

## 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 7

### Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menjelaskan fungsi Jaminan Mutu dalam Manajemen Mutu Terpadu.
2. Mahasiswa dapat menerangkan beberapa pengertian tentang Quality Assurance (Jaminan Mutu)
3. Mahasiswa dapat menjelaskan bentuk Jaminan Mutu dalam dunia pendidikan.

### Proses Belajar :

1. Dosen memberikan penjelasan materi.
2. Mahasiswa menyimak dan mencatat.
3. Tanya jawab dosen – mahasiswa tentang materi yang disajikan.
4. Pemberian tugas individu: mahasiswa membuat refleksi perkuliahan.

### Ringkasan Materi :

#### JAMINAN MUTU

Dalam perkembangan manajemen mutu, terdapat tiga jenis sistem yang utama yaitu Pengendalian Mutu (Quality Control), Jaminan Mutu Terpadu (Quality Assurance), dan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau Total Quality Management (TQM). Berkaitan dengan konsep Quality Assurance, *Dadang suhardan (2001)* menjelaskan bahwa. *Quality Assurance atau Jaminan Mutu* merupakan istilah yang mengacu kepada kepercayaan akan kehandalan barang atau jasa, yang menyebabkan konsumen memiliki rasa keamanan atau ketenangan memilikinya. Karena produk barang atau jasa tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Konsumen tidak ragu-ragu memilikinya, membelinya, memakainya, menggunkan dan manfaatkannya karena dapat dipercaya, baik untuk sementara maupun jangka panjang.

Menurut *Kaoru Ishikawa (1985)* Jaminan mutu merupakan menjamin mutu pada suatu produk sehingga konsumen dapat membelinya dengan penuh kepercayaan dan menggunakannya dalam jangka waktu lama dengan kepercayaan dan kepuasan. Sedangkan dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) Jaminan kualitas (*Quality*

*Assurance*) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu.

Jika dikaitkan dengan bidang pendidikan, lembaga pendidikan dengan adanya jaminan mutu, maka lembaga pendidikan akan terus berusaha dalam *service ability* kepada pelanggan supaya akan terus menaruh kepercayaannya dan pelanggan akan merasa aman dan puas.

#### **Evaluasi :**

##### **- Non Test:**

Tugas membuat refleksi materi perkuliahan.

##### **- Test :**

1. Apa fungsi Jaminan Mutu dalam Manajemen Mutu Terpadu?
2. Coba sebutkan 3 pengertian tentang Quality Assurance ( Jaminan Mutu)!
3. Bagaimana bentuk Jaminan Mutu dalam dunia pendidikan, berikan contohnya!

#### **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.
- Kauro Ishikawa. (1990). *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.

### **Pokok Bahasan 9**

#### **Tujuan Khusus :**

1. Mahasiswa dapat menjelaskan Manajemen Mutu mencakup:
  - 1.1 Konsep kepemimpinan mutu.
  - 1.2 Konsep perencanaan mutu.

### 1.3 Konsep pengendalian mutu.

#### 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 I.

Melihat asal usulnya, pemakaian istilah kata manajemen berasal dari bahasa Inggris 'to manage' artinya, memerintah atau mengendalikan kuda oleh kusir / sais supaya berhasil mencapai tujuan seperti yang dikehendakinya. Dalam bahasa Indonesia, pengertian ini selanjutnya diterjemahkan menjadi 'kelola' atau 'pengelolaan' yaitu, berupa usaha pemimpin dalam mengendalikan orang-orang yang menjadi petugas supaya mereka mau berkerja kearah tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam hubungannya dengan manajemen mutu, *Josep Juran* mengemukakan 3 fungsi kegiatan utama yaitu, perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu. Konsep ini selanjutnya dikenal sebagai '*Trilogi Juran*' intinya:

MANAJEMEN MUTU		
PERENCANAAN MUTU	PENGENDALIAN MUTU	PENINGKATAN MUTU
<ul style="list-style-type: none"><li>- Menetapkan tujuan.</li><li>- Mengidentifikasi siapa pelanggan.</li><li>- Menentukan kebutuhan pelanggan.</li><li>- Mengembangkan keistimewaan produk.</li><li>- Mengembangkan proses yang bisa menghasilkan produk.</li><li>- Menetapkan pengendalian mutu.</li><li>- Menterjemahkan rencana ke dalam kegiatan operasional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengevaluasi kinerja aktual.</li><li>- Membandingkan kinerja aktual.</li><li>- Bertindak menangani perbedaan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menguji kebutuhan.</li><li>- Menetapkan infra struktur.</li><li>- Mengidentifikasi proyek peningkatan mutu.</li><li>- Menetapkan tim proyek.</li><li>- Menyediakan tim dengan sumber daya, pelatihan, dan motivasi untuk mendiagnosis penyebab dan upaya mengatasinya.</li><li>- Menetapkan pengendalian agar tetap pada jalurnya.</li></ul>

#### Evaluasi :

##### - Test :

1. Apa yang dimaksud kepemimpinan Mutu?
2. Coba jelaskan bagaimana konsep perencanaan mutu!
3. Langkah-langkah apa yang harus dilakukan dalam mengendalikan 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.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.