



## PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS

Oleh

**Kunthi Widhi Prembayun, Fattah Syukur**

Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang

[kunthipambayun01@gmail.com](mailto:kunthipambayun01@gmail.com), [fsyukur@walisongo.ac.id](mailto:fsyukur@walisongo.ac.id)

Diterima 26 Maret 2025, direvisi 26 April 2025, diterbitkan 27 April 2025

### Abstract

This study examines the application of continuous improvement in improving the quality of education through the Total Quality Management (TQM) approach with the Plan-Do-Check-Action (PDCA) cycle method. The results show that continuous improvement is able to improve the quality of academic services, maintain accreditation, and adapt to the needs of the times. Successful implementation is supported by the establishment of a quality council, clear statements of responsibility, adequate infrastructure, as well as a data-driven approach and involvement of all parties. The findings confirm the importance of regular evaluation and an adaptive organizational culture to ensure the sustainability of quality improvement programs.

**Keyword:** Continuous Improvement, TQM, PDCA, Education Quality.

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerapan perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui pendekatan Total Quality Management (TQM) dengan metode siklus Plan-Do-Check-Action (PDCA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan berkesinambungan mampu meningkatkan mutu layanan akademik, mempertahankan akreditasi, dan menyesuaikan kebutuhan zaman. Keberhasilan implementasi didukung oleh pembentukan dewan kualitas, pernyataan tanggung jawab yang jelas, infrastruktur memadai, serta pendekatan berbasis data dan keterlibatan semua pihak. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi rutin dan budaya organisasi yang adaptif untuk memastikan keberlanjutan program peningkatan mutu.

**Kata Kunci :** Perbaikan Berkesinambungan, TQM, PDCA, Mutu Pendidikan

## I. PENDAHULUAN

Di era persaingan global yang semakin ketat, kualitas menjadi salah satu aspek krusial yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi, baik di sektor pendidikan, industri, maupun layanan publik. Tingkat kepuasan dan loyalitas dari pengguna, konsumen, atau klien sangat bergantung pada kualitas yang ditawarkan. Oleh karena itu, konsep *perbaikan berkesinambungan* atau *continuous improvement* menjadi semakin relevan dan penting diterapkan secara sistematis untuk menjamin peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Perbaikan sistem berkesinambungan: Perbaikan berkelanjutan atau "Kaizen" dalam bahasa Jepang, adalah proses terus-menerus untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas. Perbaikan berkelanjutan memungkinkan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan efisiensi operasional, sehingga mempertahankan keunggulan kompetitif. Contoh sukses dari penerapan ini terlihat pada penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan *Kaizen*, yang telah diterapkan oleh banyak organisasi di seluruh dunia. Pendekatan ini tidak hanya membantu mengidentifikasi permasalahan kualitas sejak dulu, tetapi juga mendorong keterlibatan semua pihak dalam proses perbaikan. Jadi, penerapan TQM dan Kaizen membantu organisasi mendeteksi masalah kualitas sejak awal dan melibatkan semua pihak dalam proses perbaikan, sehingga kualitas kerja dan hasil secara keseluruhan terus meningkat.

Meskipun konsep perbaikan berkesinambungan sudah banyak diterapkan, terdapat kesenjangan dalam

pemahaman dan praktiknya di berbagai organisasi, terutama di sektor yang mungkin kurang memahami pentingnya penerapan strategi ini. Beberapa organisasi masih menganggap perbaikan kualitas sebagai proyek satu kali yang tidak membutuhkan pemeliharaan atau evaluasi berkala. Padahal, agar kualitas terus meningkat, diperlukan komitmen untuk melakukan perbaikan secara konsisten dan berkesinambungan.

Artikel ini akan membahas pentingnya perbaikan berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas, pendekatan yang tepat untuk mencapainya, serta bagaimana struktur dan penerapan pendekatan ilmiah dapat mendukung upaya ini. Dengan demikian, diharapkan pembaca dapat memahami pentingnya perbaikan kualitas yang berkelanjutan dan bagaimana pendekatan sistematis ini dapat berkontribusi pada pencapaian kualitas yang optimal dan berkelanjutan dalam berbagai sektor.

