

Sekolah Total Quality Management Dalam Sebuah Manajemen Pendidikan Formal ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu: Sebuah Narrative Literature Review

Hafiza¹, Muhamad Sa'ajiz²

^{1,2}Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia

Corresponding author e-mail: hapizajevita@gmail.com

Abstract - Education is one of the goals of life of the community both from the past until now. Education itself in its implementation really needs quality that guarantees that those who do it can be guaranteed quality and knowledge. Quality management is one of the things that underlies the quality of education. How this quality management will improve quality, equality, needs and what is needed for the smooth running of education and of course education that should be enjoyed by the community. And this quality management will affect the quality of a school itself.

Keywords: education, quality, school

Abstrak - Pendidikan merupakan salah satu tujuan hidup dari masyarakat baik dari dulu sampai sekarang ini. Pendidikan itu sendiri dalam pelaksanaannya sangat membutuhkan mutu yang menjamin agar yang melakukannya dapat dijamin kualitas serta pengetahuannya. Manajemen mutu adalah salah satu hal yang mendasari akan mutu pendidikan tersebut. Bagaimana manajemen mutu ini akan memperbaiki mutu, kesetaraan, kebutuhan serta apa saja yang diperlukan demi berjalannya pendidikan dengan lancar dan tentu pendidikan yang seharusnya dinikmati oleh masyarakat. Dan manajemen mutu ini yang akan mempengaruhi mutu suatu sekolah itu sendiri.

Kata Kunci: Pendidikan, Mutu, Sekolah.

I. PENDAHULUAN

Kondisi dunia yang semakin maju dan berkembang menuntut adanya persiapan yang matang bagi semua manusia untuk masuk di dalamnya. Berbagai tantangan dunia telah memberikan sinyal bahwa Indonesia sebagai anggota dunia harus mampu menghadapi berbagai tantangan yang muncul sebagai akibat dari perkembangan zaman dan globalisasi yang semantara berjalan (Asbari, 2024a; Fikri et al., 2024; Iskandar et al., 2024; Napitupulu et al., 2024; Novitasari, 2024; Radita et al., 2024; Widodo et al., 2024). Selain globalisasi, perkembangan teknologi informasi juga menjadi tantangan besar bagi bangsa Indonesia, tanpa ada upaya yang baik untuk memfilter dengan baik maka Indonesia akan terbawa dengan arus globalisasi tanpa arah. Oleh sebab itu, pendidikan perlu dijadikan kekuatan untuk membentengi manusia Indonesia dengan kualitas iman taqwa serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan zaman yang ditandai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin menuntut peningkatan kualitas pendidikan dalam berbagai aspek. Peningkatan tersebut tidak hanya pada satu aspek saja, akan tetapi mencakup segala aspek yang berkaitan dalam proses pendidikan mulai dari masukan (input), proses dan keluaran (output). Salah satu tolak ukur peningkatan tersebut ada pada perbaikan aspek manajemen yang baik (Alfikriyah & Suwandi, 2024, 2024; Asbari, 2024b; Asbari, Novitasari, Monoarfa, et al., 2024; Budiadnyana, 2024; Febriyani et al., 2024; Novitasari & Asbari, 2024; Nurhayati et al., 2024; Putra et al., 2024). Apabila manajemen sudah diterapkan dengan baik

maka institusi apapun termasuk institusi pendidikan akan mampu menghasilkan kinerja dan hasil karya yang bermutu. Menurut Fattah, manajemen mempunyai peran atau membantu menjelaskan perilaku organisasi yang berkaitan dengan motivasi, produktivitas, dan kepuasan (satisfaction).¹ Hal ini menunjukkan bahwa manajemen memiliki peran penting untuk mengantarkan kemajuan organisasi. Oleh karena itu, persoalan manajemen perlu mendapat perhatian karena memberikan implikasi pada peningkatan mutu pendidikan itu sendiri. Dalam dunia bisnis dan industri dikenal istilah Total Quality Management (TQM) yang kemudian diadopsi dalam dunia pendidikan. Ada yang tetap menggunakan istilah yang sama yaitu Total Quality Management (TQM), ada pula yang melakukan penyesuaian dengan istilah Total Quality Education (TQE). Apapun istilah yang digunakan namun ujung dari penerapan istilah tersebut adalah peningkatan kualitas atau aspek mutu yang semakin baik dari pengelolaan sebuah institusi baik bisnis, industri maupun juga pendidikan (Asbari, Kumoro, et al., 2024; Asbari, Novitasari, Wardoyo, et al., 2024; Hartika et al., 2024; Novitasari et al., 2024; T. Pramono et al., 2024; Simorangkir et al., 2024; Sudiyono et al., 2024).

