

**IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
PENDIDIKAN ISLAM****Herawati¹, Moh Rosidi²**^{1,2}Universitas PTIQherawatinursalam@gmail.com¹, rosyied_abassy@yahoo.co.id²**Abstrak**

Total Quality Management (TQM) adalah teori manajemen yang mengarahkan para pimpinan, karyawan, dan seluruh anggota yang terkait dengan organisasi untuk menerapkan program peningkatan kualitas yang berkelanjutan dengan fokus pada pencapaian kepuasan pelanggan. Setiap anggota organisasi memiliki tanggung jawab yang sama untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kepuasan pelanggan. Kualitas, kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan cakupan adalah empat konsep minimal yang digunakan dalam proses total quality management (TQM) di seluruh wilayah organisasi. Ada sepuluh ciri Quality Quality Management (TQM): Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; obsesi yang kuat terhadap kualitas; menggunakan pendekatan ilmiah untuk pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; komitmen jangka panjang; kebutuhan untuk kerja tim; peningkatan terus menerus proses; pendidikan dan pelatihan; kebebasan yang terkendali; dan kesatuan yang terkendali.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM), Pendidikan Islam.*

Abstract

Total Quality Management (TQM) is a management theory that directs leaders, employees, and all members related to the organization to implement continuous quality improvement programs with a focus on achieving customer satisfaction. Every member of the organization has equal responsibility for planning, implementing, and evaluating customer satisfaction. Quality, customer satisfaction, continuous improvement, and coverage are the four minimal concepts used in the total quality management (TQM) process in all areas of the organization. There are ten characteristics of Quality Management (TQM): Focus on customers, both internal and external customers; strong obsession with quality; use of a scientific approach to decision-making and problem-solving; long-term commitment; the need for teamwork; continuous improvement of processes; education and training; restrained freedom; and controlled unity.

Keywords: *Total Quality Management (TQM), Islamic Education.*

PENDAHULUAN

Pendidikan, baik dalam pengertian suatu aktivitas, lembaga, maupun hasil yang nantinya mungkin berupa budaya dan peradaban, merupakan kebutuhan sepanjang hayat. Setiap manusia membutuhkan pendidikan, sampai kapan dan dimanapun ia berada. Pendidikan sangat penting artinya, sebab tanpa pendidikan, manusia akan sulit berkembang dan bahkan

akan terbelakang. Meskipun demikian pendidikan harus sejalan dengan perkembangan yang diharapkan, jika tidak, maka pendidikan justru akan menjadikan seseorang lalai, dan akhirnya menjadi “pengangguran kaum akademik”, karena pendidikan yang dilaluinya “tidak berkualitas”. Dengan demikian pendidikan Islam harus betul-betul diarahkan untuk menghasilkan manusia yang berkualitas, yakni manusia yang dapat mengemban misi untuk apa dia diciptakan oleh Allah di muka bumi ini, selain itu mereka mampu bersaing dalam memenuhi kebutuhan hidup, sehingga kehidupan mereka akan menjadi lebih bertaqwa dan berakhlak yang mulia.

Tujuan pendidikan di Indonesia, yang kita harapkan adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap, mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan. Pendidikan harus mampu mempersiapkan warga negara agar dapat berperan aktif dalam lapangan kehidupan yang menjadi bidangnya, cerdas, aktif, kreatif, terampil, jujur, berdisiplin dan bermoral tinggi, demokratis untuk kebenaran, dan toleran dengan mengutamakan persatuan bangsa dan bukannya perpecahan anak bangsa.

Di era informasi yang serba instan ini setiap masyarakat pasti membutuhkan pusat informasi dan pengetahuan. Informasi pengetahuan dan teknologi didapat dari sekolah yang merupakan lembaga pendidikan untuk melatih kompetensi peserta didik agar mampu dapat bersaing dalam era informasi teknologi. Di dalam menentukan pilihan untuk menyekolahkan anaknya, setiap masyarakat menginginkan sekolah yang mempunyai asset/modal pendidikan yang tetap yaitu tanah, bangunan, guru dan administrator agar nantinya tidak hanya menghasilkan output/keluaran secara kuantitas saja namun dapat menghasilkan outcome/dampak yang dapat memberikan peranan yang lebih baik, kreatif, dan produktif bagi masyarakat sekitarnya.

