

EVALUASI KINERJA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK MESIN FKIP UNS MENGUNAKAN METODE MALCOLM BALDRIGE CRITERIA for EDUCATION (MBCfE)

Eny Muyassaroh, Suharno, & Bambang Prawiro
Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Jurusan Pendidikan Teknik dan Kejuruan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta
Kampus : Jl. Ahmad Yani No. 200 Surakarta, Telp/Fax 0271 718419
Email : Enymuyassaroh.89@gmail.co.id

ABSTRACT

The quality of a course of study in a college is one that needs to be improved continuously (continuous improvement). Existence of a course of study in the future depends on how to improve the program of study and its performance. Performance of course of study can be measured not only by governments but it also from stakeholders accreditation, therefore, this study is used by ranking in which is determined by stakeholder. This research belongs a descriptive qualitative research. The data used in this study are primary and secondary data. The primary data is obtained from questionnaires from respondents who selected by purposive sampling. Secondary data is obtained from documents of program study and observation. The results of the study through implementing MBCfE assessment shows that the overall assessment scores are achieved 710.02. The score classifies Mechanical Engineering Education Department enters the excellent category as Industry Leader. Industry Leader means Mechanical Engineering Education Department in FKIP UNS has entered education industrial area, although it is still beginner. Industrial area means all operated PTM performance-based industry, such as management (management) including planning, value, and culture are presented / treated as industry. The category which shows performance is leadership with score of 77.15%. Excellence in leadership performance is an essential source of an organization's progress. The objective of this organization in Mechanical Engineering Education Department will be achieved if the leadership leads effectively. The lowest score emerges on the outcomes category of education activities. Recommendations for the lowest criteria are appropriate with the conditions of Mechanical Engineering Education Department in order to increase the services to customers by analyzing and following information up that has been achieved. Meanwhile, It also assesses the results that already achieved by Mechanical Engineering Education Department.

Keyword: *Mechanical Engineering Education, MBCfE, strategic planning, performance evaluation, graduated quality.*

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap dunia pendidikan pada era globalisasi sekarang ini sangat tinggi. Masyarakat membutuhkan pendidikan yang layak demi meningkatkan taraf hidup mereka, menghindari kesenjangan sosial. Pendidikan diharapkan dapat menjadi wadah untuk meningkatkan kompetensi baik dalam pengetahuan, sikap, maupun keterampilan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dunia pendidikan merupakan satu pranata dari kehidupan sosial yang kuat dan berwibawa serta mempunyai peranan yang strategis membangun peradaban bangsa.

Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Bab I Pasal 1 ayat (1): pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara”.

Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS merupakan penghasil dan pengembang tenaga kependidikan bidang keahlian teknik mesin yang berkarakter kuat dan cerdas. Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS seharusnya mempunyai standar yang tepat untuk menilai kinerja seluruh dosen maupun karyawan.

Penilaian kinerja yang dilaksanakan oleh program studi selama ini belum terstruktur dan terdokumentasikan dengan baik. Evaluasi yang dilakukan oleh program studi selama ini belum bisa menilai secara menyeluruh dari tingkat pimpinan prodi hingga dosen dan karyawan. Evaluasi ini penting dilakukan agar program studi mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan layanan pendidikan secara terus menerus.

Malcolm Baldrige Criteria for Education (MBCfE) merupakan suatu tool yang digunakan untuk menilai kinerja

perusahaan/organisasi. MBCfE memiliki tujuh kategori penilaian yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, manajemen informasi dan analisis, manajemen sumber daya manusia, manajemen proses, dan hasil-hasil kegiatan pendidikan.

Malcolm Baldrige Criteria for Education (MBCfE) cukup adaptif dalam penerapannya sehingga dapat digunakan untuk menilai kualitas program studi, maka dalam penelitian ini dapat diangkat judul penelitian **“Evaluasi Kinerja Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS menggunakan Metode *Malcolm Baldrige Criteria for Education (MBCfE)*”**.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam penelitian ini mengetahui Berapa posisi/rangking Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS dihitung menggunakan MBCf, Bagaimana kinerja Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS jika diukur dengan MBCfE, Hal apa saja yang perlu ditingkatkan oleh Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS MBCf.