## II. PEMBAHASAN

### 2.1 Pentingnya Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan atau *continuous improvement* merupakan konsep inti dalam Manajemen Mutu Terpadu (TQM), yang berfokus pada usaha tanpa henti untuk meningkatkan kualitas layanan dan proses. Edward Sallis menekankan bahwa lembaga pendidikan perlu memandang mutu bukan sebagai tujuan akhir, tetapi sebagai proses berkelanjutan. Konsep ini menuntut lembaga untuk selalu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan ekspektasi pelanggan, yang dalam konteks

pendidikan adalah mahasiswa dan masyarakat luas. Kualitas total manajemen (TQM) memang merupakan seperangkat konsep atau aturan-aturan pokok ketergabungan antar seluruh komponen atau departemen staf yang ada di sebuah perusahaan dengan berbuat suatu perbaikan dengan jalan konsisten perbaikan dan penyempurnaan akan lancar. Melalui suatu pendekatan untuk menjalankan langkah ikhtiar diharapkan supaya dapat memaksimalkan energi daya bersaing dalam suatu keorganisasian, baik itu mengenai produk, suatu jasa, maupun lingkungan. Jadi, TQM adalah pendekatan manajemen yang melibatkan semua pihak untuk melakukan perbaikan berkelanjutan agar meningkatkan kualitas produk, layanan, dan daya saing organisasi.

Perbaikan berkelanjutan penting karena memungkinkan lembaga pendidikan merespons perubahan dengan cepat dan efektif. Dalam lingkungan pendidikan, perubahan bisa datang dari berbagai arah, perkembangan teknologi, perubahan kebijakan pemerintah, atau tuntutan baru dari dunia kerja. Tanpa komitmen untuk selalu memperbaiki kualitas, lembaga pendidikan berisiko tertinggal dan tidak relevan lagi bagi para pemangku kepentingan. Prinsip ini juga memperkuat pemikiran yang diungkapkan oleh Juran bahwa mutu tidak hanya dicapai sekali, tetapi harus terus dipelihara dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Perbaikan berkelanjutan memungkinkan lembaga pendidikan tetap relevan dan responsif terhadap perubahan, sehingga mutu terus terjaga dan meningkat sesuai kebutuhan zaman.

Lembaga pendidikan seperti sekolah dan perguruan tinggi dihadapkan pada tekanan untuk selalu relevan dan kompetitif. Tony Bush menekankan bahwa penerapan strategi perbaikan berkesinambungan dapat mendukung pencapaian visi dan misi lembaga secara berkelanjutan. Pendidikan yang bermutu harus selalu berfokus pada peningkatan proses, baik di tingkat manajemen, pengajaran, maupun layanan akademik. Strategi perbaikan berkesinambungan membantu lembaga pendidikan tetap relevan, kompetitif, dan mendukung pencapaian visi serta misi melalui peningkatan mutu manajemen, pengajaran, dan layanan akademik

Perbaikan berkelanjutan juga berperan penting dalam mempertahankan dan meningkatkan akreditasi lembaga pendidikan. Proses akreditasi bukan hanya penilaian formal, tetapi juga alat evaluasi dan umpan balik yang membantu institusi memahami area yang memerlukan perbaikan. Misalnya, program akreditasi seperti BAN-PT di Indonesia mendorong perguruan tinggi untuk terus memperbaiki layanan agar memenuhi standar mutu yang diakui secara nasional maupun internasional. Perbaikan berkelanjutan membantu lembaga pendidikan mempertahankan dan meningkatkan akreditasi dengan memenuhi standar mutu melalui evaluasi dan pembenahan terus-menerus.

Implementasi perbaikan berkelanjutan dalam pendidikan menghasilkan beberapa dampak positif yang signifikan. Salah satu dampak yang utama adalah peningkatan kualitas layanan, baik dalam proses belajar mengajar maupun dalam pengelolaan manajemen pendidikan. Misalnya, ketika sebuah perguruan tinggi rutin

mengevaluasi dan memperbaiki kurikulumnya, mahasiswa akan lebih siap menghadapi dunia kerja karena pendidikan yang mereka terima relevan dengan kebutuhan industri.

Bergman Bo dan Bengt Kefsjo menjelaskan bahwa pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah inti dari proses perbaikan berkelanjutan. Pendidikan yang berpusat pada kebutuhan mahasiswa tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman belajar, tetapi juga menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Oleh karena itu, penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan dalam pendidikan bukan hanya sebuah kewajiban tetapi juga kebutuhan yang mendesak bagi lembaga yang ingin bertahan dan berkembang di era modern.