II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam dunia pendidikan, peningkatan kualitas dan mutu pendidikan akan sangat ditentukan oleh banyak aspek, seperti guru, staf, siswa, kurikulum, proses belajar mengajar, dukungan pembiayaan, pengelolaan, dan masih banyak lagi. Namun bila dikategorikan dalam dua aspek besar yaitu aspek internal dan eksternal. Internal menyangkut keseluruhan komponen dalam sekolah sedangkan aspek internal merupakan aspek yang berasal dari luar yang menunjang dan menentukan keberhasilan pendidikan di sebuah institusi. Keduanya akan saling menopang dan menunjang dalam mencapai tujuan pendidikan (Asbari et al., 2020; Asbari, Hidayat, et al., 2021; Asbari & Novitasari, 2021a; Gazali et al., 2020; Novitasari et al., 2020; Novitasari & Asbari, 2020; R. Pramono et al., 2020; Singgih et al., 2020; Wibowo et al., 2020).

Pengelolaan sekolah yang baik dan bermutu akan ditentukan dengan seberapa besar dukungan yang diberikan oleh lingkungan, masyarakat, dan pemerintah dalam menunjang kegiatan pendidikan. Demikian pula dengan keberhasilan program pemerintah dan masyarakat dalam pendidikan harus ditopang penuh oleh kesiapan guru, staf dan siswa dalam menjalankan amanah pendidikan yang ditentukan dalam Undang-undang.

Dalam hal mutu dan kualitas pendidikan terdapat suatu standar yang ditentukan dalam standar nasional pendidikan. Standar nasional yang ditetapkan merupakan standar yang sudah dikaji dan dapat dicapai oleh setiap lembaga pendidikan di Indonesia. Konsep tentang standarisasi pendidikan nasional berimplikasi pada peningkatan mutu pendidikan, sehingga diharapkan dengan adanya standar nasional dapat memotivasi sekolah untuk memberikan layanan yang terbaik bagi peserta didik di lingkungan pendidikannya (Asbari, Purba, et al., 2021; Asbari & Novitasari, 2021b; Silitonga et al., 2021).

Isu aktual tentang pendidikan sesungguhnya adalah wilayah dari semua proses pendidikan yang meliputi proses pendidikan dari awal sampai akhir dalam upaya untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu dan berkualitas tinggi. Mutu tidak hanya menjadi sebuah harapan dan cita-cita namun harus menjadi suatu target riil yang harus dicapai dalam rangka peningkatan kualitas secara berkelanjutan (continuous improvement). Untuk itu, M. Qomar menyatakan beberapa hal yang mulai dilakukan pemerintah Indonesia saat ini dalam mengupayakan berbagai cara untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan berbagai upaya seperti penyesuaian, dan penyempurnaan kurikulum, perbaikan dan penataan sistem pendidikan secara berjenjang pada semua jalur pendidikan, peningkatan kualitas proses pembelajaran, termasuk dalam hal kesejahteraan pendidik, saran dan prasarana pendidikan serta standar evaluasi yang baik, membangun fasilitas pendidikan, menetapkan standar nasional pendidik, menggunakan sistem penjamin mutu, memperketat akreditasi dan masih banyak lagi.² Permasalahan mutu sangat penting bagi sebuah lembaga pendidikan untuk menghasilkan output yang baik, sebab semakin bermutu lulusan yang dihasilkan maka nilai jual dan ketertarikan untuk masuk ke lembaga

pendidikan tersebut semakin meningkat. Sebaliknya jika mutu rendah maka mutu lulusan rendah yang berdampak pada rendahnya minat dan daya serap masuk ke lembaga pendidikan.