Kualitas kehidupan suatu bangsa juga ditentukan oleh tingkat pendidikan warganya. Suatu bangsa yang pendidikannya maju, tentu kehidupannya juga maju, demikian pula sebaliknya bila bangsa Indonesia memiliki tingkat pendidikannya yang maju, tentu kehidupan masyarakatnya juga akan maju. Pendidikan dalam hal ini harus peka terhadap persoalan masa depan dan persoalan ketidakadilan sosial, maka diperlukan visi yang sesuai dengan formasi sosial agar pendidikan dapat diterjemahkan menurut realitas sosial.

Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) merupakan suatu konsep yang menawarkan

otonomi pada sekolah dalam rangka meningkatkan mutu, efisiensi dan pemerataan pendidikan yang dapat mengakomodasi keinginan masyarakat serta menjalin kerjasama yang erat antara sekolah, masyarakat dan pemerintah, yang dalam prakteknya ternyata dapat dilengkapi dengan penerapan Total Quality Management (TQM).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah berbentuk deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell menyatakan bahwa “penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan”. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan karena lebih mudah dalam menyesuaikan apabila dihadapkan pada kenyataan ganda. Penelitian disebut kualitatif, karena sifat data yang dikumpulkannya bercorak kualitatif, bukan kuantitatif yang menggunakan alat-alat pengukur yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Total Quality Management (TQM)

A. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah manajemen yang membuat kualitas menjadi taktik bisnis yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh bagian organisasi. *Total Quality Management* adalah bentuk manajemen yang berpusat pada manusia atau karyawan yang bertujuan untuk terus meningkatkan nilai yang ditawarkan kepada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang rendah.¹

Seperti yang dikutip oleh Mulyadi, menurut Bound mengatakan manajemen terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) adalah manajemen yang berfokus pada manusia dan terus berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan.² Menurut Umiarso dan Imam Gojali berpendapat bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen secara merata (bukan program tersendiri) yang terdiri dari bagian-bagian yang terintegrasi dengan strategi tingkat tinggi. Manajemen ini bekerja secara horizontal menembus fungsi dan

¹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001, hlm. 17

² Mulyadi, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Gajah Mada, 2003), hlm. 10.

melibatkan seluruh karyawan dari atas sampai bawah, dan mencakup hulu dan hilir serta mencakup rantai pasokan dan pelanggan.³

Hadari Nawawi berpendapat mengenai TQM merupakan manajemen fungsional dengan pendekatan berkelanjutan yang menitik beratkan pada peningkatan mutu agar hasil produk memenuhi standar mutu masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tugas pengembangan masyarakat.⁴ Konsep manajemen berakar pada manajemen yaitu suatu proses atau rangkaian kegiatan yang memadukan antar sumber daya yang tersedia dan tahapan pelaksanaan kegiatan manajemen sedemikian rupa sehingga terwujud hasil kerja guna mewujudkan produksi yang bermutu tinggi. Pelaksanaan setiap pekerjaan manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui perencanaan, penyiapan bahan dan alat serta teknis pengoperasian dengan cara kerja atau cara kerja yang efektif dan efisien untuk memperoleh produk berupa barang atau jasa yang berguna bagi masyarakat.

Pada dasarnya total quality management diartikan sebagai suatu metode peningkatan kinerja secara terus-menerus pada setiap tingkat aktivitas atau proses, pada setiap area fungsional organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan model yang ada. *Total Quality Management* merupakan suatu aktivitas fungsi manajemen umum di mana kebijakan kualitas, berbagai tujuan dan tanggung jawab didefinisikan dan dilaksanakan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan peningkatan kualitas. Tanggung jawab manajemen mutu terletak pada semua tingkat manajemen, namun harus berada di bawah kendali manajemen puncak dan seluruh anggota organisasi harus dilibatkan dalam pelaksanaannya.⁵

Menurut Hansler dan Brunell yang dikutip Nasution dalam bukunya TQM merupakan sebuah konsep yang bertujuan untuk menerapkan sistem mutu kelas dunia. Oleh karena itu, diperlukan perubahan penting pada budaya dan sistem nilai organisasi.⁶ Agar memudahkan dalam pemahaman TQM dapat dijelaskan dalam dua cara yaitu dimana aspek pertama menjelaskan mengapa TQM ada dan aspek kedua berkaitan dengan bagaimana mencapainya. *Total Quality Management* merupakan pendekatan bisnis yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing suatu organisasi melalui perbaikan terus menerus pada proses, layanan, produk,

³ Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, (Yogyakarta : IRCiSod, 2010), hlm.134-135

⁴ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non-Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang pendidikan*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2003), hlm.46

⁵ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 6

⁶ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001, hlm. 18

tenaga kerja, dan lingkungan.⁷ Tujuan dari manajemen mutu terpadu adalah untuk memuaskan keinginan pelanggan secara ekonomis dan menguntungkan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan kinerja secara terus menerus sesuai dengan perkembangan yang mungkin terjadi yang menyebabkan komitmen terhadap TQM harus tanpa syarat dan berkelanjutan.⁸

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan teori manajemen yang mengarahkan para pimpinan organisasi, karyawan dan seluruh anggota yang terkait dengan organisasi untuk melaksanakan program peningkatan kualitas secara terus menerus dan fokus pada pencapaian kepuasan pelanggan. Semua anggota organisasi berbagi tanggung jawab yang sama untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kepuasan pelanggan. Setidaknya ada empat konsep dalam TQM yaitu Kualitas, Kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan cakupan diseluruh area organisasi.

B. Sejarah Singkat TQM

Total Quality Management (TQM) adalah filosofi manajemen yang berkembang selama bertahun-tahun. Asal-usulnya dapat ditelusuri kembali ke awal abad ke-20, dengan karya para pionir kualitas seperti Walter Shewhart dan W. Edwards Deming. Shewhart mengembangkan konsep pengendalian proses statistik (SPC) (Daneshmandi et.al, 2020),⁹ yang melibatkan penggunaan teknik statistik untuk memantau dan mengendalikan kualitas proses produksi. Deming, yang bekerja dengan perusahaan Jepang setelah Perang Dunia II, mengembangkan sistem manajemen berbasis pengendalian kualitas statistik, perbaikan terus-menerus, dan fokus pada pelanggan (Alaudin, 2019).¹⁰ Ajarannya menjadi dasar gerakan kualitas Jepang dan kemudian diadopsi oleh perusahaan-perusahaan Barat.

Pada tahun 1970-an, TQM mulai populer di Amerika Serikat (Koskela, 2019).¹¹ Ini dianggap sebagai respons terhadap penurunan daya saing manufaktur Amerika dan bangkitnya keunggulan manufaktur Jepang. Istilah “Total Quality Management” diciptakan pada tahun

⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2014). Hlm.4

⁸ Lesley Munro dan Malcolm Munro, *Implementing Total Quality Management*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1996). hlm. 1

⁹ Daneshmandi, A. A., Noorossana, R., & Farahbakhsh, K. (2020). Developing statistical process control to monitor the values education process. *Journal of Quality Engineering and Production Optimization*, 5(1), 33-54.

¹⁰ Alauddin, N., & Yamada, S. (2019). Overview of Deming criteria for total quality management conceptual framework design in education services. *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), 12-20.

¹¹ Koskela, L., Tezel, A., & Patel, V. (2019). *Theory of quality management: Its origins and history*.

1980-an oleh Armand Feigenbaum (Chen et.al, 2022),¹² yang melihat kualitas sebagai isu strategis bisnis. TQM dilihat sebagai cara untuk mengintegrasikan kualitas ke dalam semua aspek organisasi, termasuk desain, produksi, pemasaran, dan layanan pelanggan. Pada tahun 1990-an ketika perusahaan mencari cara untuk meningkatkan daya saing mereka di tengah-tengah ekonomi yang semakin global, TQM berkembang dengan pesat (Chen et.al, 2022). Fokus perusahaan bergeser dari fokus pada pengendalian kualitas ke fokus pada perbaikan berkelanjutan, kepuasan pelanggan, dan pemberdayaan karyawan. TQM menjadi lebih strategis dan terintegrasi dengan pendekatan manajemen lainnya, seperti Lean Manufacturing (Romero et.al, 2019)¹³ dan Six Sigma (Kaothar, 2020). TQM juga mulai mengakomodir teknologi baru, seperti penggunaan teknologi informasi untuk analisis data dan otomatisasi proses.