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, mengingat aspek-aspek yang dievaluasi cukup luas, maka dalam penelitian ini dibatasi hanya pada evaluasi kinerja Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS menggunakan metode *Malcolm Baldrige Criteria for Educational. Malcolm Baldrige Criteria for Educational* digunakan untuk mengukur kinerja program studi yang mempunyai tujuh kriteria penilaian yang meliputi kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan (mahasiswa, sekolah, maupun masyarakat), pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan, fokus pada tenaga kerja, manajemen proses, dan hasil-hasil

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi kinerja masing-masing komponen sebagai faktor penting yang mendukung kelancaran Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS berdasarkan klasifikasi MBCfE,

mengidentifikasi hal-hal apa saja yang dianggap masih menjadi penghambat Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS. Membantu memperbaiki kinerja, kemampuan, dan hasil Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS. Memudahkan komunikasi tentang praktik-praktik terbaik diantara organisasi-organisasi. Memelihara kepercayaan pelanggan yang melibatkan sekolah, masyarakat, mahasiswa maupun lembaga lain terhadap Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS.

KAJIAN TEORI

Sejarah evaluasi dimulai di Tiongkok (China) pada tahun 2.000 SM. Evaluasi dipergunakan untuk mengevaluasi para pegawai kerajaan. Seleksi calon pegawai dilakukan dengan mengevaluasi pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan publik misalnya menulis, berhitung, kebudayaan, dan kesenian. Setelah menjadi pegawai pemerintah untuk menentukan perkembangan karirnya, mereka juga dievaluasi kinerja dan kompetensinya (Wirawan, 2012: 4)

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) merupakan salah satu tool yang digunakan untuk mengukur kinerja institusi pendidikan. Penulis mencoba mengukur kinerja sistem penyelenggara Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS berdasarkan MBNQA. Gasperz (2011) mengemukakan tujuan dari *Malcolm Baldrige* adalah Membantu meningkatkan praktik-praktik kinerja organisasi, kemampuan, dan hasil. Memudahkan komunikasi dan *sharing* informasi tentang praktik-praktik terbaik di antara organisasi-organisasi. Berfungsi sebagai alat manajemen untuk memahami dan mengelola kinerja serta untuk pedoman perencanaan dan kesempatan untuk pembelajaran.

Gasperz (2011) mengemukakan "*Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellent (MBCfPE)* adalah sistem manajemen

kualitas formal yang berlaku di Amerika Serikat, diciptakan pertama kali oleh U.S Congress pada tahun 1987 di bawah *Public Law 100-107*, sebagai penghormatan kepada *Malcolm Baldrige, Comemerse Departemen Secretary*, yang meninggal dalam kecelakaan olahraga berkuda pada tahun 1987. Sampai tahun 2007 *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)* telah diadopsi oleh puluhan ribu perusahaan di lebih dari 70-an Negara di dunia, termasuk Indonesia yang mengadopsi MBCfPE menjadi *Indonesian Quality Award (IQA) for BUMN* (2011: 195)."

Kriteria *Malcolm Baldrige* juga telah diterapkan sebagai salah satu alat manajemen kualitas pada penyusunan strategi berdasarkan kondisi perusahaan baik internal maupun eksternal (Wijayanti, 2002).

METODOLOGI PENELITIAN

Terkait dengan tujuan penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Moleong (2012), "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian misalnya persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah" (hlm.

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau angka kualitatif yang didatakan (skoring)."

Data dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder, populasi dan sampel. sumber data primer menurut Sugiyono (2012: 308) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain

yang dapat memperkaya data primer (Suharsimi Arikunto, 2010: 22). Data sekunder yaitu dari dokumentasi dan observasi.

Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *probability sampling* yaitu menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Uji validitas instrument menggunakan validitas kontruksi dan validitas isi . uji validitas instrument menggunakan trianggualasi

ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk *editing* ,tabulasi, dan pengolahan data menggunakan formula *Malcolm Baldrige*.