Perbaikan berkelanjutan merupakan elemen krusial dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Konsep ini menuntut lembaga pendidikan untuk terus beradaptasi dan berinovasi guna memenuhi tuntutan zaman dan kebutuhan pemangku kepentingan. Melalui penerapan prinsip TQM dan strategi perbaikan yang efektif, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat akreditasi, dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Tantangan dalam implementasi perbaikan berkelanjutan dapat diatasi dengan keterlibatan semua pihak dan pembentukan budaya organisasi yang mendukung perubahan. Dengan demikian, perbaikan berkelanjutan bukan hanya sebuah strategi tetapi juga sebuah komitmen jangka panjang yang harus terus dipelihara.

## 2.2 Pendekatan Perbaikan Berkesinambungan

Salah satu metode yang banyak digunakan dalam penerapan perbaikan berkelanjutan adalah siklus *Plan-Do-Check-Action* (PDCA). Konsep PDCA pertama kali diperkenalkan oleh W. Edwards Deming dan dikembangkan lebih lanjut oleh para ahli manajemen mutu, termasuk Kauro Ishikawa dalam konteks pendidikan. Siklus PDCA terdiri dari empat langkah yang berulang:

1. *Plan* (Perencanaan). Identifikasi masalah atau area yang memerlukan perbaikan dan rencanakan langkah-langkah yang diperlukan. Dalam pendidikan, ini dapat mencakup perencanaan peningkatan kurikulum atau layanan akademik.
2. *Do* (Pelaksanaan). Implementasikan rencana dalam skala kecil atau sebagai program percontohan untuk meminimalkan risiko.
3. *Check* (Evaluasi). Pantau dan evaluasi hasil dari pelaksanaan rencana tersebut. Lakukan pengukuran apakah tujuan awal telah tercapai.
4. *Action* (Tindak Lanjut). Jika hasilnya positif, terapkan perbaikan tersebut secara luas. Jika belum mencapai hasil yang diinginkan, lakukan perubahan atau penyesuaian pada rencana. Jadi, metode *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) adalah pendekatan sistematis untuk perbaikan berkelanjutan yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut guna memastikan hasil yang optimal.

Pendekatan PDCA ini sangat efektif untuk diterapkan di lembaga pendidikan karena prosesnya sistematis dan berfokus pada peningkatan terus-menerus. Dengan menerapkan siklus ini, lembaga dapat memastikan bahwa setiap

kebijakan dan program selalu dievaluasi dan diperbaiki untuk memberikan hasil yang optimal. Hal ini relevan dengan apa yang disampaikan oleh Ishikawa, di mana setiap elemen harus berfungsi dalam siklus perbaikan untuk mencapai kualitas yang diinginkan. Pendekatan PDCA sangat efektif untuk lembaga pendidikan karena fokusnya pada perbaikan terus-menerus melalui evaluasi dan penyesuaian kebijakan atau program. Hal ini sejalan dengan pemikiran Ishikawa, yang menekankan pentingnya peran setiap elemen dalam siklus perbaikan untuk mencapai kualitas yang diinginkan.

Total Quality Management (TQM) menekankan perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh komponen dalam organisasi. Dalam konteks pendidikan, seperti diuraikan oleh Edward Sallis, TQM bukan hanya berfokus pada mutu produk akhir (lulusan) tetapi juga pada seluruh proses yang berkontribusi terhadap mutu, mulai dari layanan akademik hingga manajemen administrasi. TQM juga menuntut adanya evaluasi berkelanjutan terhadap proses dan hasil pendidikan. Salah satu alat yang digunakan adalah *benchmarking* dengan institusi lain atau survei kepuasan mahasiswa. Penerapan TQM tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga mendorong inovasi dan keterlibatan semua pihak. TQM dalam pendidikan fokus pada perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen, dari layanan akademik hingga manajemen. Penerapannya mencakup evaluasi berkelanjutan dan benchmarking untuk meningkatkan mutu, efisiensi, serta mendorong inovasi dan keterlibatan semua pihak.

