

**PEMODELAN PROSES BISNIS REFERENSI UNTUK REALISASI
LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2008 IWA 2**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Devi Maulidyah
NIM:115061001111007



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016**

PENGESAHAN

PEMODELAN PROSES BISNIS REFERENSI UNTUK REALISASI LAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 IWA 2

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Devi Maulidyah
NIM: 115061001111007

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
22 Desember 2016

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIK: 201006 740719 1 001

Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI.
NIK: 201201 860421 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

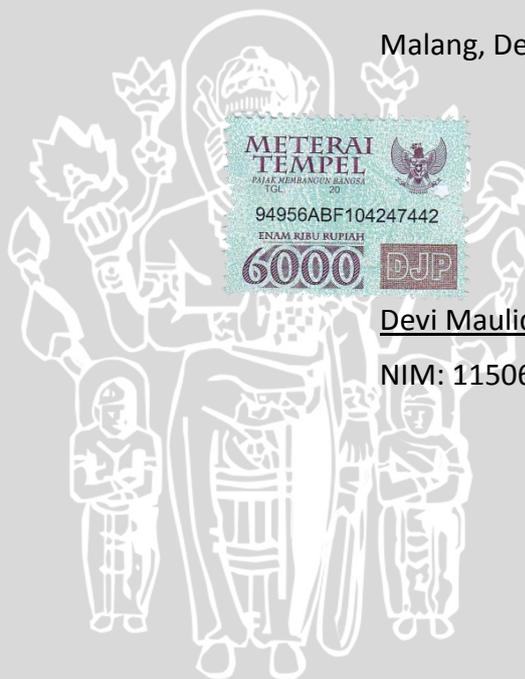
Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T
NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Desember 2016



Devi Maulidyah

NIM: 115061001111007

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah YME yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga skripsi yang berjudul “Pemodelan Proses Bisnis Referensi Untuk Realisasi Layanan Pendidikan Terhadap Sistem Manajemen Mutu 9001:2008 IWA 2” dapat terselesaikan.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan bantuan baik secara langsung maupun tak langsung selama masa pengerjaan skripsi ini. Pihak-pihak yang selalu memberikan dukungan baik secara lahir maupun batin yang selalu ada dalam setiap kesempatan. Rasa terimakasih saya ucapkan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan tenaga, waktu, bimbingan, ilmu, arahan, nasehat, dan masukan dengan tulus ikhlas selama proses penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Aditya Rachmadi S.ST, M.TI selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan tenaga, waktu, bimbingan, ilmu, arahan, nasehat, dan masukan dengan tulus ikhlas selama proses penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu Rekyan Regasari Mardi Putri, S.T, M.T dan Ibu Retno Indah Rokhmawati S.Pd., M.Pd selaku dosen yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga dalam pengumpulan data penelitian.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta karyawan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani masa studi.
5. Yang tercinta Bapak Syafi'i dan Ibu Anisah yang merupakan orang tua penulis yang selalu memberikan segalanya kepada penulis sejak dahulu sampai saat ini dan tidak akan terganti dengan apapun.
6. Yang tersayang, Dia Nurdiansah S.Si, S.Pd, Yova Rahmawati S.A, Candra Firdianto A.Md, S.Psi, dan Sigid Agus Suryanto A.Md yang merupakan kakak dari penulis yang selalu memberikan dukungan, perhatian, kasih sayang, bantuan, semangat, dan doa untuk penulis.
7. Mukhammad Syamsul Arif Hidayatullah S.Kom yang selalu memberikan dukungan, perhatian, kasih sayang, bantuan, semangat, dan doa untuk penulis.
8. Erie Maris Todika S.T yang selalu memberikan dukungan, perhatian, kasih sayang, bantuan, semangat, dan doa untuk penulis.
9. Sahabat-sahabat kos Rumpita29 Arrum Fat-han, Yulia Asmarani, Marita Dwi, Novita, Siti Munifah, Lailatul Ramadhani, Kristina Sari, Eky Madyaning, Tria Rosita, Dewi Kurnia Sari, Yusrina, Arigi, Alfin, Ira, Janna, Riris, Dani, dan Fifi yang sudah memberikan canda tawa serta dukungan pada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabat Sistem Informasi Tiko Bayu, Arina Ashfa, Liyan Nasution, Edid Dliyaul, Arofian Taufi, Barhana Hal, Umi Naimah, Denny Haryanto, Dea Afita, Lolanda Annisa, Era Nurria, Fernandus Ardian, Drajad

Muhammadi, Alfiyan, Peggy Leksana, Rian Rizky, Noval Ageng, Amiruddin, Dirga Harjuna, Kenia Mahila, Septama, Ayulita Ika, Arinta Mahdarani, dan Husnul Khotimah yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Teman-teman seperjuangan dari Sistem Informasi angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan saling memotivasi sejak menjadi mahasiswa Sistem Informasi Universitas Brawijaya hingga sekarang.
12. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa periode 2013-2014 yang telah memberikan dukungan dan saling memotivasi kepada penulis.
13. Teman-teman KBMSI, EMSI, BPMSI periode 2014-2015 yang telah memberikan dukungan dan saling memotivasi kepada penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berharga, selama menjalani masa studi dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan tugas akhir ini masih mempunyai kekurangan. Oleh karena itu, perlu kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis ingin tugas akhir ini memberikan sumbangsih bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan bagi masyarakat.



Malang,

Penulis

devimaulidyah@gmail.com

ABSTRAK

Instansi pendidikan yang harus memenuhi tuntutan untuk meningkatkan layanan pendidikan harus mempunyai proses yang baik dan berkelanjutan sesuai dengan pedoman atau standar yang digunakan untuk memonitor proses yang terjadi dalam pelaksanaan pendidikan agar dapat bersaing dengan kompetitor lain. Standar yang dapat digunakan untuk memonitor proses dalam pelaksanaan pendidikan adalah SMM ISO 9001:2008 IWA 2. Dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2 proses-proses yang ada tidak dijelaskan secara terperinci dan belum menggambarkan secara utuh. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah model yang dapat menjadi referensi untuk memahami pedoman IWA 2. Dalam penelitian ini dibuat model referensi. Pemodelan referensi ini disebut dengan model proses Reladik IWA atau model proses realisasi layanan pendidikan IWA. Model proses Reladik IWA diharapkan dapat memudahkan dalam memahami proses-proses yang ada dalam pedoman IWA 2.

Peneliti menerapkan penelitian berbasis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, mengedepankan wawancara dan studi dokumen sebagai instrumen penelitian. Untuk memudahkan model proses Reladik IWA, peneliti menggunakan *value chain* dan pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2. Tahapan yang dilakukan dalam memodelkan model proses Reladik IWA yaitu memetakan proses IWA 2 menjadi proses besar dengan menggunakan *value chain* Michael Porter, mendefinisikan proses berdasarkan pedoman IWA 2 dengan melihat proses yang ada pada *Annex B* IWA 2, memetakan proses berdasarkan IWA 2 dengan melihat proses yang ada pada *Annex B* IWA 2 yang termasuk dalam *primary activities* dan *support activities*, mengidentifikasi proses *Annex B* IWA 2 dengan PDCA, memodelkan dengan menggunakan notasi BPMN (*Business Process Model Notation*). Pemodelan dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari partisipan mengenai model proses Reladik IWA dalam notasi BPMN (*Business Process Modeling Notation*).

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap model proses Reladik IWA terdapat sudut pandang yang berbeda dari partisipan mengenai model proses Reladik IWA. Sudut pandang dari partisipan melihat keterkaitan model proses Reladik IWA dengan yang ada pada FILKOM dan keterkaitan dengan bidang pendidikan. Setelah diketahui tanggapan dari partisipan, dilakukan tinjauan dan analisis terhadap keterkaitan model dengan pedoman IWA 2 mengenai model proses Reladik IWA berdasarkan sudut pandang partisipan. Selanjutnya, hasil tinjauan dimodelkan dengan model perbaikan model proses Reladik IWA menggunakan notasi BPMN. Hasil dari model perbaikan Reladik IWA kemudian diberikan penilaian dari partisipan yang hasilnya adalah baik, dengan beberapa saran untuk perbaikan.

Kata Kunci: Value Chain, Proses Bisnis, BPMN, SMM ISO 9001:2008 IWA 2

ABSTRACT

Educational institution which is obliged to fit the requirement to enhance educational service must have good and continuous process in accordance with guidance or standard used to monitor process in education in order to face the competition. Standards that can be used to monitor the process in the implementation of education is QMS ISO 9001:2008 IWA 2. In QMS ISO 9001:2008 IWA 2 standard, existing processes are not clearly defined and not wholly described. Therefore, a model to understand IWA 2 processes is needed. In this study will create a reference model. This reference modeling is called Reladik IWA Process Model or Model Process Educational Realization IWA. Model Process Reladik IWA is expected to ease the understanding of process in IWA 2 standard.

Researchers applied based descriptive study using a qualitative approach, prioritizing interviews and document study as a research instrument. To facilitate the model process Reladik IWA, researchers used a value chain and guidelines QMS ISO 9001:2008 IWA 2. Stages in modeling the process model that is mapped process Reladik IWA 2 become a big process using Michael Porter's value chain, defining the process based on the guidelines IWA 2 to see the processes that existed at Annex B IWA 2, map the process by IWA 2 by looking at the existing processes in Annex B IWA 2 were included in the primary activities and support activities, identify the process Annex B IWA 2 with PDCA, modeling using notations BPMN (Business Process Model Notation). Modelling conducted to get feedback from the participants regarding the model process Reladik IWA notation BPMN (Business Process Modeling Notation).

Based on interview on model process Reladik IWA, it is found that there is different perspective from participants about model process Reladik IWA. The perspective of the participants to see the related model process Reladik IWA to that of the FILKOM and related with education. After knowing feedback from participants, conducted a review and analysis of the related models with guidelines IWA 2 of the model process Reladik IWA based on the perspective of the participants. Furthermore, the results of reviews is modeled with an improved model process Reladik IWA using BPMN notation. Results of an improved model Reladik IWA then given ratings from participants that the result is good, with some suggestions for improvement.

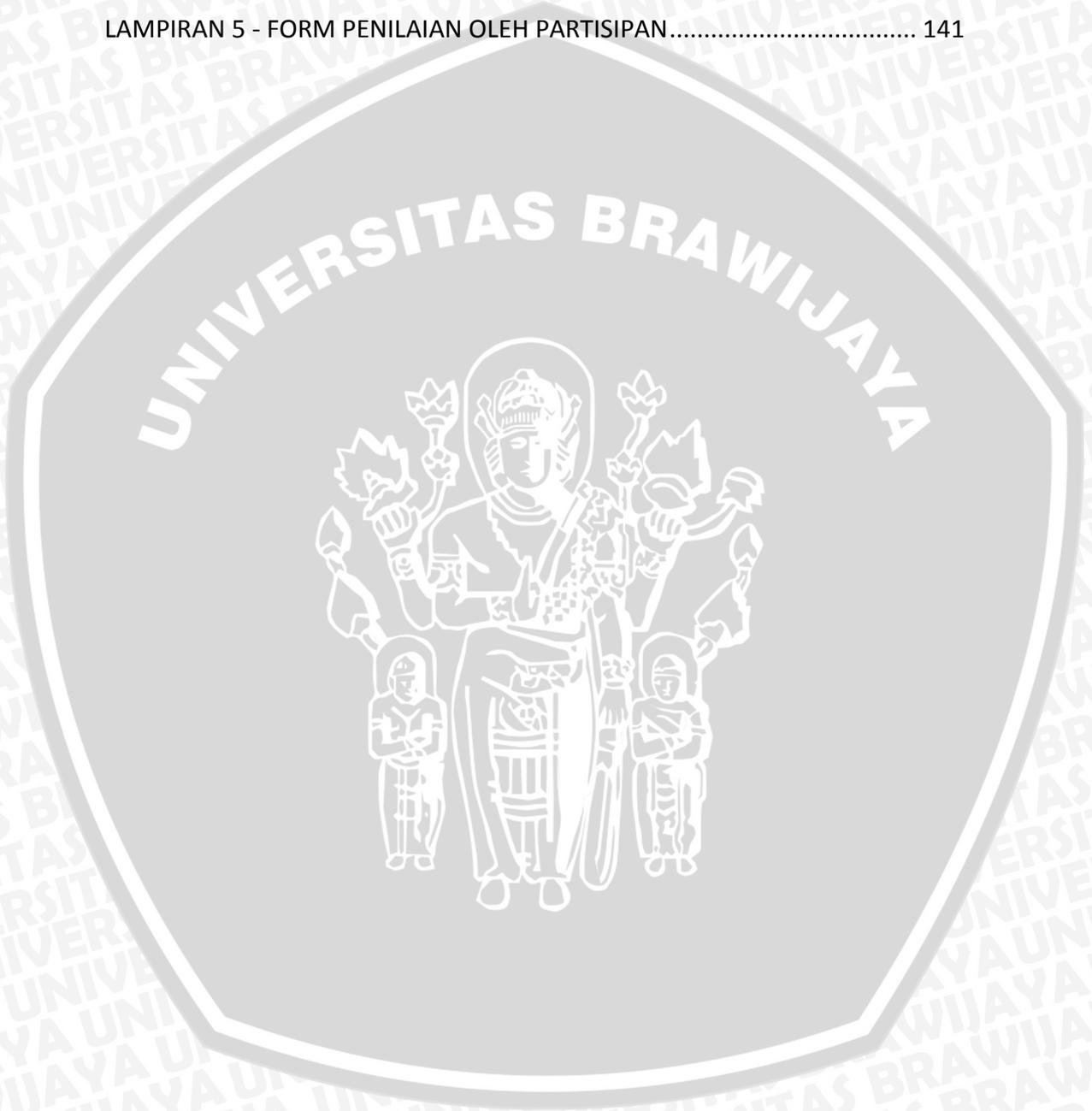
Key words: Value chain, business process, BPMN, SMM ISO 9001:2008 IWA 2

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan..... | 2 |
| 1.4 Manfaat..... | 3 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis..... | 3 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 3 |
| 1.5 Batasan masalah | 3 |
| 1.6 Sistematika pembahasan..... | 3 |
| BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN | 5 |
| 2.1 Profil Fakultas Ilmu Komputer UB..... | 5 |
| 2.1.1 Sejarah | 5 |
| 2.1.2 Visi, Misi, Tujuan, dan Janji Layanan | 5 |
| 2.1.3 Struktur Organisasi | 6 |
| 2.1.4 Struktur Organisasi Gugus Jaminan Mutu FILKOM | 8 |
| 2.2 Penjaminan Mutu | 9 |
| 2.2.1 Definisi Mutu | 9 |
| 2.2.2 Konsep, Tujuan, dan Strategi..... | 9 |
| 2.2.3 Proses Penjaminan Mutu | 10 |
| 2.2.4 Standar dan Indikator Mutu | 10 |
| 2.3 Proses Bisnis..... | 11 |
| 2.3.1 Pemodelan Proses Bisnis | 12 |

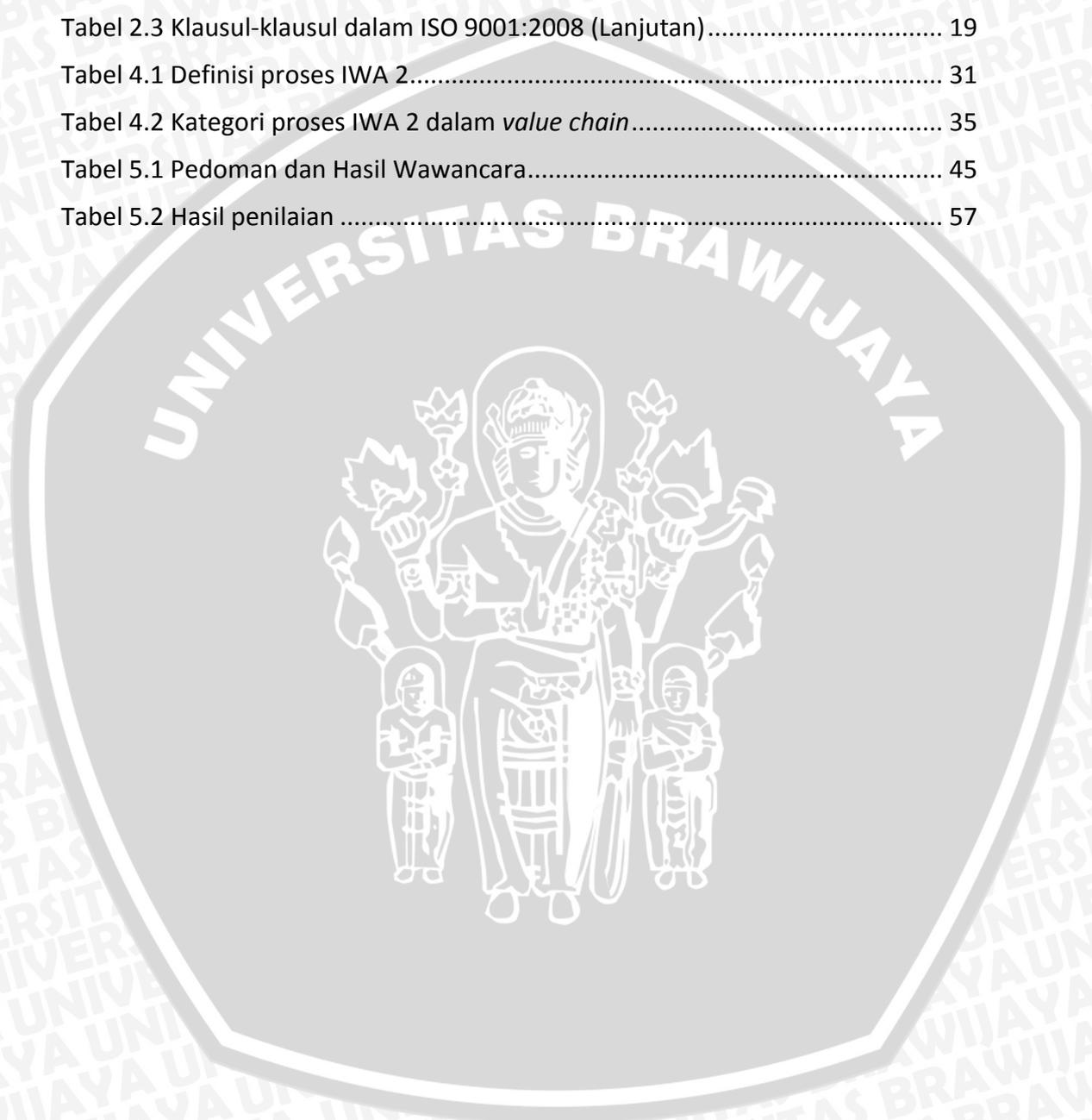
| | |
|---|-----------|
| 2.3.2 Value Chain | 13 |
| 2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 IWA 2 | 15 |
| 2.4.1 Siklus Proses | 15 |
| 2.4.2 Prinsip-Prinsip SMM ISO 9001:2008 IWA 2 | 16 |
| 2.4.3 Klausul-Klausul dalam SMM ISO 9001:2008 IWA 2 | 17 |
| 2.5 Business Process Modeling Notation (BPMN) | 20 |
| BAB 3 METODOLOGI | 24 |
| 3.1 Studi Literatur | 25 |
| 3.2 Pengumpulan Data..... | 25 |
| 3.3 Pemodelan Realisasi Layanan Pendidikan | 26 |
| 3.4 Tinjauan dan Analisis..... | 27 |
| 3.5 Perbaikan Model | 27 |
| 3.6 Penilaian Model Perbaikan | 28 |
| 3.7 Pengambilan Kesimpulan dan Saran..... | 28 |
| BAB 4 PEMODELAN | 29 |
| 4.1. Tahapan model proses Reladik IWA | 29 |
| 4.1.1 Memetakan IWA 2 dalam <i>value chain</i> | 29 |
| 4.1.2 Mendefinisikan proses Annex B IWA 2..... | 30 |
| 4.1.3 Memetakan proses Annex B IWA 2 dalam <i>value chain</i> | 32 |
| 4.1.4 Identifikasi proses IWA 2 dengan PDCA | 35 |
| 4.1.5 Pemodelan proses dengan menggunakan BPMN | 36 |
| BAB 5 TINJAUAN ANALISIS dan perbaikan model..... | 43 |
| 5.1 Tinjauan Pemodelan | 43 |
| 5.1.1 Hasil Wawancara | 43 |
| 5.2 Analisis | 46 |
| 5.3 Model Perbaikan | 48 |
| 5.4 Penilaian Model Perbaikan oleh Partisipan | 58 |
| BAB 6 Kesimpulan dan saran..... | 59 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 59 |
| 6.2 Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 61 |
| LAMPIRAN | 63 |

LAMPIRAN 1 – DEFINISI PROSES IWA 2 63
LAMPIRAN 2 - KATEGORI PROSES IWA 2 DALAM VALUE CHAIN 72
LAMPIRAN 3 – PEDOMAN DAN HASIL WAWANCARA 81
LAMPIRAN 4 – TRANSKRIP WAWANCARA 115
LAMPIRAN 5 - FORM PENILAIAN OLEH PARTISIPAN 141



DAFTAR TABEL

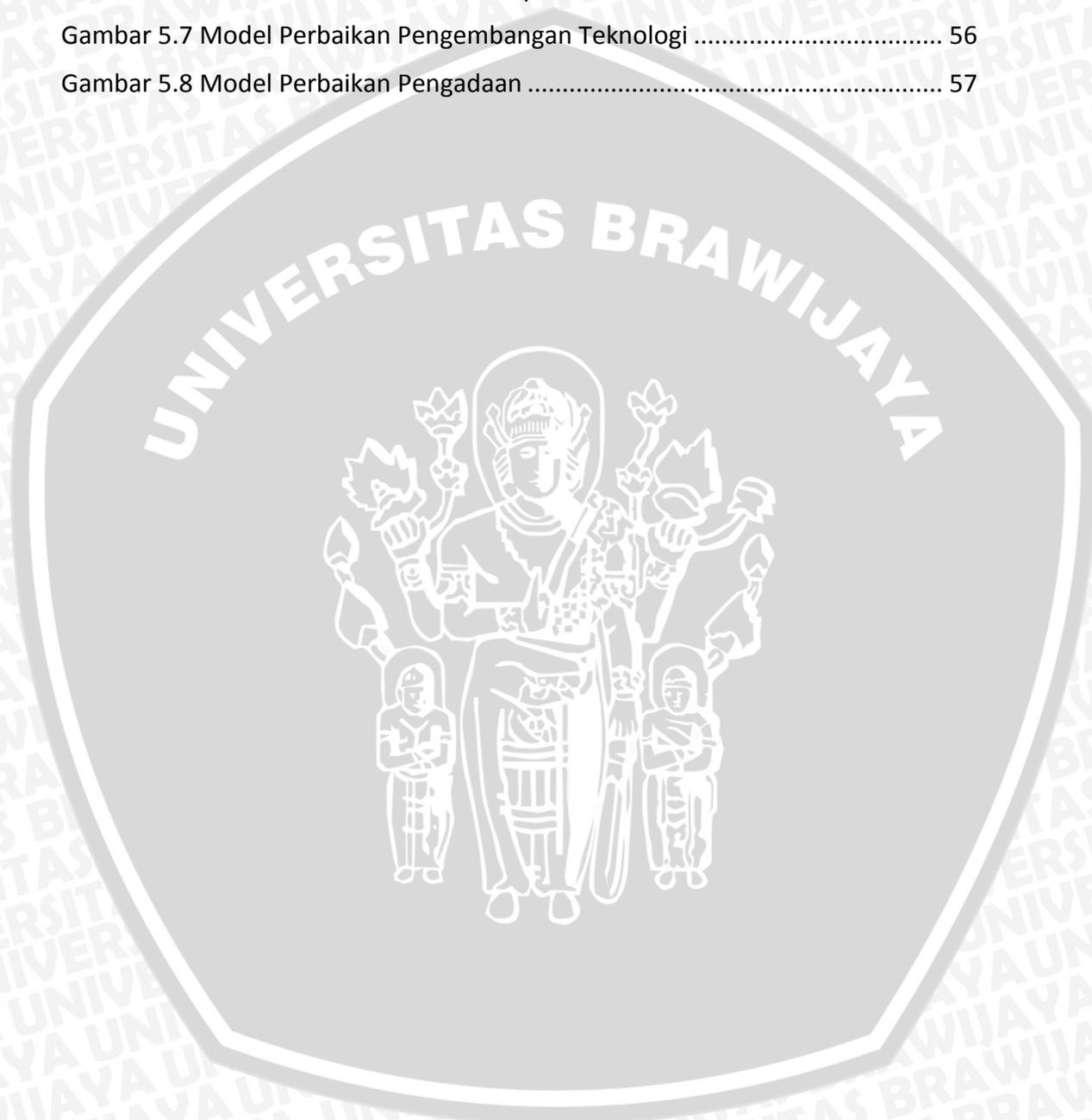
| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 IWA 2..... | 17 |
| Tabel 2.2 Klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 (Lanjutan)..... | 18 |
| Tabel 2.3 Klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 (Lanjutan)..... | 19 |
| Tabel 4.1 Definisi proses IWA 2..... | 31 |
| Tabel 4.2 Kategori proses IWA 2 dalam <i>value chain</i> | 35 |
| Tabel 5.1 Pedoman dan Hasil Wawancara..... | 45 |
| Tabel 5.2 Hasil penilaian | 57 |



DAFTAR GAMBAR

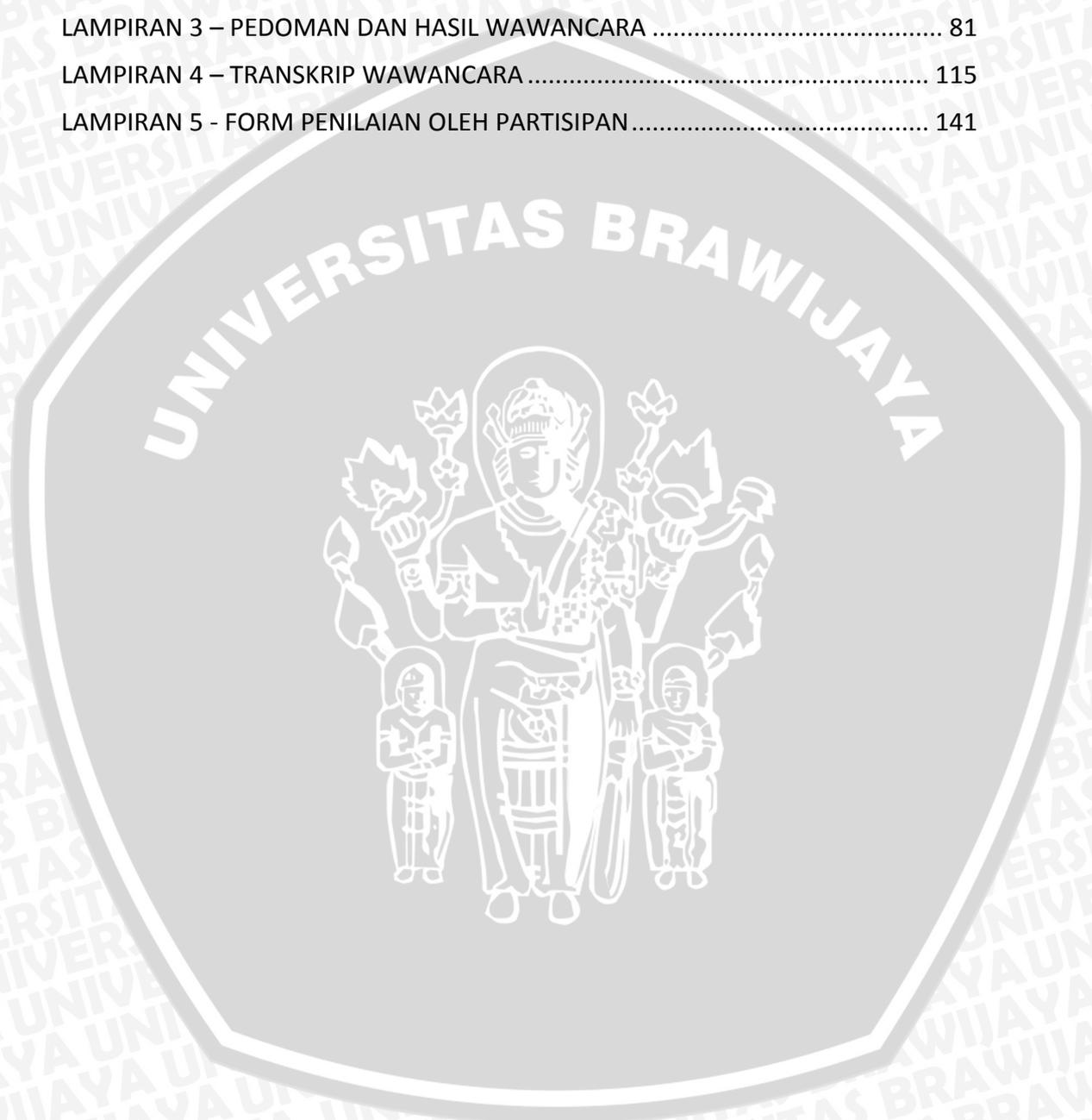
| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi FILKOM UB..... | 7 |
| Gambar 2.2 Struktur Fungsional Organisasi Penjaminan Mutu FILKOM..... | 8 |
| Gambar 2.3 <i>Business Process Lifecycle</i> | 11 |
| Gambar 2.4 <i>Value system</i> | 13 |
| Gambar 2.5 <i>Value chain</i> Porter..... | 14 |
| Gambar 2.6 Siklus Proses dalam SMM ISO 9001:2008 | 15 |
| Gambar 2.7 <i>Flow Object</i> | 20 |
| Gambar 2.8 <i>Collapsed Sub Process</i> | 21 |
| Gambar 2.9 <i>Expanded Sub Process</i> | 21 |
| Gambar 2.10 <i>Task</i> | 21 |
| Gambar 2.11 <i>Gateways</i> | 22 |
| Gambar 2.12 <i>Sequence Flow</i> | 22 |
| Gambar 2.13 <i>Message Flow</i> | 22 |
| Gambar 2.14 <i>Association</i> | 22 |
| Gambar 2.15 <i>Pool dan Lane</i> | 23 |
| Gambar 2.16 <i>Data Object</i> | 23 |
| Gambar 2.17 <i>Group</i> | 23 |
| Gambar 2.18 <i>Annotation</i> | 23 |
| Gambar 3.1 Langkah-langkah penelitian | 24 |
| Gambar 4.1 Model IWA 2 dalam <i>value chain</i> | 29 |
| Gambar 4.2 Proses Desain Pendidikan | 36 |
| Gambar 4.3 Proses Pengembangan Kurikulum | 37 |
| Gambar 4.4 Proses Penyampaian Pendidikan | 38 |
| Gambar 4.5 Proses Penilaian Pembelajaran | 38 |
| Gambar 4.6 Proses Infrastruktur..... | 39 |
| Gambar 4.7 Proses Sumber Daya Manusia..... | 40 |
| Gambar 4.8 Proses Pengembangan Teknologi | 41 |
| Gambar 4.9 Proses Pengadaan | 41 |
| Gambar 5.1 Model Perbaikan Desain Pendidikan | 48 |
| Gambar 5.2 Model Perbaikan Pengembangan Kurikulum | 50 |

| | |
|---|----|
| Gambar 5.3 Model Perbaikan Penyampaian Pendidikan | 51 |
| Gambar 5.4 Model Perbaikan Penilaian Pembelajaran | 52 |
| Gambar 5.5 Model Perbaikan Infrastruktur..... | 53 |
| Gambar 5.6 Model Perbaikan Sumber Daya Manusia..... | 55 |
| Gambar 5.7 Model Perbaikan Pengembangan Teknologi | 56 |
| Gambar 5.8 Model Perbaikan Pengadaan | 57 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| LAMPIRAN 1 - DEFINISI PROSES IWA 2 | 63 |
| LAMPIRAN 2 - KATEGORI PROSES IWA 2 DALAM <i>VALUE CHAIN</i> | 72 |
| LAMPIRAN 3 – PEDOMAN DAN HASIL WAWANCARA | 81 |
| LAMPIRAN 4 – TRANSKRIP WAWANCARA | 115 |
| LAMPIRAN 5 - FORM PENILAIAN OLEH PARTISIPAN | 141 |



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dunia pendidikan merupakan salah satu sarana untuk membentuk sumber daya manusia yang unggul melalui ilmu yang didapatkan selama menempuh pendidikan. Ilmu yang diperoleh tersebut nantinya akan digunakan dalam berkompetisi di dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat. Pentingnya dunia pendidikan saat ini mendorong instansi yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan, utamanya perguruan tinggi bersaing untuk meningkatkan mutu jasa pendidikan.

Peningkatan mutu dapat dilakukan dengan menggunakan sistem penjaminan mutu yang bertujuan untuk pemenuhan standar mutu pengelolaan. Sistem penjaminan mutu adalah penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Adanya sistem penjaminan mutu akan berdampak pada perubahan terhadap pengelolaan layanan pendidikan yang lebih baik karena telah mengacu pada standar atau pedoman yang telah diakui.

Pengembangan secara berkelanjutan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan dapat dilakukan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. SMM ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen yang berlandaskan pada siklus proses PDCA (Plan-Do-Check-Act). Siklus proses PDCA merupakan landasan yang memberikan petunjuk tentang setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam sistem penjaminan mutu. SMM ISO 9001:2008 merupakan panduan secara umum, untuk pedoman yang lebih spesifik yang digunakan dalam dunia pendidikan yaitu Pedoman IWA (*International Workshop Agreement*) 2. IWA 2 merupakan salah satu dari beberapa alternatif ISO dalam hal pengembangan dan publikasi standar internasional. Dengan implementasi dari IWA 2 diharapkan organisasi pendidikan akan memiliki efektivitas yang tinggi dalam memenuhi persyaratan pelanggan, memperjelas implementasi ISO 9001 dalam dunia pendidikan, mencapai pengembangan dan keberhasilan berkelanjutan. Pedoman ini merupakan suatu acuan yang digunakan untuk keunggulan mutu akademik, serta sebagai acuan sebuah instansi pendidikan memperoleh dan memanfaatkan kegiatan belajar dan mengajar agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu tinggi serta memberikan layanan prima kepada sumber daya manusianya untuk mewujudkan visi, melaksanakan dan menyelenggarakan misi dan mencapai tujuan yang dicita-citakan.

Pedoman IWA 2 berorientasi dan berfokus pada proses yang diterapkan dalam organisasi pendidikan. Dengan mengacu pada proses, suatu instansi utamanya perguruan tinggi dapat mengetahui secara jelas dan dapat mempermudah pemantauan proses-proses yang terjadi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan peningkatan proses bisnis realisasi layanan pendidikan yang lebih baik secara berkelanjutan. Akan tetapi, untuk memahami pedoman dari ISO

9001:2008 IWA 2 tidak cukup praktis untuk langsung diterapkan, hal ini dirasakan oleh salah seorang pimpinan program studi yang terlibat dalam proses penjaminan mutu. Dalam pedoman IWA 2 proses-proses yang ada tidak dijelaskan secara terperinci dan belum tergambar secara utuh karena proses-proses yang ada di dalam IWA 2 hanya berupa poin-poin secara umum. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah model yang dapat menjadi referensi untuk memahami pedoman IWA 2. Dalam penelitian ini dibuat model referensi tersebut. Model referensi ini selanjutnya disebut sebagai model proses Reladik IWA, singkatan dari Realisasi Layanan Pendidikan IWA. Model proses Reladik IWA diharapkan dapat memudahkan dalam memahami proses-proses yang ada dalam pedoman IWA 2.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul "Pemodelan Proses Bisnis Referensi untuk Realisasi Layanan Pendidikan terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 IWA 2".

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang dapat diangkat adalah :

1. Bagaimana model proses Reladik IWA yang menggambarkan proses bisnis utama dalam realisasi layanan pendidikan yang utuh berdasarkan SMM ISO 9001:2008 IWA 2?
2. Bagaimana tanggapan dari pemangku kepentingan dengan model proses Reladik IWA?
3. Bagaimana model proses perbaikan dari tinjauan model proses Reladik IWA?
4. Bagaimana hasil penilaian model proses perbaikan dari pemangku kepentingan?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Memodelkan proses bisnis realisasi layanan pendidikan sesuai dengan SMM ISO 9001:2008 IWA 2.
2. Untuk mengetahui tanggapan dari pemangku kepentingan atas model proses Reladik IWA.
3. Untuk mengetahui model proses perbaikan dari tinjauan model proses Reladik IWA
4. Untuk mengetahui hasil penilaian model proses perbaikan dari pemangku kepentingan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan bermanfaat dalam penjaminan mutu mengenai proses bisnis realisasi layanan pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer UB untuk para pembaca serta diharapkan dapat memberikan wawasan sebagai bahan masukan dan tambahan wacana.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan pada institusi dalam hal ini adalah mengenai konsep proses bisnis realisasi layanan pendidikan dapat menjadi acuan untuk mengembangkan penjaminan mutu yang dapat menunjang kegiatan pengajaran dan pembelajaran.

1.5 Batasan masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah hasil wawancara pada dosen dengan kompetensi pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer dan dosen dengan kompetensi jaminan mutu di Fakultas Ilmu Komputer.
2. Standar mutu yang digunakan adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 IWA 2:2007.
3. Fokus penelitian pada proses dalam Annex B IWA 2 dan bidang akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. IWA digunakan dengan tidak melihat kepada batasan universitas, fakultas, dan program studi.

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Kepustakaan

Pada bab landasan kepastakaan menguraikan tentang dasar teori dan referensi yang mendasari model proses pada realisasi layanan pendidikan dengan standar SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

BAB III Metodologi

Pada bab metodologi membahas metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari studi literatur, pengumpulan data, pemodelan realisasi layanan pendidikan, tinjauan dan analisis, perbaikan model, penilaian model perbaikan, serta pengambilan kesimpulan dan saran.

BAB IV Pemodelan

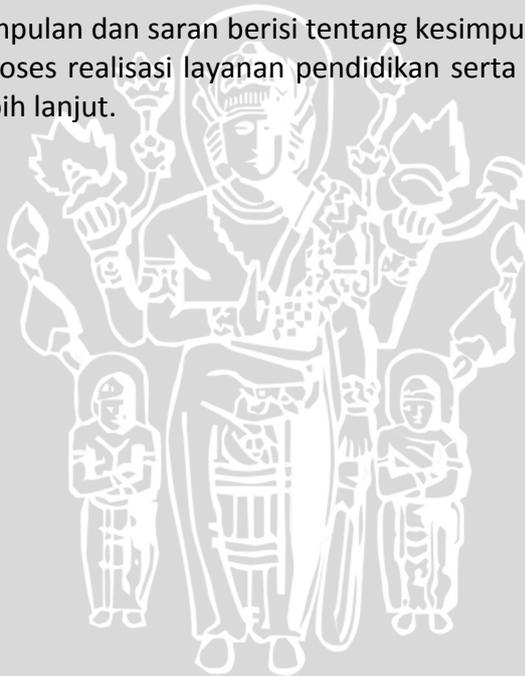
Pada bab pemodelan akan menjelaskan mengenai model proses yang dimodelkan dengan tahapan-tahapan yang telah ditentukan.

BAB V Tinjauan Analisis dan Perbaikan Model

Pada bab tinjauan dan analisis membahas mengenai tinjauan model proses Reladik IWA, model proses perbaikan berdasarkan tinjauan model proses Reladik IWA, dan penilaian oleh partisipan berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan pedoman IWA 2 sebagai acuan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab kesimpulan dan saran berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pemodelan proses realisasi layanan pendidikan serta saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Profil Fakultas Ilmu Komputer UB

2.1.1 Sejarah

Merujuk pada SK Dikti No.163/KEP/DIKTI/2007 mengenai penataan dan kodifikasi Program Studi, dibentuklah Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (PTIIK) berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya Nomor: 516/SK/2011 tanggal 27 Oktober 2011 yang merupakan gabungan dari 2 program studi (Teknik Perangkat Lunak dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer dari Fakultas MIPA) yang telah ada di Universitas Brawijaya dimana kedua program studi tersebut memiliki kesamaan dan kesesuaian hakekat sebuah disiplin ilmu. PTIIK telah memiliki 3 program studi dan bertempat di Gedung Politeknik Lama UB, diantaranya :

1. Program Studi (S-1) Informatika / Ilmu Komputer
2. Program Studi (S-1) Sistem Komputer
3. Program Studi (S-1) Sistem Informasi

Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan SDM yang profesional di bidang teknologi informasi, diharapkan PTIIK mampu untuk menjembatani antara kepentingan industri dan masyarakat profesi dengan kepentingan akademik, maka disusunlah kurikulum berbasis kompetensi, dimana selain muatan-muatan inti, diberikan pula muatan-muatan lokal yang mendukung basis pengetahuan terapan dan perekayasa perangkat lunak. Diharapkan melalui program ini dapat dihasilkan lulusan yang memiliki daya saing, jiwa kewirausahaan, dan memiliki wawasan teknologi informasi yang memadai sehingga tidak gagap ketika tiba waktunya untuk menerapkan ilmunya di masyarakat.

