



BEGINNER

Journal of Teaching and Education Management

Journal Website: <https://beginner.my.id/>

ISSN: 2987-596X (Online)

DOI: <https://doi.org/10.61166/bgn.v4i1.115>

Vol. 4 No. 1 (2026)

pp. 59-69

Research Article

Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Di Pendidikan Tinggi

Masruroh

Universitas Islam Negeri Madura, Indonesia; Masruroh31@gmail.com



Copyright © 2026 by Authors, Published by BEGINNER: Journal of Teaching and Education Management. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : April 19, 2026

Revised : May 13, 2026

Accepted : June 03, 2026

Available online : July 16, 2026

How to Cite: Masruroh, M. (2026). Total Quality Management in Higher Education. *Beginner: Journal of Teaching and Education Management*, 4(1), 59–69. <https://doi.org/10.61166/bgn.v4i1.115>

Total Quality Management in Higher Education

Abstract. Total Quality Management (TQM) is a planned system for managing higher education resources aimed at enhancing service quality effectively and efficiently, with a focus on continuous improvement and the satisfaction of stakeholders such as students, faculty, and the community. This article outlines the TQM concept—covering its definition, core principles (customer satisfaction, individual recognition, data-driven management, and continuous improvement via the PDCA cycle), and implementation elements such as top management commitment, adequate resources, a steering committee, structured planning, and supporting infrastructure. While the application of TQM in higher education faces challenges due to the qualitative nature of its output—namely graduates—it is effective in boosting competitiveness through process improvements, quality standards, organizational culture shifts, and strong customer relationships.

Keyword: Total Quality Management.

Abstrak. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) merupakan sistem pengelolaan sumber daya pendidikan tinggi yang terencana untuk meningkatkan mutu pelayanan secara efektif dan efisien, dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan serta kepuasan pemangku kepentingan seperti mahasiswa, dosen, dan masyarakat. Artikel ini menguraikan konsep TQM, meliputi pengertian, prinsip utama (kepuasan pelanggan, penghargaan individu, manajemen berbasis data, dan peningkatan kontinu melalui siklus PDCA), serta unsur implementasinya seperti komitmen manajemen puncak, sumber daya memadai, steering committee, perencanaan terstruktur, dan infrastruktur pendukung. Penerapan TQM di perguruan tinggi menghadapi tantangan karena output kualitatif berupa lulusan, namun efektif untuk meningkatkan daya saing melalui perbaikan proses, standar kualitas, perubahan budaya organisasi, dan hubungan erat dengan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu

PENDAHULUAN

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) di pendidikan tinggi adalah suatu sistem pengelolaan yang memanfaatkan sumber daya mutu dalam organisasi pendidikan melalui langkah-langkah manajemen yang terencana dengan tujuan utama meningkatkan mutu pelayanan pendidikan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pendidikan tinggi, penerapan TQM menghadapi tantangan khusus karena hasil utama berupa lulusan bersifat kualitatif, bukan sekedar kuantitatif. Oleh karena itu, pengelolaan mutu yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan kesuksesan dan kebermanfaatan bagi semua pihak yang terkait, termasuk mahasiswa, dosen, dan masyarakat secara luas.

Perguruan tinggi tidak hanya dipandang sebagai pusat ilmu pengetahuan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, akan tetapi juga sebagai entitas "produsen ilmu pengetahuan" yang harus berkompetisi guna menjaga eksistensinya. Maka dari itu, penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu di lingkungan perguruan tinggi sangatlah penting, dengan dukungan penuh dari manajemen puncak, alokasi sumber daya yang memadai, pembentukan kelompok pengarah (Steering Committee), perencanaan yang terstruktur, serta infrastruktur yang mendukung.