Perbaikan berkesinambungan tidak akan berhasil tanpa keterlibatan penuh dari seluruh pemangku kepentingan. Tony Bush menekankan bahwa kepemimpinan partisipatif sangat diperlukan dalam mendukung perbaikan berkelanjutan. Pimpinan lembaga harus dapat menginspirasi seluruh staf untuk terlibat aktif dalam proses perbaikan. Selain itu, dosen dan staf administrasi perlu dilibatkan dalam proses evaluasi dan perumusan kebijakan agar keputusan yang diambil lebih tepat sasaran.

Juran dalam Zalukhu menekankan bahwa proses pengukuran harus berfokus pada aspek-aspek yang paling relevan dengan kebutuhan pelanggan. Misalnya, lembaga pendidikan perlu mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan seperti kualitas pengajaran, fasilitas kampus, dan sistem administrasi. Hasil dari evaluasi ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan perbaikan di masa mendatang. Evaluasi secara terus-menerus yang bermanfaat bagi manajemen. Dengan umpan balik yang jelas, mereka dapat memahami area mana yang perlu ditingkatkan dan mencari solusi secara bersama-sama. Selain itu, lembaga pendidikan perlu melakukan audit mutu secara berkala untuk memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Total Quality Management (TQM) menekankan perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh komponen dalam organisasi. Dalam konteks pendidikan, seperti diuraikan oleh Edward Sallis, TQM bukan hanya berfokus pada mutu produk akhir (lulusan) tetapi juga pada seluruh proses yang berkontribusi terhadap

mutu, mulai dari layanan akademik hingga manajemen administrasi. TQM juga menuntut adanya evaluasi berkelanjutan terhadap proses dan hasil pendidikan. Salah satu alat yang digunakan adalah *benchmarking* dengan institusi lain atau survei kepuasan mahasiswa. Penerapan TQM tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga mendorong inovasi dan keterlibatan semua pihak. TQM dalam pendidikan fokus pada perbaikan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen, dari layanan akademik hingga manajemen. Penerapannya mencakup evaluasi berkelanjutan dan benchmarking untuk meningkatkan mutu, efisiensi, serta mendorong inovasi dan keterlibatan semua pihak.

### 2.3 Struktur Perbaikan Kualitas

Struktur perbaikan dalam organisasi atau lembaga pendidikan umumnya mencakup beberapa komponen yang saling berinteraksi untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan perbaikan kualitas secara menyeluruh. Menurut Joseph Juran ada tiga langkah dalam strukturisasi untuk perbaikan kualitas antara lain:

- 1) Membentuk dewan kualitas, Dewan kualitas tersebut bertanggung jawab atas perbaikan berkesinambungan.
- 2) Menyusun pernyataan tanggung jawab dewan kualitas, menetapkan dengan jelas peran, tugas, dan kewajiban yang diemban oleh Dewan kualitas dalam suatu organisasi untuk memastikan perbaikan kualitas yang berkesinambungan.
- 3) Membangun infrastruktur yang diperlukan, sistem yang mendukung

pelaksanaan proses perbaikan tersebut dengan efektif dan efisien. Mencakup sumber daya fisik, teknologi, serta sistem dan prosedur yang diperlukan untuk mendukung upaya perbaikan kualitas di seluruh organisasi.

### 2.4 Pendekatan Ilmiah

Penerapan pendekatan ilmiah dalam perbaikan kualitas adalah suatu langkah yang mengutamakan penggunaan data dan analisis untuk mendesain dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan kualitas. Dalam konteks Total Quality Management (TQM), pendekatan ilmiah melibatkan proses pengumpulan data, identifikasi masalah, serta pengembangan solusi berdasarkan bukti dan analisis yang terstruktur. Langkah-langkah untuk melakukan pendekatan ilmiah antara lain: pengumpulan data, mengidentifikasi sumber dari penyebab suatu masalah, menghasilkan solusi yang tepat, dan merencanakan untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Pendekatan ilmiah dalam perbaikan kualitas menggunakan data dan analisis untuk mengidentifikasi masalah dan mengembangkan solusi berbasis bukti. Dalam TQM, ini melibatkan pengumpulan data, menganalisis penyebab masalah, merancang solusi, dan merencanakan perubahan untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jadi, yang pertama kita harus mengumpulkan data yang akurat tentang kualitas—misalnya, berapa banyak produk yang rusak atau berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses. Setelah itu, kita mencari tahu apa yang menyebabkan masalah tersebut, seperti

proses yang tidak efisien atau kesalahan dalam prosedur. Kemudian, kita membuat solusi yang berdasarkan bukti dari data yang sudah kita kumpulkan dan analisis, bukan sekadar menebak. Terakhir, kita merencanakan perubahan yang akan dilakukan agar kualitas bisa lebih baik lagi di masa depan, dengan terus memantau apakah perubahan tersebut benar-benar membawa perbaikan. Intinya, pendekatan ilmiah ini mengutamakan data dan proses berpikir yang sistematis untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan