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction, data display, dan verification. Model interaktif miles dan hubermen dibagi menjadi tiga hal utama, yaitu: (1) reduksi data; (2) penyajian data; (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan secara umum (Idrus : 2009)

Hasil Penelitian *Malcom Baldrige Criteria for Education (MBCfE)*

Data dari hasil angket atau kuesioner dianalisis dengan membandingkan persentase perolehan skor tiap responden pada tiap indikator dengan kriteria *Baldrige*. Besarnya persentase menunjukkan kategori informasi yang terungkap sehingga dapat diketahui posisi Program Studi Pendidikan Teknik Mesin berdasarkan *kriteria Baldrige*. Data observasi dan dokumentasi dianalisis secara kualitatif deskriptif untuk memperkuat temuan dilapangan. Hasil dari perhitungan menggunakan kriteria *Malcolm Baldrige* kemudian disesuaikan dengan tabel berikut:

Tabel 1. Tabel Hasil Perhitungan *Malcolm Baldrige*

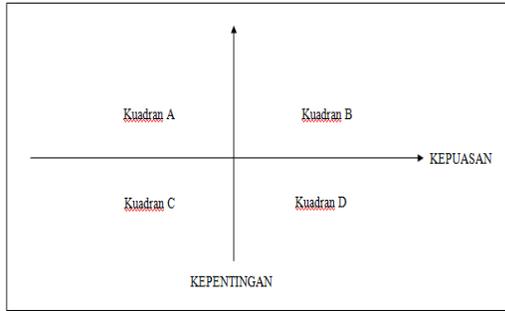
Skor yang Diperoleh	Kriteria
876-1000	<i>World Leader</i>
776-875	<i>Benchmark Leader</i>
676-775	<i>Industry Leader</i>
576-675	<i>Emerging Industry Leader</i>
476-575	<i>Good Performance</i>
376-475	<i>Early Improvment</i>
276-375	<i>Early Result</i>
0 -275	<i>Early Developmant</i>

Hasil perhitungan menggunakan MBCfE dapat di buat tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Total Hasil Perhitungan Menggunakan Kriteria *Baldrige* Prodi PTM

Kategori	Total Kategori
Kategori Kepemimpinan	92,58
Kategori Perencanaan Strategis	62,74
Kategori Fokus Pelanggan	61,91
Kategori Manajemen Informasi dan Analisis	62,78
Kategori Sumber Daya Manusia	60,66
Kategori Manajemen Proses	60,03
Kategori Hasil-Hasil Kegiatan Pendidikan	309,3
TOTAL	710,02

Selain perhitungan menggunakan MBCfE juga dilakukan pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan menggunakan *Important-Performance Analisis (IPA)*. Metode IPA adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan, sekaligus melakukan verifikasi apakah produk dan layanan yang ditawarkan penting dan benar-benar telah memenuhi kebutuhan pelanggan. Klasifikasi perhitungan IPA dinyatakan dalam bentuk kuadran berikut:



Gambar 1. Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep Servqual
(Sumber: Wijaya Tony, 2011: 106)

Keterangan

Kuadran A

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Di wilayah ini program studi melakukan perbaikan secara terus menerus agar *performance* dalam kuadran ini meningkat.

Kuadran B

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi.

Kuadran C

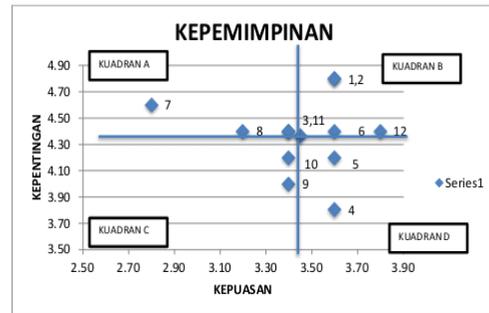
Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa.

Kuadran D

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan.

Hasil penilaian tingkat kepentingan-kepuasan pelanggan dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

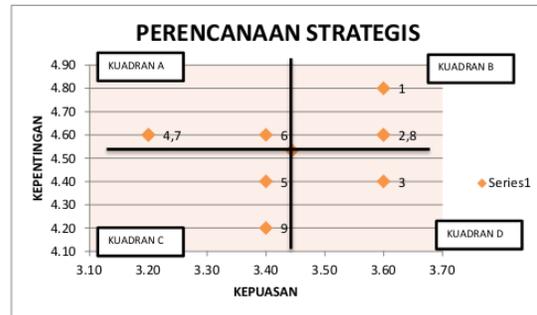
Kategori Kepemimpinan



Gambar 2. Diagram Perhitungan Kategori Kepemimpinan menggunakan IPA

Berdasarkan data tersebut maka dapat diketahui bahwa program studi perlu meningkatkan dukungan, memberikan masukan dan motivasi kepada para pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau kualitas kerja. Pelatihan secara jelas dan berkala perlu secara aktif dilakukan untuk meminimalisir kesalahan kerja dan menunjang kualitas kerja para pegawai.