METODE PENELITIAN

Artikel ini disusun menggunakan metode studi pustaka (*library research*), yaitu dengan mengumpulkan dan mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang membahas tentang Ruang lingkup dan objek sasaran supervisi dan pengawasan pendidikan Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman konseptual dan deskriptif mengenai topik yang dibahas tanpa melakukan penelitian lapangan secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Manajemen Mutu Terpadu (total quality management) di Pendidikan Tinggi

1. Pengertian Total Quality Manajemen

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) dalam konteks pendidikan tinggi adalah metode pengelolaan yang berfokus pada perbaikan kualitas secara terus-menerus untuk memastikan bahwa hasil pendidikan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. TQM adalah sebuah sistem pengelolaan yang memprioritaskan kualitas sebagai strategi utama dan berfokus pada kepuasan penggunaannya dengan melibatkan setiap elemen di perguruan tinggi secara menyeluruh. Program TQM menggabungkan seluruh fungsi dan proses bisnis mulai dari desain, perencanaan, pembuatan, distribusi hingga layanan, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan.¹

Total Quality Management adalah suatu sistem manajemen yang difokuskan pada seluruh orang atau tenaga kerja yang mempunyai bagian, untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan dengan memberikan kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan, namun dengan biaya pencapaian nilai lebih rendah dari nilai suatu produk atau jasa. Dalam konsep ini diperlukan komitmen setiap anggota dalam suatu organisasi atau perusahaan.²

Manajemen Peningkatan Mutu (TQM) di suatu pendidikan seperti yang diungkapkan oleh William, merupakan sekumpulan prinsip dan teknik yang menekankan bahwa peningkatan kualitas harus berfokus pada institusi pendidikan untuk terus-menerus dan secara berkelanjutan memperbaiki kapasitas serta kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa serta masyarakat.

Berdasarkan definisi tersebut, bisa disimpulkan bahwa dalam Manajemen Peningkatan Mutu (MPM) terdapat beberapa aspek:

- a) Mengatur proses yang terjadi di lembaga pendidikan atau sekolah, baik yang berkaitan dengan kurikulum maupun administrasi.
- b) Melibatkan langkah diagnosis.
- c) Peningkatan mutu harus didasarkan pada data serta fakta yang bersifat kualitatif dan kuantitatif
- d) Peningkatan kualitas harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan.
- e) Peningkatan mutu perlu memberdayakan dan melibatkan semua pihak yang terlibat dalam dunia pendidikan, dan

¹ Budi Gautama Siregar, "Kualitas Perguruan Tinggi Melalui Total Quality Management," halaman 1-5, 2024

² Rivai, Veithzal, and Sylviana Murni. 2009. Education Management: Theory and Practice Analysis

- f) Peningkatan mutu mempunyai aspek yang menunjukkan bahwa perguruan tinggi dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa, orang tua, dan masyarakat.³

Istilah kualitas memiliki beragam arti bagi setiap individu. Dalam kamus bahasa Indonesia, istilah kualitas diartikan sebagai; tingkat, ukuran baik atau buruknya suatu hal, mutu dan derajat.⁴ Manajemen mutu adalah sebuah cara untuk mengatur orang. Tujuan dari manajemen mutu adalah untuk mencapai keseimbangan antara usaha individu dalam menyelesaikan tugas dengan penuh kebahagiaan dan keterlibatannya dalam meningkatkan cara kerja yang baik.⁵ Fandy mengungkapkan konsep holistik tentang kualitas sebagai suatu keadaan yang terus bergerak yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan.⁶ Selanjutnya, Goetsch dan Davis dalam pandangan Fandy menjelaskan TQM sebagai metode dalam mengelola suatu usaha yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing dengan cara melakukan perbaikan yang berkelanjutan terhadap produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan organisasi. Sementara itu, Ross menurut William Mantja menjelaskan TQM sebagai penggabungan semua fungsi dan proses di dalam organisasi untuk mendapatkan serta mencapai perbaikan dan peningkatan kualitas barang sebagai produk dan layanan yang berkelanjutan. Sasaran utamanya adalah kepuasan pelanggan.⁷ Oleh karena itu, TQM adalah sebuah proses untuk memberikan kualitas pada produk dan layanan kepada pelanggan melalui peningkatan kinerja.⁸

2. Prinsip dan Unsur Utama dalam TQM

Pengelolaan kualitas total adalah suatu ide yang bertujuan untuk menerapkan sistem manajemen kualitas yang setara dengan standar dunia. Untuk merealisasikan hal ini, dibutuhkan perubahan signifikan dalam budaya serta nilai-nilai dalam sebuah organisasi. Terdapat empat prinsip penting dalam TQM, yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan

Menjamin bahwa kebutuhan pelanggan, baik yang internal maupun eksternal, terpenuhi di semua aspek, termasuk harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, setiap kegiatan perusahaan harus diselenggarakan untuk memenuhi harapan pelanggan.

b. Menghargai Setiap Individu

³ Mantja, Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan; Ilmu Pendidikan, 13

⁴ Wiyono Trisno and Abdullah Pius, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis (Surabaya: Arloka, 1994).