### III. SIMPULAN

Perbaikan berkelanjutan merupakan elemen inti dalam Total Quality Management (TQM) yang mendorong lembaga untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan serta proses. Dalam konteks pendidikan, hal ini sangat relevan untuk menjaga mutu layanan akademik, mendukung akreditasi, serta menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan dunia kerja. Metode Plan-Do-Check-Action (PDCA) menjadi pendekatan yang efektif karena sifatnya yang sistematis, berulang, dan terfokus pada evaluasi serta perbaikan berkelanjutan. Siklus ini membantu lembaga pendidikan memastikan bahwa setiap kebijakan, program, atau layanan akademik selalu dievaluasi dan ditingkatkan. Selain itu, struktur yang kokoh untuk perbaikan kualitas mencakup pembentukan dewan kualitas, pernyataan tanggung jawab yang jelas, dan pembangunan infrastruktur yang memadai, sehingga upaya perbaikan dilakukan secara terorganisir dan melibatkan semua pihak dalam organisasi. Pendekatan ilmiah juga diutamakan dalam proses ini, dengan pengumpulan data dan analisis untuk mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, dan merencanakan perubahan yang relevan. Dengan prinsip tersebut, keputusan yang diambil berdasarkan bukti valid akan

menghasilkan hasil yang lebih akurat dan berdampak positif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari, Moh. "Continous Quality Improvement Dalam TQM." *Jurnal Quality Management System* 11 (2018): 1–10.
- Bergman, Bo, and Bengt Klefsjö. *Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction*. London : Mac. Growhill., 2010.
- Hastuti, Sri, and Luky Wijayanti. "Kinerja Manajerial: Hasil Kerjasama Tim Dan Perbaikan Berkesinambungan." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 1 (2012): 10–18.
- Hasnadi, H. (2021). Total quality management: Konsep peningkatan mutu pendidikan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 6(2).
- Ishikawa, K. *Pengendalian Mutu Terpadu (Terjemahan)*. Bandung: CV. Remaja Maju, 1985.
- Juran, Joseph M, and Bambang Hartono. *Merancang Mutu*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1995.
- Maknun, A. I. L. L., Asmedi, N. M., & Safuan, S. (2024). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(8), 3209–3218.
- Petersen, Peter B. "Total Quality Management and the Deming Approach to Quality Management." *Journal of Management History* 5, no. 8 (1999): 468–88.
- Rahmi, Sri. "Total Quality Management Dalam Memajukan Pendidikan

- Islam.” *Intelektualita* 3, no. 1 (2015).
- Rusdi. “Continues Improvement Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pedesaan.” *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2018): 150–60. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i2.396>.
- Saifulloh, Moh, Zainul Muhibbin, and Hermanto Hermanto. “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah.” *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)* 5, no. 2 (2012): 206–18.
- Saifulloh, A. (2012). Konsep Continuous Quality Improvement (CQI) dalam Dunia Pendidikan. *At-Ta'dib*, 7(1).
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2019.
- Suyitno. “Peningkatan Sumberdaya Manusia Melalui Penerapan Total Quality Management.” *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 4, no. 2 (2016): 150–57.
- Trihastuti, D. (2012). Studi Literatur Penerapan Continuous Improvement System (Kaizen) Di Jepang, Cina, Dan Inggris. *Jurnal EKSEKUTIF Volume*, 9(2).
- Zahroti, Elly Numa. “Pendekatan PDCA Untuk Perbaikan.” *Jurnal Administrasi Indonesia* 6, no. 2 (2018): 111–21.
- Zalukhu, Suardin. “Strategi Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam Bermutu Yang Berkelanjutan.” *Unisan Jurnal: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan* 3, no. 1 (2024): 673–89. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjurnal>.