



PANDUAN MANAJEMEN MUTU TERPADU

melakukan pembaharuan pendidikan yang sesuai
dengan kemajuan zaman

UU No 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 2

1. Hak Cipta merupakan hak eksklusif bagi Pencipta atau Pemegang Hak Cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak Ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hak Terkait Pasal 49

1. Pelaku memiliki hak eksklusif untuk memberikan izin atau melarang pihak lain yang tanpa persetujuannya membuat, memperbanyak, atau menyiarkan rekaman suara dan/atau gambar pertunjukannya.

Sanksi Pelanggaran Pasal 72

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).



DAKARA CONSULTING
PT. DAKARA CONSULTING LCA INDONESIA

PANDUAN MANAJEMEN MUTU TERPADU

melakukan pembaharuan pendidikan yang sesuai dengan kemajuan zaman

Dr Beginer Subhan, SPI, MSi
drh. Mas Taufiqqurrahman
Andita Ramadhanti, S.E
drh. Bintang Nurul Iman
Salsabil Nisa Nurindra Putri
Manarul Fahmi
Putri Oktaviani Cahyani

PANDUAN MANAJEMEN MUTU TERPADU

melakukan pembaharuan pendidikan yang sesuai dengan kemajuan zaman

**Dr Beginer Subhan, SPi, Msi, drh. Mas Taufiqqurrahman, Andita Ramadhanti, S.E, drh. Bintang Nurul Iman
Salsabil Nisa Nurindra Putri, Manarul Fahmi, Putri Oktaviani Cahyani**

Editor :

Choirun Nisa

Desain Cover : Ujang Iskandar

Tata Letak Isi : Dian Shofiyah

Cetakan Pertama : Agustus 2023

Hak Cipta 2023, Pada Penulis

Isi di luar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2023 by PT Dakara Consulting LCA Indonesia

All Right Reserved

No. Anggota IKAPI: 388/JBA/2021

Hak cipta dilindungi undang-undang

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

PT Dakara Consulting LCA Indonesia

Jl. Raya Lingkar Dramaga-IPB Bogor No.09, RT 05/01, Dramaga Pertokoan Ruko Samping Dramaga Cantik-Bogor

Jawa Barat 16610

Telp: 081314226989

Website: www.dakara-lcaindonesia.com

E-mail: marketing.dakaraconsulting@gmail.com

Instagram : [lcaindonesiapublishing.id](https://www.instagram.com/lcaindonesiapublishing.id)

Tim Penyusun

Pengarah:

Prof Dr Arif Satria, SP, MSi

Dr Ir Drajat Martianto, MSi

Editor:

Dr Alim Setiawan Slamet, STP, MSi

Dr. Handian Purwawangsa, S.Hut, M.Si

Dr. Dra. Yusalina, M.Si.

Dr. Ujang Suwarna, S.Hut, M.Sc

Penulis:

Dr Beginer Subhan, SPi, MSi

drh. Mas Taufiqqurrahman

Andita Ramadhanti, S.E

drh. Bintang Nurul Iman

Salsabil Nisa Nurindra Putri

Manarul Fahmi

Putri Oktaviani Cahyani

Kontributor:

