan evaluasi

### Eksternal

- o Hubungan efektif antara lapanagan kerja, orangtua, dan komunitas
- o Penilaian kepuasan pelanggan

## Biaya Kegagalan

### Internal

- o Ketidakpuasan
- o Strategi belaja kurang baik
- o Hasil ujian yang buruk
- o Staf yang kuli
- o Sistem administrasi baik

### Eksternal

- o Keluhan
- o Komunikasi yang buruk
- o Publisitas yang negatif
- o Reputasi menukar

# Pengawasan dan Evaluasi

Proses evaluasi harus fokus pada pelanggan dan mengelar spasialisasi dua is Pertama, tingkatkan dimana institusi mampu memenuhi kebutuhan individual para Kedua, sejauh mana institusi mampu mencapai misi dan tujuan strategis.

## Tiga level evaluasi



### Segera

Melibatkan pemeriksaan harian terhadap kemajuan pelajar yang berlangsung secara informal yang dilakukan oleh individu guru atau pada tingkat tim.



### Jangka pendek

Membutuhkan cara yang lebih terstruktur dan spesifik yang menjamin pelajar sudah berada dalam jalur seharusnya dan sedang meraih potensinya yang dilakukan dalam level tim dan departemen.

