

## RENCANA PERKULIAHAN

<b>1. Nama Mata Kuliah</b>	: Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
<b>2. Kode / SKS</b>	: ADM 505 / 2
<b>3. Mata Kuliah Prasyarat</b>	: - Teori Sistem (ADM 537) - Teori Organisasi - Kepemimpinan
<b>4. Semester</b>	: Genap
<b>5. Fakultas / Jurusan</b>	: FIP / Administrasi Pendidikan
<b>6. Dosen / Asisten</b>	: 1. Prof. Dr. H. Dadang Suhardan, M. Pd. 2. Nugraha Suharto, M. Pd.

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG**

## Pokok Bahasan 10

### Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menjelaskan Manajemen Mutu mencakup:
  - 1.1 Peningkatan mutu.
  - 1.2 Mutu dan daya saing.
  - 1.3 Pemberdayaan.

### Proses Belajar :

1. Dosen memberikan penjelasan materi.
2. Mahasiswa menyimak dan mencatat.
3. Tanya jawab dosen – mahasiswa tentang materi yang disajikan.

### Ringkasan Materi :

#### MANAJEMEN MUTU II.

Konsep peningkatan mutu sesuai dengan *trilogi Juran* adalah,

- 1) Dilakukan dengan menguji apakah produk sesuai dengan kebutuhan konsumen;
- 2) Bagaimana membuat infrastruktur agar barang yang diproduksi sampai ke konsumen;
- 3) Tetapkan Tim khusus pemikir mutu;
- 4) Kendalikan penyaluran pada jalur yang telah ditetapkan.

Peningkatan mutu tersebut, ditujukan agar suatu produk memiliki *Mutu dan daya saing*. Artinya, untuk dapat menyalurkan produk secara optimal kepada konsumen, maka barang yang dihasilkan harus bermutu dan memiliki daya saing dengan produk barang lainnya yang sejenis.

Berkaitan dengan konsep *pemberdayaan*. Pemberdayaan merupakan upaya yang sistematis dan berkesinambungan yang dilakukan oleh seorang manager dalam memajukan organisasi / perusahaan / lembaga yang dipimpinnya. Pemberdayaan bertujuan untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dengan budaya kerja yang memiliki komitmen yang kuat terhadap mutu. Pikiran berkerja dengan keunggulan mutu menjadi obsesi semua orang.

**Evaluasi :**

- **Test :**

1. Apa yang harus diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu?
2. Bagaimana hubungan mutu dengan daya saing?
3. Apa yang dimaksud dengan pemberdayaan dalam manajemen mutu?

**Sumber / Kepustakaan :**

- Amin Widjaya Tunggal. (1993). *MMT Suatu Pengantar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Fandi Ciptono Anastasia Diana. (1995). *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Juran JM. (1995). *Merancang Mutu*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Juran JM. (1995). *Kepemimpinan Mutu*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Kauro Ishikawa. (1990). *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ony S. Prijono, Pranarka AMW. (1996). *Pemberdayaan Konsep Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : CSIS.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.

## **Pokok Bahasan 11**

### **Tujuan Khusus :**

1. Mahasiswa dapat menerangkan pengertian Gugus Kendali Mutu.
2. Mahasiswa dapat mengidentifikasi ciri-ciri Gugus Kendali Mutu.
3. Mahasiswa dapat menjelaskan tujuan Gugus Kendali Mutu.

### **Proses Belajar :**

1. Dosen memberikan penjelasan materi.
2. Mahasiswa menyimak dan mencatat.
3. Tanya jawab dosen – mahasiswa tentang materi yang disajikan.
4. Pemberian tugas kelompok sesuai dengan materi dua pertemuan berikutnya.

### **Ringkasan Materi :**

#### GUGUS KENDALI MUTU

Salah satu ciri dari manajemen mutu terpadu yang paling menonjol adalah, adanya Gugus Kendali Mutu (GKM). Menurut Kauro Ishikawa (1980), Gugus Kendali Mutu merupakan usaha pemecahan masalah untuk meningkatkan mutu dalam organisasi yang dilakukan secara sukarela, di tempat mereka berkerja.