⁵ Team, Manajemen Mutu Dalam Pendidikan (Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Negeri.

Jakarta, n.d.), 2.

⁶ Ciptono, Aplikasi TQM Dalam Manajemen Perguruan Tinggi, 8.

⁷ Mantja, Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan; Ilmu Pendidikan, 10.

⁸ Lidya Priyanka and Margono Setiawan, "The Effect of Total Quality Management on The Performance of SMEs Through Mediation Variable of Organizational Commitment" 116, no. 1 (2017): 117

Dalam perusahaan yang berstandar internasional, setiap pegawai dianggap sebagai individu dengan kemampuan dan kreativitas yang khas. Karena itu, pegawai menjadi aset terpenting dalam organisasi. Dengan demikian, setiap orang di dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan di beri kesempatan untuk terlibat serta berkontribusi dalam pengambilan keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Data

Perusahaan yang berkelas dunia memfokuskan diri pada data, dan membuat keputusan berdasarkan informasi, sambil mengedepankan konsep prioritas dan variasi, bukan hanya berdasarkan insting semata.

d. Peningkatan yang Berkelanjutan

Untuk mencapai keberhasilan, setiap perusahaan wajib menerapkan pendekatan sistematis dalam melakukan perbaikan yang kontinu. Konsep yang digunakan di sini adalah siklus PDCA (merencanakan-melaksanakan-periksa-tindakan), yang mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan rencana, evaluasi hasil dari pelaksanaan rencana, dan penerapan tindakan perbaikan berdasarkan hasil yang dicapai.⁹

Implementasi Total Quality Manajemen

Penerapan manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) di perguruan tinggi perlu dilakukan berdasarkan pemahaman dan tanggung jawab kolektif untuk memperbaiki efisiensi pendidikan tinggi serta kualitas proses pembelajaran. Kualitas sebuah universitas dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan kondisi reputasi institut tersebut. Standar kualitas ini adalah minimum yang wajib dipenuhi agar pelanggan, dalam hal ini alumni perguruan tinggi, merasa puas, dan harus terus ditingkatkan mengikuti kebutuhan pasar kerja yang semakin ketat. Dengan memprioritaskan efisiensi dan kualitas dalam pendidikan tinggi, institusi dapat memastikan bahwa lulusan yang dihasilkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan bersaing di pasar kerja yang semakin rumit.¹⁰ Menurut Kustin Hartini, ada beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perguruan tinggi dalam menerapkan TQM, antara lain :¹¹

1. Kesungguhan manajemen puncak adalah faktor yang sangat krusial dan tidak boleh diabaikan dalam pelaksanaan TQM. Komitmen ini tidak hanya mengenai penyediaan sumber daya yang diperlukan, tetapi juga melibatkan penunjukan waktu yang memadai. Manajemen puncak harus secara aktif terlibat dalam

⁹ Ahmad Baihaqi, Muhammad Yasin, KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN IMPLEMENTASI KONTEKS PENDIDIKAN, Al-Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 02 No. 01 (2024) : 1-12

¹⁰ Hasbullah. 2021. "Penerapan Mutu Terpadu Perguruan Tinggi." Tarbiyah Islamiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan Agama Islam 11 (1): 69–77. <https://doi.org/10.18592/jtipai.v11i1.4852>

¹¹ Hartini, Kustin. 2015. "Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Perguruan Tinggi." Al-Intaj 1 (1)

memimpin kegiatan sehari-hari serta mengambil keputusan yang rasional mengenai perubahan yang diperlukan demi peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Ini menunjukkan bahwa dedikasi dan dukungan dari tingkat atas organisasi sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan TQM di perguruan tinggi.