Pada abad ke-21, TQM terus berkembang ketika perusahaan menghadapi tantangan dan peluang baru. Salah satu penggerak utama perubahan adalah transformasi digital, yang mengancam model bisnis tradisional dan menciptakan peluang baru untuk inovasi dan pertumbuhan. TQM digunakan untuk mendorong transformasi digital dengan menyediakan kerangka kerja untuk perbaikan berkelanjutan, fokus pada pelanggan, dan pemberdayaan karyawan (Azarian et.al, 2020).¹⁴ TQM juga diintegrasikan dengan pendekatan baru, seperti Agile (Naslund & Kale, 2020), yang menekankan fleksibilitas, kolaborasi, dan eksperimen.

Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Hadari Nawawi bahwa karakteristik *Total Quality Management* (TQM) adalah sebagai berikut :¹⁵

- a. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
- b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
- c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan

¹² Chen, C. K., Reyes, L., Dahlgaard, J., & Dahlgaard-Park, S. M. (2022). From quality control to TQM, service quality and service sciences: a 30-year review of TQM literature. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(2), 217-237.

¹³ Romero, D., Gaiardelli, P., Powell, D., Wuest, T., & Thürer, M. (2019). Total quality management and quality circles in the digital lean manufacturing world. In *Advances in Production Management Systems. Production Management for the Factory of the Future: IFIP WG 5.7 International Conference, APMS 2019, Austin, TX, USA, September 1–5, 2019, Proceedings, Part I* (pp. 3-11). Springer International Publishing.

¹⁴ Azarian, R., Gholamreza, T. F. G., Habibi, M. A., & Taghipour, M. (2020). The Effect of Implementing Total Quality Management on Job Satisfaction (Including CaseStudy). *Management*, 3(5), 1-15.

¹⁵ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non-Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang pendidikan*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2003), hlm.136

- masalah
- d. Memiliki komitmen jangka panjang
 - e. Membutuhkan kerjasama tim
 - f. Memperbaiki proses secara kesinambungan
 - g. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
 - h. Memberikakn kebebasan terkendali
 - i. Memiliki kesatuan yang terkendali
 - j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Dalam manajemen mutu terpadu, sekolah atau madrasah dipahami sebagai bagian dari suatu layanan yaitu layanan pendidikan. Sebagai unit pelayanan, pengguna jasa sekolah atau madrasah (pelanggan sekolah), pelanggan inter (guru, laboran , pustakawan, teknisi dan tenaga administrasi), Pelanggan eksternal yang terdiri dari pelanggan inti (siswa), Pelangganan sekunder (orangtua, masyarakat dan pemerintah) dan pelanggan tersier (pemakai atau penerima lulusan di perguruan tinggi dan dunia usaha.

Prinsip dan Strategi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pendidikan Islam

A. Prinsip Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pendidikan Islam

Dalam bukunya Jerome S. Arcaro mengemukakan pendapatnya bahwa pada dasarnya Madrasah bermutu memiliki lima prinsip yang diidentifikasi seperti pilar mutu, pilar-pilar tersebut didasakan pada keyakinan Madrasah seperti kepercayaan, kerjasama, serta kepemimpinan. Mutu dalam sebuah lembaga pendidikan meminta adanya komitmen pada kepuasan pelanggan serta komitmen untuk mencapai sebuah lingkunagna yang memungkinkan staf dan peserta didik menjalankan pekerjaan sebaik-baiknya. Adapun prinsip menurut Jerome S. Arcaro sebagai berikut :¹⁶.

1. Fokus pada pelanggan
2. Keterlibatan Total
3. Pengukuran
4. Komitmen
5. Perbaikan Berkelanjutan

¹⁶ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip perumusan dan tata langkah penerapan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajaran, 2007), hlm.38

B. Strategi Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pendidikan Islam

Nur Kholis berpendapat tentang Strategi Implementasi TQM dalam pendidikan islam sebagai berikut :¹⁷