III. METODE

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu mengungkapkan fenomena melalui pengumpulan data pada kondisi objek yang alami dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci yang kehadirannya mutlak diperlukan. Dengan adanya review ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang topik yang dibahas.

Tabel. Artikel jurnal yang direview

Penulis	Judul	Metode	Sample	Teknik	Jurnal
Naila fadilah	Manajemen Mutu Sekolah Total Quality Management Sebuah Manajemen Pendidikan Formal	deskriptif kualitatif	Pengumpulan data	observasi, wawancara, dan studi dokumentasi	Jurnal pendidikan
Suto prabowo	Total Quality Management (Tqm) Dalam Pendidikan	kualitatif	Pengumpulan data	wawancara, observasi dan dokumentasi	Jurnal pendidikan
Tismat	Penerapan Total Quality Management Dan Operasional Pendidikan Islam Di Madrasah Aliyah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan	Deskriptif kuantitatif	(Studi Kasus di Madrasah Aliyah Miftahul Huda Depok)	dokumentasi, dan wawancara	Jurnal Pendidikan

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Mutu

Pendidikan Membicarakan tentang pengertian kualitas atau mutu dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena mutu memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Dalam mendefinisikan mutu, ada empat pakar utama dalam TQM (Total Quality Management) yang saling berbeda pendapat, tetapi sebenarnya memiliki maksud yang sama.

Menurut Joseph Juran, seperti yang dikutip oleh M. N. Nasution, kualitas atau mutu diartikan sebagai kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Sementara, W. Edwards Deming menyatakan bahwa kualitas atau mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Adapun menurut Philip B. Crosby, mutu adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang

disyaratkan atau distandarkan atau kualitas sebagai nihil cacat, esempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan. Feigenbaum juga mencoba untuk mendefinisikan bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfication).

Jika dilihat dari segi korelasi mutu dengan pendidikan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Dzaujak Ahmad, bahwa mutu pendidikan adalah kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah, sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku.

Sudarwan Danim memiliki pandangan lain tentang pengertian mutu. Menurutnya, mutu pendidikan mengacu pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya. Mutu masukan dapat dilihat dari beberapa sisi. Pertama, kondisi baik atau tidaknya masukan sumber daya manusia, seperti kepala sekolah, guru, laboran, staf tata usaha, dan siswa. Kedua, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan material berupa alat peraga, buku-buku, kurikulum, prasarana, sarana sekolah, dan lain-lain. Ketiga, memenuhi atau tidaknya kriteria masukan yang berupa perangkat lunak, seperti peraturan, struktur organisasi, deskripsi kerja, dan struktur organisasi. Keempat, mutu masukan yang bersifat harapan dan kebutuhan, seperti visi, motivasi, ketekunan, dan cita-cita.

Indikator Mutu Pendidikan Setelah memahami definisi mutu, maka harus diketahui pula apa saja yang termasuk dalam dimensi mutu. Gavin, seperti yang dikutip oleh M. N. Nasution mendefinisikan delapan dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk. Kedelapan dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kinerja/performa (performance), yaitu berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk yakni karakteristik pokok dari produk inti.
2. Bentuk khusus (features), merupakan aspek kedua dari performa yang menambah fungsi dasar serta berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya, yaitu ciri-ciri/keistimewaan tambahan atau karakteristik pelengkap/tambahan.
3. Keandalan (reliability), yaitu berkaitan dengan kemungkinan suatu produk yang berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu. Dengan demikian, keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk.
4. Konformitas (conformance), yaitu berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Kalau menurut Tjiptont, konformitas berkaitan dengan sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Kemampuan pelayanan (serviceability), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

Total Quality Management (TQM) di Lembaga Pendidikan

Manajemen Mutu Terpadu sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di lingkungan berbagi badan usaha/perusahaan dan industri, yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing-masing dalam kondisi bisnis yang kompetitif. Kondisi seperti ini telah mendorong berbagai pihak untuk mempraktekannya di lingkungan organisasi non profit termasuk di lingkungan lembaga pendidikan.