2. Ketersediaan sumber daya yang diperlukan sangat penting dalam menerapkan TQM di Institusi Pendidikan Tinggi. Sumber daya, yang mencakup biaya, program latihan guna meningkatkan kualitas dan profesionalisme SDM, serta elemen lain, sangat berperan dalam mendukung perubahan budaya kerja dari semua pihak terkait di Institusi Pendidikan Tinggi. Dengan menyediakan sumber daya yang cukup, termasuk biaya dan pelatihan, Institusi Pendidikan Tinggi dapat mewujudkan perbaikan positif dalam kinerja mereka melalui penerapan TQM. Ini mencakup peningkatan kualitas layanan pendidikan, pengembangan keterampilan staf, serta perubahan cara berpikir dan sikap kerja yang mendukung upaya kualitas secara berkelanjutan.
3. Adanya Steering Committee sangat penting dalam pelaksanaan TQM di puncak organisasi. Komite ini berperan krusial dalam merumuskan strategi penerapan TQM dan mengawasi jalannya pelaksanaan. Dengan melibatkan anggota Steering Committee, organisasi bisa memastikan bahwa penerapan TQM berjalan sesuai rencana, memantau kemajuan, mendeteksi masalah, dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan kualitas secara berkelanjutan. Dengan hal ini, Steering Committee berfungsi sebagai pendorong utama untuk memastikan keberhasilan penerapan TQM di organisasi, khususnya di level manajemen atas.
4. Perencanaan memiliki fungsi yang signifikan dalam menjelaskan visi, misi, tujuan, serta target yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, termasuk perguruan tinggi yang menerapkan TQM. Melalui perencanaan yang baik, organisasi dapat menetapkan panduan yang jelas dan menentukan langkah konkret untuk mencapai sasaran tersebut. Publikasi juga memiliki peran penting dalam konteks penerapan TQM. Melalui publikasi, informasi terkait perencanaan, perkembangan, dan hasil yang diperoleh oleh organisasi dapat disebarluaskan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung. Tujuan dari publikasi ini adalah untuk meningkatkan transparansi, membangun kesadaran, dan memberikan pemahaman yang mendalam kepada semua anggota organisasi mengenai perubahan yang terjadi dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas. Dengan demikian, perencanaan dan publikasi menjadi alat penting dalam mendukung pelaksanaan TQM, menjamin keselarasan visi, dan melibatkan seluruh elemen organisasi dalam mencapai tujuan kualitas yang diinginkan.
5. Infrastruktur memiliki peranan yang sangat penting sebagai dukungan dalam penyebaran TQM ke seluruh unit organisasi di Perguruan Tinggi. Infrastruktur yang baik, mencakup sistem komunikasi, teknologi informasi, dan fasilitas

penunjang lainnya, memungkinkan pelaksanaan TQM dilakukan dengan lancar dan efisien. Selain itu, infrastruktur yang cukup juga mendukung perbaikan berkelanjutan dalam penerapan TQM. Dengan adanya infrastruktur yang handal, organisasi dapat mengumpulkan data, menganalisis kinerja, dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dengan lebih efektif. Infrastruktur yang memadai juga memungkinkan organisasi melibatkan semua anggota tim, mengelola proyek perbaikan, dan memantau kemajuan dengan lebih baik. Oleh karena itu, infrastruktur yang baik tidak hanya mendukung penyebaran konsep TQM ke seluruh bagian unit organisasi Perguruan Tinggi, tetapi juga memfasilitasi upaya perbaikan berkelanjutan melalui pengelolaan data yang efisien dan efektif.

Sementara itu, "Ross dan William Mantja" menjelaskan bahwa TQM adalah proses integrasi berbagai fungsi dan aktivitas ke dalam satu entitas organisasi untuk mencapai nilai maksimal dalam kualitas produk serta pendapatan dari barang dan layanan yang berkesinambungan. Peningkatan kualitas pendidikan bisa dicapai melalui penerapan TQM. Ini meliputi:

1) Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*).