2.1.2 Visi, Misi, Tujuan, dan Janji Layanan

Visi

Menjadi pusat keunggulan (*centre of excellence*) entrepreneur pendidikan tinggi dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komputer di tingkat nasional dan internasional (*world class*) melalui integrasi tri darma perguruan tinggi.

Misi

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi di bidang TIK, berjiwa entrepreneur dan dapat dipercaya sehingga mampu bekerjasama dan memberikan kontribusi di tingkat nasional dan internasional (*world class*).
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang informatika dan komputer melalui integrasi tri darma perguruan tinggi dengan mengedepankan moral dan etika serta didukung oleh pengembangan sumberdaya berkelanjutan.

3. Memberikan pelayanan kepada masyarakat (*stakeholders*) melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di tingkat nasional dan internasional.
4. Meningkatkan kontribusi dan kolaborasi (kerjasama) dengan berbagai pihak dengan mengembangkan produk hasil inovasi dan kreasi bidang informatika dan komputer di tingkat nasional maupun internasional.

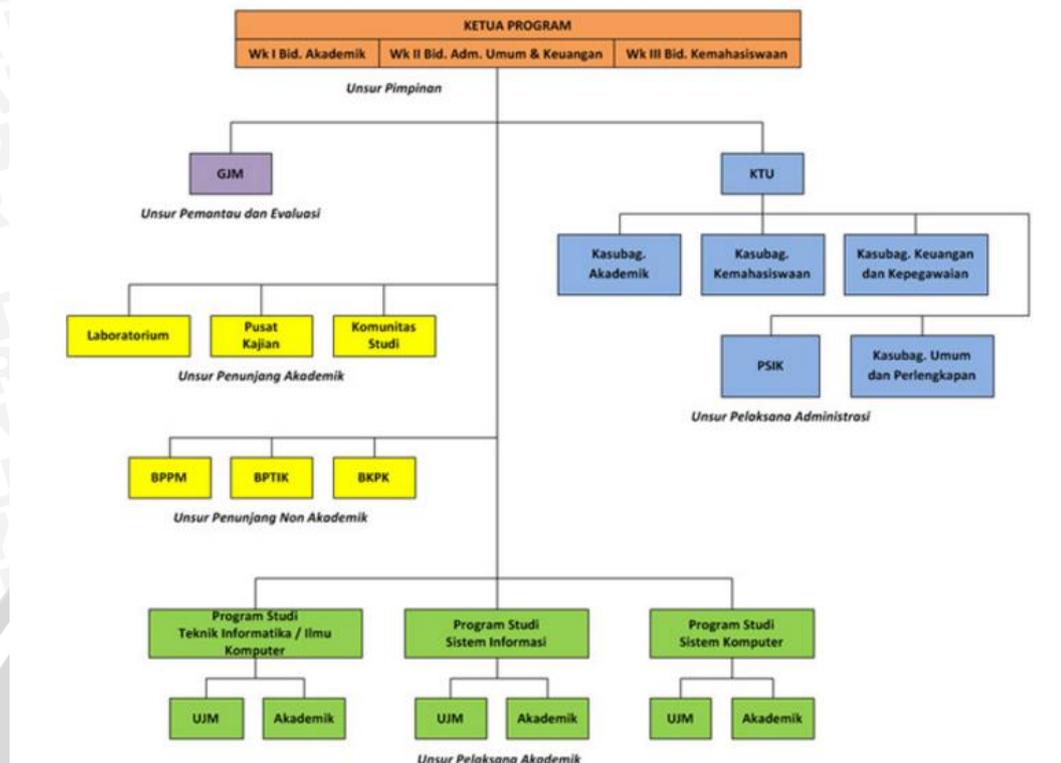
Tujuan

Tujuan Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer adalah:

1. Menghasilkan lulusan berkualifikasi sebagai berikut:
 - a. Berjiwa Pancasila, memiliki integritas kepribadian yang tinggi dan berjiwa entrepreneur.
 - b. Bersifat terbuka, tanggap terhadap perubahan dan kemajuan ilmu dan teknologi serta dinamika perubahan sosial dan kemasyarakatan, khususnya yang berkaitan dengan bidang keahliannya.
 - c. Mempunyai kemampuan untuk menerapkan pengetahuan serta ketrampilan teknologi yang dimilikinya.
 - d. Menguasai dasar-dasar ilmiah serta pengetahuan dan metodologi sehingga mampu menemukan, memahami, menjelaskan dan merumuskan cara penyelesaian yang ada di dalam kawasan keahliannya.
 - e. Menguasai dasar-dasar ilmiah sehingga mampu berpikir, bersikap dan bertindak sebagai ilmuwan.
 - f. Mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan bidangnya.
2. Menghasilkan penelitian yang dapat memperkaya khasanah keilmuan dengan menemukan konsep, model, dan paradigma baru di bidang informatika dan komputer yang berbasis pada moral dan etika dalam rangka mengisi dan menunjang pembangunan regional maupun nasional.
3. Melakukan pengabdian masyarakat dalam bentuk pembinaan, bimbingan dan konsultasi dalam rangka meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak dengan mengembangkan beragam produk hasil inovasi dan kreasi dibidang informatika dan komputer.
4. Melakukan pengembangan sertifikasi kompetensi dibidang informatika dan komputer ditingkat regional, nasional maupun internasional.

2.1.3 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi Fakultas Ilmu Komputer UB:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi FILKOM UB

Sumber: Manual Mutu FILKOM UB 2012

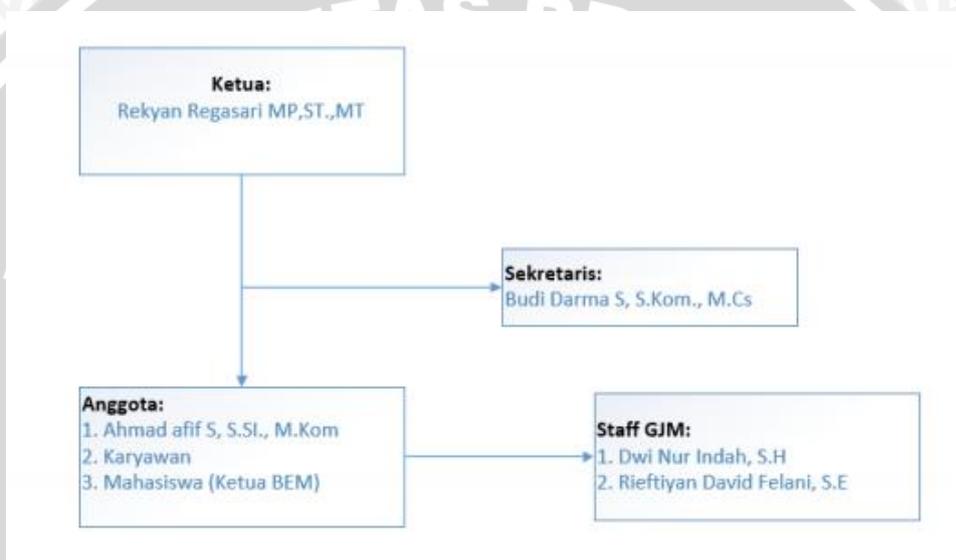
Unsur organisasi FILKOM adalah terdiri dari:

1. Unsur Pimpinan: Ketua Program, Wakil I Bidang Akademik, Wakil II Bidang Administrasi Umum, Wakil III Bidang Kemahasiswaan
2. Unsur Pelaksana Akademik:
 - a. Ketua Program Studi S-1 Informatika/Illmu Komputer
 - b. Ketua Program Studi S-1 Sistem Komputer
 - c. Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi
3. Unsur Pelaksana Administrasi:
 - a. Kepala Tata Usaha
 - b. Kasubbag Akademik
 - c. Kasubbag Kemahasiswaan
 - d. Kasubbag Keuangan dan Kepegawaian
 - e. Kasubbag Umum dan Perlengkapan
 - f. PSIK
4. Unsur Penunjang:

- a. Laboratorium
 - b. Badan Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (BPPM)
 - c. Badan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer (BPTIK)
 - d. Badan Konseling dan Penempatan Kerja Alumni (BKPK)
5. Unsur Pemantauan dan Evaluasi yaitu:
- a. Gugus Jaminan Mutu (GJM)

2.1.4 Struktur Organisasi Gugus Jaminan Mutu FILKOM

Berikut ini merupakan struktur organisasi fungsional penjaminan mutu Fakultas Ilmu Komputer:



Gambar 2.2 Struktur Fungsional Organisasi Penjaminan Mutu FILKOM

Sumber: Manual Mutu FILKOM UB 2012

Tugas utama dari Jaminan mutu adalah melakukan penjaminan mutu internal akademik untuk mencapai beberapa tujuan di bawah ini:

1. Kepatuhan terhadap kebijakan akademik, standar akademik, peraturan akademik dan manual mutu akademik.
2. Kepastian bahwa setiap siswa memiliki pengalaman belajar sesuai dengan spesifikasi program studi.
3. Kepastian bahwa lulusan memiliki kompetensi sesuai dengan spesifikasi program studi.
4. Fleksibilitas kurikulum untuk mengakomodasi kepentingan masing-masing siswa untuk mengambil kursus di departemen/ fakultas.
5. Relevansi program pendidikan dan penelitian dengan tuntutan masyarakat, perusahaan dan pemangku kepentingan.
6. Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi untuk menjadi agen perubahan.

2.2 Penjaminan Mutu

2.2.1 Definisi Mutu

Kata mutu berasal dari bahasa latin “*Qualis*” yang mempunyai arti what kind of (tergantung dengan kata apa yang mengikutinya).

Menurut Goetsch, definisi mutu adalah “*Quality is a dynamic state associated with products, services, people, process and environment that meets or exceeds expectations*”. Mutu adalah sebuah keadaan dinamis yang mempunyai hubungan keterkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang bertemu atau melampaui harapan.

Menurut Deming (Sudiran, 2012), mutu adalah sebuah derajat variasi yang terduga standar yang digunakan dan memiliki kebergantungan pada biaya yang rendah.

Menurut Oakland (Sulaiman, 2014) mutu adalah “*Quality is used to signify ‘excellence’ of a product or service*”. Mutu dapat digunakan untuk memberikan tanda keunggulan dari suatu produk atau jasa. Suatu produk atau jasa dikatakan bermutu apabila produk atau jasa mempunyai keunggulan yang lebih daripada produk atau jasa yang lain.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu adalah sebuah standar atau proses yang mempunyai konsep untuk memberikan penilaian terhadap produk atau jasa dan mempunyai tujuan agar suatu produk atau jasa dapat melampaui harapan dan lebih unggul sesuai dengan aturan atau acuan yang digunakan.

2.2.2 Konsep, Tujuan, dan Strategi

Mutu pendidikan perguruan tinggi pada dasarnya dapat dilihat dari keterkaitan antara pencapaian tujuan pendidikan dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan oleh institusi perguruan tinggi sesuai dengan rencana strategisnya atau kesesuaian tujuan dan kompetensi berdasarkan dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan penjaminan mutu pada dasarnya dapat dilihat dari keterkaitan antara seluruh aktivitas di berbagai bagian dari suatu sistem untuk memastikan bahwa mutu produk dan layanan yang dihasilkan sesuai dengan yang direncanakan dan ditetapkan agar tetap konsisten.

Penjaminan mutu perguruan tinggi dapat diartikan sebagai proses dalam menetapkan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan sehingga pihak-pihak yang terlibat di dalamnya atau stakeholders memperoleh kepuasan atas pencapaian yang dilakukan [ALB-08].

Tujuan dari penjaminan mutu perguruan tinggi adalah merencanakan, mencapai, memelihara, dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Sehingga dalam jangka panjang, visi perguruan tinggi dapat diwujudkan melalui penjaminan mutu di suatu perguruan tinggi [ALB-08].

Strategi-strategi yang dapat dipilih dan dilakukan dalam penjaminan mutu oleh perguruan tinggi, sebagai berikut:

- a. Melakukan pengembangan sistem penjaminan mutu dan perangkat implementasi atau penerapannya.

- b. Membangun dan meningkatkan komitmen pimpinan dan seluruh unit kerja untuk melaksanakan penjaminan mutu pada setiap kegiatan yang diselenggarakan sesuai dengan sistem penjaminan mutu dan perangkat implementasi atau penerapannya.
- c. Menetapkan standar mutu perguruan tinggi dan unit kerja di lingkungan perguruan tinggi untuk setiap periode mutu.
- d. Merancang organisasi dan mekanisme kerja penjaminan mutu serta melaksanakannya secara konsisten.

Mengidentifikasi satunya kegiatan untuk setiap butir mutu pada setiap tahap dalam proses bisnis perguruan tinggi, serta menetapkan kegiatan yang dijamin mutunya.

2.2.3 Proses Penjaminan Mutu

Kegiatan penjaminan mutu pada perguruan tinggi atau pada unit kerja di lingkungan perguruan tinggi dapat dilakukan tahapan sebagai berikut:

- a. Menyusun standar mutu yang dituangkan dalam rencana mutu perguruan tinggi untuk setiap periode mutu. Penyusunan standar didasarkan pada rencana strategis perguruan tinggi.
- b. Setiap unit kerja menyusun standar unit kerja dan standar mutu pada setiap kegiatan untuk setiap butir mutu pada setiap periode mutu.
- c. Menyusun mekanisme kegiatan untuk setiap satuan kegiatan pada setiap unit kerja yang dituangkan dalam prosedur operasional standar.
- d. Setiap unit kerja melaksanakan kegiatan penjaminan mutu kegiatan yang diselenggarakan dengan melaksanakan prosedur operasional standar dari kegiatan itu.
- e. Setiap unit kerja melaksanakan pengendalian mutu kegiatan yang diselenggarakan dengan melakukan evaluasi atau pengukuran hasil kegiatan dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Kemudian hasil dari evaluasi atau pengukuran ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan mutu secara berkelanjutan.
- f. Melaksanakan evaluasi mutu untuk setiap periode mutu yang difokuskan pada implementasi sistem penjaminan mutu dan tingkat pencapaian standar mutu perguruan tinggi dan unit kerja.

2.2.4 Standar dan Indikator Mutu

Standar (Alma,2008) adalah sebuah acuan yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi untuk merancang, melaksanakan, memonitor, menilai mutu kinerja, keadaan perangkat perguruan tinggi, serta menentukan peringkat mutu perguruan tinggi dampak.

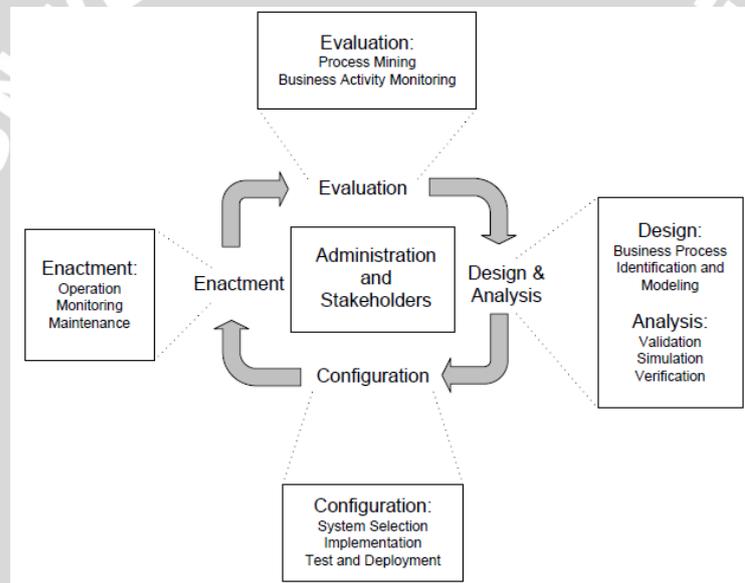
Suatu perguruan tinggi harus menentukan dan merumuskan standar mutunya melalui analisis sistemik terhadap komponen sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi yang meliputi masukan, proses, keluaran, dan dampak.

2.3 Proses Bisnis

Proses bisnis adalah kumpulan proses di dalam sebuah perusahaan yang terstruktur dan teratur sehingga menghasilkan sebuah nilai tambah bagi proses-proses berikutnya, yang pada akhirnya menghasilkan sebuah produk atau jasa yang memberikan manfaat dan berdaya guna bagi penggunanya.

Proses bisnis merubah masukan (input) baik itu data, informasi, dokumen ataupun bahan baku menjadi keluaran (output) dalam bentuk informasi lebih lengkap, produk setengah jadi atau produk jadi, atau jasa yang telah bernilai tambah untuk dapat dimanfaatkan lebih lanjut dalam proses berikutnya. Oleh karenanya setiap proses bisnis harus dirumuskan, direncanakan dan dirancang secara sistematis dan terstruktur sehingga mudah untuk dilaksanakan, ditelusuri dan diperbaiki, sehingga sebuah proses bisnis bisa terdiri dari banyak sub-subproses.

Proses bisnis mempunyai tahapan yang disebut dengan *business process lifecycle*. Pada gambar 2.3 menunjukkan *business process lifecycle*:



Gambar 2.3 *Business Process Lifecycle*

Sumber: Weske (2007)

Berikut ini adalah tahapan dari proses bisnis (*business process lifecycle*):

a. Tahap *design* dan *analysis*

Pada tahap *design*, proses bisnis akan diidentifikasi dan dimodelkan dengan proses bisnis baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan mencapai tujuan perusahaan.

Pada tahap *analysis*, proses bisnis akan di validasi, simulasi dan verifikasi. Validasi merupakan tahap validasi terhadap desain awal dari proses bisnis yang dibangun. Simulasi merupakan sebuah teknik yang dapat digunakan untuk mendukung validasi, karena urutan pelaksanaan yang tidak diinginkan mungkin dapat disimulasikan untuk menampilkan kekurangan pada model proses. Simulasi proses bisnis memungkinkan *stakeholder* untuk melewati

proses pada suatu urutan cara yang bertahap dan untuk memeriksa apakah proses sesungguhnya telah sesuai dengan yang diharapkan. Verifikasi merupakan analisa pada proses bisnis dan berguna untuk meningkatkan proses bisnis sehingga model proses bisnis ini merupakan proses bisnis yang diharapkan.

b. Tahap *configuration*

Proses bisnis yang telah melalui tahap *design* dan *analysis* selanjutnya dilakukan tahap *configuration*. Pada tahap ini proses bisnis akan dilakukan *proses system selection, implementation, test and deployment*.

c. Tahap *enactment*

Proses bisnis yang telah melalui tahap *configuration* selanjutnya dilakukan tahap *enactment*. Pada tahap ini, proses bisnis akan dilakukan *operation, monitoring, dan maintenance*.

d. Tahap *evaluation*

Proses bisnis yang telah melalui tahap *enactment* selanjutnya dilakukan tahap *evaluation*. Pada tahap ini proses bisnis akan dilakukan *process mining, dan business activity monitoring*.

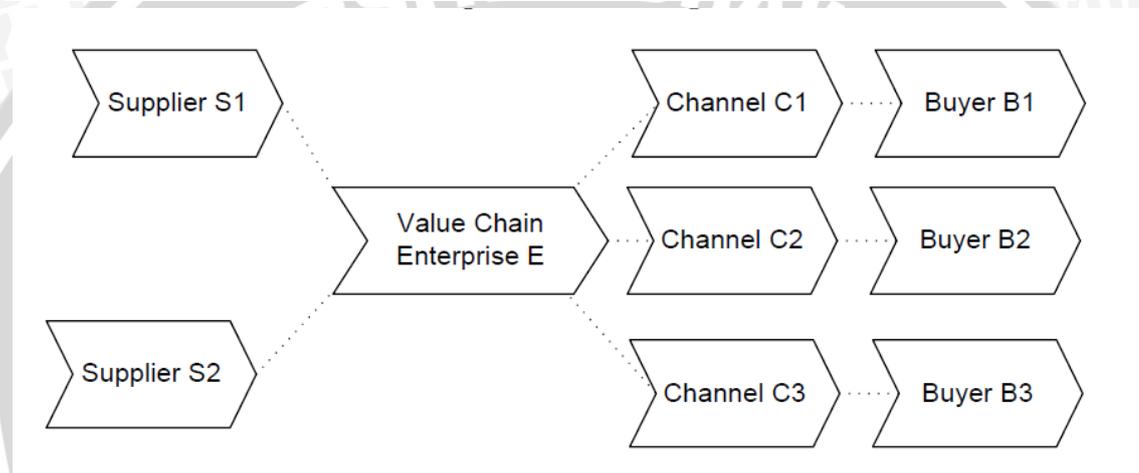
2.3.1 Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis menjelaskan fungsi yang terkait dengan kegiatan bisnis, yang meliputi masukan, kontrol, keluaran, dan mekanisme / sumber daya yang digunakan dari kegiatan tersebut. Model ini dimanfaatkan untuk memahami bagaimana sumber daya yang ada digunakan untuk membuat produk atau jasa bagi pelanggan perusahaan. Juga untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang dapat diperbaiki, dibuat lebih efisien dan direayasa ulang, dan memberikan pemahaman tentang apakah sistem / aplikasi dapat diotomatisasi atau merampingkan proses interaksi manusia atau mesin, dengan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan sistem. Model ini mengintegrasikan :

- Kegiatan antar departemen/perusahaan, terutama yang diperlukan setelah penggabungan dua departemen/perusahaan yang berbeda atau penggabungan orang-orang/kelompok memproduksi produk sejenis atau jasa yang saling berkaitan
- Membantu dalam pelaksanaan dan penerimaan Six Sigma, ISO, CMM atau standar lainnya
- Mengidentifikasi nilai yang berwujud (produk atau jasa) yang diproduksi
- Mulai di bagian atas *value chain* dan bekerja ke bawah dan bekerja ke bawah untuk mengidentifikasi Rakyat dan Entitas yang terlibat dalam proses
- Mulai di bagian bawah rantai nilai dan bekerja ke atas lagi untuk memahami setiap langkah prestasi yang mengarah ke hasil yang diinginkan
- Melakukan wawancara secara detail terhadap orang-orang yang terlibat untuk dapat mengungkap orang-orang atau perangkat proses yang sebelumnya tidak terdeteksi

2.3.2 Value Chain

Menurut Porter (Weske, 2007) *value chain* dibangun untuk mengatur fungsi bisnis ditingkat tinggi dan menghubungkan dengan yang lainnya, meliputi bagaimana pemahaman operasi sebuah perusahaan. Sebuah perusahaan memerlukan kerjasama dengan perusahaan lain untuk memenuhi tujuan dari bisnis. Lingkungan dari *value chain* perusahaan yang saling bekerja sama disebut *value system*. Setiap *value system* terdiri dari sebuah nomer dari *value chain*, yang diasosiasikan dengan satu perusahaan. *Value chain* digunakan untuk merinci kegiatan fungsional sebuah perusahaan dan untuk menganalisis kontribusi mereka terhadap keberhasilan komersial dari perusahaan, dan berorientasi pada proses sebagai cara untuk mengatur kegiatan perusahaan. Proses perincian dilakukan dari fungsi yang umum menjadi fungsi yang lebih terperinci. Berikut adalah gambar yang menunjukkan *value system*:



Gambar 2.4 Value system

Sumber: Weske (2007)

Di dalam *value system* terdiri dari beberapa gabungan *value chain*. Pada *value chain* Michael Porter digunakan pada bidang manufaktur. Pada *value chain* bidang manufaktur terdapat *primary function* dan *support function*. *Primary function* adalah fungsi-fungsi atau proses-proses utama yang dilaksanakan dalam sebuah *value chain*. *Primary function* berkontribusi langsung pada keunggulan kompetitif dari perusahaan. Sedangkan *support function* adalah fungsi-fungsi atau proses-proses pendukung yang dilaksanakan untuk mendukung proses-proses utama dalam sebuah *value chain* sehingga diharapkan *primary function* dapat berjalan secara efisien.

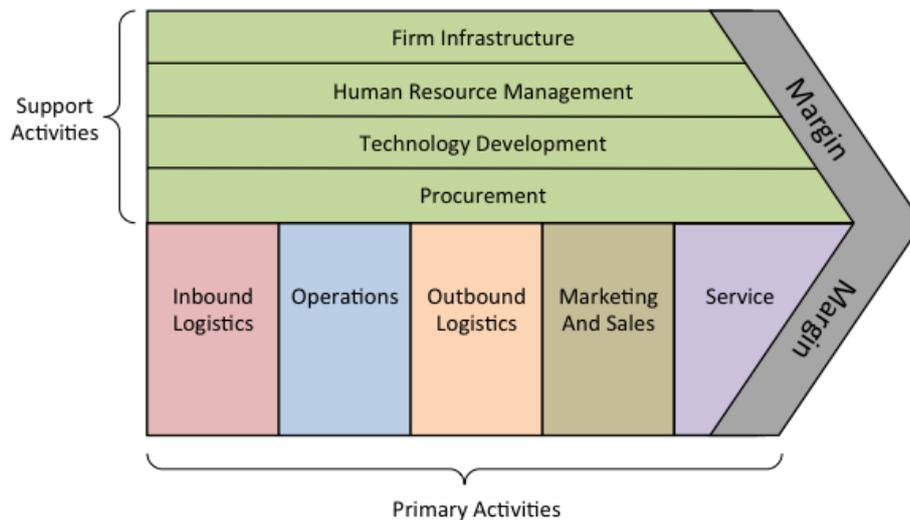
Menurut Porter *primary function* terdiri dari lima elemen, yaitu:

- *Inbound logistics* adalah fungsi bisnis yang memastikan perusahaan menerima bahan baku barang, dan informasi yang diperlukan untuk melakukan bisnis.
- *Operations* adalah fungsi bisnis yang bertanggung jawab untuk memproduksi nilai tambah produk yang berkaitan langsung dengan pendapatan perusahaan.
- *Outbound logistics* adalah fungsi bisnis yang mengatur pendistribusian produk.

- *Marketing and sales* adalah fungsi bisnis untuk memasarkan dan menjual produk perusahaan dalam persaingan pasar.
- *Services* adalah pelayanan yang diberikan perusahaan untuk pelanggan agar mempunyai hubungan yang baik dengan pelanggan demi mengembangkan dan memasarkan produk di masa depan, dapat dilakukan dengan memberikan informasi mengenai masalah dengan produk yang dijual.

Sedangkan *support function* menurut Porter terdiri dari empat elemen, yaitu:

- *Human resources* adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- *Technology development* adalah pengembangan teknologi yang akan digunakan oleh perusahaan.
- *Procurement* adalah aktivitas pembelian yang diperlukan oleh perusahaan.
- *Infrastructure* adalah infrastruktur yang dibutuhkan dalam menjalankan perusahaan.

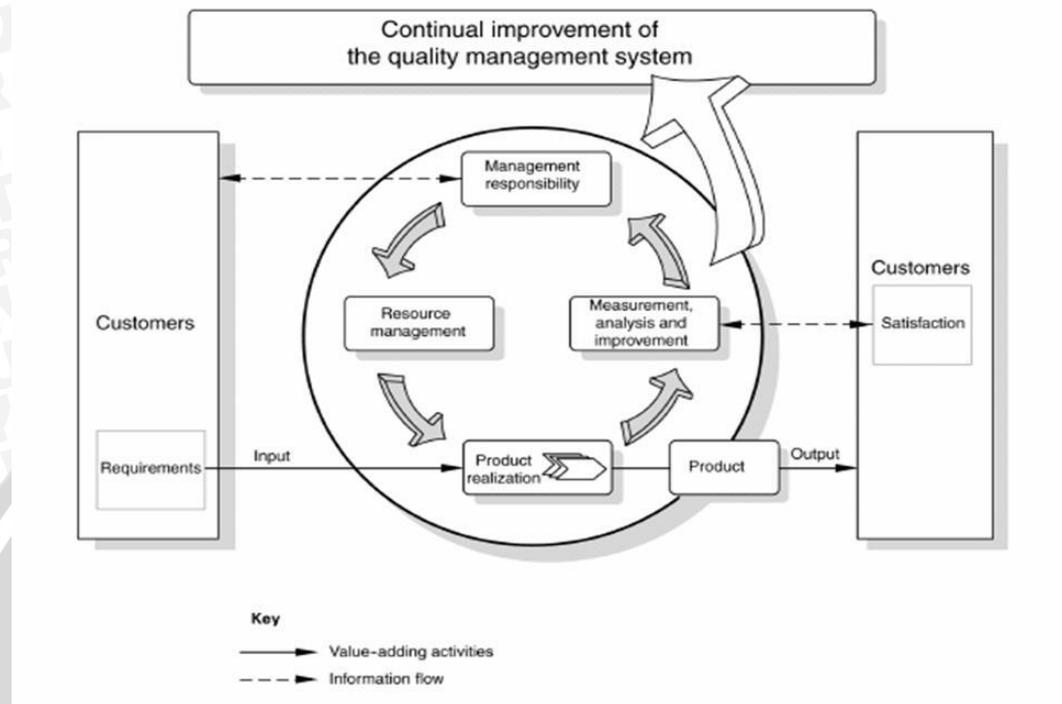


Gambar 2.5 Value chain Porter

Sumber: Porter (1998)

2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 IWA 2

2.4.1 Siklus Proses



Gambar 2.6 Siklus Proses dalam SMM ISO 9001:2008

Sumber: Prabowo (2009)

Persyaratan pelanggan merupakan faktor *input* bagi pengimplementasian SMM 9001:2008. karena faktor inilah PT harus memiliki sistem untuk selalu mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan. dengan didasari kebutuhan dan harapan pelanggan, manajemen menentukan sumber daya yang dibutuhkan, manusia, dana, infrastruktur, peralatan, dan sumber daya nonmanusia lainnya. Adanya sumber daya tersebut sebagai syarat untuk *input* diubah menjadi *output* melalui kegiatan realisasi produk. Proses realisasi produk yang ada pada organisasi harus selalu dilakukan pengukuran. Adanya pengukuran dilakukan untuk mengetahui berbagai kesalahan yang terjadi sehingga dapat dilakukan perbaikan secara cepat dan tindakan pencegahan.

Selain pada proses realisasi produk, proses pengukuran juga dilaksanakan terhadap pelanggan. Hasil dari pengukuran pada realisasi produk sebagai bahan informasi yang penting dan harus dilaporkan kepada tim manajemen. berdasar dari hasil pengukuran, analisis, manajemen mengambil keputusan untuk pengembangan.

Dalam proses PT sumber daya yang dibutuhkan dapat berupa :

- Tenaga pendidik (SDM) baik tenaga dosen maupun tenaga laboran, teknisi, pustakawan, dan tenaga-tenaga ahli lainnya nondosen. Kualitas dosen dan

- SDM lainnya di PT harus senantiasa ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan *stakeholder*
- Kurikulum, merupakan rencana utama mengenai bagaimana calon mahasiswa diubah menjadi lulusan yang memiliki seperangkat kompetensi
 - Perpustakaan, merupakan sebagai lembaga utama dalam mengembangkan SDM melalui kegiatan belajar yang mendorong untuk menjadikan mahasiswa mandiri melalui kemampuan mencari sumber belajar secara mandiri. Untuk itulah kualitas dari perpustakaan sangat mempengaruhi bagi kegiatan pembelajaran.
 - Fasilitas pendanaan, apabila dalam fasilitas pendanaan baik dan fokus pada visi PT akan mampu mendorong PT untuk mencapai kualitas yang diinginkan
 - Fasilitas fisik, termasuk dalam sarana-prasarana. Dalam sarana meliputi *hardware* maupun *software*, sedangkan prasarana meliputi infrastruktur dan bangunan.
 - Fasilitas laboratorium, sebagai upaya untuk mendorong proses pembelajaran yang lebih dekat dengan kehidupan nyata seperti yang diamanatkan oleh UNESCO yang proses pembelajaran memiliki empat pilar yaitu *learning to know, learning to do, learning to be, dan learning to live together*. Adanya laboratorium akan meningkatkan pemahaman mahasiswa dan keterampilan mahasiswa pada saat bekerja nanti.
 - Tata pamong atau organisasi, dengan adanya pemerintahan yang baik di PT akan menumbuhkan iklim PT yang sehat dan baik sehingga mampu menumbuhkan iklim PT yang sehat dan mampu membangkitkan kreativitas dari sivitas akademika.

2.4.2 Prinsip-Prinsip SMM ISO 9001:2008 IWA 2

Terdapat delapan prinsip pada SMM ISO 9001:2008 yaitu:

- Fokus pada pelanggan
- Kepemimpinan
- Keterlibatan seluruh SDM
- Pendekatan proses
- Pendekatan sistem untuk pengelolaan
- Pengembangan secara berkelanjutan
- Pembuatan keputusan berdasarkan fakta
- Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok

Untuk IWA 2 terdapat empat prinsip tambahan yaitu:

- Pendekatan proses
- Memahami kompetensi utama
- Total Optimization
- Kepemimpinan yang visioner
- Pendekatan fakta
- berkolaborasi dengan partner
- Pelibatan seluruh sumber daya manusia (SDM)
- Pengembangan berkelanjutan

- 9. Penciptaan nilai tambah bagi peserta didik
- 10. Fokus pada nilai-nilai sosial
- 11. Kecerdasan
- 12. Otonomi

2.4.3 Klausul-Klausul dalam SMM ISO 9001:2008 IWA 2

Berikut ini merupakan tabel 2.2 yang berisi klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 IWA 2:

Tabel 2.1 Klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 IWA 2

| No Klausul | Klausul ISO 9001:2008 |
|------------|--|
| 1. | Ruang lingkup |
| 2. | Referensi normatif |
| 3. | Terminologi dan definisi |
| 4. | Sistem Manajemen Mutu untuk organisasi pendidikan |
| 4.1 | Persyaratan umum |
| 4.2 | Persyaratan dokumentasi |
| 4.2.1 | Umum |
| 4.2.2 | Manual Mutu |
| 4.2.3 | Pengendalian Dokumen |
| 4.2.4 | Pengendalian Rekaman |
| 5. | Tanggung Jawab Manajemen |
| 5.1 | Komitmen manajemen |
| 5.2 | Fokus pelanggan |
| 5.3 | Kebijakan mutu |
| 5.4 | Perencanaan |
| 5.4.1 | Tujuan mutu |
| 5.4.2 | Perencanaan sistem manajemen mutu |
| 5.5 | Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi |
| 5.5.1 | <i>Management Representative</i> |
| 5.5.2 | Komunikasi internal |

Sumber: ISO (2007)

Tabel 2.2 Klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 (Lanjutan)

| No Klausul | Klausul ISO 9001:2008 |
|------------|--|
| 5.6 | Tinjauan manajemen |
| 5.6.1 | Umum |
| 5.6.2 | Tinjauan <i>input</i> |
| 5.6.3 | Tinjauan <i>output</i> |
| 6. | Manajemen Sumber Daya untuk Organisasi Pendidikan |
| 6.1 | Ketersediaan sumber daya |
| 6.2 | Sumber daya manusia |
| 6.2.1 | Umum |
| 6.2.2 | Kompetensi, kepedulian dan pelatihan |
| 6.3 | Infrastruktur |
| 6.4 | Lingkungan kerja |
| 7. | Realisasi Layanan Pendidikan |
| 7.1 | Perencanaan dan realisasi organisasi pendidikan |
| 7.2 | Proses terkait peserta didik |
| 7.2.1 | Menentukan persyaratan terkait layanan pendidikan |
| 7.2.2 | Tinjauan persyaratan terkait pengajaran |
| 7.2.3 | Komunikasi peserta didik |
| 7.3 | Desain dan pengembangan |
| 7.3.1 | Perencanaan desain dan pengembangan |
| 7.3.2 | Masukan untuk desain dan pengembangan |
| 7.3.3 | Keluaran desain dan pengembangan |
| 7.3.4 | Tinjauan desain dan pengembangan |
| 7.3.5 | Verifikasi desain dan pengembangan |
| 7.3.6 | Validasi desain dan pengembangan |
| 7.3.7 | Pengendalian perubahan desain dan pengembangan |
| 7.4 | Pembelian |

Sumber: ISO (2007)

Tabel 2.3 Klausul-klausul dalam ISO 9001:2008 (Lanjutan)

| No Klausul | Klausul ISO 9001:2008 |
|------------|---|
| 7.4.1 | Proses pembelian |
| 7.4.2 | Informasi pembelian |
| 7.4.3 | Verifikasi pembelian |
| 7.5 | Ketentuan layanan pendidikan |
| 7.5.1 | Pengendalian dan penyediaan pelayanan |
| 7.5.2 | Validasi proses dan penyediaan pelayanan |
| 7.5.3 | Identifikasi dan mampu telusur |
| 7.5.4 | Properti pelanggan |
| 7.5.5 | Pemeliharaan |
| 7.6 | Pengendalian pemantauan dan pengukuran alat |
| 8. | Pengukuran, analisis, dan pengembangan untuk organisasi pendidikan |
| 8.1 | Umum |
| 8.2 | Pemantauan dan pengukuran |
| 8.2.1 | Kepuasan pelanggan |
| 8.2.2 | Audit internal |
| 8.2.3 | Pemantauan dan pengukuran proses |
| 8.2.4 | Pemantauan dan pengukuran jasa pendidikan |
| 8.3 | Pengendalian produk yang tidak sesuai |
| 8.4 | Analisis data |
| 8.5 | Peningkatan |
| 8.5.1 | Peningkatan berkelanjutan |
| 8.5.2 | Tindakan koreksi |
| 8.5.3 | Tindakan pencegahan |

Sumber: ISO (2007)

Penerapan IWA 2 dalam lembaga pendidikan memiliki klausul-klausul yang hampir sama dengan klausul-klausul SMM ISO 9001:2008. Namun klausul-klausul yang terdapat dalam SMM ISO 9001:2008 disesuaikan dengan kondisi yang ada pada lembaga pendidikan.

Dalam IWA 2 terdapat Annex B (*Informative*) yang merepresentasikan proses, pengukuran, dokumen, dan alat. Adapun proses IWA 2 yang terdapat dalam Annex B (*Informative*) terdefiniskan dalam lampiran 1.

2.5 Business Process Modeling Notation (BPMN)

Menurut Matjaz Juric dan Kapil Pant (2008), BPMN adalah sebuah notasi gambar yang digunakan untuk memodelkan proses bisnis. BPMN digunakan untuk menggambar diagram proses bisnis. Diagram proses bisnis merepresentasikan aktivitas dan tugas dari sebuah proses dengan relasinya. Diagram proses bisnis menggunakan konsep flowchart untuk merepresentasikan alur proses bisnis.

Business Process Modelling Notation (BPMN) adalah sebuah notasi gambar yang mendeskripsikan tahapan dalam sebuah proses bisnis dengan proses yang berurutan dan alur pesan diantara partisipan dalam aktivitas yang berbeda. Dalam pelaksanaannya, BPMN mendefinisikan notasi dan semantik.

BPMN terdiri atas sebuah diagram, yaitu Business Process Diagram (BPD). BPD adalah sebuah diagram yang berdasarkan konsep dan teknik flowchart dengan desain untuk menggambarkan sebuah gambar yang berurutan dari semua aktivitas selama sebuah proses berlangsung. Tujuan dari pembuatan diagram ini adalah agar proses bisnis dapat mudah dimengerti dan dapat memodelkan proses bisnis yang sulit menjadi lebih mudah.

Terdapat beberapa kategori dari elemen-elemen dalam BPMN, yaitu *Flow Object*, *Connecting Object*, *Swimlanes*, dan *Artifacts*. Berikut penjelasan dari masing-masing elemen BPMN:

1. *Flow Object*

Flow Object terdiri dari :

a. *Event*

Direpresentasikan dalam bentuk lingkaran dan menjelaskan apa yang terjadi saat itu. *Event* akan selalu menjadi pemicu sebuah alur atau akan menghasilkan sebuah hasil. Ada tiga jenis *event*, yaitu *start*, *intermediate*, dan *end*.