Gugus Kendali Mutu adalah, suatu kelompok kerja kecil yang dibentuk secara sukarela mengadakan kegiatan pengendalian mutu di tempat mereka berkerja, dilakukan secara sukarela dan bukan perintah atasan, atasan atau manager hanya memfasilitasi. Pemecahan masalah dilakukan dengan mengkombinasikan pengalaman dengan cara yang ilmiah, terjangkau oleh pengetahuan anggotanya. Bertujuan meningkatkan mutu demi kepuasan pelanggan. Ciri-ciri Gugus Kendali Mutu:

- 1) Bersifat sukarela atas kemauan mereka sendiri;
- 2) Bersifat mengendalikan diri;
- 3) Membentuk kelompok kerja;
- 4) Menghasilkan cara yang lebih baik;
- 5) Memperoleh penghasilan yang lebih banyak melalui cara kerja yang disumbangkan kepada organisasinya.

**Evaluasi :**

- **Non Test:**

Tugas pembuatan makalah tentang mutu pendidikan.

- **Test :**

1. Coba jelaskan apa yang dimaksud Gugus Kendali Mutu dalam konsep manajemen mutu terpadu?
2. Sebutkan ciri-ciri Gugus Kendali Mutu!
3. Apa tujuan dari Gugus Kendali Mutu?

**Sumber / Kepustakaan :**

- Amin Widjaya Tunggal. (1993). *MMT Suatu Pengantar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Fandi Ciptono Anastasia Diana. (1995). *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Juran JM. (1995). *Merancang Mutu*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Vincent Gasperesz. (2001). *TOM*. Jakarta : Gramedia.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.

## Pokok Bahasan 12

### Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menjelaskan pengertian mutu pendidikan.
2. Mahasiswa dapat menjelaskan mutu pendidikan sebagai mutu jasa pelayanan.
3. Mahasiswa dapat mengidentifikasi sifat – sifat jasa pelayanan pendidikan.

### Proses Belajar :

1. Dosen memberikan penjelasan materi dan mengarahkan pada pola diskusi kelas.
2. Presentase / penyajian hasil kerja kelompok (3 kelompok).
3. Dosen Memberikan komentar proses dan materi yang disajikan oleh masing-masing kelompok.

### Ringkasan Materi :

#### MUTU PENDIDIKAN DAN MUTU JASA PELAYANAN

*Mutu pendidikan* adalah kemampuan satuan pendidikan dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan belajar mengajar secara terus menerus sehingga memuaskan peserta didik yang belajar dan masyarakat yang menggunakan / memanfaatkan lulusan.

Mutu adalah perpaduan sifat – sifat suatu barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini mengandung arti bahwa, mutu suatu barang atau jasa tidak terdiri dari satu sifat saja, melainkan dri beberapa sifat yang dipadukan melalui proses tertentu.

Secara khusus dalam konteks mutu pendidikan, karena pendidikan termasuk jasa pelayanan, maka jasa pelayanan pendidikan yang bermutu adalah yang memiliki sifat – sifat:

1. *Reliability* (keterpercayaan): Sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya bersifat jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan dan sebagainya.
2. *Assurance* (keterjaminan): Yang berkenaan dengan kompetensi, percaya diri, menimbulkan keyakinan dan kebenaran.

3. *Tangible* : berkenaan dengan kebersihan dan kesehatan, baik, teratur dan rapih.
4. *Empaty* (kepemerhatian) : berkenaan dengan penuh perhatian terhadap setiap pelanggan, melayani pelanggan dengan ramah tamah dan menarik, memahami aspirasi pelanggan, berkomunikasi dengan baik dan benar serta bersikap penuh simpati.
5. *Responsiveness* (ketanggapan) : berkenaan dengan ketanggapannya terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respon terhadap permintaan pelanggan, cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan pelanggan.

**Evaluasi :**

**- Test :**

1. Coba jelaskan apa yang dimaksud dengan mutu pendidikan?
2. Coba identifikasi dan jelaskan sifat – sifat mutu jasa pelayanan!
3. Berikan contoh jasa pelayanan pendidikan yang bermutu!

**Sumber / Kepustakaan :**

- Dedi Permadi. (2001). *Manajemen Berbasis Sekolah dan Kepemimpinan Mandiri Kepala Sekolah*. Bandung : Sarana Panca Karya.
- Depdiknas. (2000). *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah, Konsep dan Pelaksanaannya*. Jakarta.
- Edward Sallis (1993). *Total Quality in Education*. Philadelphia, London.
- Nanang Fatah. (2000). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung : CV Andira.
- Stanley J. Spanbauer. (1992). *A Quality System for Education*. Milawauke Wisconsin.