Konsep ini menandakan bahwa pihak pengelola harus secara konsisten melakukan evaluasi dan perbaikan dalam berbagai aspek untuk mencapai peningkatan yang terus-menerus dan berkelanjutan demi mencapai standar yang telah ditetapkan. Mengenai perbaikan diri secara berkelanjutan, ini menjadi ciri khas dalam kompetisi global agar produk, layanan, dan kualitas perusahaan dapat maju (Latif et al. 2020). Oleh karena itu, setiap penyedia layanan pendidikan dituntut untuk terus berusaha memperbaiki diri demi mencapai hasil yang optimal dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

2) Menetapkan Standar Kualitas (*Quality Assurance*).

Konsep ini berarti bahwa setiap pengelola lembaga pendidikan harus memiliki standar kualitas yang jelas berdasarkan harapan dan kebutuhan pelanggan, seperti misalnya menetapkan standar kualitas pendidikan agama Islam. Dengan adanya kontrol kualitas, kita dapat mengetahui mutu dari sebuah produk sebelum dipasarkan kepada publik. Penjaminan mutu adalah suatu konsep yang dapat digunakan oleh sekolah untuk meningkatkan kualitas lulusan melalui langkah-langkah yang terencana dan sistematis, yang bertujuan agar pelanggan yakin bahwa standar yang ditetapkan dapat dicapai, sehingga pengguna layanan pendidikan merasa puas.

3) Perubahan Budaya (*Change Of Culture*).

Dalam sebuah organisasi, sangat penting untuk melakukan perubahan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Konsep ini berupaya membangun budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan kualitas sebagai orientasi semua elemen yang ada. Dengan demikian, pengurus dapat menyadarkan dan memberdayakan semua aspek dalam organisasi. Oleh karena itu, pimpinan harus berupaya untuk menanamkan kesadaran pada semua anggotanya, mulai dari

pemimpin, guru, staf, siswa, hingga pihak lainnya seperti pengelola yayasan, orang tua, dan pengguna lulusan, mengenai pentingnya menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan, baik dalam hasil maupun proses. Oleh karena itu, visi, misi, serta sistem dan prosedur yang diterapkan harus jelas.

4) Perubahan Struktur Organisasi (*Upside-Down Organization*).

Ketika visi dan misi mengalami perubahan atau perkembangan, maka kemungkinan besar akan terjadi perubahan dalam struktur organisasi. Penerapan dalam konteks sekolah dapat nyata dalam bentuk perubahan struktur organisasi di manajemen berbasis sekolah. Jika sebelumnya struktur bersifat hierarkis atau dari atas ke bawah, maka dalam struktur baru bisa berubah menjadi model dari bawah ke atas.

5) Menjaga Hubungan dengan Pelanggan (*Keeping Close To The Customer*).

Komponen yang berkaitan dengan mutu pendidikan, sebagaimana tercantum dalam buku panduan manajemen sekolah yang dikutip oleh Sri Minarti, mencakup

- a) Siswa: kesiapan dan motivasi untuk belajar
- b) Guru: profesionalisme dan etika kerja
- c) Kurikulum: relevansi bahan dan pelaksanaan proses belajar
- d) Sarana dan prasarana: kecukupan dan efektivitas dalam mendukung proses pembelajaran
- e) Masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, dan perguruan tinggi): partisipasi mereka dalam pengembangan program pendidikan di sekolah.

Keberhasilan penerapan Total Quality Management (TQM) di lembaga pendidikan sangat tergantung pada beberapa faktor kunci, terutama sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia mencakup semua individu yang terlibat dalam proses pendidikan, mulai dari pimpinan hingga staf level bawah. Sedangkan sumber daya lainnya mencakup sarana dan prasarana yang mendukung pencapaian tujuan lembaga. Dari penjelasan tersebut, bisa disimpulkan bahwa penerapan kualitas terintegrasi di lembaga pendidikan dapat berlangsung lancar tanpa kendala jika semua elemen dapat berkolaborasi secara efektif. Dengan kata lain, manajemen yang baik di dalam lembaga akan menghasilkan hasil yang memuaskan dalam penerapan TQM. Kerjasama yang baik antara semua anggota lembaga, mulai dari pimpinan sampai staf, serta optimalisasi sumber daya lainnya seperti fasilitas dan infrastruktur, akan membantu mencapai standar kualitas yang diinginkan dalam pendidikan.