Menurut Hadari Nawari, TQM (Manajemen Mutu Terpadu) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi– fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Pengertian lain dikemukakan oleh Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana bahwa “TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi”. Di samping itu Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) menyatakan pula bahwa “ Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, Hadari Nawari mengemukakan tentang karakteristik TQM sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal;
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas;
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah;
4. Memiliki komitmen jangka panjang;
5. Membutuhkan kerjasama tim;
7. Memperbaiki proses secara kesinambungan;
8. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan;
9. Memberikan kebebasan yang terkendali;
10. Memiliki kesatuan yang terkendali; dan
11. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Bidang Pendidikan

Di lingkungan organisasi non profit, khususnya pendidikan, penetapan kualitas produk dan kualitas proses untuk mewujudkannya, merupakan bagian yang tidak mudah dalam pengimplementasian Manajemen Mutu Terpadu (TQM). Kesulitan ini disebabkan oleh karena ukuran produktivitasnya tidak sekedar bersifat kuantitatif, misalnya hanya dari jumlah lokal dan gedung sekolah atau laboratorium yang berhasil dibangun, tetapi juga berkenaan dengan aspek kualitas yang menyangkut manfaat dan kemampuan memanfaatkannya.

Demikian juga jumlah lulusan yang dapat diukur secara kuantitatif, sedang kualitasnya sulit untuk ditetapkan kualifikasinya. Sehubungan dengan itu di lingkungan organisasi bidang pendidikan yang bersifat non profit, menurut Hadari Nawari, ukuran produktivitas organisasi bidang pendidikan dapat dibedakan menjadi dua. Pertama, Produktivitas Internal, yaitu berupa hasil yang dapat diukur secara kuantitatif, seperti jumlah atau prosentase lulusan sekolah, atau jumlah gedung dan lokal yang dibangun sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Kedua, Produktivitas Eksternal, yaitu berupa hasil yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, karena bersifat kualitatif yang hanya dapat diketahui setelah melewati tenggang waktu tertentu yang cukup lama.

V. KESIMPULAN

Mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Menurut Hadari Nawari, TQM (Manajemen Mutu Terpadu) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (public service) dan pembangunan masyarakat (community development).

Kesulitan penerapan TQM dalam bidang pendidikan adalah kesulitan dalam penentuan kualitas produknya (lulusan) yang lebih bersifat kualitatif. Manajemen peningkatan mutu sekolah adalah suatu metode peningkatan mutu yang bertumpu pada sekolah itu sendiri, mengaplikasikan sekumpulan teknik, mendasarkan pada ketersediaan data kuantitatif dan kualitatif, serta pemberdayaan semua komponen sekolah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi sekolah guna memenuhi kebutuhan peserta didik dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfikriyah, A., & Suwandi, A. G. (2024). Bagaimana jika Standar Kecantikan tidak ada? *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 15–17.
- Alma, Buchari. *Management Corporate Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Anonim. 2000. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan/Kultur Sekolah*. Depdiknas: Hand Out Pelatihan Calon Kepala Sekolah, Direktorat Sekolah Lanjutan Pertama.
- Asbari, M. (2024a). Elevating Teacher Effectiveness: The Role of Spirituality in the Four Levels of Classroom Leadership. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 1–6.
- Asbari, M. (2024b). Madrasah Diniyyah Takmiliah: Pilar Pendidikan Karakter di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 10–14.
- Asbari, M., & Novitasari, D. (2021a). Pengaruh Aktivitas Berbagi Pengetahuan dan Mediasi Budaya terhadap Kemampuan Inovasi Guru. *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, 5(1), 324–334.
- Asbari, M., & Novitasari, D. (2021b). Pengaruh Aktivitas Berbagi Pengetahuan dan Mediasi Budaya terhadap Kemampuan Inovasi Guru. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(1), 50. <https://doi.org/10.17977/um025v5i12020p50>
- Asbari, M., Hidayat, D., & Purwanto, A. (2021). *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS) Managing Employee Performance: From Leadership to Readiness for Change*. *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 2(1), 74–85. <http://www.ijosmas.org>
- Asbari, M., Kumoro, D. F. C., Santoso, G., & Nurhayati, W. (2024). Pintar, Kritis, Literat: Pembekalan Remaja dalam Era Informasi. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 23–29.
- Asbari, M., Novitasari, D., Monoarfa, M., & Wardoyo, S. (2024). Strategic Team Management for Improved Engineering Performance: A Collaborative Perspective. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 43–55.
- Asbari, M., Novitasari, D., Silitonga, N., Sutardi, D., & Gazali. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan: Peran Kesiapan untuk Berubah Sebagai Mediator. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 84–99. <https://doi.org/10.30656/jm.v10i2.2371>