- *Start*: Menunjukkan dimulainya suatu proses
- *Intermediete*: Peristiwa yang terjadi di antara proses
- *End*: Menunjukkan berakhirnya suatu proses

| | start | intermediate | end |
|--------------|-------|--------------|-----|
| basic | ○ | ○ | ○ |
| message | ✉ | ✉ | ✉ |
| timer | ⌚ | ⌚ | |
| rule | 📋 | 📋 | |
| exception | | ⚠ | ⚠ |
| cancellation | | ✖ | ✖ |
| compensation | | ⏪ | ⏪ |
| link | 📄 | 📄 | 📄 |
| multiple | ✳ | ✳ | ✳ |
| termination | | | ● |

Gambar 2.7 *Flow Object*

Sumber: Juric (2008)

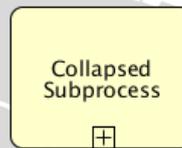
b. *Activities*

Activities merepresentasikan pekerjaan (*task*) yang harus diselesaikan. Dari sudut pandang sebuah proses, banyak *activities* yang dikategorikan sebagai *atomic* atau *compound* (gabungan). Ada - tiga macam *activities* yaitu *Process*, *Sub Process*, dan *Task*.

- *Process/ Sub Process*

Sub Process merupakan aktivitas gabungan yang termasuk dalam sebuah proses. Aktivitas gabungan ini dapat dipecah menjadi tingkat yang lebih detail melalui serangkaian *Subactivities*. *Sub Process* memiliki dua macam proses, yaitu

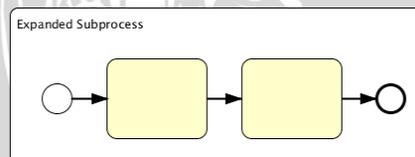
1. *Collapsed Process*: Mempunyai bentuk dengan tanda “+” di pusat yang menunjukkan kegiatan tersebut bagian dari subproses dan memiliki tingkat detail yang lebih rendah.



Gambar 2.8 Collapsed Sub Process

Sumber: Juric (2008)

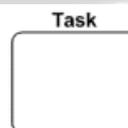
2. *Expanded Sub Process*: Dapat digunakan untuk meratakan diagram proses untuk menunjukkan lebih detail dari sebuah proses dalam diagram tunggal.



Gambar 2.9 Expanded Sub Process

Sumber: Juric (2008)

- *Task*: Sebuah unti atomik yang digunakan untuk merepresentasikan sebuah aktivitas. Sebuah *task* digunakan ketika dalam proses tidak dapat terputus ke tingkat yang lebih detail.



Gambar 2.10 Task

Sumber: Juric (2008)

c. Gateways

Gateways digunakan untuk mengontrol arus yang berhubungan dan saling berinteraksi saat berkumpul dan tidak sesuai dalam proses. Menentukan percabangan, *forking*, penggabungan, dan jalur penggabungan.



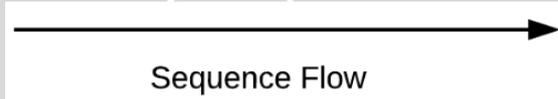
Gambar 2.11 Gateways

Sumber: Juric (2008)

2. Connecting Object

Connecting Object terdiri atas:

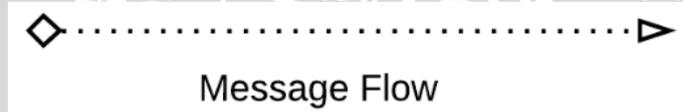
- a. *Sequence Flow*: Merepresentasikan urutan kegiatan yang dilakukan dalam proses



Gambar 2.12 Sequence Flow

Sumber: Juric (2008)

- b. *Message Flow*: Merepresentasikan aliran pesan antara dua partisipan dalam sebuah bisnis proses menggunakan elemen *message flow*.



Gambar 2.13 Message Flow

Sumber: Juric (2008)

- c. *Association*: Digunakan untuk menghubungkan elemen dengan *artifact*.



Gambar 2.14 Association

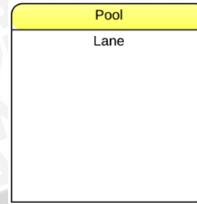
Sumber: Juric (2008)

3. *Swimlanes*: Elemen ini digunakan untuk mengkategorikan secara visual seluruh elemen dalam diagram. *Swimlane* terdiri dari:

- a. *Pool*: *Swimlane* dan wadah grafis untuk partisi serangkaian kegiatan *pool* yang lain.
- b. *Lane*: Sebuah *subpartition* yang dapat memperpanjang seluruh panjang *pool* baik secara vertikal maupun secara horizontal. Fungsi



lane dapat digunakan sebagai pengatur dan mengategorikan aktivitas.



Gambar 2.15 Pool dan Lane

Sumber: Juric (2008)

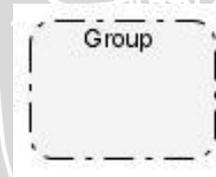
4. *Artifacts*: Digunakan untuk memberi penjelasan dalam diagram. Pada *artifacts* terdapat tiga jenis, yaitu:
 - a. *Data object*: Berfungsi untuk menjelaskan data apa yang dibutuhkan di dalam proses.



Gambar 2.16 Data Object

Sumber: Juric (2008)

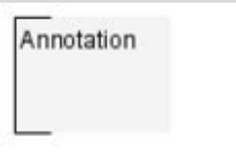
- b. *Group*: Berfungsi untuk mengelompokkan beberapa aktivitas yang ada di dalam proses tanpa mempengaruhi proses lain yang sedang berjalan.



Gambar 2.17 Group

Sumber: Juric (2008)

- c. *Annotation*: Berfungsi untuk memberikan catatan agar diagram menjadi lebih mudah dipahami.



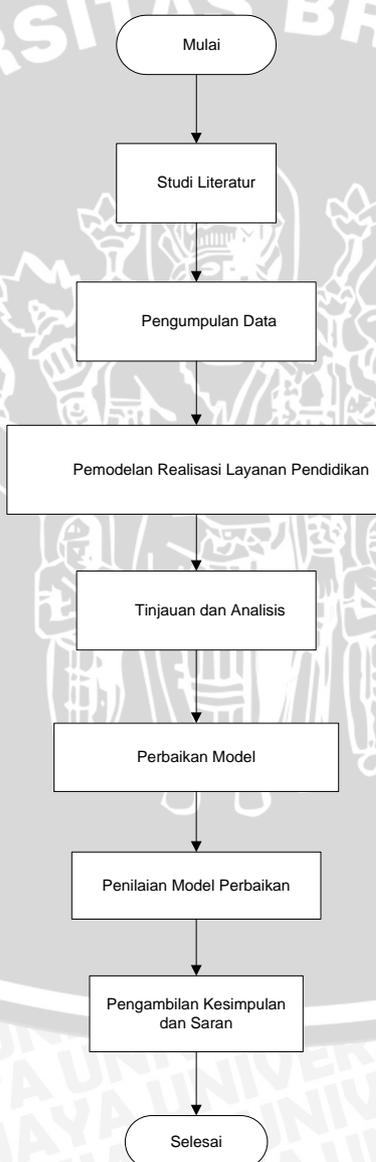
Gambar 2.18 Annotation

Sumber: Juric (2008)

BAB 3 METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tentang langkah yang ditempuh untuk mendapatkan metodologi penelitian yang harus diterapkan agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan memudahkan dalam analisis permasalahan.

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian skripsi, yaitu studi literatur, pengumpulan data, pemodelan realisasi layanan pendidikan, tinjauan dan analisis, perbaikan model, penilaian model perbaikan, pengambilan kesimpulan dan saran. Pengambilan kesimpulan dan saran disertakan sebagai catatan atas pemodelan dan kemungkinan arah pengembangan terhadap pemodelan proses bisnis selanjutnya. Langkah-langkah dalam penelitian skripsi dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1 Langkah-langkah penelitian

3.1 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur dilakukan pendalaman dan mempelajari mengenai dasar teori yang akan digunakan untuk menunjang penelitian skripsi. Tahapan ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mengenai teori yang akan digunakan terkait dengan proses bisnis, , *value chain*, *Business Process Modelling Notation* (BPMN), SMM ISO 9001:2008 IWA 2. Teori-teori pendukung didapatkan dari buku, jurnal, *e-book*, penelitian sebelumnya, dan dokumentasi instansi.

3.2 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dan metode penelitian studi kasus (*case study*). Penelitian kualitatif atau riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya dan tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau *sampling*-nya sangat terbatas dan lebih ditekankan pada persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. Metode penelitian studi kasus (Kriyantono, 2006) adalah metode penelitian yang menggunakan berbagai sumber data yang dapat digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis.

Penelitian ini berfokus pada satu objek tertentu dan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Penelitian dengan jenis metode studi kasus bertujuan untuk mengetahui tentang sesuatu hal atau objek secara mendalam. Sebagai sebuah penelitian dengan pendekatan studi kasus maka data yang dikumpulkan berasal dari berbagai sumber dan hasil penelitian hanya berlaku pada kasus yang diteliti.

Melakukan penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan data-data yang terkumpul dan kemudian menarik kesimpulan. Metode ini menjadi sebuah penelitian ilmiah karena proses pengumpulan melalui studi dokumen, dan wawancara untuk mendapatkan kebutuhan dalam pemodelan proses. Hasil akhir dari penelitian berupa blueprint pemodelan realisasi layanan pendidikan dan analisis untuk pengembangan FILKOM UB dengan mempertimbangkan studi dokumen, dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya dengan pemangku kepentingan, untuk kemudian di lakukan pemodelan, di analisis sesuai dengan pedoman IWA 2, dan dilakukan penilaian oleh pemangku kepentingan.

Pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Cara memperoleh data diantaranya sebagai berikut:

- a. Studi dokumen
Studi dokumen ialah metode pengambilan data dengan cara mempelajari dan menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dan diperlukan untuk penelitian
- b. Wawancara
Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara memberikan pertanyaan untuk mengetahui sesuatu kepada

responden, dengan cara bertanya jawab secara langsung maupun tidak langsung. Teknik wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang jelas. Wawancara dilakukan dengan pelaksana proses pendidikan dengan jabatan Ketua Gugus Jaminan Mutu dan dosen dengan kompetensi pendidikan.

3.3 Pemodelan Realisasi Layanan Pendidikan

Pada tahap ini merupakan tahap dimana penelitian berfokus pada pemodelan proses realisasi layanan pendidikan IWA 2 atau yang disebut dengan model Reladik IWA. Berikut ini merupakan tahapan yang digunakan dalam memodelkan proses Reladik IWA:

- a. Memetakan proses IWA 2 menjadi proses besar dengan menggunakan *value chain* Michael Porter dalam bidang pendidikan. *Value chain* merupakan salah satu cara untuk memodelkan proses dalam organisasi secara garis besar. *Value chain* terdiri dari *primary activities* dan *support activities*. Pada *primary activities* digunakan untuk memodelkan proses utama. Sedangkan pada *support activities* digunakan untuk memodelkan proses pendukung. Pada penelitian ini, *primary activities* dalam bidang pendidikan yang telah disesuaikan dengan SMM ISO 9001:2008 IWA 2 terdapat empat *primary activities* yaitu desain pendidikan (*education design*), pengembangan kurikulum (*curriculum development*), penyampaian pendidikan (*education delivery*), dan penilaian pembelajaran (*assessment of learning*). *Support activities* pada pemodelan realisasi layanan pendidikan ini terdiri dari sumber daya manusia (*human resources*), pengembangan teknologi (*technology development*), pengadaan (*procurement*), dan infrastruktur (*infrastructure*).
- b. Mendefinisikan proses berdasarkan pedoman IWA2 dengan melihat proses yang ada pada *Annex B (Informative)* IWA 2. Mendefinisikan proses yang ada pada *Annex B (Informative)* IWA 2 dilakukan dengan membuat daftar istilah dan definisi dari proses dalam IWA 2. Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai proses *Annex B* dalam IWA 2.
- c. Memetakan proses berdasarkan IWA 2 dengan melihat proses yang ada pada *Annex B (Informative)* IWA 2 yang termasuk dalam *primary activities* dan *support activities*. Tahap ini digunakan untuk mempermudah dalam mengklasifikasikan proses-proses IWA 2 dalam *value chain*.
- d. Mengidentifikasi proses *Annex B* IWA 2 dengan PDCA. PDCA merupakan sebuah upaya untuk dapat menjalankan suatu peningkatan proses secara berkelanjutan. Pada tahap siklus PDCA, peneliti akan mengidentifikasi proses-proses yang ada pada *Annex B* IWA 2 yang termasuk dalam PDCA. Adapun tahap-tahap dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut:

- *Plan* merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memantapkan tujuan dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi. *Plan* lebih difokuskan pada apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.
 - *Do* merupakan kegiatan untuk menjalankan proses. *Do* lebih difokuskan pada kerjakan apa yang sudah direncanakan.
 - *Check* merupakan tahapan proses monitoring dan evaluasi terhadap proses dan produk yang tidak sesuai dengan kebijakan, tujuan dan persyaratan produk serta melaporkan hasilnya. *Check* lebih difokuskan pada apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana.
 - *Act* merupakan tahapan melaksanakan tindakan untuk proses pengembangan berkelanjutan. *Act* lebih difokuskan pada bagaimana pengembangan yang akan datang dilakukan.
- e. Memodelkan proses-proses Annex B IWA 2 yang telah teridentifikasi dengan menggunakan BPMN (*Business Process Model Notation*)
- Business Process Modelling Notation* (BPMN) adalah sebuah notasi gambar yang digunakan untuk memodelkan proses bisnis. BPMN digunakan untuk menggambar diagram proses bisnis. Diagram proses bisnis merepresentasikan aktivitas dan tugas dari sebuah proses dengan relasinya. Pemodelan proses-proses atau aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan akan dimodelkan dengan menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN).

3.4 Tinjauan dan Analisis

Tinjauan dan analisis dilakukan dengan melihat hasil dari wawancara kepada partisipan. Partisipan memberikan masukan pada model proses Reladik IWA sesuai dengan kompetensi dan sudut pandang partisipan. Masukan yang diberikan oleh partisipan akan ditinjau dan dimodelkan kembali dan dianalisis dengan mengacu pada pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2. Adapun tujuan dari dilakukan tinjauan adalah untuk:

- a. Mendapatkan pendapat mengenai model proses Reladik IWA dari sudut pandang partisipan
- b. Mendapatkan validasi untuk perbaikan dari model proses Reladik IWA dari sudut pandang partisipan

3.5 Perbaikan Model

Perbaikan model dilakukan dengan memodelkan kembali model proses Reladik IWA dengan notasi BPMN yang didasarkan pada hasil tinjauan dan analisis terhadap Partisipan. Pada perbaikan model, terdapat delapan model yang dimodelkan kembali yaitu desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, penilaian pembelajaran, infrastruktur, sumber daya manusia, pengembangan teknologi, dan pengadaan.

Hasil perbaikan model yang telah dilakukan akan ditunjukkan kepada Partisipan 1 dan Partisipan 2 untuk kemudian diberikan penilaian terhadap hasil pemodelan.

3.6 Penilaian Model Perbaikan

Penilaian digunakan untuk memberikan nilai terhadap model perbaikan dari model proses Reladik IWA berdasarkan hasil tinjauan dari partisipan. Pada tahap penilaian dilakukan dengan memberikan form penilaian yang diberikan kepada pihak ahli yang terkait sebagai partisipan. Penilaian terdiri dari 4 pilihan dengan nilai:

| | |
|---------------------|-----|
| Sangat Tidak Setuju | : 1 |
| Tidak Setuju | : 2 |
| Setuju | : 3 |
| Sangat Setuju | : 4 |

Selain pilihan dengan nilai, di dalam form penilaian juga terdapat kolom yang berisi saran perbaikan model yang dapat digunakan untuk pengembangan model selanjutnya dan penilaian terhadap model keseluruhan dengan pilihan sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

3.7 Pengambilan Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, peneliti memberikan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran akhir tentang hasil penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran digunakan untuk memberikan masukan terhadap apa yang telah diteliti untuk dapat memberikan manfaat kepada peneliti, organisasi terkait, dan pembaca.

BAB 4 PEMODELAN

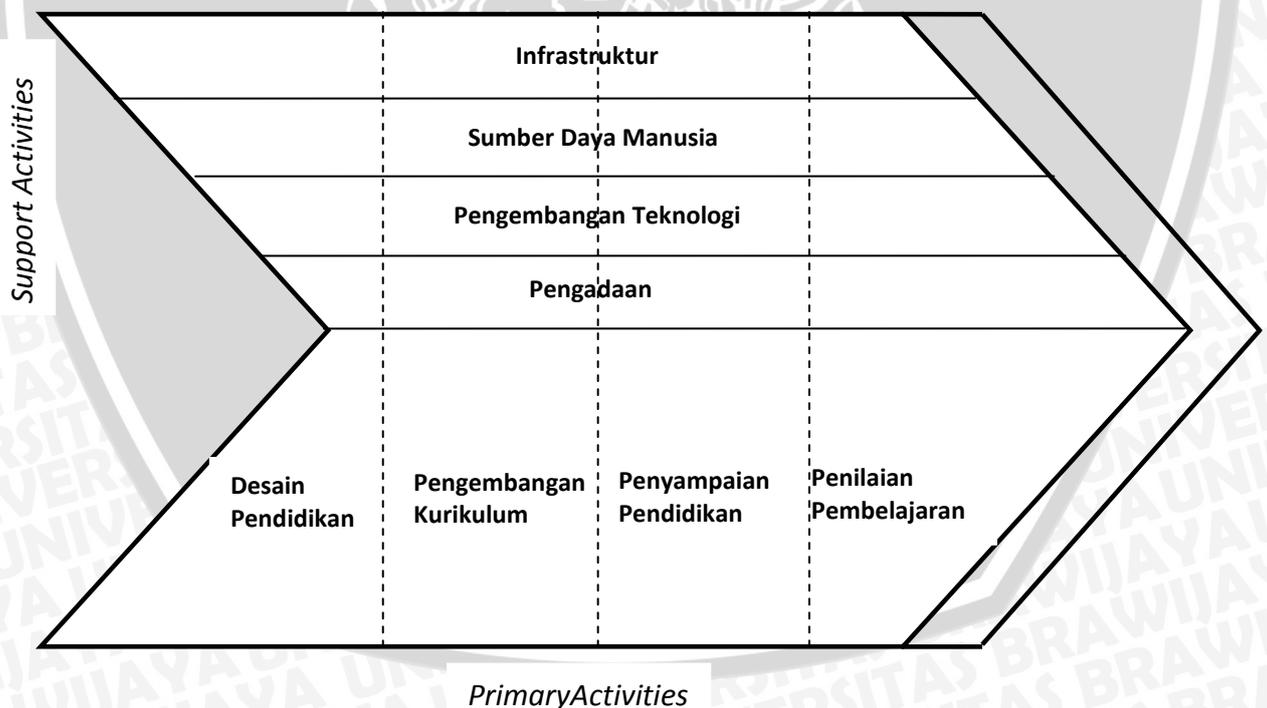
Pada bab ini akan membahas mengenai model proses realisasi layanan pendidikan berdasarkan pedoman IWA 2 atau disebut dengan model proses Reladik IWA dengan cara menjabarkan tahapan-tahapan yang akan dilakukan untuk memodelkan proses IWA 2. Hasil model proses Reladik IWA akan dimodelkan dengan menggunakan *Business Process Management Notation* (BPMN).

4.1. Tahapan model proses Reladik IWA

Dalam memodelkan proses Reladik IWA, terdapat lima tahapan-tahapan yang dilakukan yaitu:

1. Memetakan IWA 2 dalam *value chain*
2. Mendefinisikan proses Annex B IWA 2
3. Memetakan proses Annex B IWA 2 dalam *value chain*
4. Mengidentifikasi proses Annex B IWA 2 dengan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, dan Act*)
5. Memodelkan proses Annex B IWA 2 menggunakan *Business Process Management Notation* (BPMN).

4.1.1 Memetakan IWA 2 dalam *value chain*



Gambar 4.1 Model IWA 2 dalam *value chain*

Tahapan memodelkan proses Reladik IWA di tahap memetakan IWA 2 ke dalam *value chain* pada gambar 4.1 mengadaptasi dari model *value*

chain Michael Porter dalam bidang manufaktur. Model *value chain* Michael Porter terdiri dari *primary activities* atau aktivitas utama dan *support activities* atau aktivitas pendukung. Dalam penerapan model *value chain* dibidang pendidikan, *primary activities* di dapatkan dari IWA 2 pada klausul 4 tentang *quality management system* yang menjelaskan bahwa proses yang berkaitan dengan tujuan organisasi harus dimasukkan selama dan setelah pemberian layanan pendidikan.

Aktivitas utama terdiri dari empat aktivitas utama yaitu:

1. Desain pendidikan (*education design*)
2. Pengembangan kurikulum (*curriculum development*)
3. Penyampaian pendidikan (*education delivery*)
4. Penilaian pembelajaran (*assessment of learning*).

Sedangkan *support activities* didapatkan dari model *value chain* Michael Porter hal ini dikarenakan aktivitas pendukung yang digunakan oleh organisasi bidang manufaktur dan organisasi bidang pendidikan sama-sama membutuhkan aktivitas pendukung yang dikemukakan oleh Michael Porter. Terdapat empat *support activities* atau aktivitas pendukung yang terdiri dari :

1. Infrastruktur (*infrastructure*)
2. Sumber daya manusia (*human resource*)
3. Pengembangan teknologi (*technology development*)
4. Pengadaan (*procurement*).

4.1.2 Mendefinisikan proses Annex B IWA 2

Pendefinisian proses dalam IWA 2 dilakukan dengan melihat proses yang ada pada dokumen IWA 2 Annex B. Pada dokumen IWA Annex B, terdapat contoh proses dalam IWA 2. Pada tabel 4.1 menunjukkan definisi dari contoh proses dalam IWA 2 dalam bahasa Inggris kemudian diterjemahkan dalam bahasa Indonesia. Dari hasil terjemahan bahasa Indonesia proses-proses dalam IWA 2 di definisikan sesuai dengan fungsi. Tahap dalam mendefinisikan proses IWA 2 bertujuan untuk mempermudah pemahaman dari setiap proses IWA 2. Untuk tabel keseluruhan mengenai definisi proses IWA 2 ada pada lampiran 1.

Tabel 4.1 Definisi proses IWA 2

| No. | Process of IWA 2 (In English) | Proses dalam IWA 2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|---|--|--|
| 1. | <i>accrediting and certifying programmes</i> | mengakreditasi dan mensertifikasi program | Proses menilai dan mendapatkan pengakuan untuk program |
| 2. | <i>acquiring materials and other resources</i> | memperoleh bahan dan sumber daya lainnya | memperoleh bahan dan sumber daya lainnya |
| 3. | <i>administering services</i> | pengelolaan layanan administrasi | Kegiatan yang berkaitan dengan layanan administrasi |
| 4. | <i>admitting applicants</i> | menerima pelamar | mengakui pelamar |
| 5. | <i>allocating resources necessary to carry out off-campus and online instruction</i> | mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan luar kampus dan instruksi secara online | Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk kegiatan kampus |
| 6. | <i>allocating spaces for classrooms, laboratories, workshops, libraries, and other similar spaces</i> | mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis | Menyediakan ruangan atau tempat untuk pelaksanaan kegiatan belajar mengajar |
| 7. | <i>allocating teaching loads</i> | mengalokasikan beban mengajar | mengalokasikan beban mengajar |
| 8. | <i>assessing performance</i> | menilai kinerja | Melakukan penilaian pada kinerja proses atau kegiatan |
| 9. | <i>communicating best practices</i> | mengkomunikasikan praktik terbaik | Mengkomunikasikan penerapan atau praktik yang terbaik |
| 10. | <i>communicating the quality management system plan throughout the organization</i> | mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu di organisasi | Mengkomunikasikan rencana untuk mencapai sasaran dalam mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu di seluruh organisasi |

4.1.3 Memetakan proses Annex B IWA 2 dalam *value chain*

Tahapan dalam memetakan proses IWA 2 dalam *value chain* juga dapat diartikan sebagai mengkategorikan proses-proses yang ada dalam IWA 2 ke dalam model *value chain*. Proses dalam IWA 2 dikategorikan berdasarkan aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Aktivitas utama terdiri dari Desain Pendidikan (DP), Pengembangan Kurikulum (PK), Penyampaian Pendidikan (PPN), dan Penilaian Pembelajaran (PPM). Aktivitas pendukung terdiri dari Infrastruktur (INF), Sumber Daya Manusia (SDM), Pengembangan Teknologi (PT), dan Pengadaan (PDN). Terdapat aktivitas lain-lain yang digunakan sebagai kategori untuk proses IWA 2 yang dapat mencakup kategori selain dari aktivitas utama dan aktivitas pendukung.

Pengertian dari masing-masing aktivitas dalam *value chain* adalah sebagai berikut:

a. Desain Pendidikan

Desain pendidikan atau desain pembelajaran adalah proses perancangan dan pengembangan yang meliputi segala proses analisis kebutuhan pembelajaran, tujuan dan pengembangan sistem untuk mencapai tujuan, pengembangan bahan dan aktivitas pembelajaran, uji coba dan evaluasi dari seluruh pembelajaran dan aktivitas peserta didik. Menurut Gentry (Sujarwo, 2007), bahwa desain pembelajaran berkenaan dengan proses menentukan tujuan pembelajaran, strategi dan teknik untuk mencapai tujuan serta merancang media yang dapat digunakan untuk keefektifan pencapaian tujuan.

b. Pengembangan Kurikulum

Pengembangan kurikulum adalah proses untuk menjadikan kurikulum menjadi kurikulum dengan kualitas yang baik. Menurut Philip Stabback (Stabback, 2016) untuk menerapkan pengembangan kurikulum berkualitas baik, dilakukan lima proses yaitu:

1. Direncanakan dan sistematis

Pengembangan kurikulum adalah proses yang harus transparan dan diketahui oleh publik dan akan dikelola dengan baik yang berfokus pada visi kurikulum, melakukan kegiatan pembangunan yang efektif, dan sesuai dengan jadwal dan anggaran. Pengembangan kurikulum mempersiapkan rencana yang akan diterapkan untuk orang muda untuk masa depan mereka. Pengembangan kurikulum harus sesuai dengan konteks rencana dalam *workshop*, penyusunan, kegiatan konsultatif, *timeline*, keahlian, dan biaya.

2. Inklusif dan konsultatif

Proses pengembangan kurikulum yang inklusif dan konsultatif akan membantu dalam menemukan keseimbangan yang tepat antara berbagai pemangku kepentingan (*stakeholder*).

3. Dipimpin oleh para profesional kurikulum

Pengembangan kurikulum adalah bidang spesialis dalam pendidikan, dan proses pengembangan kurikulum harus sesuai dan dipimpin dan dikelola oleh tenaga profesional yang berkualitas dan berpengalaman. Pakar kurikulum di lembaga-lembaga pendidikan tinggi harus membantu dalam memastikan bahwa pengembangan kurikulum memperhitungkan penelitian dan tren nasional dan internasional.

4. Siklus di alamiah

Pengembangan kurikulum yang berkualitas baik adalah proses yang sedang berlangsung terus menerus, karena kurikulum harus merespon perubahan. Kurikulum yang baik harus mengikuti perkembangan dunia di mana pengetahuan berkembang pesat, teknologi komunikasi memperluas akses informasi, dan sebagai hasilnya keterampilan yang dibutuhkan oleh peserta didik berkembang.

Proses pengembangan kurikulum yang terencana dan sistematis merupakan yang terbaik karena dipahami sebagai siklus yang dinamis dan terus menerus dilakukan pengembangan, implementasi dan evaluasi, yang mengarah dalam siklus baru. Ada implikasi untuk mengadopsi pendekatan siklus ini untuk pengembangan kurikulum, khususnya yang berkaitan dengan:

- a. biaya pengembangan;
- b. pendidikan pengajar dan pengembangan profesional
- c. sumber daya dan pengembangan bahan-bahan pendukung.

5. Berkelanjutan

Proses pengembangan kurikulum harus berkelanjutan. Pengembangan kurikulum adalah dinamis dan proses yang menerus, dan sistem pendidikan harus memastikan bahwa mereka memberikan kepemimpinan, sumber daya, dan keahlian untuk memastikan bahwa kurikulum dapat dievaluasi secara teratur dan diperbaiki.

c. Penyampaian Pendidikan

Menurut Gagne (Gagne, 1989) penyampaian pendidikan didefinisikan sebagai total dari semua komponen yang diperlukan untuk membuat sebuah sistem instruksional berjalan sebagaimana yang diinginkan. Pada dasarnya strategi penyampaian mencakupi lingkungan fisik, pengajar, bahan pembelajaran, dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pembelajaran.

d. Penilaian Pembelajaran

Menurut Anthony J. Nitko (Arifin, 2012) pengertian penilaian yang telah diterjemahkan oleh Zainal Arifin adalah suatu proses untuk memperoleh informasi yang digunakan untuk membuat keputusan tentang peserta didik, kurikulum program, dan kebijakan pendidikan. Hubungan penilaian dengan proses dan hasil belajar didefinisikan sebagai suatu proses atau kegiatan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mengumpulkan informasi tentang

proses dan hasil belajar peserta didik dalam rangka membuat keputusan-keputusan berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu.

e. Infrastruktur

Menurut Michael Porter (Porter, 1998) infrastruktur terdiri dari sejumlah kegiatan termasuk manajemen umum, perencanaan, keuangan, akuntansi, hukum, hubungan pemerintah, dan manajemen mutu. Infrastruktur, tidak seperti kegiatan pendukung lainnya, biasanya mendukung seluruh rantai dan bukan kegiatan individu.

f. Sumber Daya Manusia

Menurut Michael Porter (Porter, 1998) manajemen sumber daya manusia terdiri dari kegiatan yang terlibat dalam merekrut, mempekerjakan, pelatihan, pengembangan, dan kompensasi dari semua jenis personil. Manajemen sumber daya manusia mendukung kegiatan utama dan dukungan individu dan seluruh rantai nilai. kegiatan manajemen sumber daya manusia terjadi di berbagai bagian dari suatu perusahaan, manajemen sumber daya manusia mempengaruhi keunggulan kompetitif di setiap perusahaan, melalui perannya dalam menentukan keterampilan dan motivasi dari karyawan dan biaya perekrutan dan pelatihan.

g. Pengembangan Teknologi

Menurut Michael Porter (Porter, 1998) setiap aktivitas nilai mewujudkan teknologi baik itu prosedur atau teknologi yang terkandung dalam peralatan proses. Susunan teknologi yang digunakan di sebagian besar perusahaan sangat luas, mulai dari teknologi tersebut digunakan dalam mempersiapkan dokumen dan memindahkan barang ke teknologi tersebut diwujudkan dalam produk itu sendiri. Pengembangan teknologi terdiri dari berbagai kegiatan yang dapat dikelompokkan menjadi upaya untuk meningkatkan produk dan proses.

h. Pengadaan

Menurut Michael Porter (Porter, 1998) pengadaan mengacu pada fungsi pembelian input yang digunakan dalam *value chain* perusahaan, bukan pada input yang dibeli sendiri. Input yang dibeli termasuk bahan baku, bahan, dan barang-barang konsumsi lainnya serta aset seperti mesin, peralatan laboratorium, peralatan kantor, dan bangunan. Meskipun input yang dibeli umumnya terkait dengan kegiatan utama, input yang dibeli hadir dalam setiap aktivitas nilai termasuk aktivitas dukungan.

Pemetaan kategori proses IWA 2 dalam *value chain* ditunjukkan dalam tabel 4.2. Untuk tabel keseluruhan mengenai kategori proses IWA 2 dalam *value chain* ada pada lampiran 2.

Tabel 4.2 Kategori proses IWA 2 dalam *value chain*

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus | |
|----|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|------|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | | |
| 1. | mengakreditasi dan mensertifikasi program | ✓ | | | ✓ | | | | | | | PDCA |
| 2. | memperoleh bahan dan sumber daya lainnya | | | | | | ✓ | | ✓ | | | D |
| 3. | melakukan administrasi layanan | | | | | ✓ | | | | | | D |

Keterangan:

DP = Desain Pendidikan

PPN = Penyampaian Pendidikan

PPM= Penilaian Pembelajaran

INF = Infrastruktur

SDM = Sumber Daya Manusia

PT = Pengembangan Teknologi

PDN = Pengadaan

Lain-Lain = Lain-Lain

Keterangan Siklus:

P = Plan

D = Do

C = Check

A = Act

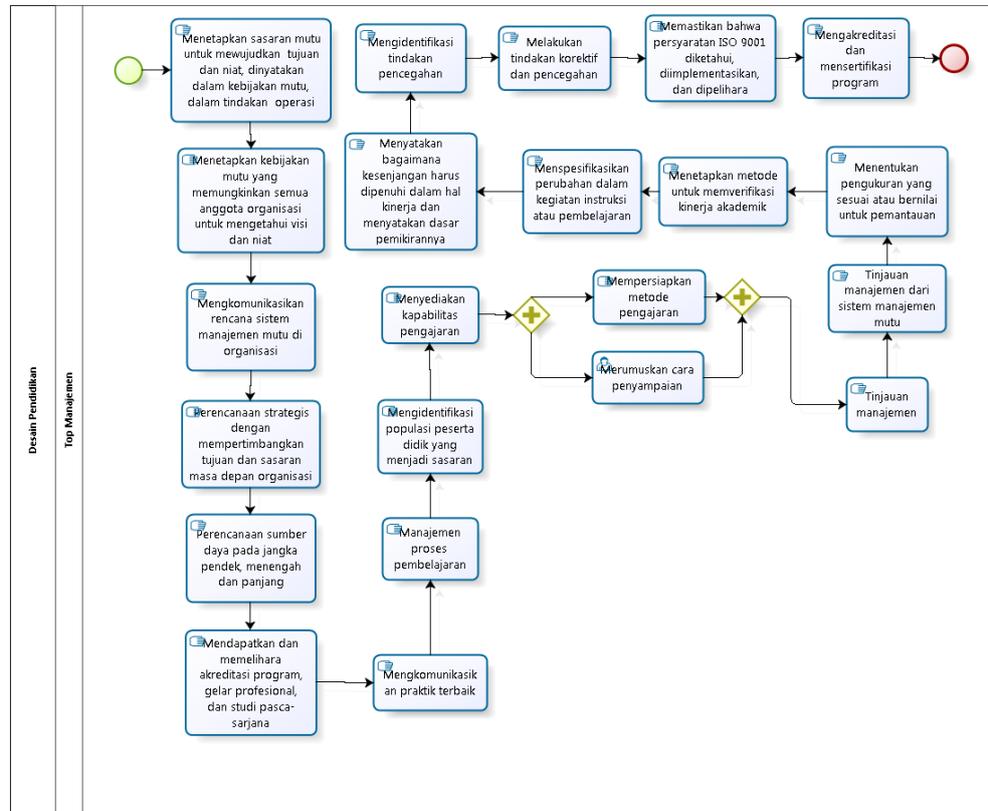
4.1.4 Identifikasi proses IWA 2 dengan PDCA

Siklus PDCA bertujuan untuk memberikan identifikasi pada setiap proses yang ada dalam IWA 2 yang dapat mengidentifikasi siklus dari setiap proses IWA 2. Setiap proses dari IWA 2 mempunyai siklus yang berbeda-beda. Dalam mengidentifikasi proses IWA 2 menggunakan siklus PDCA ini melihat batasan fungsi dari proses IWA 2 yang telah dijelaskan dalam tabel 4.1. Adapun identifikasi proses IWA 2 dengan siklus PDCA ditunjukkan pada tabel 4.2. Untuk tabel keseluruhan mengenai identifikasi proses IWA 2 dengan PDCA ada pada lampiran 2.



4.1.5 Pemodelan proses dengan menggunakan BPMN

1. Desain Pendidikan (*Education Design*)

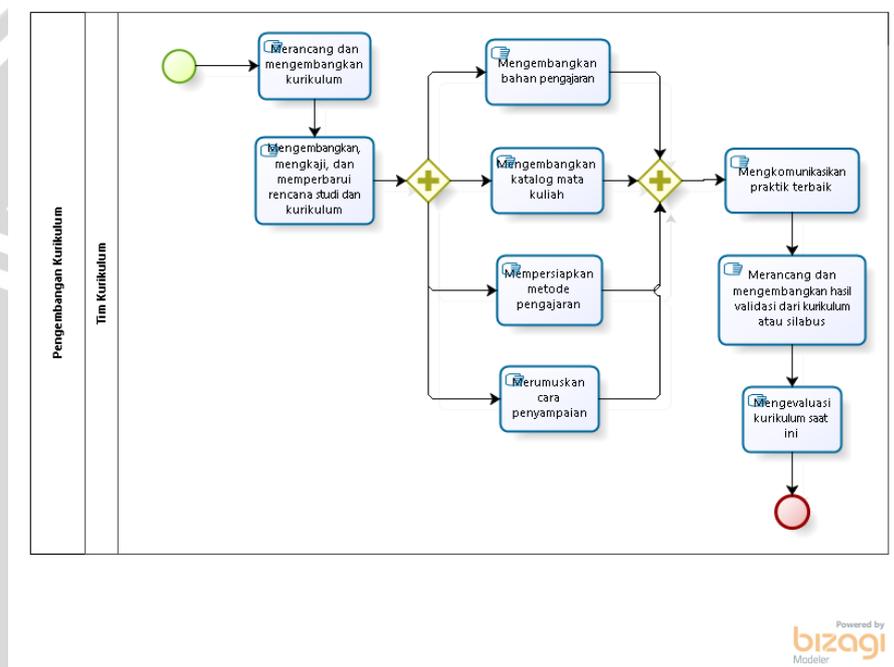


Gambar 4.2 Proses Desain Pendidikan

Pada proses desain pendidikan yang telah dimodelkan pada gambar 4.2 yang dilakukan oleh top manajemen dimulai dengan *task* menetapkan sasaran mutu untuk mewujudkan tujuan dan niat dinyatakan dalam kebijakan mutu dalam tindakan operasi, dilanjutkan dengan menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua anggota organisasi untuk mengetahui visi dan misi. Setelah ditetapkannya kebijakan mutu, dilakukan mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu di organisasi. Aktivitas selanjutnya dilakukan perencanaan strategis dengan mempertimbangkan tujuan dan sasaran masa depan organisasi. Perencanaan strategis yang dapat dilakukan adalah dengan *task* perencanaan sumber daya pada jangka pendek menengah dan panjang. Setelah dilakukan perencanaan sumber daya, dilakukan *task* untuk mendapatkan dan memelihara akreditasi program, gelar profesional, dan studi pasca sarjana. *Task* selanjutnya adalah dengan mengkomunikasikan praktik terbaik yang akan digunakan. *Task* selanjutnya adalah manajemen proses pembelajaran kemudian dilanjutkan dengan *task* mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran. *Task* selanjutnya yang dilakukan adalah *task* parallel menyediakan kapabilitas pengajaran yang artinya *task* yang dilakukan secara bersama-sama yaitu meliputi *task* mempersiapkan metode pengajaran dan merumuskan cara penyampaian. Setelah dilakukan *task* parallel, dilakukan *task* tinjauan manajemen, kemudian

tinjauan manajemen dari sistem manajemen mutu. *Task* selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan, kemudian dilanjutkan dengan *task* menetapkan metode untuk memverifikasi kinerja akademik, kemudian dilanjutkan dengan *task* menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi atau pembelajaran. *task* selanjutnya yang dilakukan adalah *task* menyatakan bagaimana kesenjangan harus dipenuhi dalam hal kinerja dan menyatakan dasar pemikirannya. Setelah melakukan *task* ini dilanjutkan dengan *task* mengidentifikasi tindakan pencegahan, kemudian dilanjutkan dengan *task* melakukan tindakan korektif dan pencegahan, lalu dilanjutkan dengan *task* memastikan bahwa persyaratan ISO 9001 diketahui, diimplementasikan, dan dipelihara, kemudian dilanjutkan dengan *task* mengakreditasi dan mensertifikasi program.

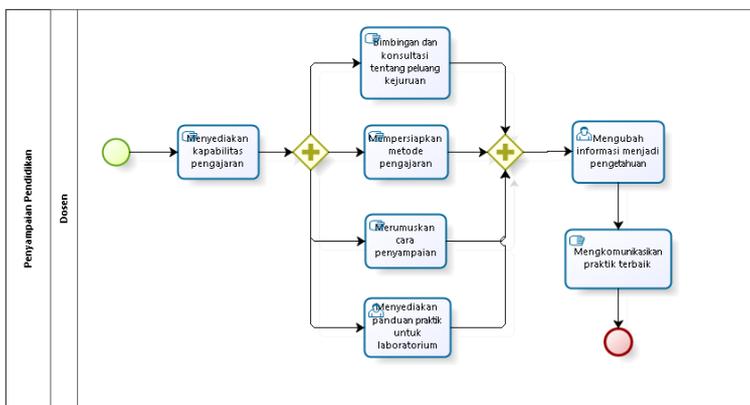
2. Pengembangan Kurikulum (*Curriculum Development*)



Gambar 4.3 Proses Pengembangan Kurikulum

Pada proses pengembangan kurikulum yang telah dimodelkan pada gambar 4.3 dilakukan oleh tim kurikulum dan dimulai dengan *task* merancang dan mengembangkan kurikulum, dilanjutkan dengan *task* mengembangkan, mengkaji dan memperbarui rencana studi dan kurikulum, kemudian dilanjutkan dengan *task* parallel. *Task* parallel yaitu *task* yang dilakukan secara bersama-sama. Adapun *task* parallel yang dilakukan yaitu mengembangkan bahan pengajaran, mengembangkan katalog mata kuliah, mempersiapkan metode pengajaran, dan *task* merumuskan cara penyampaian. Setelah dilakukan *task* parallel dilanjutkan dengan *task* mengkomunikasikan praktek terbaik, kemudian *task* merancang dan mengembangkan hasil validasi dari kurikulum atau silabus. Setelah itu *task* terakhir dari proses pengembangan kurikulum adalah mengevaluasi kurikulum saat ini.