Kresna Bhayu Adelta, SPt

M. Syarif Hidayatulloh

Randi Satria

Stendy Nur Taufiq

Koswara, SE

Rudi Jamil

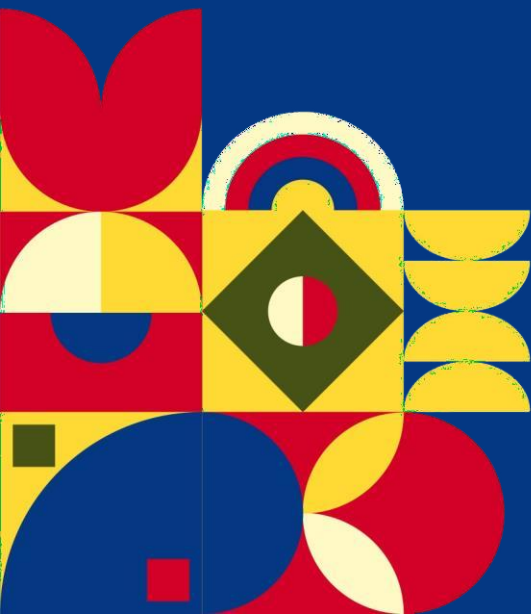
M. Ridho Notonegoro, SKPm

M. Khasanul Khuluq, SPt

Wirangga, SPi

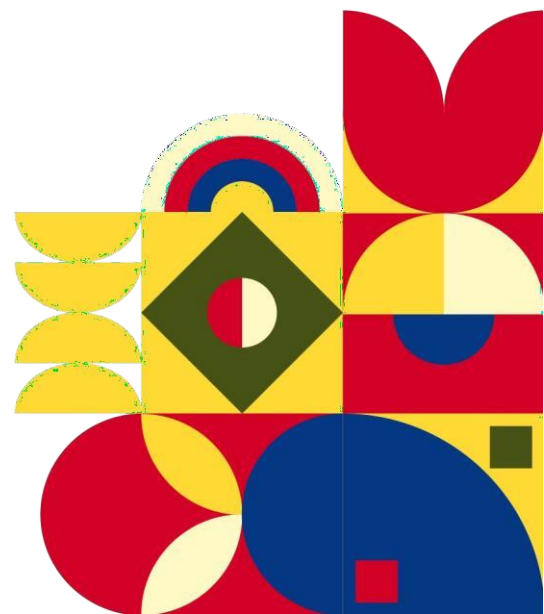
Penata Tata Letak dan Visual:

Isni Luthfia, S.ArsL



Daftar Isi

Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
BAB 1 Konsep Manajemen Mutu Terpadu	1
A. Konsep Dasar Manajemen Mutu Terpadu	2
B. Pentingnya Program Perbaikan mutu produk (barang dan jasa)	16
C. Strategi Penerapan Manajemen Mutu Terpadu	22
D. Proses Manajemen Mutu Terpadu	26
BAB 2 Kepuasan Pelanggan	31
A. Konsep Dasar Pelanggan dan Konsumen	32
B. Perilaku dan Harapan Pelanggan	40
C. Kepuasan Pelanggan / Konsumen	47
BAB 3 Perkembangan Teori Mutu	55
A. Latar Belakang Sistem Manajemen Mutu	56
B. Sejarah Perkembangan Mutu / Kualitas	58
C. Sejarah Perkembangan TQM	62
D. Tokoh Mutu, dan Pemikirnya	68





Kata Pengantar

Sejalan dengan tuntunan perkembangan pendidikan saat ini maka peningkatan mutu pendidikan menjadi perhatian khusus oleh semua lembaga pendidikan. Mutu atau kualitas pendidikan merupakan salah satu tantangan dalam bidang pendidikan. Mutu atau kualitas pendidikan perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu dan berkesinambungan.

Dengan kualitas yang tinggi dibidang pendidikan dapat mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kualitas yang tinggi pula sehingga Sumber Daya Manusia tersebut dapat bermanfaat disegala sektor kehidupan dalam rangka menghadapi era globalisasi. Suatu bangsa akan cepat berkembang atau menjadi bangsa yang maju bila tersebut mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkualitas tinggi.

Karena kualitas Sumber Daya Manusia dipengaruhi oleh kualitas pendidikan. Hal ini menimbulkan dorongan yang kuat bagi pemerintah untuk selalu berusaha meningkatkan dan menyempumakan mutu pendidikan disetiap jenjang pendidikan.

Untuk melakukan pembaharuan pendidikan yang sesuai dengan kemajuan zaman, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah melahirkan suatu cabang disiplin keilmuan yang relatif baru dan semula dikenal sebagai Manajemen Mutu Terpadu. Komponen yang terkait dengan mutu pendidikan; Pertama, siswa, meliputi kesiapan dan motivasi belajarnya. Kedua, guru, meliputi kemampuan profesional, moral kerja (kemampuan profesional), dan kerja sama (kemampuan sosial). Ketiga, kurikulum, meliputi relevansi konten (isi), dan operasionalisasi proses pembelajarannya. Keempat, sarana dan prasarana, meliputi kecukupan dan keefektifan daalam mendukung proses pembelajaran. Kelima, masyarakat (orang tua, pengguna lulusan, dan perguruan tinggi), yaitu partisipasinya dalam pengembangan program-program pendidikan.

Penulis

Dengan kualitas yang tinggi dibidang pendidikan dapat mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kualitas yang tinggi pula sehingga Sumber Daya Manusia tersebut dapat bermanfaat disegala sektor kehidupan dalam rangka menghadapi era globalisasi. Suatu bangsa akan cepat berkembang atau menjadi bangsa yang maju bila tersebut mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkualitas tinggi.

Karena kualitas Sumber Daya Manusia dipengaruhi oleh kualitas pendidikan. Hal ini menimbulkan dorongan yang kuat bagi pemerintah untuk selalu berusaha meningkatkan dan menyempumakan mutu pendidikan disetiap jenjang pendidikan.



PT Dakara Consulting LCA Indonesia
Jl. Raya Lingkar Dramaga-IPB Bogor No.09, RT 05/01,
Dramaga Pertokoan Ruko Samping Dramaga Cantik-
Bogor, Jawa Barat 16610
Telp: 081314226989
Website: www.dakara-lcaindonesia.com
E-mail: marketing.dakaraconsulting@gmail.com
Instagram : [lcaindonesiapublishing.id](https://www.instagram.com/lcaindonesiapublishing.id)
No. Anggota IKAPI: 388/JBA/2021