- Asbari, M., Novitasari, D., Wardoyo, S., & Lafendry, F. (2024). Membangun Lingkungan Belajar Positif: Seminar Implementasi Disiplin Positif di Sekolah Menengah Atas. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 8–14.
- Asbari, M., Purba, J. T., Hariandja, E. S., & Sudibjo, N. (2021). From Leadership to Innovation: Managing Employee Creativity. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 143–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.287>
- Bennet, N., Crawford, M. & Riches, C. 1992. *Managing Change in Education: Individual and Organization Perspectives*. London: Paul Chapman Publishing Co.
- Budiadnyana, G. N. (2024). Strategi Sukses Inovasi: Kepercayaan Interpersonal dan Berbagi Pengetahuan di Lingkungan Pendidikan. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 1–8.
- Cravens, David W. 1996. *Strategic Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Dikmenum Depdikbud 1999. *Pelatihan Kepala Sekolah Menengah Umum, Suplemen 2: Manajemen Peningkatan Mutu*. Jakarta: Depdikbud
- Febriyani, I., Gultom, R., Azzahra, A., & Asbari, M. (2024). Why Passion is Not Enough: Mengikuti Passion atau Diikuti Passion? *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 1–4.
- Fikri, M. A. A., Amri, L. H. A., & Nadeak, M. (2024). Enhancing Public Service Motivation: The Influence of Servant Leadership and Basic Need Satisfaction in Health Center Employees. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 40–49. <file:///C:/Users/hapiz/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/65a1d878-5e28-474f/6403-15603-1-PB.pdf>
- Gazali, G., Asbari, M., & Novitasari, D. (2020). Peran Readiness for Change Mentality terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Industri Alas Kaki. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 169–182. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i2.8823>
- Hartika, A., Susanti, D., Fitridiani, M., Suwandy, S. D., & Rahman, Y. (2024). Pembekalan Esensial Kepemimpinan bagi Pimpinan Organisasi Kemahasiswaan: Membangun Jiwa Kepemimpinan yang Efektif. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 15–22.
- Hasan A. S. K. 1999. Penerapan Total Quality Management dan ISO 9000 dalam Pendidikan Teknik. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Jilid 6 Nomor 1, Februari 1999, hal. 3-20
- Iskandar, J., Chidir, G., & Simorangkir, Y. N. (2024). Digital Literacy and Entrepreneurial Attitudes: A Study of Indonesian University Students. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 1–14.
- Minarti, Sri. 2011. *Manajemen Sekolah*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. Mulyasa, E. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi ; Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. <https://www.kompasiana.com/dianaamelia/55d84847e8afbd2209c05ce9/manajemen-mutu-terpadu-dalam-pendidikan?page=all>
- Murgatroyd and the School. Buckingham: Open University Press. S. & Margon, C. 1994. *Total Quality Management and the School*. Buckingham: Open University Press
- Napitupulu, B. B. J., Silitonga, N., Sudiyono, R. N., Novitasari, D., Pramono, T., Asbari, M., & Nadeak, M. (2024). Marketing Mix Strategies for Private Schools: Impact on Parental Decision-Making. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 7–14.
- Novitasari, D. (2024). Coaching Practices and Learning Capability: Drivers of Lecturer Performance Management. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 26–39.
- Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). Urgensi Kepemimpinan dan Mentalitas Siap Berubah Terhadap Kinerja Pegawai di Musim Pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen (REKOMEN)*, 4(1), 66–80. <https://doi.org/10.31002/rm.v4i1.2712>