3. Penyampaian Pendidikan (*Education Delivery*)

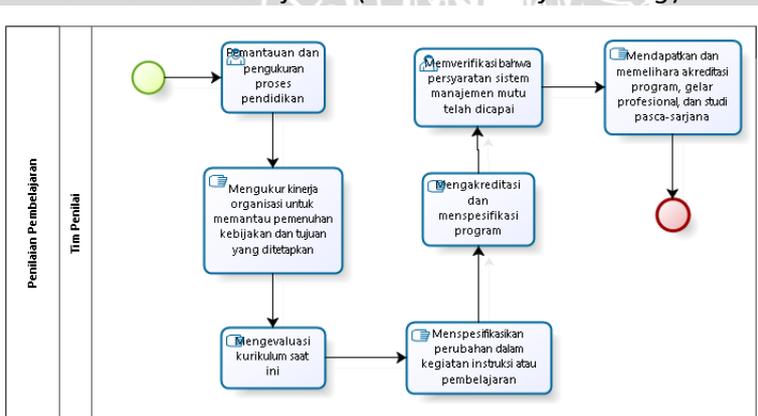


Powered by bizagi Modeler

Gambar 4.4 Proses Penyampaian Pendidikan

Pada proses penyampaian pendidikan yang telah dimodelkan pada gambar 4.4 dilakukan oleh dosen dan dimulai dengan *task* menyediakan kapabilitas pengajaran dilanjutkan dengan empat *task* parallel yang dilakukan secara bersama-sama yaitu *task* bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan, mempersiapkan metode pengajaran, merumuskan cara penyampaian, dan *task* menyediakan panduan praktik untuk laboratorium dan workshop. Dari *task* parallel yang telah dilakukan, dilanjutkan dengan *task* mengubah informasi menjadi pengetahuan yang dapat dilakukan dengan manual ataupun dengan bantuan sistem. Setelah itu *task* terakhir dari proses penyampaian pendidikan dilakukan dengan *task* mengkomunikasikan praktik terbaik.

4. Penilaian Pembelajaran (*Assessment of Learning*)



Powered by bizagi Modeler

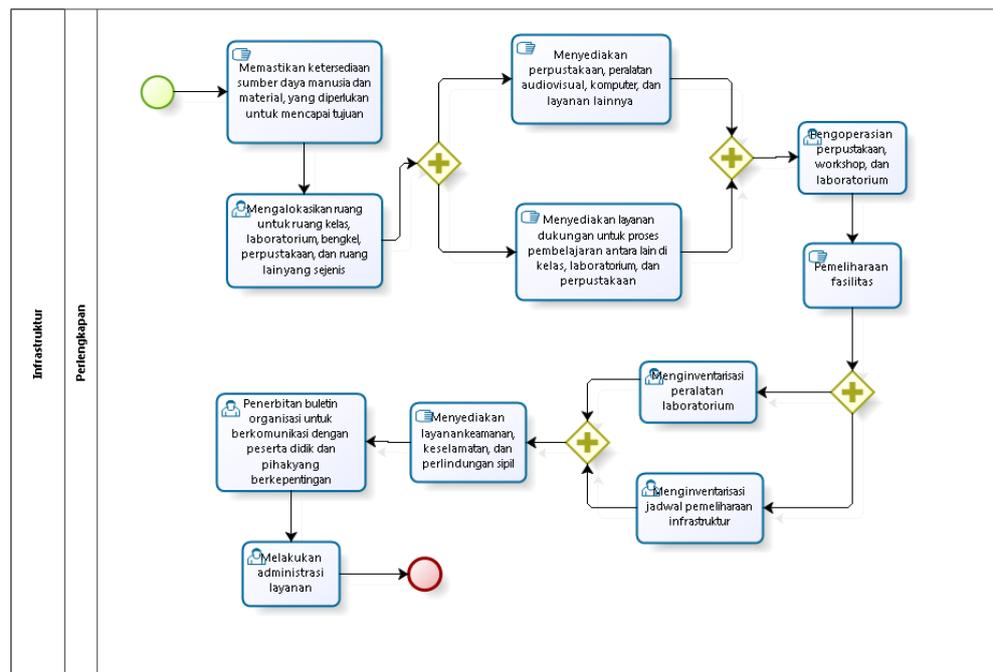
Gambar 4.5 Proses Penilaian Pembelajaran

Pada proses penilaian pembelajaran yang telah dimodelkan pada gambar 4.5 yang dilakukan oleh tim penilai dimulai dengan



task pemantauan dan pengukuran proses pendidikan, dilanjutkan dengan task mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan, setelah itu melakukan task mengevaluasi kurikulum saat ini, dilanjutkan dengan task menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi atau pembelajaran, dilanjutkan dengan task mengakreditasi dan mensertifikasi program, kemudian memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah dicapai, kemudian mendapatkan dan memelihara akreditasi program gelar professional, dan studi pasca sarjana.

5. Infrastruktur (Infrastructure)



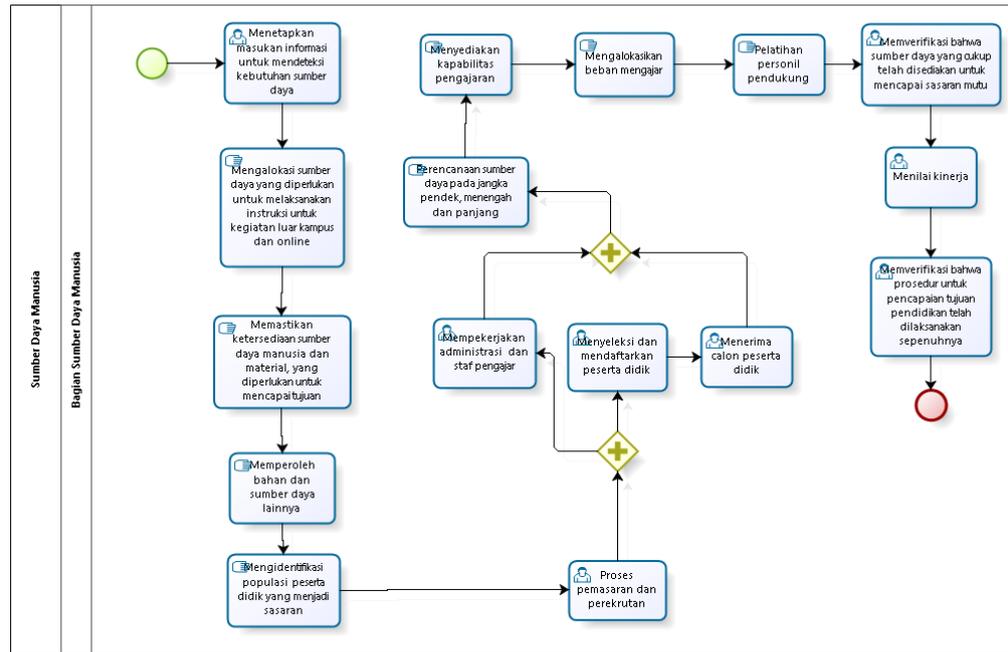
Gambar 4.6 Proses Infrastruktur

Pada proses infrastruktur yang telah dimodelkan pada gambar 4.6 dilakukan oleh perlengkapan, dimulai dengan task memastikan sumber daya manusia dan material yang diperlukan untuk mencapai tujuan, dilanjutkan dengan mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium bengkel, perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis. Setelah melakukan task ini dilanjutkan dengan task parallel yaitu menyediakan perpustakaan, peralatan audiovisual, komputer, dan layanan lainnya serta menyediakan layanan dukungan untuk proses pembelajaran antara lain di kelas, laboratorium dan perpustakaan. Setelah melakukan task parallel ini, dilanjutkan dengan task pengeroperasian perpustakaan, workshop, dan laboratorium. Task selanjutnya yang dilakukan adalah pemeliharaan fasilitas, kemudian dilakukan task parallel lagi yaitu task menginventarisasi



peralatan laboratorium dan menginventarisasi jadwal pemeliharaan infrastruktur. Setelah *task* parallel dilakukan *task* selanjutnya yaitu dengan menyediakan layanan keamanan, keselamatan, dan perlindungan sipil. Kemudian dilanjutkan dengan *task* penerbitan bulletin organisasi untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak yang berkepentingan. *Task* selanjutnya adalah melakukan administrasi layanan.

6. Sumber Daya Manusia (*Human Resource*)

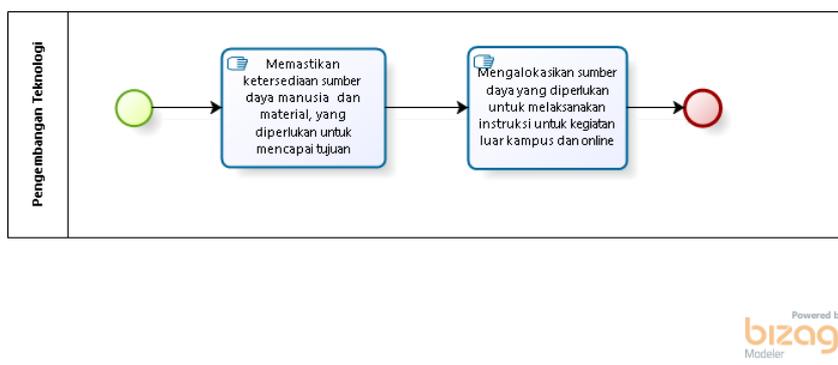


Gambar 4.7 Proses Sumber Daya Manusia

Pada proses sumber daya manusia yang telah dimodelkan pada gambar 4.7 yang dilakukan oleh tim sumber daya manusia dimulai dengan *task* menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya kemudian dilanjutkan dengan *task* menganalisis sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan instruksi untuk kegiatan luar kampus dan online. Setelah melakukan *task* ini, dilanjutkan dengan *task* memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material yang diperlukan untuk mencapai tujuan kemudian dilanjutkan dengan *task* memperoleh bahan dan sumber daya lainnya, kemudian *task* mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran, setelah itu dilakukan *task* parallel selanjutnya yaitu proses pemasaran dan perekrutan. Di dalam *task* ini, dilakukan *task* parallel yang artinya dilakukan secara bersama-sama yaitu *task* mempekerjakan administrasi dan staf pengajar, menyeleksi dan mendaftarkan peserta didik, dan menerima calon peserta didik. Dari *task* parallel yang telah dilakukan, dilanjutkan dengan *task* perencanaan sumber daya pada jangka pendek,

menengah dan panjang kemudian dilanjutkan dengan *task* menyediakan kapabilitas pengajaran. Setelah melakukan *task* ini dilanjutkan dengan *task* mengalokasikan beban mengajar kemudian *task* pelatihan personil pendukung. *Task* selanjutnya yang dilakukan adalah memverifikasi bahwa sumber daya yang cukup telah disediakan untuk mencapai sasaran mutu kemudian dilanjutkan dengan *task* menilai kinerja, kemudian dilanjutkan dengan *task* memverifikasi bahwa prosedur untuk pencapaian tujuan pendidikan telah dilaksanakan sepenuhnya.

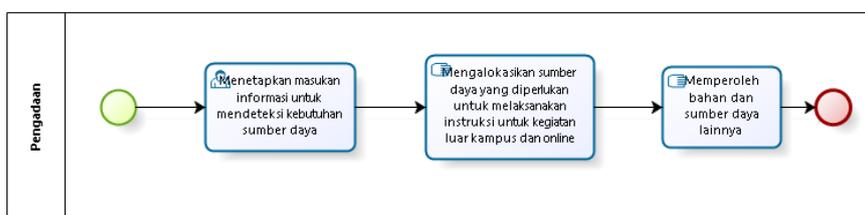
7. Pengembangan Teknologi (*Technology Development*)



Gambar 4.8 Proses Pengembangan Teknologi

Pada proses pengembangan teknologi yang telah dimodelkan pada gambar 4.8 yang dilakukan oleh bagian pengembangan teknologi dimulai dengan *task* memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material yang diperlukan untuk mencapai tujuan dilanjutkan dengan *task* mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan instruksi untuk kegiatan luar kampus dan online.

8. Pengadaan (*Procurement*)



Gambar 4.9 Proses Pengadaan

Pada proses pengadaan yang telah dimodelkan pada gambar 4.9 yang dilakukan bagian pengadaan dimulai dengan *task* menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya, dilanjutkan dengan

task mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan instruksi untuk kegiatan luar kampus dan online, setelah itu dilakukan *task* memperoleh bahan dan sumber daya lainnya.



BAB 5 TINJAUAN ANALISIS DAN PERBAIKAN MODEL

Pada bab ini akan membahas mengenai tinjauan dari model proses Reladik IWA oleh partisipan, analisis terhadap tinjauan yang dilakukan oleh partisipan terhadap model proses Reladik IWA, perbaikan model dari model proses Reladik IWA berdasarkan hasil tinjauan dari partisipan, dan penilaian terhadap perbaikan model.

5.1 Tinjauan Pemodelan

Tinjauan pemodelan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan atau partisipan terdiri dari dua orang yang berlatar belakang dosen dengan jabatan Ketua Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya dan dosen dengan latar belakang sebagai dosen pendidikan. Tujuan dari adanya tinjauan pemodelan adalah untuk:

- a. Mendapatkan pendapat mengenai model proses Reladik IWA dari sudut pandang partisipan
- b. Mendapatkan validasi untuk perbaikan dari model proses Reladik IWA dari sudut pandang partisipan

5.1.1 Hasil Wawancara

Tahapan-tahapan dalam memodelkan proses Reladik IWA dengan *value chain* dikonsultasikan dengan pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan sebagai narasumber dari tahap wawancara juga sebagai partisipan yang berkompeten dalam bidang ini untuk memberikan pendapat mengenai pemodelan dari model proses Reladik IWA. Partisipan yang dipilih oleh penulis adalah dosen dengan kompetensi jaminan mutu dan dosen dengan kompetensi pendidikan.

Dalam pelaksanaan wawancara, dilakukan dengan pedoman wawancara yang terdapat dalam tabel 5.1 pedoman dan hasil wawancara. Pada tabel 5.1 pedoman dan hasil wawancara terdapat empat kolom utama yaitu aspek, teknik pengambilan data, tujuan dan jawaban. Kolom pertama yaitu aspek digunakan sebagai kategori untuk menentukan dari hasil yang diinginkan, selain itu aspek digunakan untuk mempermudah penulis dalam pengolahan data dari transkrip wawancara menjadi hasil wawancara. Kolom kedua yaitu teknik pengambilan data yang digunakan dalam pedoman wawancara adalah dengan wawancara kepada partisipan dosen dengan kompetensi jaminan mutu dan partisipan dosen dengan kompetensi pendidikan. Kolom ketiga yaitu tujuan digunakan sebagai tujuan atau sasaran dari hasil wawancara. Kolom keempat yaitu jawaban yang terdiri dari jawaban yang didapatkan dari partisipan 1 dan jawaban yang didapatkan dari partisipan 2. Adapun transkrip wawancara secara keseluruhan ada pada lampiran 4. Untuk tabel keseluruhan mengenai pedoman dan hasil wawancara ada pada lampiran 3.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, terdapat dua sudut pandang mengenai model proses Reladik IWA. Menurut Partisipan 1, dalam memberikan pendapat mengenai model proses Reladik IWA dikaitkan dengan yang ada pada

FILKOM dan terdapat beberapa hal dari model yang menurut partisipan 1 mempunyai perbedaan dengan yang ada pada pelaksanaan di Fakultas Ilmu Komputer UB diantaranya yaitu:

- a. Pihak-pihak yang saling terkait dengan proses yang ada dalam model proses Reladik IWA kurang spesifik.
- b. Pemodelan dengan menggunakan siklus PDCA masih belum terlihat didalam pemodelan proses Reladik IWA.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya dalam pelaksanaan proses pendidikan tidak sepenuhnya mengacu pada proses-proses yang ada di dalam proses Annex B menurut IWA 2 karena di Fakultas Ilmu Komputer dalam pelaksanaan prosesnya menyesuaikan dengan keadaan yang terjadi di dalam Fakultas Ilmu Komputer sendiri sehingga dalam prosesnya ditentukan sendiri oleh Fakultas Ilmu Komputer. Di Fakultas Ilmu Komputer dalam membuat atau mengidentifikasi proses-proses yang dilaksanakan tetap mengacu pada standar ISO 9001:2008 yaitu dengan mempertimbangkan dan melihat dari siklus PDCA.

Selain itu, pendapat mengenai model proses Reladik IWA dari Partisipan 2 menunjukkan sudut pandang yang dikaitkan dengan pendidikan dan menurut Partisipan 2 terdapat beberapa hal yang kurang sesuai dengan yang ada pendidikan. Adapun hal-hal dalam model proses Reladik IWA yang kurang sesuai terdapat dalam hasil wawancara pada kolom Partisipan 2 yang terdapat dalam lampiran 3 mengenai pedoman dan hasil wawancara. Pendapat yang diberikan oleh Partisipan 2 lebih kepada memverifikasi model proses Reladik IWA. Verifikasi dilakukan terhadap proses-proses yang ada pada Annex B IWA 2 yang di kategorikan berdasarkan *value chain* dan siklus PDCA serta verifikasi terhadap model proses Reladik IWA dalam BPMN.

Adanya hal-hal yang mempunyai perbedaan menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 dalam model proses Reladik IWA, selanjutnya akan dimodelkan proses yang sesuai dengan tugas dari pihak-pihak yang terkait dengan proses, mengacu pada siklus PDCA, dan hasil verifikasi model proses Reladik IWA dengan melihat dari hasil wawancara kepada Partisipan 1 dan Partisipan 2. Adapun model perbaikan yang dimodelkan terdapat delapan proses utama yaitu desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, penilaian pembelajaran, infrastruktur, sumber daya manusia, pengembangan teknologi, dan pengadaan.

Sehingga hasil dalam model perbaikan mempertimbangkan penerapan siklus PDCA, mempertimbangkan tugas dari pihak-pihak yang terkait, dan mempertimbangkan proses-proses yang ada di dalam pendidikan untuk memodelkan proses desain pendidikan pengembangan kurikulum penyampaian pendidikan, penilaian pembelajaran, infrastruktur, sumber daya manusia, pengembangan teknologi dan pengadaan. Setelah dilakukan tinjauan model, model proses Reladik IWA yang telah diperbaiki ditunjukkan kepada partisipan untuk mendapatkan penilaian mengenai model tinjauan. Penilaian dari partisipan terdapat dalam lampiran 5.

Tabel 5.1 Pedoman dan Hasil Wawancara

| Aspek | Teknik pengambilan data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui proses dari model desain pendidikan | <ul style="list-style-type: none"> • Akreditasi seperti audit yang termasuk dalam siklus check dan mempunyai fungsi yang menyeluruh dan mencakup semua bidang • Memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam siklus plan karena harus direncanakan • Dalam mengalokasikan beban mengajar akan dibuat perencanaan terlebih dahulu dapat dimulai dari jadwal dosen, maupun sks. • Semua proses dalam ISO harus dengan siklus PDCA sehingga ada perencanaan | <ul style="list-style-type: none"> • Desain pendidikan itu menyeluruh, dapat juga meliputi pengembangan kurikulum dan lainnya. Karena, pendidikan adalah proses di mana perencanaan, penyampaian, sampai pada penilaian menjadi satu kesatuan. • Akreditasi itu sama dengan audit yang fungsinya menyeluruh • Desain pendidikan terdiri dari plan do check act karena merupakan sebuah siklus |

5.2 Analisis

Aspek-aspek dari model tinjauan proses desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, penilaian pembelajaran, infrastruktur sumber daya manusia, pengembangan teknologi, dan pengadaan dianalisis berdasarkan pedoman dari IWA 2. Berikut ini adalah hasil analisis aspek-aspek dari model tinjauan berdasarkan IWA 2 :

1. Aspek desain pendidikan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 desain pendidikan sangat terkait dengan aktivitas pendidikan yang secara menyeluruh yang meliputi aktivitas dari perencanaan hingga aktivitas penilaian. Dalam aspek desain pendidikan, aktivitas perencanaan hingga penilaian pada hasil belajar terkait dengan klausul 5 tentang tanggung jawab manajemen, klausul 6 tentang manajemen sumber daya, klausul 7 tentang realisasi layanan pendidikan, dan klausul 8 tentang pengukuran, analisis dan peningkatan untuk organisasi pendidikan yang ada di dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

2. Aspek pengembangan kurikulum

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 pengembangan kurikulum sangat terkait dengan aktivitas yang melibatkan perancangan dan evaluasi dari kurikulum. Dalam aspek pengembangan kurikulum, terkait dengan klausul 7.1 tentang perencanaan dan realisasi organisasi pendidikan, klausul 7.3.2 tentang masukan perancangan dan pengembangan, klausul 7.3.3 tentang keluaran perancangan dan pengembangan, klausul 7.3.6 tentang validasi perancangan yang ada di dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

3. Aspek penyampaian pendidikan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 penyampaian pendidikan sangat terkait dengan aktivitas yang melibatkan perencanaan dan mengkomunikasikan praktik terbaik dalam mengajar. Dalam aspek penyampaian pendidikan, terkait dengan klausul 7.2.3 tentang komunikasi siswa dalam organisasi pendidikan yang ada di dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

4. Aspek penilaian pembelajaran

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dalam model penilaian pembelajaran Partisipan 1 menilai bahwa penilaian pembelajaran merupakan penilaian dari proses dan hasil pembelajaran. Penilaian pembelajaran atau yang biasa disebut dengan *assessment of learning* intinya terdapat pada penilaian hasil pembelajaran termasuk evaluasi. Sedangkan menurut Partisipan 2, penilaian pembelajaran berkaitan dengan bagaimana menilai dari hasil dari pembelajarannya. Selain itu, penilaian akan dipengaruhi oleh pemilihan metode.

Pendapat dari Partisipan 1 dan Partisipan 2 erat kaitannya dengan SMM ISO 9001:2008 IWA 2 di dalam klausul 7 pada poin klausul 7.3.3 mengenai desain dan pengembangan keluaran dan 7.3.4 mengenai desain dan pengembangan ulasan (*review*) yang sangat memperhatikan tentang hasil pembelajaran dan evaluasi pembelajaran. Pendapat dari Partisipan 1 dan pendapat dari Partisipan 2 saling berkaitan satu dengan yang lainnya, yang sama-sama mendukung bahwa penilaian pembelajaran digunakan sebagai salah satu hasil dari proses pembelajaran yang diterapkan.

5. Aspek infrastruktur

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 infrastruktur sangat terkait dengan aktivitas memperoleh bahan dan sumber daya dan penyediaan sumber daya. Dalam aspek infrastruktur terkait dengan klausul 6.3 tentang prasarana yang ada di dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

6. Aspek sumber daya manusia

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 infrastruktur sangat terkait dengan aktivitas memperoleh bahan dan sumber daya dan penyediaan sumber daya serta kompetensi dari sumber daya. Dalam aspek sumber daya manusia terkait dengan klausul 6.1 tentang penyediaan sumber daya, klausul 6.2 tentang sumber daya manusia yang meliputi klausul 6.2.1 tentang mengidentifikasi sumber daya dan 6.2.2 tentang kompetensi, pelatihan dan kesadaran yang ada di dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

7. Aspek pengembangan teknologi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 pengembangan teknologi sangat terkait dengan aktivitas memperoleh bahan dan sumber daya dan berkaitan dengan kurikulum karena perkembangan teknologi sehingga pengembangan teknologi juga mempengaruhi dalam kurikulum. Dalam aspek pengembangan teknologi terkait dengan klausul 6.1 tentang penyediaan sumber daya, klausul 7.3.2 mengenai masukan perancangan dan pengembangan organisasi pendidikan yang ada di dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

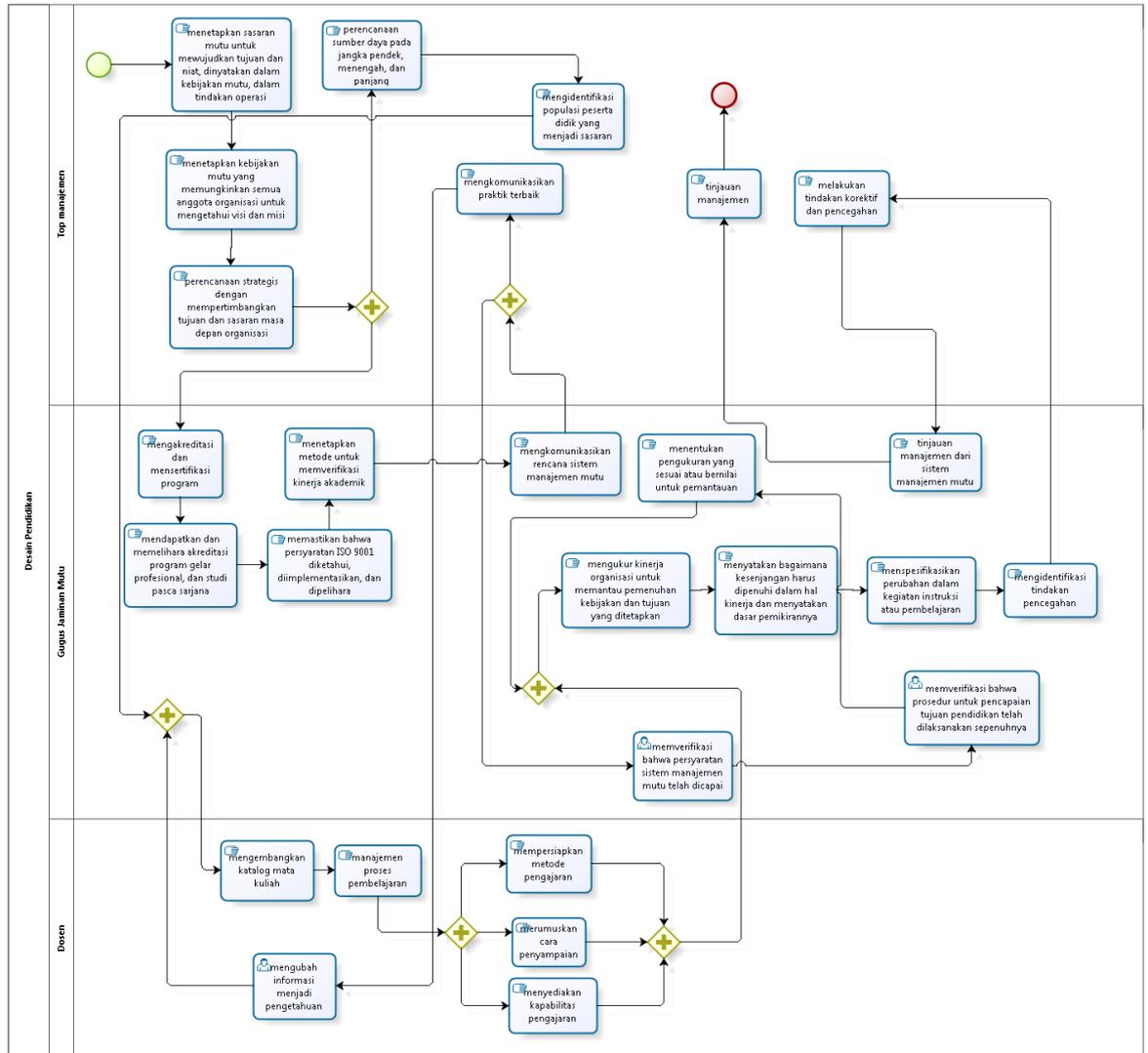
8. Aspek pengadaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menurut Partisipan 1 dan Partisipan 2 pengadaan sangat terkait dengan aktivitas memperoleh bahan dan sumber daya dan penyediaan sumber daya. selain itu, pengadaan juga sangat terkait dengan infrastruktur karena dalam pengadaan dan infrastruktur mempunyai fungsi yang sama. Dalam aspek pengadaan terkait dengan klausul 6.3 tentang prasarana, klausul 7.4 tentang pembelian yang mencakup klausul 7.4.1 tentang proses pembelian klausul 7.4.2 tentang informasi pembelian, dan klausul 7.4.3 tentang verifikasi pembelian yang ada di dalam pedoman SMM ISO 9001:2008 IWA 2.

5.3 Model Perbaikan

Model perbaikan didapatkan dari tinjauan berdasarkan hasil wawancara kepada partisipan dengan menunjukkan model sebelumnya yaitu model proses Reladik IWA. Berikut ini adalah model perbaikan dari model proses Reladik IWA:

5.3.1.1 Model Perbaikan Desain Pendidikan

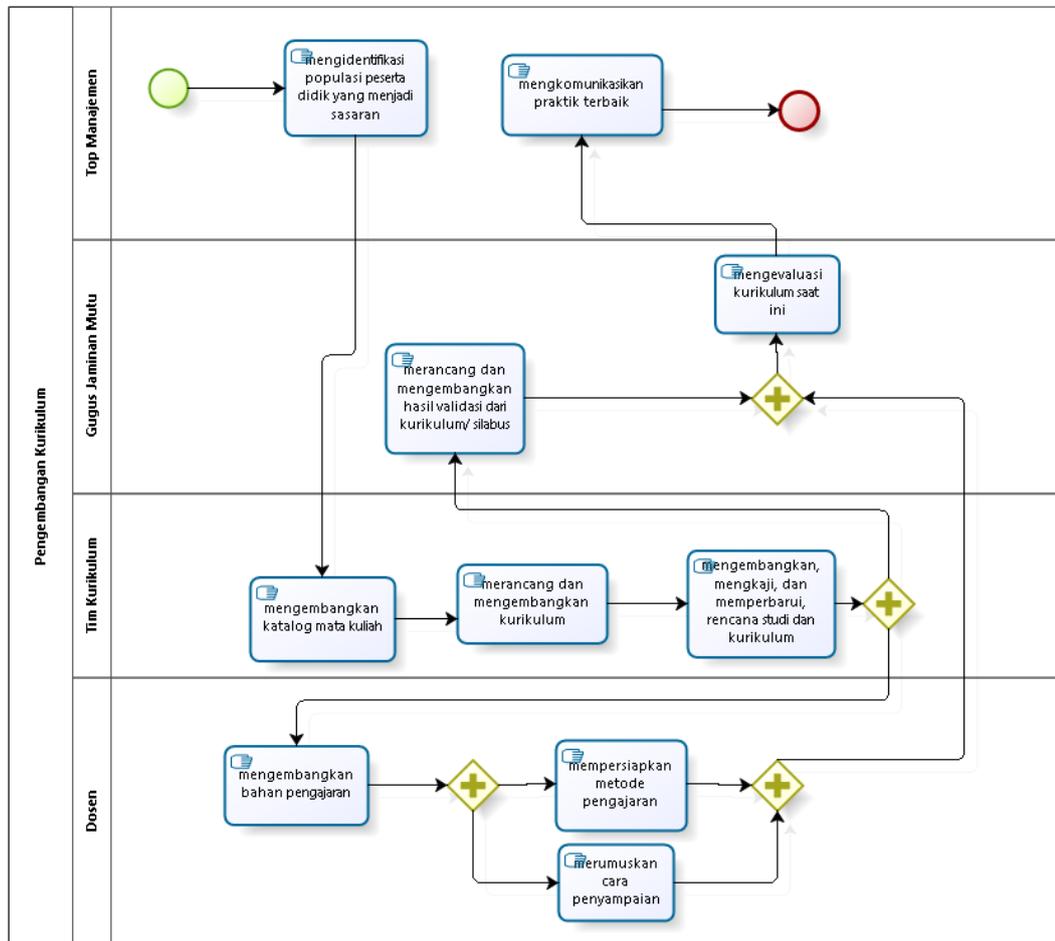


Gambar 5.1 Model Perbaikan Desain Pendidikan

Model perbaikan desain pendidikan didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil model seperti pada gambar 5.1 model perbaikan desain pendidikan. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari tiga aktor utama yaitu top manajemen, gugus jaminan mutu dan dosen. Proses di mulai dari top manajemen menetapkan sasaran mutu untuk mewujudkan tujuan dan niat dinyatakan dalam

kebijakan mutu dalam tindakan operasi dilanjutkan dengan *task* menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua anggota organisasi untuk mengetahui visi dan misi, kemudian dilanjutkan dengan *task* perencanaan strategis dengan mempertimbangkan tujuan dan masa depan organisasi. Setelah *task* ini, dilakukan *task* parallel yaitu *task* yang dilakukan secara bersama-sama. *Task* parallel ini meliputi perencanaan sumber daya pada jangka pendek menengah dan panjang yang dilakukan oleh top manajemen dan *task* mengakreditasi dan mensertifikasi program yang dilakukan oleh gugus jaminan mutu. Pada *task* perencanaan sumber daya dilanjutkan dengan *task* mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran yang dilakukan oleh top manajemen, kemudian dilanjutkan dengan *task* mengembangkan katalog mata kuliah yang dilakukan oleh dosen. Setelah mensertifikasi, *task* selanjutnya adalah mendapatkan dan memelihara akreditasi program gelar professional, dan studi pasca sarjana kemudian *task* memastikan bahwa persyaratan ISO 9001 diketahui, diimplementasikan, dan dipelihara kemudian dilanjutkan dengan *task* menetapkan metode untuk memverifikasi kinerja akademik kemudian dilanjutkan dengan *task* mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu. Setelah *task* mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu dilanjutkan dengan *task* parallel kembali yaitu mengkomunikasikan praktik terbaik yang dilakukan oleh top manajemen dan memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah dicapai yang dilakukan oleh gugus jaminan mutu. Pada *task* mengkomunikasikan praktik terbaik dilanjutkan dengan *task* mengubah informasi menjadi pengetahuan dan *task* mengembangkan katalog mata kuliah yang dilakukan oleh dosen. *Task* mengembangkan katalog mata kuliah dilanjutkan dengan *task* parallel manajemen proses pembelajaran. Dalam *task* ini dilakukan *task* mempersiapkan metode pengajaran, merumuskan cara penyampaian, dan menyediakan kapabilitas pengajaran yang dilakukan oleh dosen. Setelah itu dilanjutkan dengan *task* mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan yang dilakukan oleh gugus jaminan mutu. Pada *task* memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah dicapai dilanjutkan dengan memverifikasi bahwa prosedur untuk pencapaian tujuan pendidikan telah dilaksanakan sepenuhnya kemudian dilanjutkan dengan *task* menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan, kemudian dilanjutkan dengan *task* mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan, dilanjutkan dengan *task* menyatakan bagaimana kesenjangan harus dipenuhi dalam hal kinerja dan menyatakan dasar pemikirannya, kemudian dilanjutkan dengan *task* menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi atau pembelajaran, kemudian mengidentifikasi tindakan pencegahan. Setelah diidentifikasi tindakan pencegahan dilakukan *task* melakukan tindakan korektif dan pencegahan yang dilakukan oleh top manajemen. Setelah itu dilanjutkan dengan *task* yang dilakukan gugus jaminan mutu yaitu tinjauan manajemen dari sistem manajemen mutu, kemudian dilakukan *task* tinjauan manajemen yang dilakukan oleh top manajemen. Proses desain pendidikan selesai.

5.3.1.2 Model Perbaikan Pengembangan Kurikulum

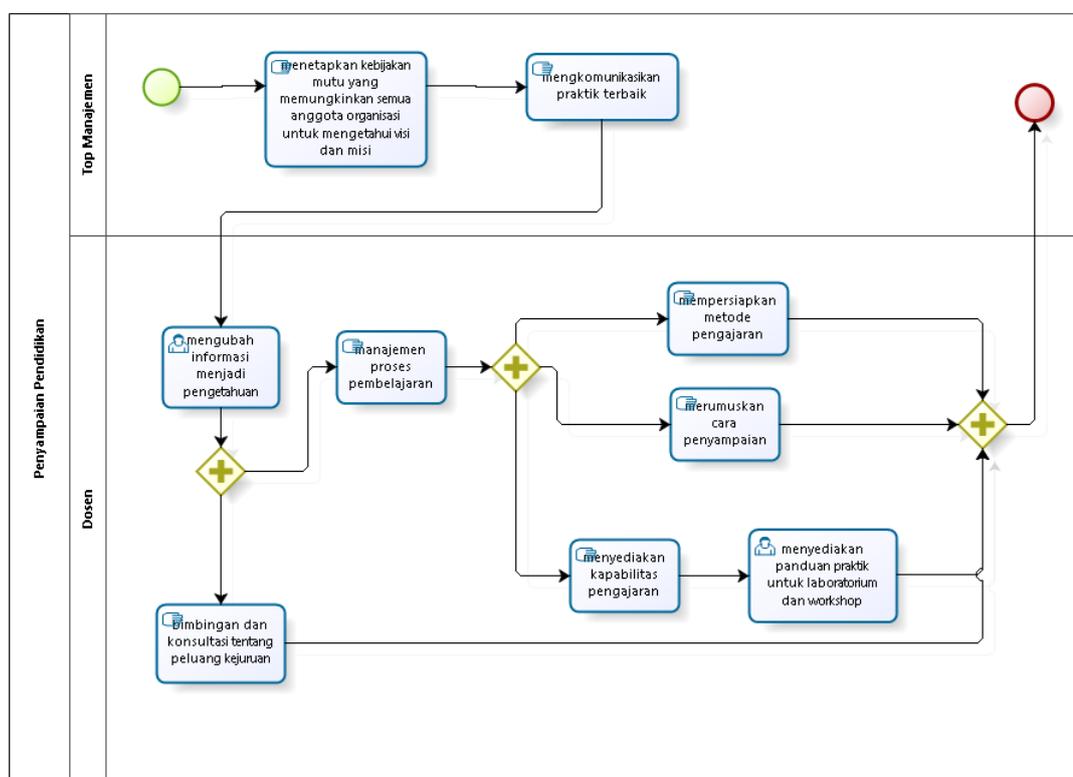


Gambar 5.2 Model Perbaikan Pengembangan Kurikulum

Model perbaikan pengembangan kurikulum didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil model seperti pada gambar 5.2 model perbaikan pengembangan kurikulum. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari tiga aktor utama yaitu top manajemen, gugus jaminan mutu dan dosen. Proses di mulai dari top manajemen mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran kemudian dilanjutkan oleh tim kurikulum untuk mengembangkan katalog mata kuliah, *task* selanjutnya adalah merancang dan mengembangkan kurikulum. Setelah *task* ini dilakukan *task* mengembangkan, mengkaji, dan memperbarui, rencana studi dan kurikulum. Setelah *task* ini dilakukan, *task* selanjutnya adalah *task* parallel yaitu *task* mengembangkan bahan pengajaran

dan *task* merancang dan mengembangkan hasil validasi dari kurikulum atau silabus. Dalam *task* mengembangkan bahan pengajaran dilakukan oleh dosen, setelah melakukan *task* ini dilakukan *task* parallel yaitu *task* mempersiapkan metode pengajaran dan *task* merumuskan cara penyampaian yang dilakukan oleh dosen. Setelah melakukan *task* merancang dan mengembangkan hasil validasi dari kurikulum atau silabus, *task* mempersiapkan metode pengajaran, dan *task* merumuskan cara penyampaian dilanjutkan dengan *task* mengevaluasi kurikulum saat ini yang dilakukan oleh jaminan mutu, setelah itu dilanjutkan dengan *task* mengkomunikasikan praktik terbaik oleh top manajemen dan proses pengembangan kurikulum selesai.