Efektivitas TQM dalam Bidang Pendidikan

Pendidikan memiliki peran yang sangat signifikan dalam memperbaiki kualitas sumber daya manusia. Pendidikan berpengaruh besar terhadap kondisi ekonomi suatu negara. Selain itu, pendidikan juga tidak hanya memengaruhi tingkat produksi, tetapi juga berpengaruh pada fertilitas masyarakat. Pendidikan membantu sumber

daya manusia agar lebih siap menghadapi perubahan di dunia kerja. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika negara-negara dengan tingkat pendidikan yang tinggi mengalami pertumbuhan ekonomi yang cepat. Pendekatan TQM dianggap sangat sesuai, sehingga lembaga pendidikan Islam berupaya mengadopsi dan menyesuaikan konsep ini sebagai strategi untuk meningkatkan layanan kepada pelanggannya secara maksimal. Menurut pendapat penulis, TQM seharusnya diterapkan di setiap unit pendidikan Islam untuk mendorong pelayanan yang prima kepada para pemangku kepentingan. Pasalnya, dalam persaingan global yang semakin ketat saat ini, masyarakat lebih memprioritaskan "mutu/kualitas" dalam pekerjaan yang dapat menghasilkan produk atau layanan.

Dalam konteks pendidikan, prinsip TQM ini juga akan membantu dalam meningkatkan moral, menurunkan biaya, memperbaiki kinerja organisasi, dan memenuhi kebutuhan pelanggannya.¹² Oleh karena itu, efektivitas organisasi sangat diperlukan, bersama partisipasi karyawan dalam memecahkan masalah serta pengambilan keputusan, komunikasi yang baik antara staf senior dan bawahan, pendidikan dan pelatihan yang menyeluruh, desain yang efektif dalam mengenali dan memberikan penghargaan untuk memotivasi karyawan, visi yang berfokus pada kualitas, serta benchmarking sebagai alat untuk perbaikan berkelanjutan demi menciptakan mahasiswa yang peduli, berpengetahuan, dan mampu melayani masyarakat, serta dukungan dari pimpinan.¹³

Namun, TQM bukanlah satu-satunya cara untuk mencapai perbaikan dan kesempurnaan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa program-program TQM hanya memberikan perbaikan dalam hal kualitas, produktivitas, dan daya saing pada 20-30% perusahaan yang mengimplementasikannya.¹⁴ Kualitas pendidikan merupakan faktor esensial yang tidak terlihat, tetapi memengaruhi berbagai aspek yang ditentukan oleh individu yang mengambil keputusan mengenai kualitas tersebut.¹⁵ Kualitas ini memiliki dampak besar pada peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, yang secara kasar dapat dinyatakan mampu menarik lebih banyak minat, meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan

¹² Wani, Iftikhar Ahmad, dan Hakim Khalid Mehraj. 2014. "Total Quality Management in Education: An Analysis." *International Journal of Humanities and Social Science Invention* 3(6):71–78.

¹³ Zangar, Fatim Salim Mohamed, Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam, dan Jacqueline Than. 2019. "The Impact of ISO Principles of Total Quality Management on Higher Education Quality." *European Journal of Management and Marketing Studies*.

¹⁴ Radovitsky, Zinovy D., J. William Gotcher, dan Sverre Slattsveen. 1996. "Implementing Total Quality Management: Statistical Analysis of Survey Results." *International Journal of Quality & Reliability Management* 13(1):10–23.

¹⁵ Owlia, Mohammad S., dan Elaine M. Aspinwall. 1996. "A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 4(2):12–20.

tanggung jawab, memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, serta dapat mengurangi biaya pengeluaran dan lain-lain.