1. Mengembangkan budaya yang berfokus pada pelanggan : Institusi Pendidikan Islam harus mengembangkan budaya yang memprioritaskan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini melibatkan memberdayakan karyawan untuk tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan dan menumbuhkan budaya perbaikan terus-menerus untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi.
2. Menyediakan pendidikan berkualitas : Instansi pendidikan islam harus menyediakan pendidikan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini termasuk memastikan bahwa kurikulum sejalan dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip islam, guru0gur berkualitas tinggi, dan fasilitas yang terawat dengan baik.
3. Meningkatkan komunikasi dan transparansi : Instansi pendidikan islam harus memiliki saluran komunikasi yang efektif untuk menjaga pelanggan terinformasi tentang program, layanan, dan perubahan. Ini termasuk memberikan pembaruan secara teratur dan meminta umpan balik melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, buletin, dan forum.
4. Menawarkan berbagai program : instansi pendidikan islam harus menawarkan berbagai program untuk memenuhi kebutuhan yang beragam dari pelanggan mereka. Ini dapat mencakup program untuk kelompok usia, tingkat keterampilan, dan minat yang berbeda.
5. Gunakan teknologi dengan efektif : Institusi Pendidikan dapat menggunakan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mereka lebih efektif. Misalnya, mereka dapat menggunakan platform pembelajaran online untuk memberikan fleksibilitas kepada siswa dan orang tua atau menggunakan alat digital untuk melacak kemajuan siswa dan berkomunikasi dengan orang tua.
6. Membangun hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan: membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan saat penting dalam pendidikan islam. Institusi pendidikan harus secara teratur terlibat dengan pemangku kepentingan, mencari umpan balik, dan mengambil tindakan untuk menangani masalah dan saran.

¹⁷ Nur Kholis, *Total Quality Management Pendidikan Islam*, (Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management, 2022), hlm.18-19

Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang mereka berikan.

KESIMPULAN

TQM merupakan teori manajemen yang mengarahkan para pimpinan organisasi, karyawan dan seluruh anggota yang terkait dengan organisasi untuk melaksanakan program peningkatan kualitas secara terus menerus dan fokus pada pencapaian kepuasan pelanggan. Semua anggota organisasi berbagi tanggung jawab yang sama untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kepuasan pelanggan. Setidaknya ada empat konsep dalam TQM yaitu Kualitas, Kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan cakupan diseluruh area organisasi.

Karakteristik TQM ada 10 karakteristik diantaranya sebagai berikut : Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, Memiliki komitmen jangka panjang, Membutuhkan kerjasama tim, Memperbaiki proses secara kesinambungan, Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, Memberikan kebebasan terkendali, Memiliki kesatuan yang terkendali dan Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Prinsip dalam implementasi TQM terdapat 5 prinsip diantaranya Fokus pada pelanggan, Keterlibatan Total, Pengukuran, Komitmen dan Perbaikan Berkelanjutan. Sedangkan Strategi dalam Implementasi TQM terdapat 6 strategi yaitu Mengembangkan budaya yang berfokus pada pelanggan, Menyediakan pendidikan berkualitas, Meningkatkan komunikasi dan transparansi, Menawarkan berbagai program, Gunakan teknologi dengan efektif dan Membangun hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alauddin, N., & Yamada, S. (2019). Overview of Deming criteria for total quality management conceptual framework design in education services. *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), 12-20.
- Arcaro, Jerome S. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip perumusan dan tata langkah penerapan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajaran.
- Azarian, R., Gholamreza, T. F. G., Habibi, M. A., & Taghipour, M. (2020). The Effect of Implementing Total Quality Management on Job Satisfaction (Including CaseStudy).

- Management, 3(5), 1-15.
- Chen, C. K., Reyes, L., Dahlgaard, J., & Dahlgaard-Park, S. M. (2022). From quality control to TQM, service quality and service sciences: a 30-year review of TQM literature. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(2), 217-237
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kholis, Nur.(2022).*Total Quality Management Pendidikan Islam*.Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.
- Koskela, L., Tezel, A., & Patel, V. (2019). Theory of quality management: Its origins and history.
- Mulyadi.(2003). *Total Quality Management*.Yogyakarta : Gajah Mada.
- Munro, Lesley dan Munro, Malcolm.(1996). *Implementing Total Quality Management*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nasution.(2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari.(2003). *Manajemen Strategik Organisasi Non-Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang pendidikan*.Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Romero, D., Gaiardelli, P., Powell, D., Wuest, T., & Thürer, M. (2019). Total quality management and quality circles in the digital lean manufacturing world. In *Advances in Production Management Systems. Production Management for the Factory of the Future: IFIP WG 5.7 International Conference, APMS 2019, Austin, TX, USA, September 1–5, 2019, Proceedings, Part I* (pp. 3-11). Springer International Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia.(2014). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umiarso dan Gojali, Imam.(2010).*Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Yogyakarta : IRCiSod.