5.3.1.3 Model Perbaikan Penyampaian Pendidikan

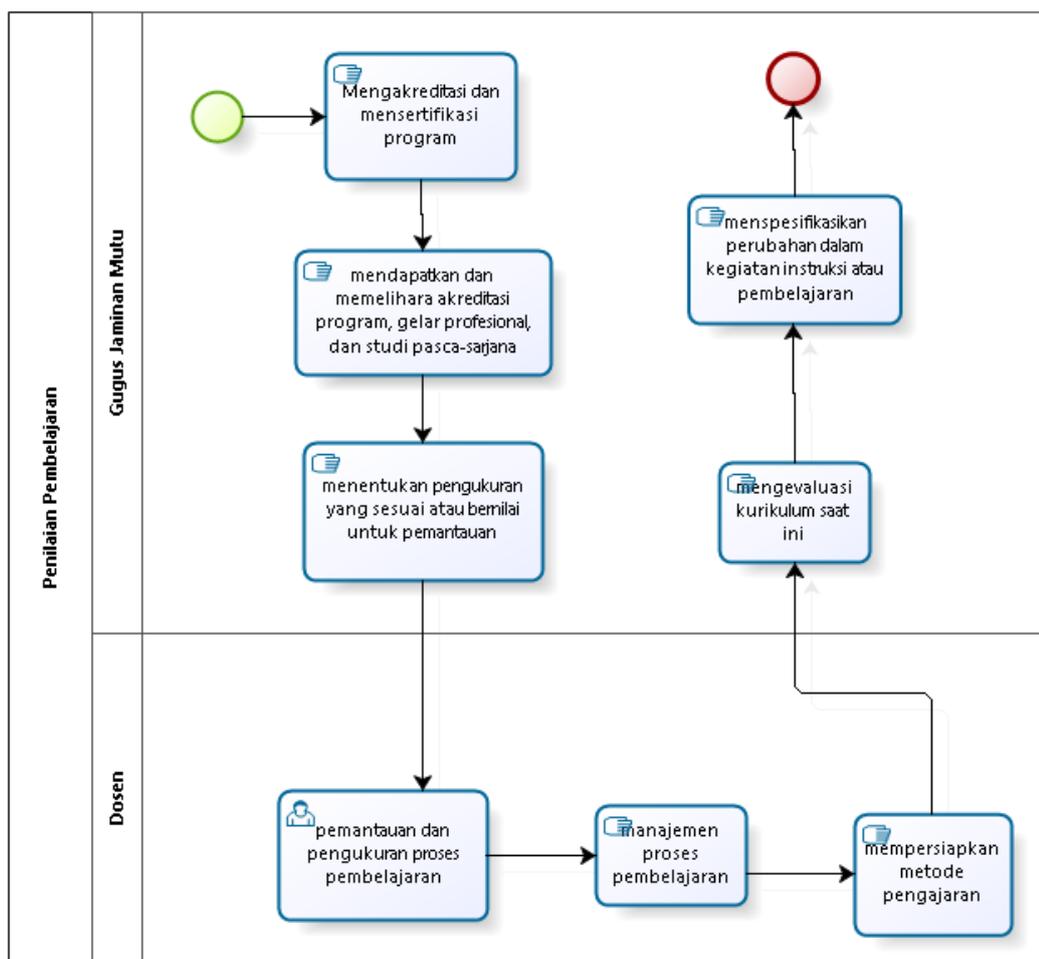


Gambar 5.3 Model Perbaikan Penyampaian Pendidikan

Model perbaikan penyampaian pendidikan didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil model seperti pada gambar 5.3 model perbaikan penyampaian pendidikan. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari dua aktor utama yaitu top manajemen dan dosen. Proses di mulai dari top manajemen menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua anggota organisasi untuk mengetahui visi dan misi, dilanjutkan dengan *task* mengkomunikasikan praktik terbaik. Setelah mengkomunikasikan praktik terbaik

task yang dilakukan adalah mengubah informasi menjadi pengetahuan yang dilakukan oleh dosen. Setelah itu, dilakukan *task* parallel yaitu *task* manajemen proses pembelajaran dan bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan. setelah dilakukan *task* manajemen proses pembelajaran dilakukan empat *task* mempersiapkan metode pengajaran, merumuskan cara penyampaian, dan menyediakan kapabilitas pengajaran. Setelah dilakukan *task* menyediakan kapabilitas pengajaran dilakukan *task* menyediakan panduan praktik untuk laboratorium dan workshop. Setelah itu proses penyampaian pendidikan selesai.

5.3.1.4 Model Perbaikan Penilaian Pembelajaran

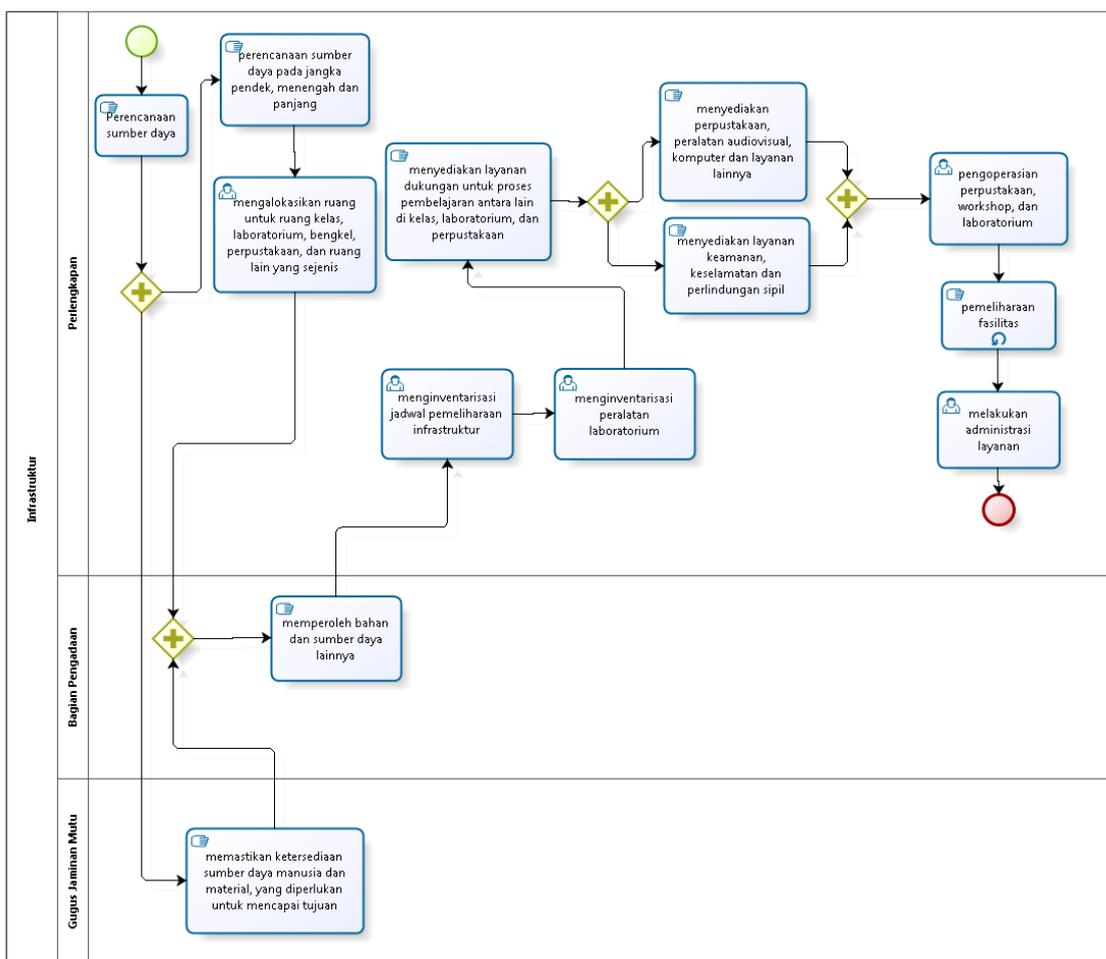


Gambar 5.4 Model Perbaikan Penilaian Pembelajaran

Hasil model perbaikan penilaian pembelajaran didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil model seperti pada gambar 5.4 model perbaikan penilaian

pembelajaran. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari dua aktor utama yaitu gugus jaminan mutu dan dosen. Proses di mulai dari gugus jaminan mutu mengakreditasi dan mensertifikasi program dilanjutkan dengan *task* mendapatkan dan memelihara akreditasi program, gelar professional, dan studi pasca sarjana. Setelah itu dilakukan *task* menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan. Aktivitas selanjutnya dilakukan oleh dosen yaitu *task* pemantauan dan pengukuran proses pembelajaran kemudian *task* manajemen proses pembelajaran, dan *task* mempersiapkan metode pengajaran. *Task* selanjutnya dilakukan oleh gugus jaminan mutu dengan mengevaluasi kurikulum saat ini kemudian dilanjutkan dengan *task* menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi atau pembelajaran. Setelah itu proses penilaian pembelajaran selesai.

5.3.1.5 Model Perbaikan Infrastruktur



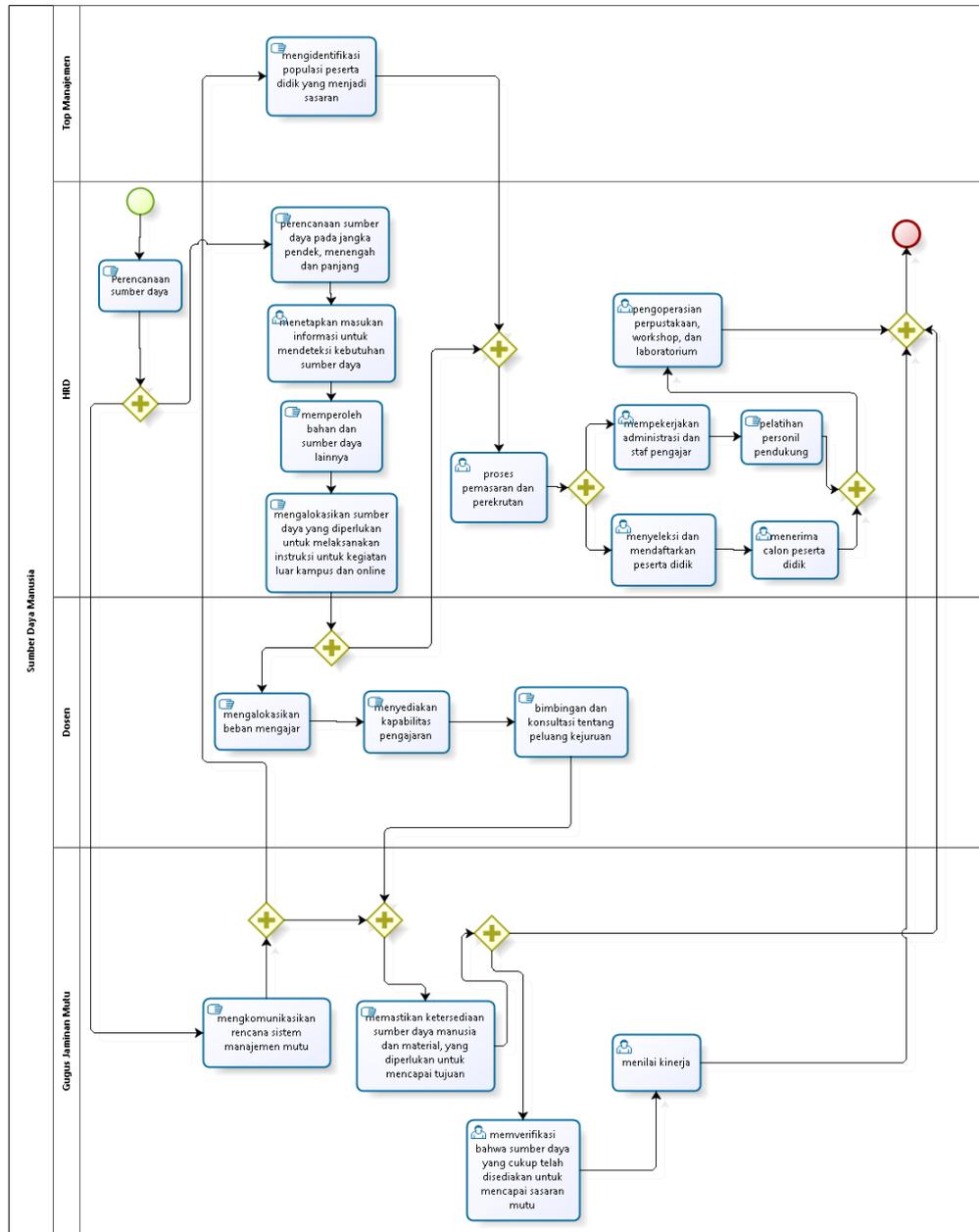
Gambar 5.5 Model Perbaikan Infrastruktur

Model perbaikan infrastruktur didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil

model seperti pada gambar 5.5 model perbaikan infrastruktur. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari tiga aktor utama yaitu perlengkapan, bagian pengadaan, dan gugus jaminan mutu. Proses di mulai dari perlengkapan melakukan perencanaan sumber daya. Perencanaan sumber daya melakukan aktivitas parallel yaitu perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah, dan panjang yang dilakukan oleh perlengkapan dan *task* yang dilakukan oleh gugus jaminan mutu yaitu memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Setelah dilakukan *task* perencanaan oleh perlengkapan kemudian dilanjutkan dengan *task* mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis. Setelah dilakukan *task-task* tersebut dilanjutkan dengan *task* memperoleh bahan dan sumber daya lainnya yang dilakukan oleh bagian pengadaan. Selanjutnya dilakukan *task* menginventarisasi jadwal pemeliharaan infrastruktur, menginventarisasi peralatan laboratorium, dan menyediakan layanan dukungan untuk proses pembelajaran antara lain di kelas, laboratorium, dan perpustakaan yang dilakukan oleh perlengkapan. Setelah itu dilakukan *task* parallel yaitu menyediakan perpustakaan peralatan audiovisual, computer dan layanan lainnya dan *task* menyediakan layanan keamanan, keselamatan, dan perlindungan sipil. Setelah *task* parallel dilanjutkan dengan *task* pengoperasian perpustakaan, workshop, dan laboratorium. Selanjutnya dilakukan *task* pemeliharaan fasilitas yang dilakukan secara berkelanjutan dan dilakukan *task* administrasi layanan. Setelah itu proses infrastruktur selesai.



5.3.1.6 Model Perbaikan Sumber Daya Manusia

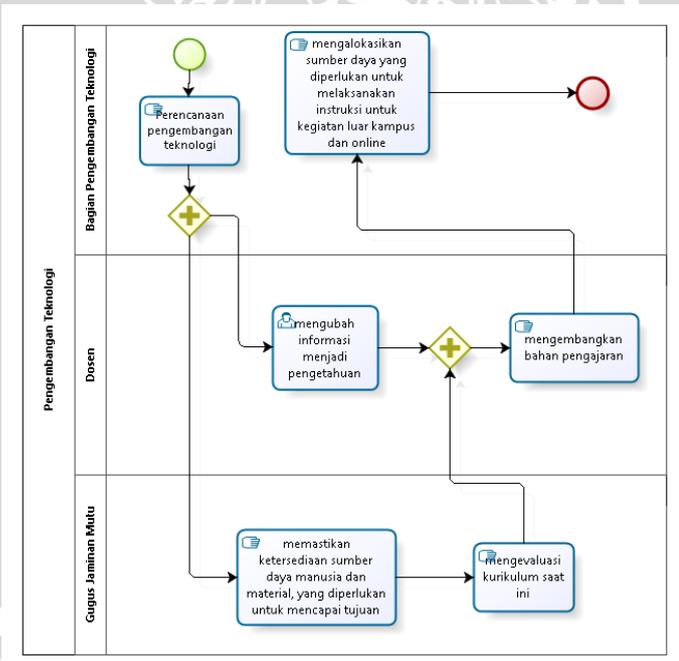


Gambar 5.6 Model Perbaikan Sumber Daya Manusia

Model perbaikan sumber daya manusia didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil model seperti pada gambar 5.6 model perbaikan sumber daya manusia. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari tiga aktor utama yaitu HRD, dosen, dan gugus jaminan mutu. Proses di mulai dari HRD melakukan perencanaan sumber daya kemudian dilanjutkan dengan perencanaan sumber daya jangka pendek menengah dan panjang dan gugus jaminan mutu

mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu. Dalam *task* perencanaan sumber daya manusia, dilanjutkan dengan *task* menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya dan memperoleh bahan dan sumber daya lainnya kemudian dilanjutkan dengan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan instruksi untuk kegiatan luar kampus dan online. Setelah itu dilakukan *task* parallel proses pemasaran dan perekrutan dan mengalokasikan beban mengajar. Dalam *task* mengalokasikan beban mengajar dilanjutkan dengan *task* menyediakan kapabilitas pengajaran dan bimbingan konsultasi tentang peluang kejuruan yang dilakukan oleh dosen. Setelah dilakukan bimbingan *task* selanjutnya adalah memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material yang diperlukan untuk mencapai tujuan kemudian dilakukan *task* memverifikasi bahwa sumber daya yang cukup telah disediakan untuk mencapai sasaran mutu setelah itu dilakukan penilaian kinerja oleh gugus jaminan mutu. Pada proses pemasaran dan perekrutan dilakukan *task* parallel mempekerjakan administrasi dan staf mengajar dilanjutkan dengan pelatihan personil pendukung dan menyeleksi dan mendaftarkan peserta didik dilanjutkan dengan menerima calon peserta didik. Setelah itu dilakukan *task* pengoperasian perpustakaan, workshop, dan laboratorium. Setelah itu proses sumber daya manusia selesai.

5.3.1.7 Model Perbaikan Pengembangan Teknologi



Powered by bizagi Modeler

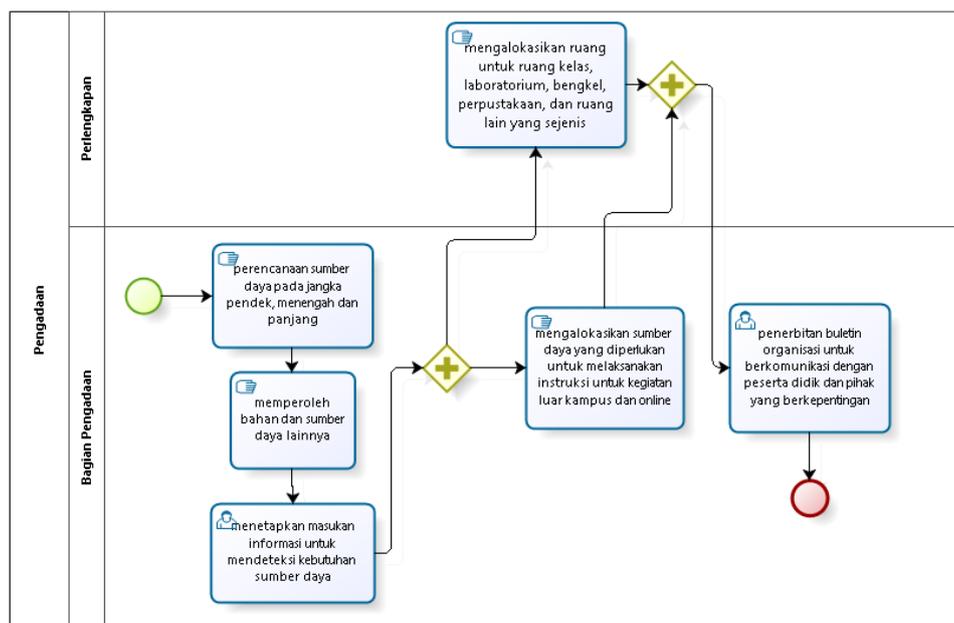
Gambar 5.7 Model Perbaikan Pengembangan Teknologi

Model perbaikan pengembangan teknologi didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil model seperti pada gambar 5.7 Model perbaikan



pengembangan teknologi. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari tiga aktor utama yaitu bagian pengembangan teknologi, dosen, dan gugus jaminan mutu. Proses di mulai dari bagian pengembangan teknologi melakukan perencanaan pengembangan teknologi dilanjutkan dengan aktivitas parallel yang dilakukan oleh dosen dengan melakukan *task* mengubah informasi menjadi pengetahuan dan gugus jaminan mutu memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan. *Task* selanjutnya yang dilakukan oleh gugus jaminan mutu setelah memastikan sumber daya adalah mengevaluasi kurikulum saat ini. Pada dosen dan gugus jaminan mutu setelah melakukan *task* mengubah informasi menjadi pengetahuan dan mengevaluasi kurikulum saat ini dilanjutkan dengan *task* mengembangkan bahan pengajaran yang dilakukan oleh dosen, kemudian dilanjutkan dengan *task* yang dilakukan oleh bagian pengembangan teknologi yaitu mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan instruksi untuk kegiatan luar kampus dan online. Setelah itu proses pengembangan teknologi selesai.

5.3.1.8 Model Perbaikan Pengadaan



Powered by
bizagi
Modeler

Gambar 5.8 Model Perbaikan Pengadaan

Model perbaikan pengadaan didapatkan dari model proses Reladik IWA di konsultasikan dengan Partisipan 1 dan Partisipan 2 dan memperoleh hasil model seperti pada gambar 5.8 model perbaikan pengadaan. Adapun pada model perbaikan ini terdiri dari dua aktor utama yaitu bagian pengadaan dan perlengkapan. Proses di mulai dari bagian pengadaan melakukan perencanaan sumber daya pada jangka pendek menengah dan panjang dilanjutkan dengan *task* memperoleh bahan dan sumber daya lainnya kemudian dilanjutkan dengan

task menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya. Setelah *task* ini dilakukan, maka dilakukan *task* parallel yaitu mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan instruksi untuk kegiatan luar kampus dan online yang dilakukan oleh bagian pengadaan dan *task* mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium, bengkel perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis yang dilakukan oleh perlengkapan. Setelah itu dilanjutkan dengan *task* penerbitan bulletin organisasi untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak yang berkepentingan yang dilakukan oleh bagian pengadaan. Setelah itu proses pengadaan selesai.

5.4 Penilaian Model Perbaikan oleh Partisipan

Hasil dari penilaian yang dilakukan oleh Partisipan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Penilaian

| No. | Pernyataan | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
|-----|--|--------------|--------------|
| 1. | Pemodelan dapat merepresentasikan proses yang ada dalam pedoman IWA 2 | 3 | 3 |
| 2. | Pemodelan dapat digunakan untuk memonitoring proses yang ada di Fakultas Ilmu Komputer | 3 | 3 |
| 3. | Pemodelan dapat dimengerti dan dipahami | 3 | 3 |
| 4. | Pemodelan dapat dikembangkan lebih lanjut | 3 | 3 |

Dari penilaian yang dilakukan terdapat masukan-masukan yang diberikan oleh tim penilai yaitu:

1. Perlu diperjelas keterkaitan atau hubungan aktivitas (*task*) yang sama pada proses utama yang berbeda
2. Perlu batasan atau *concern* yang lebih jelas, sehingga *exploreaktivitas* (*task*) bisa lebih menyeluruh
3. Dalam pemodelan ada baiknya langsung terlihat PDCA dan sistem pendukung hasil dari proses tersebut sehingga memudahkan proses monitoring dan evaluasi
4. Ada baiknya diperjelas terlebih dahulu produk, proses, dan pelanggan agar bisa mendefinisikan alur dan proses secara lebih jelas.

Secara keseluruhan tanggapan terhadap model tinjauan yang diusulkan adalah baik.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini memodelkan proses realisasi layanan pendidikan IWA 2 atau yang disebut dengan model proses Reladik IWA yang menghasilkan 4 aktivitas utama dan 4 aktivitas pendukung. Aktivitas utama terdiri dari desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran. Aktivitas pendukung terdiri dari infrastruktur, sumber daya manusia, pengembangan teknologi, dan pengadaan.
2. Tanggapan dari pihak yang berkepentingan (Partisipan) mengenai model proses Reladik IWA mempunyai 2 sudut pandang, yaitu tanggapan yang terkait dengan FILKOM dan yang terkait dengan pendidikan.
 - a. Pendapat Partisipan terkait dengan FILKOM
Terdapat beberapa hal dalam model proses Reladik IWA yang mempunyai perbedaan dengan FILKOM yaitu pihak-pihak yang saling terkait dengan proses yang ada dalam model proses Reladik IWA kurang spesifik serta penerapan siklus PDCA masih belum terlihat didalam pemodelan proses Reladik IWA.
 - b. Pendapat Partisipan terkait dengan pendidikan
Terdapat beberapa hal dalam model proses Reladik IWA yang mempunyai perbedaan dengan pendidikan yaitu mengenai kategori proses Annex B IWA dalam *value chain* dan siklus PDCA.
3. Model proses perbaikan dari tinjauan model proses Reladik IWA memodelkan delapan model perbaikan dalam notasi BPMN yang terdiri dari model perbaikan desain pendidikan, model perbaikan pengembangan kurikulum, model perbaikan penyampaian pendidikan, model perbaikan penilaian pembelajaran, model perbaikan infrastruktur, model perbaikan sumber daya manusia, model perbaikan pengembangan teknologi, dan model perbaikan pengadaan.
4. Hasil penilaian oleh partisipan terhadap model perbaikan menunjukkan bahwa model perbaikan menunjukkan nilai yang baik dengan beberapa saran untuk perbaikan selanjutnya.

6.2 Saran

Penelitian yang dilakukan tentunya tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, peneliti menyarankan beberapa hal guna penelitian lebih lanjut terkait tugas akhir ini. Berikut merupakan saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Hasil penilaian model perbaikan Reladik IWA yang diajukan kepada partisipan pada penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.
2. Pada penelitian selanjutnya pemodelan proses bisnis realisasi layanan pendidikan dapat dilakukan pada Annex B *Informative* IWA 2 yang lainnya yang belum di modelkan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, akan lebih baik jika partisipan yang memberikan tanggapan mengenai model Reladik IWA ditambah sehingga dalam memberikan tanggapan mengenai model Reladik IWA lebih bervariasi dan mempunyai sudut pandang dengan latar belakang kompetensi yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- Afita, D. 2015. Implementasi Tata Kelola Information Technology Service Management (ITSM) Menggunakan Standar ISO 20000 dan Metode Gap Analysis (Studi Kasus: Direktorat Sistem Informasi, Telkom University). Skripsi Sarjana Universitas Brawijaya.
- Alma, B. 2008. Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan (Fokus pada Mutu dan Layanan Prima). Bandung : Alfabeta.
- Arifin, Z. 2012. Evaluasi Pembelajaran. Jakarta: Direktorat Pendidikan Tinggi Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2003. Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional.
- Gagne, R.M. & Marcy P.D., 1989. *Essentials of learning for instructional*. Florida: State University.
- ISO. 2007. IWA 2 Quality management systems (Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education). Switzerland: ISO.
- Jeston, J., & Johan, N., 2006. Business Process Management (Practical Guidelines to Successful Implementations). Elsevier Ltd: Oxford-UK.
- Juric, M. B., & Kapil, P., 2008. Business Process Driven SOA using BPMN and BPEL. Birmingham-UK : Packt Publishing Ltd..
- Kriyantono, R., 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta : Prenada Media Group.
- Larasati, D. A. Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Dalam Lembaga Pendidikan (Studi pada SMAN 5 Malang). Skripsi Sarjana Universitas Brawijaya.
- Naimah, U. 2015. Analisis Proses Bisnis Sistem Penjaminan Mutu Bidang Sumber Daya Manusia Terhadap Standar Mutu Pendidikan Universitas Brawijaya (Studi Kasus : PTIHK). Skripsi Sarjana Universitas Brawijaya.
- Porter, M. E. 1998. Competitive Advantage (Creating and Sustaining Superior Performance). New York: The Free Press.
- Prabowo, S. L. 2009. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA 2). Malang : UIN-Malang Press.

PTIIK. 2012. Pedoman Pendidikan Program Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer. Malang: PTIIK Universitas Brawijaya.

Robert, M. G., & Marcy, P. D. 1989. Essentials of learning for instructional. Florida: State University.

Stabback, P. 2016. What Makes a Quality Curriculum?. UNESCO: IBE.

Sujarwo. 2007. Desain Sistem Pembelajaran. PLS FIP: Universitas Negeri Yogyakarta.

Sulaiman, A., & Udik, B. W. 2014. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di niversitas Gadjah Mada. Universitas Gadjah Mada dan Universitas Negeri Yogyakarta.

Sudiran, F., 2012. Manajemen Mutu Terpadu Dibidang Pendidikan (Teori, Implementasi, dan Tata Langkah). Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

Weske, M., 2007. Business Process Management (Concepts, Languages, Architectures). Hasso Plattner Institut-Universität Potsdam Germany: SpringerBerlin Heidelberg New York.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 – DEFINISI PROSES IWA 2

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|---|--|---|
| 1. | <i>accrediting and certifying programmes</i> | mengakreditasi dan mensertifikasi program | Proses menilai dan mendapatkan pengakuan untuk program |
| 2. | <i>acquiring materials and other resources</i> | memperoleh bahan dan sumber daya lainnya | memperoleh bahan dan sumber daya lainnya |
| 3. | <i>administering services</i> | pengelolaan layanan administrasi | Kegiatan yang berkaitan dengan layanan administrasi |
| 4. | <i>admitting applicants</i> | menerima pelamar | mengakui pelamar |
| 5. | <i>allocating resources necessary to carry out off-campus and online instruction</i> | mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan luar kampus dan instruksi secara online | Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk kegiatan kampus |
| 6. | <i>allocating spaces for classrooms, laboratories, workshops, libraries, and other similar spaces</i> | mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis | Menyediakan ruangan atau tempat untuk pelaksanaan kegiatan belajar mengajar |
| 7. | <i>allocating teaching loads</i> | mengalokasikan beban mengajar | mengalokasikan beban mengajar |
| 8. | <i>assessing performance</i> | menilai kinerja | Melakukan penilaian pada kinerja proses atau kegiatan |
| 9. | <i>communicating best practices</i> | mengkomunikasikan praktik terbaik | Mengkomunikasikan penerapan atau praktik yang terbaik |

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|---|--|---|
| 10. | <i>communicating the quality management system plan throughout the organization</i> | mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu di organisasi | Mengkomunikasikan rencana untuk mencapai sasaran dalam mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu di seluruh organisasi |
| 11. | <i>converting information into knowledge</i> | mengubah informasi menjadi pengetahuan | Mengubah data yang ada berupa informasi menjadi sebuah pengetahuan |
| 12. | <i>corrective and preventive actions</i> | melakukan tindakan korektif dan pencegahan | Tindakan korektif dilakukan untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian, sedangkan tindakan pencegahan dilakukan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian |
| 13. | <i>deciding which measurements will be of value to monitor</i> | menentukan pengukuran akan menjadi nilai untuk pemantauan | Menentukan nilai suatu besaran yang akan menjadi nilai untuk pemantauan |
| 14. | <i>teaching methods</i> | metode pengajaran | Metode atau proses yang digunakan dalam pelaksanaan pengajaran |
| 15. | <i>designing and developing validation results of curricula or syllabus</i> | merancang dan mengembangkan hasil validasi dari kurikulum atau silabus | Merancang dan mengembangkan hasil konfirmasi dari kurikulum atau silabus |
| 16. | <i>designing and developing curricula</i> | merancang dan mengembangkan kurikulum | merancang dan mengembangkan kurikulum |

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|--|---|--|
| 17. | <i>developing course catalogues</i> | mengembangkan katalog mata kuliah | mengembangkan katalog mata kuliah |
| 18. | <i>developing course material</i> | mengembangkan bahan pengajaran | Mengembangkan bahan yang digunakan untuk pengajaran |
| 19. | <i>developing, reviewing and updating plans and curricula</i> | mengembangkan, mengkaji dan memperbarui rencana studi dan kurikulum | mengembangkan, mengkaji dan memperbarui rencana studi dan kurikulum |
| 20. | <i>ensuring availability of human and material resources, necessary for achieving the objectives</i> | memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan | memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan |
| 21. | <i>ensuring that ISO 9001 requirements are known, implemented, and maintained</i> | memastikan bahwa persyaratan ISO 9001 diketahui, diimplementasikan, dan dipelihara | Memastikan bahwa kebutuhan dan harapan yang dinyatakan dalam ISO 9001 diketahui, diimplementasikan, dan dipelihara |
| 22. | <i>establishing information inputs for detecting the needs for resources</i> | menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya | menetapkan masukan berupa informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya yang diperlukan |

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|--|---|---|
| 23. | <i>establishing a quality policy that allows all the members of the organization to know the vision and mission</i> | menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua anggota organisasi untuk mengetahui visi dan misi | Menetapkan maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu yang memungkinkan semua anggota organisasi untuk mengetahui visi dan misi |
| 24. | <i>establishing methods to verify academic performance</i> | menetapkan metode untuk memverifikasi kinerja akademik | Menetapkan cara untuk mengkonfirmasi perhitungan dari kinerja akademik |
| 25. | <i>establishing quality objectives to realize aims and intentions, expressed in the quality policy, in operating actions</i> | menetapkan sasaran mutu untuk mewujudkan tujuan dan niat, dinyatakan dalam kebijakan mutu, dalam tindakan operasi | Menetapkan tujuan dalam hal mutu yang ingin dicapai untuk mewujudkan tujuan dan niat, dinyatakan dalam kebijakan mutu, dalam tindakan operasi |
| 26. | <i>evaluating current curriculum</i> | mengevaluasi kurikulum saat ini | mengevaluasi kurikulum saat ini |
| 27. | <i>hiring of administrative and teaching staff</i> | mempekerjakan administrasi dan staf pengajar | mempekerjakan administrasi dan staf pengajar |
| 28. | <i>identifying preventive action</i> | mengidentifikasi tindakan pencegahan | Mengidentifikasi tindakan untuk menghilangkan penyebab situasi potensial yang tidak dikehendaki |

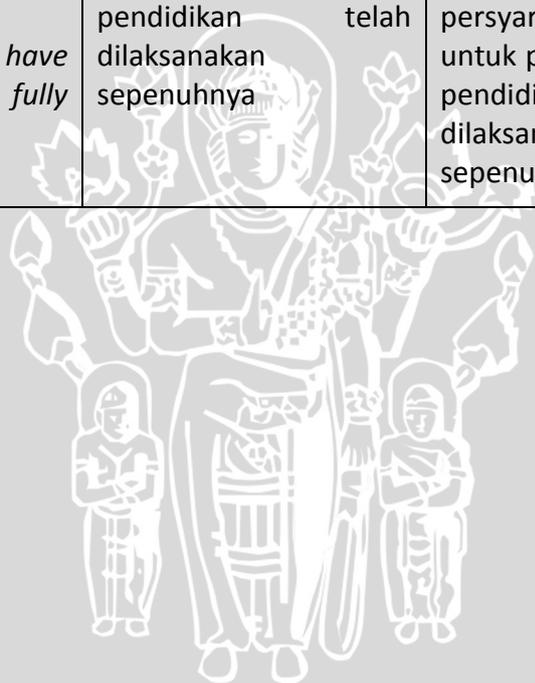
| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|---|---|---|
| 29. | <i>identifying the target learner population</i> | mengidentifikasi populasi sasaran pelajar | mengidentifikasi populasi sasaran pelajar |
| 30. | <i>Inventorying infrastructure maintenance schedules</i> | menginventarisasi jadwal pemeliharaan infrastruktur | mengidentifikasi populasi sasaran pelajar |
| 31. | <i>inventorying laboratory equipment</i> | menginventarisasi peralatan laboratorium | menginventarisasi peralatan laboratorium |
| 32. | <i>learning process management</i> | manajemen proses belajar | Kegiatan yang saling terkait untuk memajemen proses belajar |
| 33. | <i>maintaining facilities</i> | pemeliharaan fasilitas | pemeliharaan fasilitas |
| 34. | <i>management review</i> | tinjauan manajemen | Kegiatan yang dilakukan untuk menentukan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas manajemen untuk mencapai sasaran yang ditetapkan |
| 35. | <i>management review of the quality management system</i> | tinjauan manajemen dari sistem manajemen mutu | Kegiatan yang dilakukan untuk menentukan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas dalam mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu untuk mencapai sasaran yang ditetapkan |
| 36. | <i>marketing and recruitment process</i> | proses pemasaran dan perekrutan | Kegiatan saling terkait untuk pemasaran dan perekrutan |

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|--|---|---|
| 37. | <i>measuring the organization performance to monitor the fulfilment of the established policies and objectives</i> | mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan | mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan |
| 38. | <i>mode of delivery</i> | cara penyampaian | cara penyampaian |
| 39. | <i>monitoring and measurement of educational processes</i> | pemantauan dan pengukuran proses pendidikan | Pemantauan dan pengukuran dalam menentukan nilai untuk proses pendidikan |
| 40. | <i>operating libraries, workshops, and laboratories</i> | pengoperasian perpustakaan, workshop, dan laboratorium | pengoperasian perpustakaan, workshop, dan laboratorium |
| 41. | <i>performing resource planning at a short, medium and long term</i> | perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah dan panjang | perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah dan panjang |
| 42. | <i>providing library, audiovisual equipment, computers, and other services</i> | menyediakan perpustakaan, peralatan audiovisual, komputer, dan layanan lainnya | menyediakan perpustakaan, peralatan audiovisual, komputer, dan layanan lainnya |
| 43. | <i>providing practice manuals for laboratories and workshops</i> | memberikan panduan praktik untuk laboratorium dan workshop | memberikan panduan praktik untuk laboratorium dan workshop |

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|---|---|---|
| 44. | <i>providing security, safety and civil protection services</i> | menyediakan layanan keamanan, keselamatan dan perlindungan sipil | menyediakan layanan keamanan, keselamatan dan perlindungan sipil |
| 45. | <i>providing support services for the learning process in classrooms, laboratories, and libraries, among others</i> | menyediakan layanan dukungan untuk proses pembelajaran antara lain di kelas, laboratorium, dan perpustakaan | menyediakan layanan dukungan untuk proses pembelajaran antara lain di kelas, laboratorium, dan perpustakaan |
| 46. | <i>providing teaching capability</i> | menyediakan kapabilitas pengajaran | memberikan kemampuan pengajaran dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar |
| 47. | <i>publishing organization bulletins for communicating to learners and interested parties</i> | penerbitan buletin organisasi untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak yang berkepentingan | penerbitan buletin organisasi untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak yang berkepentingan |
| 48. | <i>securing accreditation of programmes, professional degrees, and post-graduate studies</i> | memelihara akreditasi program, gelar profesional, dan studi pasca-sarjana | memelihara akreditasi program, gelar profesional, dan studi pasca-sarjana |
| 49. | <i>selecting and enrolling learners</i> | menyeleksi dan mendaftarkan peserta didik | menyeleksi dan mendaftarkan peserta didik |

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|--|--|---|
| 50. | <i>specifying changes in instruction activities</i> | menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi | menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi |
| 51. | <i>stating how the gaps are to be met in performance terms and state the rationale</i> | menyatakan bagaimana kesenjangan harus dipenuhi dalam hal kinerja dan menyatakan dasar pemikiran | menyatakan bagaimana kesenjangan harus dipenuhi dalam hal kinerja dan menyatakan dasar pemikiran |
| 52. | <i>strategic planning considering the aim and future goals of the organizations</i> | perencanaan strategis dengan mempertimbangkan tujuan dan sasaran masa depan organisasi | perencanaan strategis dengan mempertimbangkan tujuan dan sasaran masa depan organisasi |
| 53. | <i>training support personnel</i> | pelatihan personil pendukung | pelatihan personil pendukung |
| 54. | <i>tutoring and consulting on vocational opportunities</i> | bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan | bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan |
| 55. | <i>verifying that quality management system requirements have been achieved</i> | Memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah dicapai | Memberikan konfirmasi melalui penyediaan bukti objektif bahwa persyaratan yang ditentukan telah dicapai untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu |

| No. | Process of IWA-2 (In English) | Proses dalam IWA-2 (dalam Bahasa Indonesia) | Definisi |
|-----|--|---|--|
| 56. | <i>verifying that sufficient resources have been provided to achieve quality objectives</i> | memverifikasi bahwa sumber daya yang cukup telah disediakan untuk mencapai sasaran mutu | Memberikan konfirmasi melalui penyediaan bukti objektif bahwa persyaratan yang ditentukan dalam menyediakan sumber daya telah cukup untuk mencapai tujuan dalam hal mutu |
| 57. | <i>verifying that the procedures for the achievement of educational objectives have been fully implemented</i> | memverifikasi bahwa prosedur untuk pencapaian tujuan pendidikan telah dilaksanakan sepenuhnya | Memberikan konfirmasi melalui penyediaan bukti obyektif bahwa persyaratan prosedur untuk pencapaian tujuan pendidikan telah dilaksanakan sepenuhnya |