- Novitasari, D., & Asbari, M. (2024). Peran Dukungan Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 9–22.
- Novitasari, D., Goestjahjanti, F. S., & Asbari, M. (2020). The Role of Readiness to Change between Transformational Leadership and Performance: Evidence from a Hospital during Covid-19 Pandemic. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 9(1), 37–56. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2020.009.01.4>
- Novitasari, D., Ika, A., Silalahi, E., & Nazmia, I. (2024). Menyasiasi Era Digital: Pelatihan Karyawan UMKM tentang Konsep Dukungan dan Operasional Berbasis ISO 9001: 2015. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 1–7.
- Nurhayati, W., Asbari, D. A. F., & Asbari, R. A. F. (2024). Strategi Inovatif Penguatan Profil Pelajar Pancasila melalui Kegiatan Pramuka: Studi Kasus di Aya Sophia Islamic School. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 23–28.
- Pramono, R., Lemy, D. M., Pramezwy, A., Sihombing, S. O., Purwanto, A., & Asbari, M. (2020). The Role of Spiritual Capital in the Hospitality Industry. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 8101–8134.
- Pramono, T., Ardiansyah, A., Kurniasih, M., Putra, F., Novitasari, D., Asbari, M., Muhammad, Z., & Waruwu, H. (2024). The Role of Positive Discipline in The Digital Era: Fostering Inclusive Learning Environments. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(02), 1–7.
- Putra, M. L., Hertaliando, A. W., Hermawan, D. P., Resi, D. T. P., Pratama, R. A., & Asbari, M. (2024). Menggali Koneksi: Dialog Antar Generasi dalam Memahami Milenial. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 5–9.
- Radita, F. R., Santoso, G., & Lafendry, F. (2024). Fostering Knowledge Sharing Culture in Pesantren: The Charismatic Leadership Perspective. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 15–25.
- Silitonga, N., Johan, M., Asbari, M., Hutagalung, D., & Novitasari, D. (2021). Mengelola Kinerja Tim Engineering: Dari Iklim Kecerdasan Emosional hingga Team Efficacy. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 172–187. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1839>
- Simorangkir, Y. N., Chidir, G., Haryanto, B., Putra, F., Pramono, T., Hutagalung, D., & Asbari, M. (2024). Meningkatkan Literasi Digital Guru melalui Workshop Menulis Artikel dan Publikasi di Jurnal Ilmiah. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 30–34.
- Singgih, E., Iskandar, J., Goestjahjanti, F. S., Fahlevi, M., Nadeak, M., Fahmi, K., Anwar, R., Asbari, M., & Purwanto, A. (2020). The Role of Job Satisfaction in the Relationship between Transformational Leadership, Knowledge Management, Work Environment and Performance. *Solid State Technology*, 63(2s), 293–314. <http://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/1556>
- Sudiyono, R. N., Gazali, G., Radita, F. R., Fitri, A., Johan, M., Pebrina, E. T., Rahmawati, Y., Hulu, P., Shobihi, A. W. I., & Kabir, A. (2024). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing Bagi Usaha Kecil dan Menengah Serta Penyerahan Bantuan Teknik Bank Sampah di Bumdes Serdang Tirta Kencana. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 35–43.
- Universitas Kristen Petra. 1997. Total Quality Management untuk Pendidikan Tinggi. Makalah pada Seminar tentang TQM di Perguruan Tinggi. Surabaya: Universitas Kristen Petra. file:///C:/Users/hapiz/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/5fcd86bf-84e7-473ca10b-1957440a96f5/TOTAL_QUALITY_MANAGEMENT_TQM_DALAM_PENDIDIKAN.pdf
- Wibowo, T. S., Badi'ati, A. Q., Annisa, A. A., Wahab, M. K. A., Jamaludin, M. R., Rozikan, M., Mufid, A., Fahmi, K., Purwanto, A., & Muhaini, A. (2020). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Islamic University Lecturers' Performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 556–569. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.7.80>



JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT

Vol. 03 No. 06 (2024)

<https://jisma.org>

e-ISSN: 2829-6591

Widodo, A., Wijaya, M. R., Pramono, T., Putra, F., & Novitasari, D. (2024). Trust Dynamics and Innovative Practices in Academic Environments. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 15–29.