KESIMPULAN

Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM) di pendidikan tinggi merupakan pendekatan holistik yang mengintegrasikan semua proses organisasi untuk mencapai perbaikan kualitas berkelanjutan, kepuasan pelanggan seperti mahasiswa dan masyarakat, serta peningkatan daya saing lulusan melalui prinsip utama seperti kepuasan pelanggan, penghargaan individu, manajemen berbasis data, dan siklus PDCA.

Penerapan TQM memerlukan komitmen manajemen puncak, sumber daya memadai, steering committee, perencanaan transparan, serta infrastruktur pendukung, disertai elemen kunci seperti , perubahan budaya organisasi, restrukturisasi, dan hubungan erat dengan pelanggan untuk mengoptimalkan kurikulum, SDM, dan fasilitas pendidikan.

Efektivitas TQM terbukti meningkatkan moral karyawan, efisiensi operasional, dan kualitas layanan pendidikan, meskipun keberhasilannya bergantung pada kolaborasi semua pihak dan adaptasi berkelanjutan terhadap tuntutan pasar kerja global, sehingga perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan kompetitif yang memenuhi harapan stakeholder.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Baihaqi, Muhammad Yasin, (2024) KONSEP TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN IMPLEMENTASI KONTEKS PENDIDIKAN, Al-Wildan: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol. 02 No. 01 : 1-12.
- Budi Gautama Siregar, (2024) "Kualitas Perguruan Tinggi Melalui Total Quality Management," halaman 1-5.
- Ciptono, Aplikasi TQM Dalam Manajemen Perguruan Tinggi, 8.
- Hasbullah. (2021). "Penerapan Mutu Terpadu Perguruan Tinggi." *Tarbiyah Islamiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan Agama Islam* 11 (1): 69–77.
<https://doi.org/10.18592/jtipai.v11i1.4852>
- Hartini, Kustin. (2015). "Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Perguruan Tinggi." *Al-Intaj* 1 (1)
- Inayah Alfiyani, & Rusdiana Navlia. (2025). Optimizing Learning Quality Through Program Planning and Evaluation in Islamic Educational Institutions. *Responsive: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(4), 271–278.
<https://doi.org/10.61166/responsive.v1i4.40>
- Lidya Priyanka and Margono Setiawan, (2017). "The Effect of Total Quality Management on The Performance of SMEs Through Mediation Variable of Organizational Comitment" 116, no. 1 117

- Mantja, Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan; Ilmu Pendidikan, 10.
- Owlia, Mohammad S., dan Elaine M. Aspinwall. (1996). "A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 4(2):12–20.
- Rivai, Veithzal, and Sylviana Murni. (2009). *Education Management: Theory and Practice Analysis*.
- Radovilsky, Zinovy D., J. William Gotcher, dan Sverre Slattsveen. (1996). "Implementing Total Quality Management: Statistical Analysis of Survey Results." *International Journal of Quality & Reliability Management* 13(1):10–23.
- Riyantama Ibnu Agil, Bima Andriano Lanove, Gresela Natasya Aulia El Mufidah, & Mua'limin. (2025). Quality Control in Various Sectors: A Systematic Review of Organizational Strategy, Implementation, and Performance Evaluation. *Responsive: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(4), 279–288. <https://doi.org/10.61166/responsive.v1i4.42>
- Siti Mariam, Asep Supriyadi, Asyul Muharom, & M. Nawal Hotami. (2025). Competence of Quality Teachers in Improving the Quality of Education in the Digital Era. *Kasyafa: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 2(2), 222–226. <https://doi.org/10.61166/kasyafa.v2i2.83>
- Team, Manajemen Mutu Dalam Pendidikan (Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Negeri. ^{Jakarta, n.d.}), 2.
- Wani, Iftikhar Ahmad, dan Hakim Khalid Mehraj. (2014). "Total Quality Management in Education: An Analysis." *International Journal of Humanities and Social Science Invention* 3(6):71–78.
- Wiyono Trisno and Abdullah Pius, (¹⁹⁹⁴) *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis* (Surabaya: ^{Arloka}).
- Zanqar, Fatim Salim Mohamed, Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam, dan Jacqueline Than.(2019). "The Impact of ISO Principles of Total Quality Management on Higher Education Quality." *European Journal of Management and Marketing Studies*.