LAMPIRAN 2 - KATEGORI PROSES IWA 2 DALAM VALUE CHAIN

| Keterangan: | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|
| DP = Desain Pendidikan | | | | | | | | | | | |
| PK = Pengembangan Kurikulum | | | | | | | | | | | |
| PPN = Penyampaian Pendidikan | | | | | | | | | | | |
| PPM= Penilaian Pembelajaran | | | | | | | | | | | |
| INF = Infrastruktur | | | | | | | | | | | |
| SDM = Sumber Daya Manusia | | | | | | | | | | | |
| PT = Pengembangan Teknologi | | | | | | | | | | | |
| PDN = Pengadaan | | | | | | | | | | | |
| Lain-Lain = Lain-Lain | | | | | | | | | | | |
| Keterangan Siklus: | | | | | | | | | | | |
| P = <i>Plan</i> | | | | | | | | | | | |
| D = <i>Do</i> | | | | | | | | | | | |
| C = <i>Check</i> | | | | | | | | | | | |
| A = <i>Act</i> | | | | | | | | | | | |
| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus |
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | |
| 1. | mengakreditasi dan mensertifikasi program | ✓ | | | ✓ | | | | | | PDCA |
| 2. | memperoleh bahan dan sumber daya lainnya | | | | | | ✓ | | ✓ | | D |
| 3. | melakukan administrasi layanan | | | | | ✓ | | | | | D |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus |
|-----|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | |
| 4. | menerima calon peserta didik | | | | | | ✓ | | | | D |
| 5. | mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan instruksi untuk kegiatan luar kampus dan online | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | PD |
| 6. | mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis | | | | | ✓ | | | | | PD |
| 7. | mengalokasikan beban mengajar | | | | | | ✓ | | | | PD |
| 8. | menilai kinerja | | | | | | ✓ | | | | C |
| 9. | mengkomunikasikan praktik terbaik | | ✓ | ✓ | | | | | | | D |
| 10. | mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu di organisasi | ✓ | | | | | | | | | D |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus |
|-----|--|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | |
| 11. | mengubah informasi menjadi pengetahuan | ✓ | | ✓ | | | | | | | D |
| 12. | melakukan tindakan korektif dan pencegahan | ✓ | | | | | | | | | A |
| 13. | menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan | ✓ | | | | | | | | | C |
| 14. | metode pengajaran | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | PD |
| 15. | merancang dan mengembangkan hasil validasi dari kurikulum atau silabus | | ✓ | | | | | | | | PA |
| 16. | merancang dan mengembangkan kurikulum | | ✓ | | | | | | | | PDCA |
| 17. | mengembangkan katalog mata kuliah | | ✓ | | | | | | | | PDCA |
| 18. | mengembangkan bahan pengajaran | | ✓ | | | | | | | | PDCA |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus |
|-----|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | |
| 19. | mengembangkan, mengkaji dan memperbarui rencana studi dan kurikulum | | ✓ | | | | | | | | CA |
| 20. | memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | D |
| 21. | memastikan bahwa persyaratan ISO 9001 diketahui, diimplementasikan, dan dipelihara | ✓ | | | | | | | | | D |
| 22. | menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya | | | | | | ✓ | | ✓ | | PD |
| 23. | menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua anggota organisasi untuk mengetahui visi dan misi | ✓ | | | | | | | | | P |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus | |
|-----|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|----|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | | |
| 24. | menetapkan metode untuk memverifikasi kinerja akademik | ✓ | | | | | | | | | | PD |
| 25. | menetapkan sasaran mutu untuk mewujudkan tujuan dan niat, dinyatakan dalam kebijakan mutu, dalam tindakan operasi | ✓ | | | | | | | | | | P |
| 26. | mengevaluasi kurikulum saat ini | | ✓ | | ✓ | | | | | | | C |
| 27. | mempekerjakan administrasi dan staf pengajar | | | | | | ✓ | | | | | D |
| 28. | mengidentifikasi tindakan pencegahan | ✓ | | | | | | | | | | A |
| 29. | mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran | ✓ | | | | | ✓ | | | | | D |
| 30. | menginventarisasi jadwal pemeliharaan infrastruktur | | | | | ✓ | | | | | | D |
| 31. | menginventarisasi peralatan laboratorium | | | | | ✓ | | | | | | D |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus | |
|-----|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|------|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | | |
| 32. | manajemen proses pembelajaran | ✓ | | | | | | | | | | PDCA |
| 33. | pemeliharaan fasilitas | | | | | ✓ | | | | | | D |
| 34. | tinjauan manajemen | ✓ | | | | | | | | ✓ | | PDCA |
| 35. | tinjauan manajemen dari sistem manajemen mutu | ✓ | | | | | | | | ✓ | | PDCA |
| 36. | proses pemasaran dan perekrutan | | | | | | ✓ | | | | | D |
| 37. | mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan | ✓ | | | | | | | | ✓ | | C |
| 38. | cara penyampaian | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | D |
| 39. | pemantauan dan pengukuran pendidikan | | | | ✓ | | | | | | | C |
| 40. | pengoperasian perpustakaan, workshop, dan laboratorium | | | | | ✓ | | | | | | D |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus |
|-----|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | |
| 41. | perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah dan panjang | ✓ | | | | | ✓ | | | | P |
| 42. | menyediakan perpustakaan, peralatan audiovisual, komputer, dan layanan lainnya | | | | | ✓ | | | | | D |
| 43. | menyediakan panduan praktik untuk laboratorium dan workshop | | | ✓ | | | | | | | D |
| 44. | menyediakan layanan keamanan, keselamatan dan perlindungan sipil | | | | | ✓ | | | | | D |
| 45. | menyediakan layanan dukungan untuk proses pembelajaran antara lain di kelas, laboratorium, dan perpustakaan | | | | | ✓ | | | | | D |
| 46. | menyediakan kapabilitas pengajaran | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | D |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus | |
|-----|--|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|-----|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | | |
| 47. | penerbitan buletin organisasi untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak yang berkepentingan | | | | | ✓ | | | | | | D |
| 48. | Mendapatkan dan memelihara akreditasi program, gelar profesional, dan studi pasca-sarjana | ✓ | | | ✓ | | | | | | | DCA |
| 49. | menyeleksi dan mendaftarkan peserta didik | | | | | | ✓ | | | | | D |
| 50. | menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi atau pembelajaran | ✓ | | | ✓ | | | | | | | CA |
| 51. | menyatakan bagaimana kesenjangan harus dipenuhi dalam hal kinerja dan menyatakan dasar pemikirannya | ✓ | | | | | | | | | | PDC |

| No | Proses Dalam IWA 2 | Aktivitas | | | | | | | | | Siklus | |
|-----|---|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----------|--------|---|
| | | DP | PK | PPN | PPM | INF | SDM | PT | PDN | Lain-Lain | | |
| 52. | perencanaan strategis dengan mempertimbangkan tujuan dan sasaran masa depan organisasi | ✓ | | | | | | | | | | P |
| 53. | pelatihan personil pendukung | | | | | | ✓ | | | | | D |
| 54. | bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan | | | ✓ | | | | | | | | D |
| 55. | Memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah dicapai | | | | ✓ | | | | | | | C |
| 56. | memverifikasi bahwa sumber daya yang cukup telah disediakan untuk mencapai sasaran mutu | | | | | | ✓ | | | | | C |
| 57. | memverifikasi bahwa prosedur untuk pencapaian tujuan pendidikan telah dilaksanakan sepenuhnya | | | | | | ✓ | | | | | C |

LAMPIRAN 3 – PEDOMAN DAN HASIL WAWANCARA

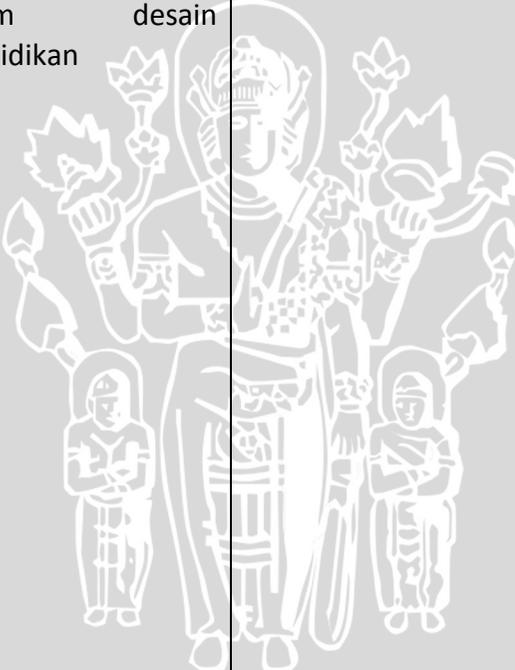
| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan | <ul style="list-style-type: none"> • Akreditasi seperti audit yang termasuk dalam siklus check dan mempunyai fungsi yang menyeluruh dan mencakup semua bidang • Memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam siklus plan karena harus direncanakan • Dalam mengalokasikan beban mengajar akan dibuat perencanaan terlebih dahulu dapat dimulai dari jadwal dosen, maupun sks. • Semua proses dalam ISO harus dengan siklus PDCA sehingga ada perencanaan | <ul style="list-style-type: none"> • Desain pendidikan itu menyeluruh, dapat juga meliputi pengembangan kurikulum dan lainnya. Karena, pendidikan adalah proses di mana perencanaan, penyampaian, sampai pada penilaian menjadi satu kesatuan. • Akreditasi itu sama dengan audit yang fungsinya menyeluruh • Desain pendidikan terdiri dari plan do check act karena merupakan sebuah siklus • Mengkomunikasikan praktik terbaik dalam mengajar termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan dan termasuk dalam siklus do. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan |  | <ul style="list-style-type: none"> • Mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu di organisasi termasuk di dalam desain pendidikan dan sumber daya manusia, karena tidak semua orang mampu menempati posisi ini dan harus mempunyai kompetensi seperti mempunyai pengalaman dalam mengelola dan sudah pernah menjalankan pelatihan menjadi assessor. • Aktivitas mengubah informasi menjadi pengetahuan termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan pengembangan teknologi. • Aktivitas melakukan tindakan korektif dan pencegahan termasuk dalam desain pendidikan. Dalam aktivitas ini terdapat siklus check dan action. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan termasuk dalam desain pendidikan dan penilaian pembelajaran karena pengukuran termasuk evaluasi. • Aktivitas metode pengajaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran karena mencakup keberhasilan materi dan termasuk dalam siklus plan do dan check. Pada siklus check berkaitan dengan <i>feedback</i>. • Aktivitas mengembangkan katalog mata kuliah termasuk dalam desain pendidikan dan pengembangan kurikulum karena isi dari katalog mata kuliah menyeluruh tidak hanya focus pada mata kuliah saja. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|--------------|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas dalam memastikan bahwa persyaratan ISO 9001 diketahui diimplementasikan, dan dipelihara termasuk dalam desain pendidikan. • Aktivitas menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua organisasi untuk mengetahui visi dan misi termasuk dalam desain pendidikan dan penyampaian pendidikan karena penyampaian harus ada di awal dan termasuk dalam siklus plan. • Aktivitas menetapkan metode untuk memverifikasi kinerja akademik termasuk dalam desain pendidikan, metode lebih ke arah teknis pelaksanaannya seperti manual prosedur dan instruksi kerja. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas menetapkan sasaran mutu untuk mewujudkan tujuan dan niat dinyatakan dalam kebijakan mutu dalam tindakan operasi termasuk dalam desain pendidikan dan tindakan operasi lebih pada teknis sehingga siklus do harus ada selain adanya siklus plan. • Aktivitas mengidentifikasi tindakan pencegahan termasuk dalam desain pendidikan dan terkait dengan siklus action. • Aktivitas mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, dan sumber daya manusia karena berkaitan dengan keminatan peserta didik. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas manajemen proses pembelajaran termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan do check act karena aktivitas ini lebih pada teknis atau pelaksanaannya. • Aktivitas tinjauan manajemen dan tinjauan manajemen dari sistem manajemen mutu termasuk dalam desain pendidikan dan lain-lain. Maksud dari lain-lain seperti tugas dari jaminan mutu. • Aktivitas mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan terkait dengan siklus do dan check karena pengukuran tidak hanya dilakukan dalam satu aspek saja dan harus diverifikasi ke berbagai pihak. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas cara penyampaian dalam pembelajaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, dan penyampaian pendidikan. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan dan do karena berfokus hanya menyampaikan pembelajaran. • Aktivitas perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah dan panjang termasuk dalam desain pendidikan, infrastruktur, sumber daya manusia, dan pengadaan karena terkait dengan perencanaan sumber daya. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan. • Menyediakan kapabilitas pengajaran (kemampuan pengajaran dosen) termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan sumber daya manusia. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-------------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas dalam mendapatkan dan memelihara akreditasi program, gelar professional, dan studi pasca-sarjana termasuk dalam desain pendidikan dan penilaian pembelajaran. Aktivitas ini terkait dengan siklus do check dan act. • Aktivitas menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi atau pembelajaran termasuk dalam desain pendidikan dan penilaian pembelajaran. Aktivitas ini terkait dengan siklus check dan act. • Aktivitas menyatakan bagaimana kesenjangan harus dipenuhi dalam hal kinerja termasuk dalam desain pendidikan dan lain-lain. Lain-lain seperti peran dari sisi jaminan mutu dan terkait dengan siklus plan do dan check. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|---|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Desain pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam desain pendidikan | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas perencanaan strategis dengan mempertimbangkan tujuan dan sasaran masa depan organisasi termasuk dalam desain pendidikan dan terkait dengan siklus plan. |
| Pengembangan Kurikulum | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengembangan kurikulum | <ul style="list-style-type: none"> • Dalam kurikulum, terdapat proses evaluasi karena bersifat berkelanjutan. • Proses evaluasi kurikulum dilakukan karena mempengaruhi hasil pembelajaran. | <ul style="list-style-type: none"> • Mengkomunikasikan praktik terbaik dalam mengajar termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan dan termasuk dalam siklus do. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pengembangan Kurikulum | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengembangan kurikulum | <ul style="list-style-type: none"> • Merancang dan mengembangkan kurikulum dilakukan dengan tahapan menentukan profil lulusan, kompetensi, capaian pembelajaran, mengembangkan bahan pengajaran, menentukan mata kuliah. • Merancang, mengembangkan, dan memperbaiki kurikulum dilakukan secara periodic dan dilakukan perancangan terlebih dahulu kemudian di evaluasi, dari evaluasi dikaji lagi untuk memperbaiki rencana awal. | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas metode pengajaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran karena mencakup keberhasilan materi dan termasuk dalam siklus plan do dan check. Pada siklus check berkaitan dengan <i>feedback</i>. • Aktivitas merancang dan mengembangkan hasil validasi dari kurikulum atau silabus termasuk dalam pengembangan kurikulum dan terkait dengan siklus plan check dan act. • Aktivitas merancang dan mengembangkan kurikulum termasuk dalam pengembangan kurikulum dan terkait dengan siklus plan do check dan act. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pengembangan Kurikulum | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengembangan kurikulum | <ul style="list-style-type: none"> Merancang dan mengembangkan hasil validasi dilakukan ketika kurikulum sudah jadi kemudian di validasi dengan proses looping dengan terus perbaikan hingga valid. | <ul style="list-style-type: none"> Aktivitas mengembangkan katalog mata kuliah termasuk dalam desain pendidikan dan pengembangan kurikulum karena isi dari katalog mata kuliah menyeluruh tidak hanya focus pada mata kuliah saja. Aktivitas mengembangkan bahan pengajaran termasuk dalam pengembangan kurikulum dan pengembangan teknologi. Aktivitas mengembangkan mengkaji dan memperbarui rencana studi dan kurikulum mempunyai siklus plan do check action karena berkelanjutan. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--------------|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pengembangan Kurikulum | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengembangan kurikulum | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas mengevaluasi kurikulum termasuk dalam pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan pengembangan teknologi karena akan mempengaruhi evaluasi kurikulum dan referensi yang digunakan bertambah. Evaluasi kurikulum ini termasuk dalam siklus check. • Aktivitas mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, dan sumber daya manusia karena berkaitan dengan keminatan peserta didik. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Penyampaian pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam penyampaian pendidikan | <ul style="list-style-type: none"> • Dalam mengalokasikan beban mengajar akan dibuat perencanaan terlebih dahulu dapat dimulai dari jadwal dosen, maupun sks. Karena akan berpengaruh pada kemampuan atau kualitas penyampaian pendidikan kepada peserta didik. • Mengkomunikasikan praktik terbaik dalam penyampaian pendidikan terutama dalam hal kurikulum. | <ul style="list-style-type: none"> • Mengkomunikasikan praktik terbaik dalam mengajar termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan dan termasuk dalam siklus do. • Aktivitas mengubah informasi menjadi pengetahuan termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan pengembangan teknologi. • Aktivitas metode pengajaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran karena mencakup keberhasilan materi dan termasuk dalam siklus plan do dan check. Pada siklus check berkaitan dengan <i>feedback</i>. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--------------|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Penyampaian pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam penyampaian pendidikan | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua organisasi untuk mengetahui visi dan misi termasuk dalam desain pendidikan dan penyampaian pendidikan karena penyampaian harus ada di awal dan termasuk dalam siklus plan. • Aktivitas mengevaluasi kurikulum termasuk dalam pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan pengembangan teknologi karena akan mempengaruhi evaluasi kurikulum dan referensi yang digunakan bertambah. Evaluasi kurikulum ini termasuk dalam siklus check. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--------------|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Penyampaian pendidikan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam penyampaian pendidikan | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas manajemen proses pembelajaran termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan do check act karena aktivitas ini lebih pada teknis atau pelaksanaannya. • Menyediakan kapabilitas pengajaran (kemampuan pengajaran dosen) termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan sumber daya manusia. • Aktivitas bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan termasuk dalam penyampaian pendidikan dan sumber daya manusia (sebagai advice) untuk pengarahan. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Penilaian pembelajaran | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam penilaian pembelajaran | <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian pembelajaran atau assessment of learningnya intinya terdapat pada penilaian hasil pembelajaran termasuk evaluasi • Akreditasi dan memverifikasi manajemen mutu tidak termasuk dalam penilaian pembelajaran, tetapi termasuk dalam sisi atau peran dari jaminan mutu. • Dalam mengukur kinerja pada proses pembelajaran di pendidikan yang dinilai banyak dan harus dievaluasi hasilnya. | <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian pembelajaran berkaitan dengan bagaimana menilai hasil dari pembelajarannya • Aktivitas menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan termasuk dalam desain pendidikan dan penilaian pembelajaran karena pengukuran termasuk evaluasi. • Menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan, penilaian pembelajaran termasuk di dalamnya instrument tes. |

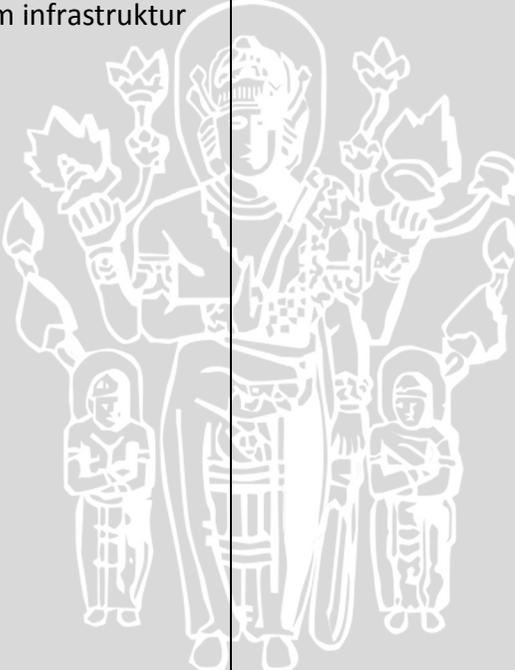
| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Penilaian pembelajaran | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam penilaian pembelajaran | <ul style="list-style-type: none"> • Dalam mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan dapat ke arah hasil dan untuk mengukurnya terkait dengan pemenuhan kebijakan dan di sasaran mutu. • Hasil dari pembelajaran dipengaruhi oleh kurikulum sehingga kurikulum juga harus dievaluasi • ISO berorientasi pada proses dan sistem, untuk menguji atau mengevaluasi proses dapat didapatkan dari hasil. | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas metode pengajaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran karena mencakup keberhasilan materi dan termasuk dalam siklus plan do dan check. Pada siklus check berkaitan dengan <i>feedback</i>. • Penilaian akan dipengaruhi oleh pemilihan metode • Aktivitas manajemen proses pembelajaran termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan do check act karena aktivitas ini lebih pada teknis atau pelaksanaannya. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Penilaian pembelajaran | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam penilaian pembelajaran. | <ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan dan pengukuran termasuk dalam <i>assessment</i> atau penilaian dan dalam IWA 2 masih umum sehingga masih harus diterjemahkan lagi apa yang harus dilakukan dalam aktivitas ini. • Penilaian pembelajaran merupakan penilaian dari proses dan hasil pembelajaran | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas pemantauan dan pengukuran proses pendidikan termasuk dalam penilaian pembelajaran. • Aktivitas menyediakan panduan praktik untuk laboratorium termasuk penyampaian pendidikan. • Aktivitas dalam mendapatkan dan memelihara akreditasi program, gelar professional, dan studi pasca-sarjana termasuk dalam desain pendidikan dan penilaian pembelajaran. Aktivitas ini terkait dengan siklus do check dan act. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 1 |
| Penilaian pembelajaran | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam penilaian pembelajaran | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi atau pembelajaran termasuk dalam desain pendidikan dan penilaian pembelajaran. Aktivitas ini terkait dengan siklus check dan act. |
| Infrastruktur | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam infrastruktur | <ul style="list-style-type: none"> • Memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam siklus plan karena harus direncanakan • Memverifikasi bahwa persyaratan manajemen mutu telah dicapai juga meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam infrastruktur • Infrastruktur erat kaitannya dengan pengadaan karena sarana selalu erat dengan prasarana |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------|-------------------------|--|--------------|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Infrastruktur | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam infrastruktur | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis termasuk dalam infrastruktur dan pengadaan karena erat kaitannya seperti sarana dan prasarana. • Aktivitas memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan termasuk dalam infrastruktur, sumber daya manusia, dan pengembangan teknologi. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------|-------------------------|--|--------------|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Infrastruktur | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam infrastruktur | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas menginventarisasi jadwal pemeliharaan struktur, menginventarisasi peralatan laboratorium, pemeliharaan fasilitas, dan menyediakan perpustakaan peralatan audiovisual computer dan layanan lainnya, dan menyediakan layanan keamanan keselamatan dan perlindungan sipil (K3), serta menyediakan layanan dukungan untuk proses pembelajaran antara lain di kelas, laboratorium, dan perpustakaan termasuk dalam infrastruktur. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Infrastruktur | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam infrastruktur |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas pengoperasian perpustakaan, workshop dan laboratorium termasuk dalam infrastruktur dan terkait juga dengan sumber daya manusia karena dalam pengoperasiannya dibutuhkan sumber daya manusia untuk pelaksanaannya. • Aktivitas perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah dan panjang termasuk dalam desain pendidikan, infrastruktur, sumber daya manusia, dan pengadaan karena terkait dengan perencanaan sumber daya. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------------|-------------------------|--|--|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Sumber daya manusia | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam sumber daya manusia | <ul style="list-style-type: none"> • Memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam siklus plan karena harus direncanakan • Dalam mengalokasikan beban mengajar akan dibuat perencanaan terlebih dahulu dapat dimulai dari jadwal dosen, maupun sks • Memverifikasi bahwa persyaratan manajemen mutu telah dicapai juga meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam sumber daya manusia • Aktivitas mengalokasikan beban mengajar termasuk dalam sumber daya manusia • Mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu di organisasi termasuk di dalam desain pendidikan dan sumber daya manusia, karena tidak semua orang mampu menempati posisi ini dan harus mempunyai kompetensi seperti mempunyai pengalaman dalam mengelola dan sudah pernah menjalankan pelatihan menjadi assessor. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------------|-------------------------|--|--------------|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Sumber daya manusia | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam sumber daya manusia | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan termasuk dalam infrastruktur, sumber daya manusia, dan pengembangan teknologi. • Aktivitas menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya termasuk dalam sumber daya manusia dan pengadaan. • Aktivitas mempekerjakan administrasi dan staf pengajar termasuk dalam sumber daya manusia. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Sumber daya manusia | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam sumber daya manusia |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas mengidentifikasi populasi peserta didik yang menjadi sasaran termasuk dalam desain pendidikan, pengembangan kurikulum, dan sumber daya manusia karena berkaitan dengan keminatan peserta didik. • Aktivitas proses pemasaran dan perekrutan termasuk dalam sumber daya manusia • Aktivitas pengoperasian perpustakaan, workshop dan laboratorium termasuk dalam infrastruktur dan terkait juga dengan sumber daya manusia karena dalam pengoperasiannya dibutuhkan sumber daya manusia untuk pelaksanaannya. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Sumber daya manusia | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam sumber daya manusia |  | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah dan panjang termasuk dalam desain pendidikan, infrastruktur, sumber daya manusia, dan pengadaan karena terkait dengan perencanaan sumber daya. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan. • Menyediakan kapabilitas pengajaran (kemampuan pengajaran dosen) termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan sumber daya manusia. • Aktivitas menyeleksi dan mendaftarkan peserta didik termasuk dalam sumber daya manusia. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|---------------------|-------------------------|--|--------------|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Sumber daya manusia | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam sumber daya manusia | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas pelatihan personil pendukung termasuk dalam sumber daya manusia dan terkait dengan siklus do. • Aktivitas bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan termasuk dalam penyampaian pendidikan dan sumber daya manusia (sebagai advice) untuk pengarahan. • Aktivitas memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah di capai, memverifikasi bahwa sumber daya yang cukup telah disediakan untuk mencapai sasaran mutu, memverifikasi bahwa prosedur untuk pencapaian tujuan pendidikan telah dilaksanakan sepenuhnya termasuk dalam sumber daya manusia yang melibatkan peran dari sisi jaminan mutu. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pengembangan teknologi | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengembangan teknologi | <ul style="list-style-type: none"> • Memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam siklus plan karena harus direncanakan • Memverifikasi bahwa persyaratan manajemen mutu telah dicapai juga meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana • Dalam pengembangan teknologi dilakukan perencanaan seperti membuat blueprint, pengembangan teknologinya seperti apa proses-proses apa yang perlu dibuatkan sistem, dan ada proses evaluasinya. | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas mengubah informasi menjadi pengetahuan termasuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, dan pengembangan teknologi. • Aktivitas mengembangkan bahan pengajaran termasuk dalam pengembangan kurikulum dan pengembangan teknologi. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|------------------------|-------------------------|---|--------------|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pengembangan teknologi | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengembangan teknologi | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, yang diperlukan untuk mencapai tujuan termasuk dalam infrastruktur, sumber daya manusia, dan pengembangan teknologi. • Aktivitas mengevaluasi kurikulum termasuk dalam pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan pengembangan teknologi karena akan mempengaruhi evaluasi kurikulum dan referensi yang digunakan bertambah. Evaluasi kurikulum ini termasuk dalam siklus check. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-----------|-------------------------|--|---|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pengadaan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengadaan | <ul style="list-style-type: none"> Menginventaris dilakukan di awal dan dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat dilakukan untuk perencanaan pengadaan yang selanjutnya | <ul style="list-style-type: none"> Aktivitas memperoleh bahan dan sumber daya lainnya termasuk dalam pengadaan Aktivitas mengalokasikan ruang untuk ruang kelas, laboratorium, bengkel, perpustakaan, dan ruang lain yang sejenis termasuk dalam infrastruktur dan pengadaan karena erat kaitannya seperti sarana dan prasarana. Pengadaan erat kaitannya dengan infrastruktur Aktivitas menetapkan masukan informasi untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya termasuk dalam sumber daya manusia dan pengadaan. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-----------|-------------------------|--|--------------|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pengadaan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA dalam pengadaan | | <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitas perencanaan sumber daya pada jangka pendek, menengah dan panjang termasuk dalam desain pendidikan, infrastruktur, sumber daya manusia, dan pengadaan karena terkait dengan perencanaan sumber daya. Aktivitas ini terkait dengan siklus plan. • Aktivitas penerbitan bulletin organisasi untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak yang berkepenting termasuk dalam pengadaan. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-----------|-------------------------|--|--|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pemodelan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA | <ul style="list-style-type: none"> • Pengimplementasian model ISO di FILKOM dengan merinci atau me-breakdown dan mendefinisikan setiap proses ataupun setiap kegiatan dengan siklus pdca. • Pemodelan yang telah diterjemahkan dari IWA 2 lebih terlihat pada pengurutan proses • Dari poin-poin yang terdapat dalam model ada beberapa hal yang bisa dijadikan satu dan lebih detail lagi. | <ul style="list-style-type: none"> • Dalam kapabilitas pengajaran juga harus terdapat evaluasi untuk mengetahui capaian dari kapabilitas pengajaran • Dalam model yang kedua, metode pengajaran dan cara penyampaian bukan tugas atau ranah dari top manajemen. • Menyediakan kapabilitas pengajaran dalam model desain pendidikan dan pengembangan kurikulum belum konsisten • Model terjemahan atau adaptasi dari IWA 2 cukup cukup mudah untuk dipahami • Tahapan dalam memodelkan terjemahan atau adaptasi IWA 2 sudah tepat. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-----------|-------------------------|--|--|---|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pemodelan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA | <ul style="list-style-type: none"> • Di FILKOM proses penjaminan mutu menggunakan prinsip ISO namun aktivitas-aktivitas disusun dan disesuaikan dengan keadaan FILKOM • Annex B secara umum bisa digunakan namun penerapannya bisa overlap karena suatu hal yang secara umum melingkupi beberapa ada satu hal yang khusus. • Pemahaman terjemahan IWA 2 tidak sulit, hanya dalam mencocokkan dengan persyaratan-persyaratan manajemen mutu lain yang disesuaikan dengan kondisi yang ada. | <ul style="list-style-type: none"> • Model terjemahan atau adaptasi IWA 2 memerlukan perbaikan untuk membantu proses monitoring atau pengawasan. • Saat ini, di FILKOM proses pendidikan sudah sesuai dengan persyaratan IWA 2 karena sudah terorganisir. • Di FILKOM, IWA 2 tidak diterapkan sepenuhnya karena terdapat akreditasi nasional. Sementara poin-poin dari IWA 2 tidak sepenuhnya langsung diterapkn karena poin-poin yang ada di IWA 2 sangat umum. |

| Aspek | Teknik Pengambilan Data | Tujuan | Jawaban | |
|-----------|-------------------------|--|--|--|
| | | | Partisipan 1 | Partisipan 2 |
| Pemodelan | Wawancara | Mengetahui umpan balik terhadap model proses Reladik IWA | <ul style="list-style-type: none"> • Dengan pemodelan proses model bpmn yang sesuai maka akan mudah untuk dilakukan monitoring atau pengawasan. • Annex B secara umum bisa digunakan namun penerapannya bisa overlap karena suatu hal yang secara umum melingkupi beberapa ada satu hal yang khusus. | <ul style="list-style-type: none"> • Pada penerapan IWA 2 kendala yang dihadapi adalah tidak semuanya dapat diterjemahkan seperti penjaminan mutu. • Model yang cocok untuk FILKOM dalam monitoring atau pengawasan adalah dengan adanya UJM yang bekerja dibawah GJM dan GJM bekerja di bawah PJM, sistem yang bertahap yang cocok bagi FILKOM. • Di FILKOM yang kurang adalah tidak adanya supervise dalam pengajaran. Kurang dalam monitoring atau pengawasan secara teknis. |

LAMPIRAN 4 – TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Rekyan Regasari Mardi Putri, S.T, M.T
Jabatan : Ketua Gugus Jaminan Mutu FILKOM
Waktu : 22 April 2016 / 11.21 WIB

Pewawancara: selamat siang bu, saya ingin wawancara untuk pengerjaan skripsi saya mengenai model terjemahan dari IWA 2

Partisipan 1: iya silahkan.

Pewawancara: jadi begini bu, skripsi saya kan menterjemahkan IWA 2 jadi untuk menterjemahkan IWA 2 tahapannya menggunakan *value chain* Michael Porter.

Partisipan 1: saya boleh tau *value chain* itu kayak apa?

Pewawancara: jadi *value chain* itu ada proses besar yang terdiri dari *primary activities* sama *support activities*, di *primary activities* biasanya *value chain* Michael Porter kan digunakan untuk manufaktur tapi ini digunakan di bidang jasa jadi *primary activities*nya itu saya terjemahkan dari IWA dan diganti dengan desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, penilaian pembelajaran. Untuk *support activities* tetap mengambil dari Michael Porter yaitu infrastruktur, sumber daya manusia, pengembangan teknologi, dan pengadaan. Setelah di *value chain*, dilanjutkan dengan mendefinisikan proses yang ada di IWA 2 Annex B, jadi di IWA ada contoh prosesnya itu didefinisikan masing-masing. Setelah didefinisikan kita masukkan ke dalam *value chain* tadi mana yang termasuk *primary activities* dan mana yang termasuk *support activities*

Partisipan 1: ini semuanya di deploy ke sini?

Pewawancara: iya bu

Partisipan 1: oh begitu

Pewawancara: setelah di deploy ke sini itu dikategorikan mana yang pdca, mana yang *plandocheck* dan *act*, diidentifikasi.

Partisipan 1: mengidentifikasi *plandocheckact* dari yang mana?

Pewawancara: setiap prosesnya bu

Partisipan 1: jadi gini, dari setiap proses apakah di anggap berartimewakili salah satu *plan* aja

Pewawancara: mencakup pd, c, a

Partisipan 1: oh bisa. Oh jadi artinya tetep melihat dari keseluruhannya ya. Kan nggak selalu misalnya *check* saja, *plan* saja. Karena justru yang kami lakukan yang modelnya ISO adalah untuk setiap kegiatan setiap proses kita harus mendefinisikan pdca nya jadi selama ini saya mengimplementasikannya seperti itu baik secara garis besar maupun sampai yang kecil kecilnya misalkan pembelajaran itu juga semua ada ininya. Nanti kalau di dalamnya ada proses lagi itu juga didefinisikan. Bisa diteruskan.

Pewawancara: setelah didefinisikan pdcanya lalu yang sudah di kategorikan dengan centang-centang di modelkan dengan

Partisipan 1: mbaknya mencentangnya ini p

Pewawancara: iya bu, prosesnya masuk ke proses besar mana kita masukkan ke bpmn

Partisipan 1: terus dari bpmn hasilnya?

Pewawancara: dari bpmn hasilnya model seperti ini bu.

Partisipan 1: modelnya ini meliputi jadi ini tidak mengevaluasi kurang apa pokoknya full dari sini ya artinya dianggap bahwasannya ini sudah pasti memenuhi keseluruhan proses dalam pendidikan gitu ya

Pewawancara: iya dari IWanya bu.

Partisipan 1: oke. Terus kalau di bpmn itu dia oh ini menguraikan satu persatu semuanya?

Pewawancara: iya jadi ini kan tadi sudah dikategorikan satu satu bun anti dimodelkan ke bpmn ini.

Partisipan 1: ini yang keseluruhannya?

Pewawancara: bukan bu, ini yang termasuk desain pendidikannya

Partisipan 1: oh enggak ya oh itu yang di desain pendidikan oh nggak ada yang keseluruhannya secara umum gitu nggak ada ya

Pewawancara: nggak ada bu.

Partisipan 1: kalau yang secara umum kan artinya kita tahu, alurnya akan seperti ini sih secara umum artinya dari desain dan sebagainya. Cuma saya ini kan kalau di kotak-kotak ini ada yang di paling depan kemudian pengembangan kurikulum kalau dikotak-kotak kan jadi begitu ya mbak ya. Tapi kalau di bpmn yang dilakukan apa sih? Hanya dia memodelkan seperti ini atau sampai ke saya misalkan perlu untuk perkiraan waktu dan sebagainya itu bisa?

Pewawancara: bisa bu. Ada waktunya ada message

Partisipan 1: terus data apa yang dihasilkan dari situ? Dokumen apa?

Pewawancara: iya bu bisa

Partisipan 1: jadi ini nanti sampai ke sana juga?

Pewawancara: belum sampai sana bu, dibatasi sampai prosesnya saja. Tapi apabila memungkinkan nanti dokumennya bisa ditambahkan.

Partisipan 1: kayaknya kok kecil sekali ya kalau di situ, ya gapapa sih tapi kayak sempit gitu. Tapi kan itu tergantung dari prodi SI ketika itu cukup kan nggak masalah cuman saya membandingkan dengan yang biasanya saya kerjakan kok disitu aja. Oke, terus yang ditanyakan apa mbak?

Pewawancara: dari pemodelan yang saya terjemahkan itu tanggapannya bu rekyan bagaimana?

Partisipan 1: ini apakah memang dibatasi hanya di proses pendidikan?

Pewawancara: iya bu

Partisipan 1: itu tertulis ya, artinya gini kalau kita bicara proses bisnis utama di perguruan tinggi dalam hal ini turunannya hal ini termasuk prodi itu kan ada proses pendidikan, penelitian, pegabdian. Nah berarti mbaknya hanya di pendidikan saja dan di pendidikan kemarin ketika mendefinisikan ini menjadi 4 ini berdasar dari?

Pewawancara: berdasar dari IWA

Partisipan 1: iya, dari situ dipelajari. Oh secara keseluruhan itu prosesnya ada 4

Pewawancara: iya bu, di klusul 4

Partisipan 1: kalusul 4 nya itu di tertuang jelas maksudnya eksplisit.

Pewawancara: tidak ada penjelasannya bu, Cuma ada poinnya saja bu.

Partisipan 1: artinya eksplisit tertuang di sini bahwasannya memang oke. Terus, yang pengen diketahui dari saya untuk melihat apakah sudah. Tapi ini berbicara diproses utama juga ya mbak tidak ke ini juga infrastruktur

Pewawancara: iya bu itu sebagai proses pendukungnya

Partisipan 1: terus maksud saya penguraian dari ini seperti apa karena di sini ada infrastruktur sdm, maksudnya ini di apakan sama mbak?

Pewawancara: jadi kalo misalnya kita masuk ke kategori sdm, menerima calon peserta didik ini kan dari proses IWanya lalu proses ini termasuk dalam proses sdm jadi ada kaitannya dengan proses pendukung.

Partisipan 1: terus bicara tentang pdcanya tadi ini yang, terus implementasinya ke sini berarti bagaimana mbak? Ketika mbaknya sudah mengidentifikasi pdca jatuhnya ke sini itu seperti apa?

Pewawancara: untuk yang siklus pdca dimodelkan ke bpmnya belum bu, jadi hanya aktivitas-aktivitasnya.

Partisipan 1: terus kemudian, dari situ munculnya urutannya seperti ini?

Pewawancara: dari misalnya ini desain pendidikan bu ya, dari aktivitas desain pendidikan yang termasuk apa saja digabungkan lalu diurutkan.

Partisipan 1: proses pengurutannya, manual? Mbak yang memikirkan?

Pewawancara : iya bu manual

Partisipan 1: itu yang saya tanyakan, barangkali di bpmn otomatis mengurutkan kan canggih. Ini otomatis semuanya masuk ya mbak.

Pewawancara : iya bu.

Partisipan 1: kalau di BPMN itu memasukkannya gimana sih mbak? Kan sampean sudah punya ya datanya ini termasuk desain pendidikan, terus memasukkan model-model kayak gini bpmn itu seperti apa?

Pewawancara: aktivitasnya itu bu

Partisipan 1: oh jadi memasukkan aktivitas itu kita urut memasukkannya

Pewawancara: iya

Partisipan 1: tanda ini artinya bahwasannya apa mbak ya?

Pewawancara: parallel bu

Partisipan 1: pengertiannya bagaimana? Apakah kegiatan ini meliputi ini atau setelah kegiatannya ini parallel dilakukan kegiatan ini?

Pewawancara: setelah kegiatan ini, parallel dilakukan kegiatan ini

Partisipan 1: tapi ini, kalau dari sini ke sini? Oh kamu cuman menggabungkan, maksud saya tandanya kok tanda begini ketika saya menangkap tadi misalnya ini parallel seharusnya kok ada tanda begini kan berarti menuju juga ke parallel?

Pewawancara: menuju ke proses selanjutnya

Partisipan 1: Cuma ini itu karena pengen mengumpulkan ini artinya ada 2 makna di tanda ini yan say abaca dari sini karena saya berpikir ketika ada tanda ini berarti otomatis kita akan mendefinisikan beberapa kegiatan yang harus parallel dilakukan setelah kegiatan ini, kalau ini kan dia cuman ke selanjutnya aja jadi bayangan saya seharusnya kan mungkin ndak perlu ini tapi ini Cuma saya nggak

tau kan saya nggak ngerti juga bpmnnya. Bahasanya di sini emang cara penyampaian gitu ya?

Pewawancara: iya bu

Partisipan 1: ini ada cara penyampaian, ini nggak ada. Ini gimana?

Pewawancara: jadi yang tadi di kategorikan itu bu yang dimodelkan.

