

## ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) sebagai teknik manajemen moderen yang berorientasi pada peningkatan mutu produk yang dilakukan secara terencana, sistematis dan menyeluruh. TQM pada awalnya diterapkan di dunia industri dan sudah diadopsi di perguruan tinggi termasuk di Universitas Negeri Gorontalo (UNG). Tujuan peneltian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan Total Quality Management (TQM) untuk peningkatan mutu layanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo, yaitu (1) mendeskripsikan penerapan TQM pada tahapan pra kondisi, (2) mendeskripsikan penerapan TQM pada tahapan pelaksanaan (3) mendeskripsikan penerapan TQM pada tahapan evaluasi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Subyek penelitian adalah dosen dan pegawai sejumlah 50 orang yang dipilih secara purpasive sampling. Data diperoleh melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan teknik prosentse, dan analisis kualitataif.

Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan Total Quality Management (TQM) pada tahapan pra kondisi (persiapan) berada pada kategori sedang, pada tahapan perencanaan berada pada kategori sedang, pada tahapan pelaksanaan berada pada kategori sedang, dan pada tahapan evaluasi berada pada kategori rendah.

Untuk keberhasilan penerapan Total Quality Management (TQM) di Universitas Negeri Gorontalo, di sarankan hal-hal sebagai berikut: (1) Perlu peningkatan komitmen mutu, kesadaran mutu, kepemimpinan mutu, dan budaya mutu melalui sosialisasi mutu, sarasehan mutu, dan program mutu, (2) Penyusunan dan penyempurnaan dokumen-dokumen mutu ( Kebijakan mutu, standar-standar mutu, Manual mutu, SOP), (3) Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai dan dosen untuk meningkatkan kemampuan, dan (4) Pembentukan tim mutu yang profesional

**Kata kunci:** Total Quality management, mutu, dan layanan akademik