Partisipan 1: masalahnya gini ketika saya, misalkan saya diminta untuk melihat ini bagaimana sudah sesuai atau belum sebenarnya saya tidak bisa berbuat terlalu banyak karena mbaknya kan memasukkan semuanya dari sini jadi ibaratnya yang dilakukan mbaknya lebih kepada mengurutkan maksudnya yang dianalisis ada mengurutkannya nah kemudian masalahnya ketika melihat poin-poin yang ada di sini saya merasa ada beberapa hal yang bisa dijadikan satu ada beberapa hal yang kalau mau dibuat detail lebih detail lagi. Saya tidak tahu apakah memang misalkan evaluasi gitu ya, di evaluasi itu apakah memang hanya penilaian pembelajaran kan tidak ada proses evaluasinya maksud saya evaluasi kalau ini kan menilai ya. Kalau menurut saya aka nada banyak hal yang terombak mbak. Karena ini nggak sampe *dokumen* berarti control *dokumennya* juga enggak ya.

Pewawancara: iya bu, tidak.

Partisipan 1: banyak sekali kalau sampai kontrol *dokumen*. Tadi yang infrastruktur, sdm, pengembangan teknologi dengan infrastruktur beda ya. Infrastruktur itu hanya bicara sarana dan prasarana gedung sama peralatan?

Pewawancara: ada juga seperti administrasi pelayanan

Partisipan 1: oh itu masuk itu. Oh baru yang pengadaan ini sarana dan prasarana?

Pewawancara: iya bu.

Partisipan 1: sarana tapi yang di luar teknologi. Menurut saya gini mbak, ketika ini penilaian misal kalau yang ini gimana. Tapi yang lebih mudah untuk dijelaskan itu yang ini penilaian pembelajaran atau *assessment of learning*-nya jadi kalau penilaian pembelajaran itu corenya kan pada *assessment* ya penilaian hasil pembelajaran termasuk evaluasi kita bagaimana sih hasil pembelajaran kita itu sudah sampai di tahap apa gitu. Lah kalau kemudian disini mbaknya bicara ini kemudian ini perubahan dalam kegiatan instruksi okelah nah ini kalau menurut saya tidak berada pada *domain* penilaian pembelajaran karena kan yang kita akreditasi atau kita verifikasi persyaratan sistem manajemen mutu itu kan keseluruhannya jadi kalau kita bicara di sini keseluruhan proses ya makanya tadi saya tanya yang di sini barangkali cocok masuk di yang lainnya mungkin di infrastruktur ada istilahnya penjaminan mutu atau apanya saya tidak tahu mungkin bisa masuk di sini karena tadi saya justru berharap di penilaian pembelajaran ini itu nah ini mengukur kinerja artinya kalau yang selama ini kami lakukan dalam proses pembelajaran di pendidikan aja itu kan yang dinilai banyak mungkin termasuk saya belum tau di sini sdm, ini kok kayak lepas gitu ya dari sini ini sebenarnya nanti ada evaluasi sdm terus yang evaluasi itu lebih kepada satu jelas kita harus mengevaluasi hasil. ISO itu penekanannya pada proses, penekanannya pada sistem tapi bagaimana kita menguji atau mengevaluasi proses itukan salah satunya dari hasil ketika hasilnya tidak bagus ada

kemungkinan prosesnya sudah bagus hanya kesalahan di yang lain atau ada kemungkinan memang prosesnya yang belum bagus kan seperti itu sehingga saya tidak tahu evaluasi disini isinya apa saja tapi pemantauan dan pengukuran proses pendidikan ini saya merasa tumpang tindih overlap tapi artinya itu bukan kesalahan di mbaknya kan mbaknya hanya mengambil dari sini makanya yang coba saya berikan hanya masalah runtutannya Cuma saya agak sulit berkomentar karena bagi saya sudut berpikirnya sedikit bberbeda iya kami menggunakan, sebenarnya yang terjadi selama ini kami dalam menyusun proses penjaminan mutu di sini lebih prinsipnya tetep yang ISOnya ya jadi isi-isinya itu terkait dengan kami yang jasa pendidikan itu kami inikan sendiri jadi kami pikirkan sendiri oh kalau yang bagian ini berarti isinya apa saja sehingga memang saya malah tidak pernah menggunakan yang Annex B tadi Cuma secara umum bisa digunakan tapi saya merasa itu kok overlap ada yang 1 kotak ini merupakan suatu hal yang secara umum melingkupi beberapa ada satu hal yang dia khusus dia ada di sini itu yang membuat saya agak bingung. Jadi kalau penilaian pembelajaran taruhlah ini pemantauan dan pengukuran proses pendidikan sebenarnya berarti kan dalam assessment kita perlu melakukan ini nah nantinya kan ini sebenarnya masih sangat umum nanti kan kita perlu menterjemahkan pemantauan dan pengukuran proses pendidikan itu apa saja yang kita lakukan, pemantauan proses itu misalkan kalau dari sisi proses pendidikan misalkan kita evaluasi jumlah pertemuan kuliah gitu ya nanti kita akan ke sana saya tidak tahu mungkin mbaknya tidak sampai mendefinisikan di sini tapi bagi saya lebih mudah saya berpikirnya begitu jadi evaluasi untuk pertemuan kuliah kalau kita bicara proses, mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan dan tujuan yang ditetapkan nah ini kan berarti bisa ke arah hasil jadi kalau mau mengukur kinerja organisasi jadi bagaimana kinerjanya terkait dengan pemenuhan kebijakan itu terkait dengan kebijakan sebelumnya dan di sasaran mutu misalkan kita punya IPK rata-rata per semester berapa itu kan berarti ke sana kalau ini lebih ke prosesnya terus kita ada mengevaluasi kesesuaian pembelajaran dengan rencana pembelajaran ini kan proses ya jadi kayak yang kalian presence di depan ada belajar apa saja hari itu kita cocokkan dengan RPKPS nya gitu nanti sesuai atau enggak jadi yang diajarkan betul-betul sesuai perencanaan atau tidak kemudian mengevaluasi ini pasti dibagian kurikulum ada juga ya mbak mengevaluasi kurikulum saat ini kayak gini ini kemudian secara pengertiannya berarti kan memang betul bahwasannya hasil dari sini kita gunakan untuk mengevaluasi kurikulum artinya ini kan jadi satu proses gitu ya baik yang di sini maupun di sini kan satu proses. Mbaknya mengurutkannya berdasarkan apa mbak ya maksudnya apakah dengan melihat pdca nya atau bagaimana?

Pewawancara: ketika mengurutkan itu dari proses-proses yang ada saya urutkan sendiri bu

Partisipan 1: yang dipikirkan dalam pikiran, oh kalau urutannya setelah ini apa yang jadi pertimbangan itu apa karena kan sebenarnya kalau kita lihat dari pdca sebenarnya sudah urutan jadi dari kita rencanakan dulu rencana itu dilaksanakan jadi misalkan penilaian pembelajaran harusnya kita merencanakan dulu

pembelajaran itu akan kita atur dengan apa saja lah jadi makanya saya berpikinya begitu agak bingung pemantauan dan pengukuran selama ini saya memahaminya entah saya salah atau bagaimana ISO itu semua proses harus kita bawa ke pdca sehingga saya pikirnya harus ada perencanaan dulu bikin perencanaan berarti perencanaan pemantauan dan pengukurannya seperti apa untuk semuanya baik proses hasil dan sebagainya lah ini kan langsung gitu ya. Nah saya juga bingung, tapi ini bukan kesalahan di mbaknya karena mbaknya kan hanya mengambil dari situ saya tidak tahu apakah ada item yang bicara mengenai itu nah itu bisa dilihat di ininya mbaknya ya karena ketika ini ada pdca artinya secara keseluruhan memang ada. Sebenarnya kalau secara umumnya kemudian kalau kita lihat dengan garis besarnya akreditasi itu kan semacam audit yang berarti dia lebih ke *check* ya dalam artian di sini evaluasi kalau audit terus kemudian memperoleh bahan dan sumber daya lainnya nah itu malah harusnya bisa *plan* kan memperoleh bahan ya ketika kita bicara bagaimana cara kita memperoleh bahan kita kan harus merencanakan dulu. Melakukan administrasi layanan, nah ini kenapa kok kemudian apakah memang di IWAnya dijelaskan juga seperti itu kenapa kok tiap proses yang ada di Annex B tadi harus dipetakan ke dalam p d c a kenapa tidak maksud saya kenapa setiap proses tadi itu berarti ini harus p ini c ini a sehingga kita harus memikirkan mengalokasikan beban mengajar kan saya berpikinya begini soalnya ketika kita mengalokasikan beban mengajar saya akan membuat perencanaan dulu dimulai dari jadwal dulu jadi perencanaan masing-masing dosen itu nanti akhirnya ketemu dia dapat masing-masing dosen itu berapa sks hal itu di laksanakan dalam proses pembelajaran nah setelah itu kan tetep memang perlu di *check* dan kalau disini *do* bukti evidencenya apa di *do* kan bukti evidencenya monitoring proses pembelajarannya berjalan atau tidak di *check* itu kita akan melihat bahwasannya dengan beban mengajar yang segitu ada efeknya nggak dengan yang lain-lain misalkan rata-rata itu 30 sks itu kita lihat itu ngefek nggak sih sama yang lainnya misalkan dengan hasil belajarnya mahasiswa ibaratnya dosen kalau mengajar terlalu banyak otomatis persiapannya kan tidak maksimal sehingga mungkin penyampaiannya kurang jelas sehingga mahasiswa pun tidak terlalu mengerti misalkan seperti itu. Saya berpikir ini kalau masing-masing di cari pdcanya terus *act*nya juga tindak lanjutnya apa berarti, ya habisnya gimana kita nggak bisa kalau 30 sks misalnya adalah *act*nya kita akan mengambil bantuan misalkan bisa dari dosen luar kita sesuaikan. Jadi jujur saya kalau mau memberikan masukan bingung karena ketika karena agak berbeda frame dengan saya karena mbaknya memang sudah membagi ini oh ini masuk apa masuk apa sehingga saya belum tau makanya pertanyaan saya tadi ini ke pdcanya gimana dan mbak devi kan belum bikin bpmnnya ya untuk pdca. Nah ini bentuknya akan seperti apa kalau saya merasa, kalau saya yang selama ini praktekkan seperti itu jadi di setiap proses yang kecil-kecil itu diharuskan ada ininya minimal misalkan *plannya* oh *plannya* ini memang sudah tercantum di sana itu misalkan, kalau misalkan hanya sekedar untuk menilai dari sininya dari urutannya ya itu seberapa yang bisa saya berikan. Atau bagaimana mbaknya mau komentar dulu?

Pewawancara: urutan di bpmn yang pdca itu belum bu

Partisipan 1: tapi kenapa kok kemudian ada acuan dari sini bahwasannya masing-masing proses ini itu example process, measurement, *document*, and tools. Jadi ini sebenarnya dia mengandung proses, pengukuran, rekaman dan rekaman itu kan bukti dia hasil dari proses tapi kalau seperti ini semua seakan-akan dianggap sebagai proses saya melihatnya. Saya nggak ngerti notasinya di bpmn ya tapi kalau kita bicara flowchart proses situ begini maka hasilnya kan begini dan tools adalah alat. Mbaknya itu mengambil yang proses saja?

Pewawancara: iya bu proses saja.

Partisipan 1: ketika kita akan bicara rekaman kita akan bicara ke sini, oke kalau mau dikembangkan sampai *dokumen* berarti record ya yang di ambil. Di sini yang mererefers Annex B yang mana ya mbak? Saya lanjutkan pertanyaan yang tadi, kenapa pemikirannya kok mendefinisikan dari proses-proses ini ke pdca artinya di ambil walaupun ada semuanya kenapa kok begitu apakah di sini ada petunjuknya? Awal berpikirnya bagaimana kok kemudian terinspirasi untuk oh harus ada proses untuk memetakan ini ke pdcanya gitu?

Pewawancara: jadi di IWA 2 kan termasuk di ISO, di ISO itu kan sangat erat kaitannya dengan pdca jadi untuk memetakan proses agar lebih mudah itu pakai pdca gitu bu, memetakan proses yang ada.

Partisipan 1: bisa sih sebenarnya tapi nanti kan bisa artinya begini bahwasannya secara umum kan ketika kita bicara proses besar di dalam proses besar ini ada *plandocheck* dan *act* nah nanti di dalamnya ada proses-proses kecil juga gitu kan ya di dalam *plan* ada proses ini masing-masing ada proses kalau saya melihatnya begini di dalamnya juga ada *plandocheckact*-nya jadi atau mungkin ada yang di sini tapi ini semuanya akan mengandung *plandocheckact*. Nah kalau begini secara umum dia akan lebih dekat ke *check* sama seperti yang saya tadi bilang akreditasi itu masuknya ke *check* jadi kayak mbaknya sudah mengerjakan seperti ini jadi saya tinggal kayak ini tadi ya oh ini cocoknya di *check* gitu ya misalkan. Ya itu sudut pandangnya, atau mungkin saya yang harus lebih banyak belajar. Lah kalo memverifikasi prosedur untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah dilaksanakan, ini kan sebenarnya tidak hanya bicara sdm yang di lainnya ada di mana mbak?

Pewawancara: sdm saja bu kalau menurut model yang saya modelkan

Partisipan 1: sdm saja ya, kalau infrastruktur penjelasannya seperti apa mbak?

Pewawancara: infrastruktur itu yang mendukung dari proses-proses utama contohnya seperti bagian keuangan, akuntansi

Partisipan 1: untuk evaluasi tidak ada?

Pewawancara: seperti gjm ujm? Itu masuk di lain-lain bu untuk di model bpmnnya belum ada.

Partisipan 1: maksudnya kayak gini ya misalkan memverifikasi prosedur ini kan berlaku untuk semua sama kayak ini tadi jadi ketika ini hanya ditaruh di sini saja bagi saya jadi kurang tepat sama yang di sini itu kan juga berlaku untuk semua artinya ya mungkin kalau memang seperti ini kan jadi lebih dekat ke penilaian tapi ini kan penilaian pembelajaran bayangan saya betul-betul yang penilaian pembelajaran jadi dari proses pembelajarannya itu seperti apa hasilnya seperti apa berarti itu nanti tindak lanjutnya apa yang harus kita perbaiki jadi kan kita

kemudian memperbaiki ini ternyata mahasiswanya ini yang harus dijelaskan seperti ini waktu SMA sudah dapat tapi harus di ulang lagi apa seperti itu jadi itu memang kita lakukan ada perbaikan untuk penerimaan gitu jadi kalau dulu kan ada afirmasi kan mahasiswa afirmasi terasa berat ngangkatnya beasiswa afirmasi itu yang dari plosok-plosok yang memang dia masuk ke sini karena kenapa istilahnya afirmasi karena sebagai bentuk penyemangatan gitu ya yang dari daerah-daerah yang terpencil itu bisa mengenyam pendidikan itu beasiswa dari pemerintah daerah. Jadi misalkan kita jatah beasiswa afirmasi dari Papua sekian itu dari sana merekomendasikan siswanya tentunya di sana ada proses seleksi. Tapi berat mbak, berat sekali karena kan pendidikan di Jawa dan di luar Jawa berbeda dan akhirnya dari evaluasi itu tahun terakhir sudah tidak ada mahasiswa afirmasi terus saya juga sempat kemarin membantu universitas mengevaluasi jalur masuk jadi kalau jalur masuknya SNMPTN dengan SBMPTN dengan hasil SPMK hasil akademiknya itu seperti apa misal nanti untuk menentukan presentase misal SBMPTN ini kecenderungannya akan bisa menghasilkan IPK yang bagus itu sekian sehingga akhirnya itu untuk main proporsi SBMPTN SNMPTN SPMK berapa persen gitu jadi artinya proses-proses penilaian pembelajarannya bisa ke sana maksudnya dari hasil evaluasi itu kan tidak bisa langsung misalkan oh *dosennya* belum bisa mentransfer ilmu dengan baik sehingga perlu pelatihan tentang strategi pembelajaran saya melihatnya ini harusnya lebih ke sana terus kemudian kalau yang ini dia bilangya memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah dicapai nah persyaratan sistem manajemen mutu itu kan meliputi sarana dan prasarana, sdm, meliputi ini makanya saya bolak balik kok nggak ada ya maksudnya yang bicara secara keseluruhannya ya kalau ada mungkin bisa ditaruhnya kalau bicara keseluruhan dia tidak termasuk infrastruktur maupun ini. Terus kemudian yang ini juga teknologi tapi lebih pada sumber daya manusia dan material, material bisa ke macam-macam ya mungkin masuk IT. Kalau saya bicara pada proses pengembangan teknologi berarti ya ada pada yang dilakukan mulai dari *planningnya* kita membuat *blueprint* pengembangan teknologinya seperti apa lalu ada dilakukan pengembangannya termasuk proses-proses apa yang perlu bisa di linekan disistemkan dari situ kemudian ya otomatis ada proses evaluasinya. Pengadaan, ini saya lihat masih belum terlalu memenuhi ya tapi kalau adanya cuman itu ya tidak apa-apa. Menginventaris itu bukannya harus di awal ya ini ibaratnya sudah di sediakan artinya kemudian dan sudah dioperasikan baru inventaris peralatan. Inventaris peralatan itu kan dilakukan di awal tapi dia *continue* jadi kalau proses inventarisasi seharusnya yang dilakukan dalam pemeliharaan ini awal barang itu didata kemudian secara periodic harus di cek kondisinya terus misalkan nanti mengalami penyusutan berapa persen penyusutannya sehingga kita bisa merencanakan pengadaan untuk yang selanjutnya karena ini infrastrukturnya ada peralatan lab ya jadi pasti akan sangat bersinggungan dengan pengadaan. Melakukan administrasi layanan ini dilakukan oleh semuanya juga kan ya dilakukan oleh perpustakaan, oleh lab bahkan oleh akademik dan sebagainya saya tidak tahu dengan penulisan seperti ini itu, apa nggak malah di sini ya administrasinya sekalian. Di sini juga nggak benar

salah sih, tergantung institusi itu melakukan dengan cara bagaimana. Merancang dan mengembangkan kurikulum ini bagi saya ya *include* di sini mengembangkan dan mengkaji terus dalam tahap-tahapan pengembangan kurikulum itu salah satunya ada mengembangkan bahan pengajaran lalu mendefinisikan profil sebelumnya mendefinisikan profil, mengembangkan bahan pengajaran, mengembangkan mata kuliah, terus ke yang lain tapi ini yang profil tidak dimasukkan artinya kita membuat kurikulum itu membuat ini gitu hasil dari kurikulum itu ini kalau kita membuat kurikulum itu tahapannya kalau yang secara ideal pertama kita tentukan dulu profil lulusan kita seperti apa kita berkeinginan dari prodi ini itu lulusan dari prodi kita jadi apa nah untuk jadi ini berarti perlu kompetensi apa capaian pembelajaran istilahnya atau OL (*outcome learning*) nah terus setelah itu dari sini kita kembangkan bahan pengajaran atau bahan pengkajian kalau istilah kami artinya untuk mendapatkan kompetensi ini bisa didapatkan dari bahan pembelajaran apa saja jadi misalkan saya pengen contoh ya *researcher* atau *programmer* profil lulusan kita kemudian kompetensinya memprogram algoritma dia bisa membuat logika nah kemudian masing-masing kompetensi ini bisa didapat dari materi apa makanya dari situ muncul kenapa ada materi matematika komputasi karena disitu diajarkan logikanya dan lain sebagainya, kemudian dari sini setelah dipetakan dalam bahan kajian barulah kita bisa masuk di mata kuliah ketika ada bahan kajian ini mata kuliah ini kan nanti kompetensinya langsung bidang ya padahal dari pemerintah itu harus menetapkan ada kompetensi sikap kompetensi umum itu lebih pada *softskill* kemampuan *leadership* kayak gitu manajemen tim dan sebagainya nah gitu kan nggak mungkin jadi mata kuliah nah jadi yang bisa kami lakukan kita memainkan di strategi pembelajaran metode dan sebagainya. Jadi kan ini merancang dan mengembangkan kurikulum itu isinya ini maksud saya gitu terus ini merancang, mengembangkan, dan memperbaiki kurikulum iya ini merancang dan mengembangkan ini dilakukan secara periodic jadi mungkin ini malah di belakang jadi kalau ini sudah dirancang ya masalahnya itu istilahnya sama merancang dan mengembangkan tapi taruhlah kalau alur berpikirnya ini kita rancang dulu sesuai dengan tahapan itu kemudia kita evaluasi dari evaluasi baru ini mengkaji lagi memperbaiki rencananya saya berpikir begitu. Tapi masahnya campur aduk gitu jadi saya agak bingung kemudian dari sini kan muter lagi dia akan mengembangkan ini sebenarnya sudah pada tahapan yang sama dengan ini cuman setelah kita evaluasi terus kemudian hasil validasi dari kurikulum okelah kurikulum bisa divalidasi. Merancang dan mengembangkan hasil validasi jadi setelah ini jadi kurikulum jadi kemungkinan dia divalidasi dari validasi ini semacam proses yang looping jadi divalidasi terus diperbaiki lagi kalau memang belum valid diperbaiki lagi sampai valid kalau sudah valid baru itu akan mengkomunikasikan praktek terbaik apa tapi saya menangkapiya mungkin nanti penyampaiannya dari kurikulum itu jadi ini itu proses yang berulang. Itu mbak mungkin secara umum saya minta maaf mungkin tidak sesuai dengan apa an diharapkan karena saya memang tidak mengaculangsung ke IWA nya jadi IWA itu kemarin istilahnya saya hanya gini ketika saya apa ya produknya saya baru baca di sini oh produknya kayak gini okay gitu jadi saya tidak menuntuk ini secara

langsung kan tidak karena memang di istilahnya ISO dia bicara produk dia bicara pelanggan termasuk pelanggan itu siapa oh mahasiswa dalam proses tertentu pelanggan kita ya lain lagi dalam produk kita program FILKOM punya program S1 informatika sitem informasi dan sebagainya maka pelanggannya disitu adalah mahasiswa tapi istilahnya dalam jasa layanan kita yang lain pendukungnya kan sebenarnya dosen ini juga salah satunya adalah pelanggan dari salah satu proses yang ada proses penanganan kepegawaian kan kami pelanggan jadi bagaimana mereka merekrut bagaimana mereka mengevaluasi, mengurus kenaikan pangkat dan sebagainya kami pelanggan jadi istilahnya saya gunakan ini untuk kemarin terminology-terminologi itu kalau prosesnya saya buat sendiri jadi istilahnya juga agak bingung dengan yang disini karena ini contoh inilah yang mungkin yang sudah saya bahas tadi sebagai bahan pertimbangan sebaiknya seperti apa kalau masalah sasaran mutu dan kebijakan mutu saya biasana duluan kebijakan mutu saya tidak tau umpamanya kebijakan tapi di sini memang memungkinkan semua anggota organisasai mengetahui visi dan misi gitu kan nah karena sebenarnya jadi kebijakan mutunya mau yang seperti apa kalau mau seperti itu nah baru kan sudah bicara detail indikator-indikatornya misalnya saya ingin kebijakan mutunya adalah kita mampu menjadi prodi yang bisa mempunyai daya saing ASEAN nah berarti indikatornya saya apa untuk dikatakan seperti itu? Saya memikirkan mahasiswa yang harus tersertifikasi keahlian minimal regional ASEAN itu berapa itu yang harus saya evaluasi nantinya jadi kayak gitu terus kemudian mengkomunikasikan ini sebenarnya malah rencana sistem manajemen mutu renstra ini juga saya duluan renstra daripada sasaran mutu karena ketika renstra itu kita sudah bicara jangka agak panjang, sebelum ke renstra saya bicara visi saya punya visi a nanti saya punya pencapaian jangka panjang oke nanti selama 10 tahunan 10 tahun pertama 5 tahun pertama sampai visi ini tercapai kemudian kalau bicara renstra kita bicara target per 5 tahunan itu renstra dari sini saya bicara sasaran mutu pertahun itu yang saya praktekan tidak tahu benar atau salah tapi ya secara umum sasaran mutu dibuatnya pertahun dan kita akan mengevaluasi sasaran mutu ini paling lama satu tahun sekali sehingga kita tahu sekalian mengevaluasi yang 5 tahun ini kalau setahun ini targetnya segini dan kita masih mencapai segini lah gimana kalau kita mencapai ini berarti apa yang perlu ditingkatkan. Secara umum urutan-urutannya diperbaiki lagi.

Pewawancara: Bu sedikit lagi, untuk penerjemahan model IWA 2 ini sulit dipahami atau tidak untuk sekarang ini?

Partisipan 1: sebenarnya kalau untuk dipahaminya tidak sihmbak kalau menurut saya cuman mencocokkan dengan yang karena kan gini persyaratan manajemen mutu kan banyak dan bagaimana menjalankannya itu kan yang sesuai kesepakatan kita mana alur yang enak bagi kita yang sesuai dengan kita nah di situ alurnya kalau dari IWA nya karena IWA ini sudah persis seperti ISO tidak masalah cuman saya berpikiran ketika kemudian ini sama mbaknya kan didefinisikan dengan dibagi perkategori itu tadi ya kalau saya kan misalkan sudah jelas proses utamanya seperti itu kemudian kita pikirkan sendiri dan dari masing-masing proses itu kita buat pdca-nya intinya kan sebenarnya gampang ya melihat pdca masuk *planning* ini masuk pelaksanaan ini masuk *check* evaluasi dan tindak

lanjut ya itu sudah mencukupi dan selama ini kita sertifikasi ISO itu di *surveillance* sama ISO itu yang selama ini dipraktekkan mendapatkan apresiasi yang bagus dari ISO dan kita tiga kali *surveillance* dan tiga kali penilaian dan yang terakhir ini assesornya merasa tidak ada sesuatu yang tidak sesuai jadi tidak memberikan temuan apapun karena memang artinya di sini kan dia bilang kan dia contoh apa ya ibaratnya *list process* itu ada di Annex b tadi ya nah tetapi kan itu semacam artinya tidak mutlak kita harus berdasarkan itu kan akan sesuai dengan keadaan institusinya masing-masing ya intinya memang kita mengembangkan desain sebenarnya sudah dekat kurikulum *education design* secara keseluruhan ya kurikulum tapi ini kita berbicara perancangan ini bicara pengembangan kurikulumnya seperti apa, kalau ini bicara desain pendidikan secara umum dari mulai profil tadi ya mungkin saya kira terus ini bagaimana cara penyampaiannya bagaimana proses pembelajarannya bagaimana sdmnya bagaimana mengevaluasinya kami selama ini membuat rinciannya sendiri nah ketika di sini ada kalimat-kalimat hampir sama gitu ya saya tidak tahu di bahas inggrisnya sudah diterjemahkan begini kan kalimat-kalimatnya hamper sama dan beberapa proses ada di yang sebenarnya dia bicara umum sebenarnya kalau kita desain pendidikan kita bicara pendidikan kita mau dibawa ke mana artinya profilnya seperti apa dari profil itu pelaksanaannya seperti apa ada juga pendidikan yang mendesain terus kita lebih ke titik berat kepada pendidikan atau titik berat kepada *research* itu kan mungkin juga nah itu yang berbeda-beda sehingga ketika dikatakan metode pengajarannya akhirnya kan juga bisa di lain-lain juga sebenarnya kalau secara umum metode itu ada dikurikulum secara umum di desain pendidikan secara umum metode ada di sana seperti gitu mungkin juga ada yang sama kalau menurut saya selisih tidak kalau selama ini kita mengimplementasikannya tapi tidak melalui proses yang seperti ini, kalau membuat yang seperti ini kan harus beda dengan sudut pandang lagi. Gitu mbak. Pewawancara: untuk pemodelan proses bisnis dalam bpmn ini apakah mudah untuk dilakukan *monitoring*?

Partisipan 1: jika sudah ada model bpmn kalau itu sesuai iya mudah kalau pemodelannya sesuai sudah memang betul-betul bagus memang iya tapi seperti yang saya tanyakan apalagi kalau itu sampai *dokumen* sampai waktu itu terutama tapi kalau masih hanya proses saja mungkin hanya membantu kami untuk oh ya habis ini harus melakukan ini tapi untuk mengevaluasi dan lain sebagainya belum terlihat tapi kalau sudah ada *dokumennya* kan gini mbak ibaratnya ketika saya mau ada akreditasi BAN-PT oh iya *dokumen* ini misalkan belum ada oh harusnya kan didapat dari proses ini ketika tidak ada ya kinerjanya yang bidang ini bagaimana bahkan itu sekaligus sebagai evaluasi kinerja bisa termasuk waktunya jadi ketika kami mengaudit unit-unit gitu ya ini misalkan mahasiswa ada sekian yang daftar skripsi untuk ujian misalkan tapi kok sampai ini nggak tertangani kenapa gitu ya harusnya dalam menangani untuk mengecek verifikasi itu dalam sehari bisa mampu berapa mahasiswa yang di *check* kok sampai dia tidak terjadwal karena belum terverifikasi kan sebenarnya kasihan memang sangat membantu menurut saya kalau memang model dan sampai

detail sampai dokumen sampai waktu sampai siapa yang melaksanakan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya kalau ini kan belum sampai pihak yang terlibat.

Pewawancara: untuk di FILKOM sudah melakukan IWA 2 atau belum bu?

Partisipan 1: kalau ISO iya, tapi memang seperti itu tadi ya yang saya gambarkan jadi kita tidak karena IWA 2 itu bukan persyaratan mutu tersendiri kan bukan dia hanya *agreement* dari *workshop* internasional untuk menterjemahkan ISO ke dalam jasa khususnya di bidang pendidikan sehingga ketika dikatakan implementasi secara utuh menurut itu tadi ya tidak tetapi prosesnya secara keseluruhan apa yang harus dipenuhi kita ada *measurement* ada komitmen pimpinan dan sebagainya yang ada di sini ya semuanya dilakukan Cuma kalau di ISO kan bahasanya tidak gini tapi kan dia menterjemahkan dari itu dari ISO. s

Pewawancara: untuk program studi sendiri juga menerapkan ini mengikuti FILKOM atau bagaimana bu?

Partisipan 1: iya mengikuti FILKOM jadi ya itu tadi tidak murni IWA

Pewawancara: jadi prosesnya sendiri bu ya?

Partisipan 1: iya dari ISO kemudian kita terjemahkan sendiri ini kan penterjemahan yang disepakati dalam forum ini tapi bukan sendiri kita kan mengikuti juga pelatihan ISO dan di sana umum yang mengikuti ada yang dari perusahaan ada yang dari pendidikan juga kita memang menanyakan oke kalau dalam pendidikan yang dimaksud ini apa sudah mendapatkan bekal disitu waktu itu memang pelatihannya ada yang IWA juga Cuma kebetulan dulu yang saya masukkan di IWA itu Pak Eko Setyawan sekarang lagi sekolah cuman waktu itu setelah selesai gimana? Yaudah seperti yang kita lakukan karena memang kita tidak menetapkan ini seharusnya ini dijadikan sebagai acuan oh berarti harus ada proses ini harus ada proses ini gitu ya tetapi tetap kalau saya menyusunnya dari proses besar pendidikan penelitian pengabdian oke di pendidikan ada proses pembelajaran KBM yang agak lain nanti ada KKNP ada Skripsi lah nanti dari KBM apa saja itu gitu saya *breakdown* sehingga sampai kecil-kecil saya punya pdca-nya

Pewawancara: seperti di Manual Mutu ya bu ya?

Partisipan 1: iya karena di Manual Mutu juga kita bagaimana menerapkan manajemen mutu juga berbasisnya ISO juga begitu. Begitu mbak ya.

Pewawancara: sementara ini dulu bu ya, nanti kalau butuh data lagi boleh saya ke sini lagi bu?

Partisipan 1: iyaa boleh

Pewawancara: terima kasih bu.

PARTISIPAN 2

Nama : Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd.
Jabatan : Dosen Pendidikan Teknologi Informasi
Waktu : 21 April 2016 / 17.00 WIB

Pewawancara: selamat sore bu, saya ingin wawancara untuk pengerjaan skripsi saya mengenai model terjemahan dari IWA 2

Partisipan 2: iya silahkan.

Pewawancara: jadi begini bu, skripsi saya kan menterjemahkan IWA 2 jadi untuk menterjemahkan IWA 2 tahapannya menggunakan *value chain* Michael Porter. Nah di *value chain* Michael Porter ini biasanya digunakan di perusahaan manufaktur tapi di sini dalam konteks jasa pendidikan jadi di Michael Porter itu terdapat dua aktivitas besar yaitu *primary activities* dan *support activities*. Dalam *primary activities* kita mengambil dari IWA 2 dalam klausul 4 mengenai desain pendidikan, pengembangan kurikulum, penyampaian pendidikan, dan penilaian pembelajaran. Sedangkan dalam *support activities* kita tetap mengambil dari Michael Porter terdiri dari infrastruktur, sumber daya manusia, pengembangan teknologi dan pengadaan. Setelah dibuat model *value chain* tahapan berikutnya adalah dengan mengkategorikan proses besar yang ada di dalam IWA ke dalam *value chain* jadi mengkategorikan proses besar ini. Tahapan ketiga mendefinisikan proses yang ada di dalam Annex B IWA 2 jadi di IWA 2 terdapat contoh proses.

Partisipan 2: Fokusnya ke klusul berapa mbak?

Pewawancara: Ke klausul 7 bu. Ini adalah contoh proses yang ada di IWA 2, lalu proses-proses ini didefinisikan setelah melakukan pendefinisian kita kategorikan proses-proses itu apakah masuk *primary activities* atau *support activities* jadi seperti yang dicentang-centang ini bu. Jadi misalnya proses dalam IWA 2 tentang akreditasi dan mensertifikasi program termasuk dalam desain pendidikan dan penilaian pembelajaran itu menurut saya bu.

Partisipan 2: jadi nanti yang menjadi tugas saya apakah saya setuju dengan pengkategorian ini?

Pewawancara: iya bu sama pemodelan ini apakah sesuai atau tidak. Lalu setelah kita ketegorikan itu kita kategorikan lagi dalam siklus pdca, setelah mengetahui proses-proses ini kita memodelkan dengan BPMN.

Partisipan 2: ini BPMN versinya anda atau versi existingnya?

Pewawancara: versi saya bu tapi di dalam aktivitas-aktivitasnya kita ambil dari proses IWA 2.

Partisipan 2: saya mulai baca dulu ya.

Pewawancara: iya bu silahkan.

Partisipan 2: saya lihat dokumen IWA 2 mbak, soalnya kan IWA 2 poin aja mbak. Pembagian *primary activities* berdasarkan apa mbak?

Pewawancara: berdasarkan kalusul empat bu dalam IWA 2.

Partisipan 2: saya mau tanya dulu mbak, mbak mengkategorikan centang ini berdasarkan apa?

Pewawancara: dari pemikiran saya bu pemodelan saya sendiri.

Partisipan 2: kalau kayak gini bisa dimodelkan seperti apa. Desain pendidikan ini adalah aktivitas yang terkait dengan akreditasi, ataukah akreditasi ada di dalam desain pendidikan?

Pewawancara: definisi desain pendidikan secara umum mencakup aktivitas-aktivitas di pendidikan

Partisipan 2: hubungannya sama akreditasi?

Pewawancara: dari pemodelan desain pendidikan, bagaimana desain pendidikan itu bisa berjalan sesuai dengan tujuan dapat bersaing dengan organisasi pendidikan yang lain jadi kan kalo ada aktivitas mengakreditasi program itu kita masuk ke desain pendidikannya bagaimana pendidikannya itu dikelola?

Partisipan 2: sebenarnya di akreditasi itu juga melihat bagaimana pengembangan kurikulumnya itu yang saya agak merasa bingung karena biasanya akreditasi itu kan sama kayak audit jadi dia posisinya menyeluruh. Ketika kita berbicara mengenai desain pendidikan maka harus jelas pembatasan definisi antara desain pendidikan dengan pengembangan kurikulum apakah desain pendidikan ini contohnya saya ingin menghasilkan lulusan yang punya kompetensi ini ini ini apakah sampai segitu saja kemudian sehingga kurikulum ini focus kepada untuk bisa mencapai kompetensi itu si anak harus mengambil mata kuliah apa saja. Nah itu yang harus dipastikan definisi antara kedua ini rancu kalau bisa dibilang pengembangan kurikulum juga bisa masuk di dalam desain pendidikan. Kalau menurut IWA 2 bagaimana perbedaan desain pendidikan dan pengembangan kurikulum apa?

Pewawancara: kalau di IWA 2 tidak dijelaskan

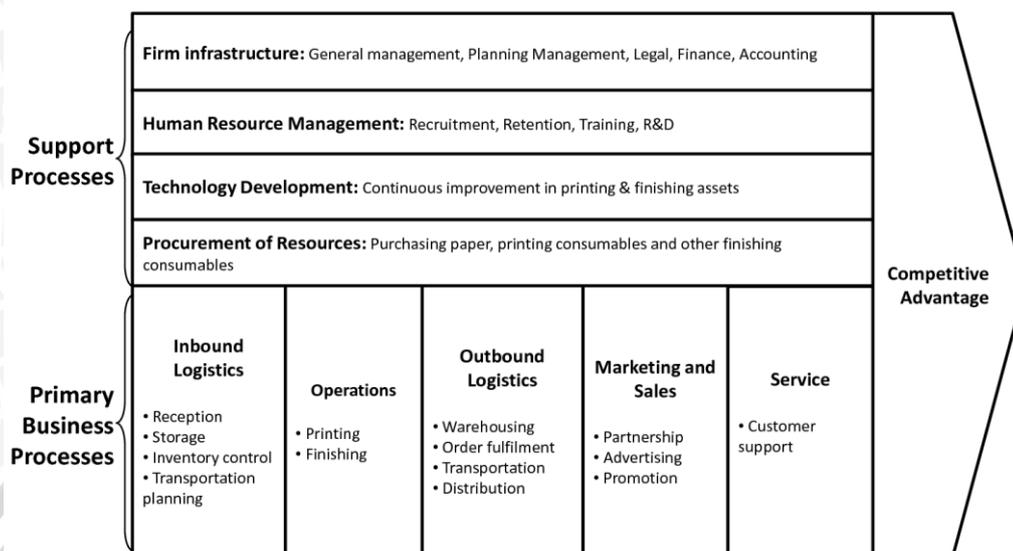
Partisipan 2: nah itu yang menjadi sangat rancu. Karena sebenarnya yang dikatakan pendidikan adalah proses dimana perencanaan, penyampaian, sampai pada penilaian nah hal tersebut itu jadi satu kesatuan maka saya agak sedikit bingung ketika akreditasi itu hanya mencakup hanya pada desain pendidikan dan penilaian pembelajaran. Kemudian untuk *plandocheckact* nya jelas karena dia adalah sebuah siklus. Kalau dalam pendidikan dia tidak boleh putus. Kemudian memperoleh bahan dan sumber daya lainnya adalah sumber daya lainnya sumber daya apa mbak?

Pewawancara: sumber daya yang nggak Cuma sdm aja tapi juga kayak pengadaan barang,

Partisipan 2: lah ini artinya bahan belajar atau bahan yang mendukung Karena kalau kita ngomongin pengadaan bukankah dia juga ada hubungan infrastruktur kayak gedung bedanya sarana dan prasarana. Seharusnya infrastruktur juga masuk ketika pengadaan juga disebut kalo pengembangan teknologi melakukan administrasi layanan itu dia masuk ke infrastruktur. Kenapa mbak melakukan administrasi layanan masuk ke dalam infrastruktur?

Pewawancara: jadi saya pernah baca dicontohnya Michael Porter di infrastruktur ada pengelolaan keuangan atau akuntansi. Fungsi-fungsi seperti itu masuk di infrastruktur. Oleh karena itu administrasi layanan saya masukkan dalam infrastruktur karena sebagai pendukung dari pelaksanaan proses pendidikan

Porter Value Chain Template



Sumber : <https://bryantanner.wordpress.com/2012/09/12/porters-five-forces-swot-analysis-value-chain-etc/>

Partisipan 2: kalau kaitannya dengan sdm arahnya lebih kemana?

Pewawancara : kalau sdm seperti proses perekrutan, pengembangan, pelatihan,
 Partisipan 2: untuk yang mengalokasikan ruang ini nggak masuk dalam pengadaan ya mbak? Pengadaan itu definisinya apa?

Pewawancara: pengadaan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan di pendidikan bisa dari pengadaan barang atau sdm

Partisipan 2: karena gini mbak, kalo kita ngomongin masalah ruang kelas laboratorium, bengkel pada dasarnya sama yang membedakan itu adalah susunannya fungsinya. Karena fungsi itu dari mana, kita taunya dari barang nah maka seharusnya inrastruktur ini lekat dengan pengadaan karena sarana selalu rekan dengan prasarana. Prasarana itu infrastruktur. Jadi kalo sarana itu kaak meja, computer kalo prasarana itu kayak gedung atau ruang. Maka nggak bisa dipisah, bagaimana anada membedakan antara ruang kelas sama laboratorium kalau ternyata di dalamnya nggak ada apa-apanya yak an? Nggak bisa bedain. Mengalokasikan beban mengajar, menilai kinerja jadi ini menilai kinerja secara umum atau kinerja dosen kalau yang di nomer 8.

Pewawancara : kinerja dari setiap aktivitas itu bu

Partisipan 2: jadi semua ya, umum ya. mengkomunikasikan praktek terbaik, itu kayak gimana mbak?

Pewawancara: mengkomunikasikan dan menerapkan praktek terbaik dari aktivitasnya contohnya misal dalam pengajaran praktek apa yang terbaik yang harus disampaikan kepada mahasiswanya tapi sebelum itukan dilakukan perencanaan dulu bu dan mengkomunikasikan dari perencanaan itu



Partisipan 2: jadi misalnya pertama kali ngajar kemudian ada SAP, kontrak kuliah seperti itu atau bagaimana? Praktek terbaik ini praktek apa

Pewawancara: praktek terbaik dalam mengajar

Partisipan 2: kita tau praktek terbaik dalam mengajar itu ketika kapan. Jadi saya udah ngajar jadi saya tau cara mengajar yang baik untuk mata pelajaran ini itu seperti ini kemudian bagaimana mengkomunikasikan itu dalam konteksnya ini itu seperti apa? Jangan-jangan pengartiannya bukan hanya dalam pengajaran saja tapi lebih dari bagaimana mengelola pendidikannya secara umum. Contohnya, ternyata Ub atau FILKOM ini sendiri *best practicenya* adalah kita memisah antara kelas praktikum dan kelas teori dimana kelas praktikumnya itu dipegang oleh asisten misalnya semacam itu lah itu *best practice*, kemudian bagaimana cara mengkomunikasikannya adalah dengan cara dimasukkan dalam desain pendidikan contohnya di awal tentang kurikulum anda sudah bener nih pppn itu apa? Penyampaian pendidikan benar, kemudian pengembangan kurikulum benar maka juga harusnya pada desain pendidikan. Karena contoh umpamanya disini ada 4 sks praktikumnya 1 sks berarti 3 1 ya ternyata *best practicenya* di FILKOM itu 3 1, 3 teori 1 praktikum bagaimana cara mengkomunikasikannya? Kita harus memasukkan ke desain pendidikan, nah akan dievaluasi berapa tahun sekali mungkin tahun yang akan datang bisa balik menjadi 2 2 2 sks teori dan 2 sks praktikum artinya dari desain pendidikan terus turun ke pengembangan kurikulum ini yang lebih detail karena apa? Karena pada evaluasi dengan 1 sks praktikum anak-anak masih kurang untuk menguasai jadi kesimpulannya desain pendidikannya diubah nih praktikumnya dibanyakin menjadi 2 sks misalnya seperti itu kan bisa aja terjadi berarti menurut saya ada desain pendidikan pengembangan kurikulum dan juga penyampaiannya kalo *do nya* bener. Kemudian mengkomunikasikan rencana sistem manajemen mutu di organisasi ya desain pendidikan apakah dari support tidak ada di dalamnya? Contoh kita punya ujmk kita punya gjm disini kemudian bagaimana cara kita mengkomunikasikannya berarti kita butuh apa?

Pewawancara: SDM

Partisipan 2: betul, SDM itu harus ada karena tidak semua orang mampu menempati posisi di sana 1 dia memang harus pernah merasakan atau mengelola 2 mungkin mereka harus training jadi assessor kan nggak harus ngasal maka menurut saya SDM juga penting disitu. Mengubah informasi menjadi pengetahuan, lah karena kita jua di IT poin 11 ini saya berfikiran ada hubungannya dengan pengembangan teknologi

Pewawancara: soalnya segala informasi itu bisa dilakukan atau melalui website atau yang lainnya

Partisipan 2: iya jadi kita gini, ketika informasi menjadi pengetahuan berarti kan kita harus ikut atau berinteraksi nah interaksi ini kita 1 bisa melalui buku atau desain pendidikan contoh pertama anda masuk anda pk2maba dijelaskan nanti kita kuliah selama 4 tahun segala macamnya, mengubah informasi menjadi pengetahuan orang-orang jadi tahu kalau kuliah 4 tahun kemudian dari penyampaian pendidikan *dosen* ketika dikelas itu masuk kemudian jelasin untuk mendapatkan kalian bisa lulus 4 tahun anda harus mengikuti mata kuliah

prasyarat nih maka di matakuliah ini anda harus lulus berarti an anda harus mengubah informasi yang biasa menjadi sebuah pengetahuan karena dia mengalami itu nah kemudian dalam hal ini menurut saya perkembangan teknologi juga akan ikut karena kita ada siakad kita ada elearning pembelajaran di mana tidak terbatas pertemuan fisik apalagi kita orang IT mungkin akan berbeda kalau ada di fakultas lain. *Value chain*nya akan berbeda, maksudnya ada perkembangan IT di sana kemudian melakukan tindakan korektif dan pencegahan ini dalam hal apa ya. Soalnya kita harus tahu dalam konteks apa, definisi apa.

Pewawancara: tindakan korektif dilakukan untuk mencegah terulangnya ketidaksesuaian

Partisipan 2: ketidak sesuaian itu dalam hal apa ya? Oh atau mungkin gini contoh kadang ka ada *dosen* yang ngajar terus membuat SAP dia 1 semester menyampaikan apa nah *dosen* ngasi berita acara dan *dosen* melaporkan tiap minggunya tiap pertemuan dia harus menyampaikan apa nah kemudian bagaimana cara melakukan tindakan korektif dan pencegahan biasanya di kroscek antara si berita acara yang sudah dilaksanakan setiap minggunya sama SAPnya sesuai apa enggak nah kurang lebih semacam itu ketika ada kesalahan atau pencegahan biasanya kita akan lihat lagi oh ternyata diberita acara seharusnya saya sudah sampai pada materi yang di minggu lalu tapi saya belum sampai itu maka apa yang harus saya lakukan? Oh saya harus ganti pertemuan nah kayak gitu nah itu harusnya masuk ke desain pendidikan iya, ... iya kemudian korektif dan pencegahan itu masuk ke?

Pewawancara :penilaian pembelajaran?

Partisipan 2: ehm bukan kalo penilaian pembelajaran itu kaitannya dengan kalo anda belajar itu gimana sih cara menilainya kecuali anda mikirnya gini evaluasi pendidikannya itu lebih besar jadi gimana sih *dosennya* ngajar sudah benar atau belum nah itu yang sebenarnya nggak ada disini. Supervisi bagaimana sih si *dosen* mengajar dengan baik atau belum kita taunya mengajar dengan baik atau enggak kan dari berita acara yang tadi selebihnya kan nggak dimonitoring disini jadi nggak usah masuk ke penilaian

Pewawancara:cukup di desain pendidikan?

Partisipan 2: iya tapi melakukan tindakan korektif kenapa nggak masuk ke *check* mbak?

Pewawancara: iya bu seharusnya *check* sama *action*

Partisipan 2: iya, karena mau nggak mau feedbacknya harus di *check*. Kemudian menentukan pengukuran yang sesuai atau bernilai untuk pemantauan. Nah ini sebenarnya juga masuk kemudian sebelum saya siapa lagi yang sudah mbak temui? Bu Rekyan?

Pewawancara: Bu Rekyan masih besok bu.

Partisipan 2: ya nanti silahkan diimbangkan lah. Seharusnya penilaian pembelajaran juga masuk mbak di nomor 13 pengukuran itu juga evaluasi. Kalau dia praktikum seharusnya dia menyelesaikan tugasnya nggak mungkin dia praktikum saya kasih dia teori itu nggak nyambung kan kalau saya pengen ngukur teorinya maka saya ngasih soal pilihan ganda masih nyambung kalau saya pegen

tahu seberapa paham solusi masalah dari studi kasus maka saya kasih soalnya essay maka pengukuran ini akan penting pada penilaian pembelajaran termasuk di dalamnya instrument tes. Metode pengajaran, masuk juga loh mbak di penilaian jadi metode itu juga mencakup bagaimana materi itu berhasil atau tidaknya termasuk ppm jadi termasuk di dalamnya *check*

Pewawancara: segala sesuatu yang penilaian pembelajaran itu *check* ya bu ya

Partisipan 2: iya, karena *check* itu kan berkaitan dengan feedback apakah dia hasil dari evaluasi mempengaruhi proses berikutnya kan definisinya *check* kan seperti itu termasuk juga di dalam metode pembelajaran. Kita pengen pilih metode yang sesuai dengan materi kemudian contoh saya pengen ambil metode itu saya pengennya misal elearning karena anak-anak harus bisa mengimplementasikan atau menggunakan IT dalam pembelajaran ini kemudian bagaimana evaluasinya apakah saya harus menggunakan IT? Ya bisa jadi, masak iya saya pakai metode pembelajarannya IT kemudian tiba-tiba ujiannya manual atau kalau nggak gitu ujiannya sama sekali tidak mengukur kemampuan dia dalam menggunakan komputer artinya penilaian juga akan dipengaruhi oleh pemilihan metode. Nah berhasil atau tidaknya harus di *check* kan harus direncanakan menggunakan RPP jadi kalo misalnya dosen mau ngajar dia nyiapin *do* dia harus melaksanakan dalam kelas *check* dia harus mengevaluasi anak ini benar paham nggak sih dengan informasi yang disampaikan dosen. Kalau evaluasi penilaian pengukuran itu biasanya ada *check*nya. Nah kalo ini merancang dan mengembangkan materi kurikulum atau silabus hm ya benar. Validasi kurikulum, ini yang bikin nggak kebalik-balik tah? Nah saya yang bingung disini, hasil validasi itu bukankah hasil dari pengukuran juga? Ini maksudnya apa? Hasil validasi itu apakah oke saya bikin kurikulum nih silabus tolong dong team teaching yang ada di saya dilihat benar nggak sih konten yang saya ajarkan divalidasi biasanya gitu. Nah apakah di dalam sini tidak ada proses *check*nya? Itu yang saya tanyakan.

Pewawancara: seharusnya ada ya bu

Partisipan 2: iya karena dia kan mengembangkan hasil validasi Karena aneh di 16 kamu ada *plandocheckaction* lah 15 nggak usah di *check* sedangkan seharusnya kita kan validasi dulu habis validasi baru eh eh nggak kebalik tah mbak? Saya bingung nih, logikanya gimana sih ini merancang dan mengembangkan kurikulum baru divalidasi atau divalidasi dulu hasilnya dibuat mengembangkan

Pewawancara: ini sepertinya posisinya nggak berurutan bu

Partisipan 2: nggak berurutan ya, hm lah itu makanya saya jadi bingung. Karena nggak logis juga kalau merancang di atas ada *check*nya di bawah nggak ada *check*nya. Mengembangkan katalog mata kuliah, katalog itu kan menyeluruh mbak ya nggak cuman masalah mata kuliah termasuk peraturan desain pendidikan pun juga ada katalog itu termasuk anda S1 harus dating 16x pertemuan minimal 80% buat ikut UAS IPK minimal berapa untuk bisa ambil sks 24 katalog kan sampe itu ya jadi ada desain pendidikan nggak Cuma kurikulumnya aja nggak cuman kalian mengambil mata kuliah apa. Kemudian mengembangkan bahan pengajaran itu juga ada pengembangan teknologi lho mbak. Kemudian mengembangkan mengkaji dan memperbarui rencana studi

dan kurikulum menurut saya 19 itu PDCA karena di pedomannya UB itu minimal 4 tahun sekali kurikulum harus diperbarui jadi sudah ada atumannya kemudian di setiap kurikulum itu harus ada dasarnya kenapa mata kuliah ini dihapus kenapa mata kuliah ini sks nya harus turun atau dinaikkan itu harus ada dasarnya. Dasarnya dari mana, ketika *check* atau mungkin ketika kuisisioner ke mahasiswa tidak relevan contoh anda jurusan sistem informasi tapi disuruh belajar robotic kepake nggak? Nggak kan. Nah harusnya ada PDCAnya disitu. Direncanakan didesain kemudian *dheck* kemudian dilaksanakan *action*. Memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan material, oke bener. Memastikan bahwa persyaratan ISO di diketahui dan diimplementasikan dan dipelihara, di IWA ini tidak ada penjaminan mutu gitu ya mbak ya, di *value chain*nya. Jadi anda sebelum masukin ke *value chain* itu nggak ada sub quality assurance, nggak ada ya soalnya pertanyaannya kok lebih ke arah quality assurance termasuk memastikan persyaratan ISO itu.

Pewawancara: jadi IWA 2 itu kan bagian dari ISO 9001 tapi IWA 2 berfokus pada pendidikannya.

Partisipan 2: berarti kalau kayak gitu, yaudah desain pendidikan bener. Menetapkan masukan informasi untuk memenuhi kebutuhan sumber daya ya bener. Ini sampai ke bisnis proses? Banyak ya ternyata. Menetapkan kebijakan mutu yang memungkinkan semua organisasi untuk mengetahui visi dan misi, nah harusnya di penyampaian pendidikan juga ada mbak karena biasanya kalo kita ngajar kita ngasih tau di awal harus bisa ini ini jadi di penyampaian awal harus ada di ppn kemudian itu harus direncanakan *plan* berarti. Kemudian menetapkan metode untuk memverifikasi kinerja akademik, kalau menetapkan metode di sana menetapkan kebijakan di bawah *plando* di atasnya *plan* itu gimana mbak pertimbangannya?

Pewawancara: metode itu apa yang harus dilakukan.

Partisipan 2: kalau kebijakan mutu kira-kira outputnya dalam bentuk apa sih?

Pewawancara: manual mutu

Partisipan 2: kalau dia metode harusnya berupa apa?

Pewawancara: manual prosedur, instruksi kerja.

Partisipan 2: berarti harusnya sama, karena keluarannya sama kecuali menetapkan metode adalah hal yang jauh lebih teknis maksudnya dia sudah eh iya bener-bener. Jadi kalau anda ngomongnya manual mutu benar karena manual mutu adalah umum termasuk di dalamnya ada penyampaian pendidikan kemudian kalo metode itu lebih ke teknis kayak MP sama IK itu menempel pada kegiatan spesifik. Yaudah bener berarti. Menetapkan sasaran mutu untuk tujuan dan niata yang dinyatakan dalam kebijakan mutu dalam tindakan operasi nah apalagi ini mewujudkan dalam tindakan operasi seharusnya dia lebih ke teknis juga harusnya ada *do* nya. Mengevaluasi kurikulum saat ini, pengembangan kurikulum evaluasi bener sebenarnya termasuk juga dalam pengembangan teknologi kalau kita membahas tentang evaluasi kurikulum saat ini contoh yang lagi ngehigh dulu database pake MySql selesai tapi sekarang harus pake IBM atau Oracle seiring juga kerjasama makan pengembangan teknologi akan mempengaruhi evaluasi kurikulumnya rujukannya jjadi nambah *check*nya udah

bener. Mempekerjakan staf administrasi dan staf pengajar sdm ya benar. Mengidentifikasi tindakan pencegahan, ya benar. Mengidentifikasi populasi didik yang menjadi sasaran ini apa yang diidentifikasi?

Pewawancara: kalau pemahaman saya itu dari peserta didik itu menonjolnya di mana, lebih keminatan. Sasaran dari pendidikannya itu bagaimana, terus keminatan dari peserta didik itu seperti apa

Partisipan 2: yang diidentifikasi kira-kira prinsipnya apa nih, keminatannya saja atau? Ataukah dia mengidentifikasi kira-kira si calon mahasiswa itu yang akan dipromosikan FILKOM ataukah dia yang sudah menjadi mahasiswa itu yang menjadi saya bingung. Mengidentifikasi populasi, oh ternyata populasi yang paling banyak di FILKOM UB ini anak Jakarta oh jadi saya harus promosinya ke Jakarta apakah seperti itu ataukah yang keminatan yang mbak maksud tadi? Mana wes yang menjadi batasanmu, kamu harus pilih batasan mana biar jelas masuk ke BPMN lebih ke peserta didik yang sudah menjadi peserta didik atau peserta didik yang masih calon.

Pewawancara: kalau yang menjadi sasaran itu berarti yang belum bu ya?

Partisipan 2: belum tentu, sasaran itu bisa menjadi yang sudah.

Pewawancara: yang sudah kemudian di didik?

Partisipan 2: yang sudah kemudian di didik kemudian kalo gitu asumsinya identifikasi dia mau diarahkan ke jadi lulusan yang punya kompetensi apa kayak keminatan tadi. Kalau kamu pilihnya keminatan, pengembangan kurikulum pun juga ikut karena kaan mata kuliah keminatan masuk ke pengembangan kurikulum sdm kan kaitannya dengan siapa yang mau ngajar. Menginventarisasi jadwal pemeliharaan infrastruktur, oke. Menginventarisasi peralatan laboratorium oke. Manajemen proses pembelajaran seharusnya kalau manajemen proses pembelajaran terkait sama penyampaian pendidikan sama penilaian pembelajaran juga itu benar PDCA kalo pemeliharaan infrastruktur iya benar *do*, tinjauan manajemen lain-lain ya oke. Tinjauan manajemen dari sistem manajemen mutu ya oke lain-lain. Proses pemasaran dan perekrutan sdm benar. Mengukur kinerja organisasi untuk memantau pemenuhan kebijakan nggak *do* dan *check* tah mbak?

Pewawancara: *do* itu karena mengukur kinerjanya.

Partisipan 2: jadi saya ngukur nggak cuma sekali satu aspek, saya melakukan *do* pengukuran *check* saya memverifikasi ke berbagai pihak contoh seumpama kita mau audit biasanya kalau kita mau audit kita akan konfirmasi ke berbagai level manajemen benar nggak sih nggak ada *dokumen* oh ternyata benar nggak ada *dokumen* berarti oke nilainya turun makanya *do* sama *check* untuk mengukur kinerja organisasi. Cara penyampaian nah, penyampaian apa ini yang dimaksud? Deliverynya jadi sangat luas mbak delivery informasi delivery layanan delivery pembelajaran ini mau delivery apa. Ini suatu saat di siding harus ditegaskan. Gimana coba kamu ngambil kesimpulan, oke kalau begitu saya coba masuk ke proses pembelajaran berarti proses penyampaian proses pembelajaran kalau dia dikatakan bagaimana konteks di awal ini kan jadi proses pembelajaran bagaimana pengukurannya penyimpanan data dan tools yang mendukung jadi saya masuk konteksnya cara penyampaian pembelajarannya kalau itu berarti

bener dp pk ppn, ppm enggak kecuali anda belajar ngomongin masalah evaluasi itu ppm ikut kemudian pengukuran keberhasilan kevalidan itu ppm ikut kalau dia hanya cara penyampaian berarti tidak wajib ada pihak yang memberikan saya feedback contoh saya presentasi saya tidak peduli peserta dengerin apa enggak karena saya adalah fokusnya pada bagaimana saya menyampaikan sesuai dengan *planning* yang ada makanya masuk ke *do* tapi kalo masuk evaluasi saya butuh orang-orang ini dengerin saya apa enggak maka dia masuk ke *check* ketika dia mulai merancang kayak tadi sampe ngukur sampe pada melihat memverifikasi maka dia ikut dalam *do* dan *check* jadi harus tau batasannya. Pemantauan dan proses pengukuran pendidikan ya ppm benar. Pengoprasian perpustakaan workshop laboratorium infrastruktur nggak ada sdm mbak ka nada operatornya. Pewawancara: iyaa bu, seharusnya ada.

Partisipan 2: perencanaan sumber daya dalam jangka pendek menengah dan panjang oke desain pendidikan masuk, sdm juga masuk. Nah pengadaan juga seharusnya masuk. Infrastruktur nggak masuk mbak ya? Kayak misalnya gedung ini kan berarti harus direncanakan juga jangka panjang. Menyediakan perpustakaan, audio visual computer oke infrastruktur. Menyediakan panduan praktik untuk laboratorium lho kok ppm?

Pewawancara: cara penyampaiannya bu

Partisipan 2: oh panduannya ya iya iya bener. Menyediakan layanan keamanan keselamatan dan perlindungan sipil k3 *do* oke. Menyediakan layanan *dokumen* untuk proses pembelajaran antara di kelas, laboratorium, dan perpustakaan, menyediakan kapabilitas pengajaran. Kapabilitas pengajaran ini apa sih mbak?

Pewawancara: kemampuan pengajaran

Partisipan 2: kemampuan dalam hal apa? Kemampuan ini maksudnya kemampuan fasilitasnya atau kemampuan si *dosen* dalam menyampaikan

Pewawancara: dalam proses belajar mengajarnya bu

Partisipan 2: oh berarti lebih ke fisik fasilitasnya atau ke *dosennya*?

Pewawancara: ke *dosennya*

Partisipan 2: hm oke. penerbitan buletin organisasi untuk berkomunikasi dengan peserta didik dan pihak yang berkepentingan, bulletin organisasi? Ada ya mbak di sini?

Pewawancara: mungkin seperti majalah di recording itu bu.

Partisipan 2: oh berarti pengadaan harusnya mbak

Pewawancara: infrastruktur termasuk juga nggak bu?

Partisipan 2: saya ragu kayaknya enggak

Pewawancara: pengadaan

Partisipan 2: iya, karena dia nggak berkaitan dengan maksudnya dia nggak harus buat percetakannya di sini gitu percetakannya bisa di luar dan setau saya ini kan lingkupnya fakultas ya atau universitas

Pewawancara: studi kasusnya? Sistem informasi bu

Partisipan 2: sistem informasi, oh berarti infrastruktur itu tanda Tanya nanti dikonfirmasi sama bu rekyan coba di kroscek. Memelihara akreditasi program, gelar profesional, dan studi pasca-sarjana, ini sama kayak yang tadi mbak memastikan ISO, sama nggak kalo di rasa-rasa memastikan persyaratan ISO

terpenuhi yang ini mendapatkan dan memelihara. Kalau mendapatkan itu berarti *do*, yaudah bener berarti cukup. Menyeleksi dan mendaftarkan peserta didik bener. menspesifikasikan perubahan dalam kegiatan instruksi dalam pembelajaran, masuk. menyatakan bagaimana kesenjangan harus dipenuhi dalam hal kinerja dan menyatakan dasar pemikiran nggak lainlain juga mbak? Biasanya kalau ada hubungannya dengan kesenjangan yang harus dipenuhi tentang kinerja biasanya kan ada peran berbagai macam kayak gjm ujm itu dari sisi penjaminan mutu kemudian dari stakeholder yang paling tinggi, kesenjangan itu biasanya disampaikan dari yang atas dia akan melakukan *planning* di tahun depan oh ada kesenjangan seharusnya kelasnya ditambah atau mungkin mahasiswanya kurang banyak kalau gitu kalau ada lain-lainnya di *checkmu* cocok kalau Cuma di desain pendidikan *plandocheck* mu jadi kurang karena siapa yang ngecek.

Pewawancara: iya bu jadi kalau misal menggunakan lain-lain itu pake *check* juga bu?

Partisipan 2: bisa biasanya gjm ujm diteruskan kayak ke dekan atau disampaikan, pak kita mau akreditasi nih tapi kok dihitung-hitung mahasiswanya terlalu kurang atau terlalu banyak gitu kan nggak bisa gjm langsung memutuskan nambah *dosen* kan pasti harus di *check* dulu dari atasannya itu yang perlu *dicheck*. Nah, nanti masalah pengadaan atau enggak nanti di luar konteks. perencanaan strategis dengan mempertimbangkan tujuan dan sasaran masa depan organisasi *plan* oke bener. Pelatihan personil pendukung sdm *do* ya bener. Bimbingan dan konsultasi tentang peluang kejuruan ehm saya nggak tau ini kan arahnya ke bkpk ya kalau bkpk seharusnya masuk mana berarti? Lain-lain kah atau cukup penyampaian pendidikan

Pewawancara: lain-lain bisa, penyampaian pendidikan bisa, sdm juga bisa

Partisipan 2: nah sdm kalau kaitannya sama pengadaan kayaknya ehm bentar kalau di sistem fungsional bisnis itu sdm iya ya harusnya ada juga kayak *advice* oh kamu cocok nanti kerja dibidang ini kayak pengarahannya iya ya harusnya ke sdm bukan lain-lain tetep *do*. Memverifikasi bahwa persyaratan sistem manajemen mutu telah dicapai ppm ya? Kan manajemen mutu telah dicapai, ini pekerjaannya ujm mbak kan memverifikasi sistem manajemen mutu selain kita mengevaluasi kita juga memverifikasi. Memverifikasi bahwa sumber daya yang cukup telah disediakan untuk mencapai sasaran mutu ya bener. memverifikasi bahwa prosedur untuk pencapaian tujuan pendidikan telah dilaksanakan sepenuhnya.

Pewawancara: prosedur bu

Partisipan 2: iya prosedur, harusnya masuk mana?

Pewawancara: lain-lain?

Partisipan 2: berarti sama kayak tadi, iya ya harusnya lain-lain. Oke masuk ke desain, ini ada berapa desain mbak?

Pewawancara: ada delapan bu

Partisipan 2: ini sudah dikonsultasikan ke pak adit?

Pewawancara: sudah kemarin.

Partisipan 2: ada tambahan nggak dari pak adit tentang bpmn?

Pewawancara: kalau menurut saya sendiri ini kan masih secara umum bu jadi saya nggak tau ini modelnya ada alternatif lain atau tidak kayak gimana sementara ini yang saya modelkan masih seperti ini.

Partisipan 2: ini kan urutannya yang tadi ya dari pertanyaan coba plek masukkan disini (gambar)

Pewawancara: iya bu

Partisipan 2: menyediakan kapabilitas pengajaran?

Pewawancara: dapat dilakukan dengan metode pengajaran, cara penyampaian, mengubah informasi menjadi pengetahuan.

Partisipan 2: evaluasinya di sebelah mama mbak? Mengajar itu harus ada evaluasi

Pewawancara: di desain pendidikan itu yang kita kategorikan tadi itu kita masukkan dan modelkan dalam bpmn

Partisipan 2: iya bukan kah ada evaluasi kan ya poinnya? Nah itu

Pewawancara: jadi nanti ada aktivitas lain ya bu?

Partisipan 2: heem gini deh gimana kita mengatakan seseorang dosen mempunyai kapabilitas mengajar ketika dia hanya bisa memilih pengajaran, menyampaikan kemudian mengubah informasi menjadi pengetahuan tapi dia tidak bisa ngetes kan jadi sangat aneh, nah setelah dia melakukan sampai evaluasi kemudian masuk akal melakukan tinjauan manajemen karena yang ditinjau dari tinjauan manajemen itu kan dilihat gimana instrumentasinya setumpuk ini kan menjadi bukti gimana si dosen melakukan evaluasi terhadap pembelajaran yang sudah ada nah itu disini yang nggak ada. Tinjauan manajemen dari sistem manajemen mutu yang menentukan pengukuran yang sesuai oke cukup itu sih evaluasinya yang nggak ada. Terus ini lanjut ke nomor 2, ini punyaanya top manajemen. Loh kok top manajemen ini ranahnya top manajemen tah?

Pewawancara: iya bu, tapi seharusnya banyak stakeholder yang berkaitan juga bu ya

Partisipan 2: nggak salah nempatin mbak bpmnnya? Saya agak bingung, apakah metode pengajaran itu ditentukan oleh manajemen?

Pewawancara: dosen bu

Partisipan 2: kan, dikonsultasikan sama pak adit karena Anda sudah terlanjur metode pengajaran, cara penyampaian itu bukan haknya top level manajemen. Top level manajemen itu lebih kepada oke kalao saya butuh infrastruktur saya butuh gedung baru dong pak atau saya butuh lab baru itu top manajemen. Tepi mengenai teknik pembelajaran itu hak prerogatifnya si dosen entah dia mau mengevaluasi coursenya 2 kali 3 kali metodenya full penuh atau ketemunya 1 jam habis itu latihan kan itu haknya dosen jadi pemodelan ini menurut saya masih kurang benar. Terus merancang dan mengembangkan kurikulum oke, mengembangkan mengkaji dan memperbaiki rencana studi kemudian kondisinya mengembangkan bahan pengajaran mengembangkan katalog mata kuliah metode pengajaran oke mengkomunikasikan praktek terbaik merancang pengembangan mengembangkan hasil validasi dari kurikulum atau silabus oke

benar. Nah ini *dosen* udah bener ini masuk sini, menyediakan kapabilitas pengajaran kan udah ini nggak konsisten mbak.

Pewawancara : yang desain pendidikan ya bu?

Partisipan 2: disini kan kamu Cuma sampai ke mengubah informasi menjadi pengetahuan ayo coba dilihat itu ada 3. Kelima infrastruktur perlengkapan emang perlengkapan ya mbak kata-katanya?

Pewawancara: iya bu. Ini seharusnya bulletin bu ya.

Partisipan 2: kenapa?

Pewawancara : tadi kan di pengadaan tapi ini di infrastruktur, jadi di pindah.

Partisipan 2: boleh, tapi anda nanti harus menggabungkan beberapa pendapat kan ya, jadi jangan buru-buru dipindah dulu kata saya pastikan responden sudah tau sudah di evaluasi kemudian lihat kecenderungannya kemudian kalau memang fifty fifty lihat lagi definisinya. Kemudian muara yang paling terakhir adalah anda yang paling berhak untuk menentukan batasan dari ini semua. Jadi anda yang paling berhak di ubah apa enggakya itu hak anda sesuai dengan materi. Melakukan administrasi layanan ya benar. Habis ngomongin bulletin oragnisasi lalu ngomongin laboratorium itu yang agak janggal. Sumber daya manusia, menetapkan sasaran untuk mendeteksi kebutuhan sumber daya nanti dicocokin lagi sama centangan tadi ya. Lane 4 ini apa sih? Lain-lain?

Pewawancara : bukan bu, itu seharusnya SDM tapi saya lupa menggantinya.

Partisipan 2: ini saya jadi bingung, menyediakan kapabilitas pengajaran masuk di mana-mana di SDM ada di *dosen* ada di top manajemen adanggak overlap ta mbak?

Pewawancara: kapabilitas pengajaran masuk dalam desain pendidikan, penyampaian pendidikan, sama SDM. *Dosen* iya, top management enggak bu ya, sama di SDM.

Partisipan 2: SDM apa?

Pewawancara: penyampaian pendidikan.

Partisipan 2: oh iya, tapi kan tetep aktornya *dosen* kan?

Pewawancara: iya bu tetap *dosen*.

Partisipan 2: kalo mengalokasikan beban mengajar iya bener. Pengembangan teknologi, hm ini banyak yang berubah soalnya tadi ada yang dicentang nanti dilihat lagi di centang. Pengadaan atau procurement, kayaknya tadi pengadaan juga ada tambahan ya yang bulletin tadi. Pengembangan teknologi sama pengadaan tadi berubah, SDM tadi udah bener, terus infrastruktur ini otomatis berubah karena bulletin yang sehausnya pengadaan. Kemudian pembelajaran ini yang dicoret tadi, desain pendidikan terus sama yang penyampaian pendidikan disinkronkan lagi sama yang dicentang. Ada lagi yang ditanyakan?

Pewawancara: ini bu, dipertanyaan wawancaranya poin nomor 2 Apakah model IWA 2 yang telah diterjemahkan dapat dengan mudah dipahami?

Partisipan 2: cukup mudah untuk dipahami.

Pwawancara: Apakah tahapan-tahapan yang digunakan dalam memodelkan terjemahan IWA 2 sudah tepat?

Partisipan 2: Tahapan-tahapan itu yang mana?

Pewawancara: tahapan pemodelan bu

Partisipan 2: oh iya, sudah sudah.

Pewawancara: Apakah model terjemahan IWA 2 sudah dapat digunakan untuk membantu proses monitoring atau pengawasan?

Partisipan 2: Perlu perbaikan sih mbak, karena pemetaan jobdesknya masih apa ya masih agak rancu tapi andaikan itu sudah dibenarkan kemudian ada masukan dari yang lain saya rasa lebih mudah untuk menentukan SOP pun jadi lebih mudah berdasarkan BPMN yang sudah anda buat.

Pewawancara: Dari model yang penulis sampaikan apakah ada hal atau proses yang harus diperbaiki atau kurang tepat?

Partisipan 2: Ya sudah disampaikan.

Pewawancara: Apakah di FILKOM sudah menerapkan pedoman IWA 2? Program Studi apa saja yang menerapkan pedoman IWA 2?

Partisipan 2: Nah ini saya nggak tau, harusnya nanya ke Bu Rekyan. Apakah IWA itu ada ataukah ISO secara umum, setahu saya kalo prodi baru belum. Kalau prodi lama kemungkinan sudah menggunakan itu yang paling lama di sini itu Informatika sama SI jadi nanti coba dipastikan apakah sudah menggunakan IWA. Kemudian apakah proses pendidikan saat ini sudah sesuai dengan persyaratan IWA 2? Kalau dari yang anda sampaikan sudah, sebenarnya disini sudah cukup tertata. MPIK nya juga sudah jelas MPIK juga bisa di download di website jadi udah cukup. Penjaminan mutu disini sudah jelas, evaluasi juga sudah cukup kita juga ada auditnya dua kali ada AIM audit yang dari universitas ada audit akreditasi tahapannya pun juga sudah jelas.

Pewawancara: Menurut anda bagaimanakah penerapan IWA 2 itu?

Partisipan 2: Bagaimana penerapan IWA? Jadi yang perlu ditanyakan sebenarnya ke Bu Rekyan dipastikan apakah di FILKOM itu juga pakai IWA? Kemudian kalau sudah pakai IWA siapa saja yang sudah menggunakan kemudian apakah dampaknya karena apakah dia relevan dengan standar yang lain. Karena kita juga punya standar-standar. Kalau anda tau AIM, Audit Internal Mutu di Universitas Brawijaya itu mengakomodasi antara BAN-PT dengan ISO. Nah, jadi apakah IWA itu diterapkan sepenuhnya saya yakin enggak karena kita punya akreditasi nasional. Kemudian apakah poin-poinnya, kalau poin-poinnya belum tentu sesuai mbak karena ini poin-poinnya sangat sangat general sekali tandanya tidak bisa langsung serta merta diterjemahkan secara teknis di FILKOM ada beberapa hal kendala kemudian contoh deh yang paling sering K3 disini tuh jarang kalau harus focus kepada K3. Kalau memang kita fokusnya ke IWA mungkin standar K3nya sangat kompleks tapi di sini kan paling Cuma tabung pemadam kebakaran selebihnya kan nggak ada anda nggak disuruh pake katelpack, anda nggak disuruh pake baju praktikum, paling Cuma jaket. Saya pernah ngerasain kuliah versinya Teknik, kita katelpack harus ada, harus pake sepatu, rambut harus dikuncir nggak boleh kena, karena kalau kena kan rambut juga sebagai penghantar listrik juga kan ya jadi harus pake gitu. Nah kalau kita ngomongin masalah IWA tidak sepenuhnya dapat diterjemahkan. Pada penerapan IWA apakah ada kendala dalam penerapannya ya itu tadi tidak semuanya bisa diterjemahkan mungkin masalah penjaminan mutunya bisa. Kemudian masalah bagaimana proses pendidikan dinegara manapun proses pendidikan itu sama.

Perencanaan, penyampaiannya, habis itu evaluasi saya kira akan sama. Model seperti apa yang tepat untuk diterapkan dan digunakan dalam pengawasan di FILKOM? Ini pengawasan dalam hal apa ya mbak? Saya kok bingung.

Pewawancara: dalam monitoring, model apa yang tepat untuk monitoring.

Partisipan 2: sejauh ini yang berjalan yang cocok kita punya monitoring dari UJM jadi UJM akan mengecek MN MP IK RENSTRA PROKER itu sudah sesuai nggak kalau udah sesuai atau ada yang harus diperbaiki nanti UJM nya yang akan bekerja, UJM nanti akan dimonitoringsama GJM fakultas jadi GJM nanti dimonitoring sama universitas PJM, menurut saya sistem yang bertahap yang paling sesuai untuk kita karena kalau kita fokusnya langsung ke PJM saya rasa nggak akan tertangani yang dari prodi. Kemudian apakah ada solusi lain yang dapat memonitoring aktivitas-aktivitas pendidikan di FILKOM? Sebenarnya yang kurang di sini itu kalau menurut saya supervise. Jadi di sini kan saya belum tau sudah ditambahkan apa enggak disini tidak pernah ada saya tidak pernah tau ketika *dosen* mengajar kemudian apakah dia benar-benar dilihat di supervise atau dinilai, tapi yang ingin saya coba di PTI saya pengennya nanti ada *dosen* nilai nanti ada supervisinya. Supervisinya itu kaprodi, saya *dosen* biasa ada kaprodi masuk ke kelas kemudian dilihat apakah skenario pembelajarannya itu sudah sesuai dengan apa yang direncanakan kemudian materinya capaiannya sudah cocok nah itu dikatakan evaluasi yang paling teknis setelah itu bisa dilaporkan nanti itu bisa di record nanti dimasukkan ke UJM lah nanti yang kurang adalah monitoring secara lebih teknis. Saya nggak tau apakah bisa dimasukkan ke sini ataukah sudut pandangnya di ubah apakah IWA 2 ini poin-poinnya sudah tercakup, kalau poin-poinnya dari IWAa sudah tercakup sudah. Tapi kalau dibilang ada yang kurang ya itu tadi, kalau ke hal-hal yang lebih teknis itu kita tidak sampai. Kemudian kayak kita mau bikin soal, soal itu tidak sepenuhnya mau mengvalidasi tidak semua *dosen* mau mengvalidasi. Pokoknya saya terima terima nanti diujikan. Nah, padahal idealnya dalam dunia pendidikan ketika kita mau mengevaluasi soal itu harus diuji dulu soal itu harus dilihat baru kita kasih ke mahasiswa makanya kenapa kalau misalnya UTS ataupun UAS kita sering kelihatan lho ini nggak ada jawabannya bu, gitu kan. Nah itu seharusnya nggak boleh ada di pendidikan ada control harusnya.

Pewawancara: untuk yang mengvalidasi soal sendiri itu siapa bu?

Partisipan 2: biasanya tim teaching itu sendiri. Tim teachingnya sudah ada Cuma belum beroperasi secara maksimal karena *dosen*nya pada sibuk sendiri-sendiri kan dan prosedur itu tidak tertulis jadi belum maksimal. Ya mungkin kalau ada yang ditanyakan silahkan.

Pewawancara: sementara ini dulu bu ya, nanti kalau adarevisi dari pak adit atau pak tatang boleh saya ke sini lagi?

Partisipan 2: iya boleh

Pewawancara: terima kasih bu.

LAMPIRAN 5 - FORM PENILAIAN OLEH PARTISIPAN

Form Penilaian Pemodelan Proses IWA-2

Nama : Retyan PMP

Jabatan : Ketua GJM

| Pernyataan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
|--|---------------------|--------------|--------|---------------|
| Pemodelan dapat merepresentasikan proses yang ada dalam pedoman IWA 2 | | | ✓ | |
| Pemodelan dapat digunakan untuk memonitoring proses yang ada di Fakultas Ilmu Komputer | | | ✓ | |
| Pemodelan dapat dimengerti dan dipahami | | | ✓ | |
| Pemodelan dapat dikembangkan lebih lanjut | | | ✓ | |

Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan Anda:

Apa ada perbaikan yang perlu dilakukan?

Tidak

Ya, apa yang seharusnya perlu diperbaiki:

- Perlu diperjelas aktifitas yang sama pada proses utama yang berbeda. ^{terkait / tubung}
- Perlu batasan / concern yang lebih jelas, sehingga explore aktifitas bisa lebih menyeluruh. ^(sistem pendukung)
- Dalam pemodelan, ada baiknya langsung terlibat PPCA dan dokumen awal dari pros tsb sty memudahkan proses monitoring & evaluasi
- Ada baiknya diperjelas dulu mengenai produk, proses dan pelanggan, agar bisa mendefinisikan alur & proses secara lebih jelas.

Tanggapan Anda untuk pemodelan proses yang diusulkan:

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

31 Oktober 2016

Retyan RMP



Form Penilaian Pemodelan Proses IWA-2

Nama : Retno Indah R

Jabatan : Dosen

| Pernyataan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
|--|---------------------|--------------|--------|---------------|
| Pemodelan dapat merepresentasikan proses yang ada dalam pedoman IWA 2 | | | ✓ | |
| Pemodelan dapat digunakan untuk memonitoring proses yang ada di Fakultas Ilmu Komputer | | | ✓ | |
| Pemodelan dapat dimengerti dan dipahami | | | ✓ | |
| Pemodelan dapat dikembangkan lebih lanjut | | | ✓ | |

Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan Anda:

Apa ada perbaikan yang perlu dilakukan?

- Tidak
 Ya, apa yang seharusnya perlu diperbaiki:

Tanggapan Anda untuk pemodelan proses yang diusulkan:

- Sangat Baik
 Baik
 Cukup
 Kurang

Malang, 18 Agustus 2016



Retno Indah R, S.Pd., M.Pd.