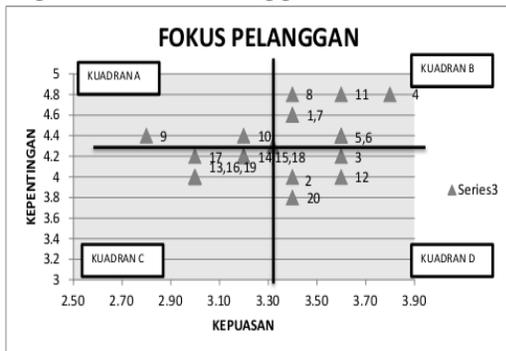
Kategori Perencanaan Strategis



Gambar 3. Perhitungan Kategori Perencanaan Strategis Menggunakan IPA

Hal yang perlu di tingkatkan oleh Prodi agar kepuasan pelanggan dapat maksimal yaitu pada item 4,7, dan 6. Program studi perlu secara lebih intensif lagi dalam upaya penyebaran rencana strategis ke semua lini baik untuk dosen, karyawan, mitra, dan supplier agar tujuan utama strategis dapat tercapai. Semua bagian dari dosen, mahasiswa, dan stakeholder perlu secara aktif terlibat dalam keputusan perencanaan.

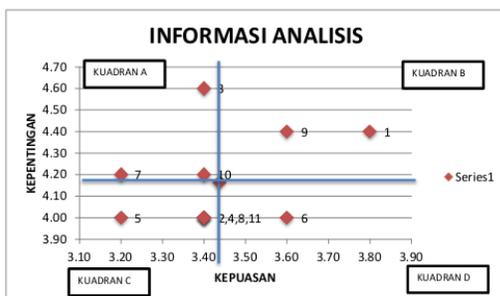
Kategori Fokus Pelanggan



Gambar 4. Perhitungan Kategori Fokus Pelanggan menggunakan IPA

Item yang perlu untuk ditingkatkan oleh Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS adalah menyiapkan adanya petugas khusus yang berkomunikasi dengan pelanggan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan dan masukan dari pelanggan. Program studi juga perlu mengevaluasi hubungannya dengan para pelanggan agar terjadi hubungan yang lebih baik dan harmonis.

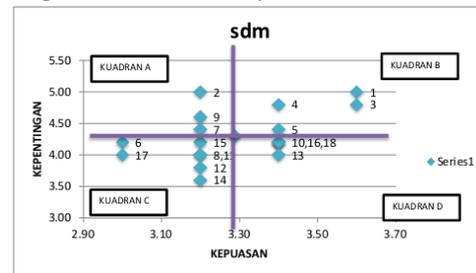
Kategori Manajemen Informasi dan Analisis



Gambar 5. Perhitungan Kategori Manajemen Informasi dan Analisis menggunakan IPA

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan-kepuasaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS perlu memiliki data untuk membuat prediksi atau permodelan untuk pengembangan di masa yang akan datang. Program studi perlu secara aktif mengevaluasi dan merevisi data pembanding untuk mengimprovisasi perencanaan.

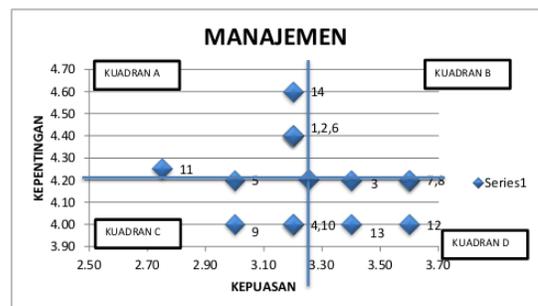
Kategori Sumber Daya Manusia



Gambar 6. Perhitungan Kategori Sumber Daya Manusia menggunakan IPA

Berdasarkan analisis menggunakan IPA diatas maka dapat disimpulkan bahwa, Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS perlu meningkatkan seluruh proses mulai dari rekrutmen, penempatan, pelatihan, dan pengelompokkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar mampu mendukung tujuan utama program studi. Pelatihan yang diberikan sesuai dengan bidang kerja sehingga mampu diaplikasikan di area kerjanya. Program studi perlu mendorong keterlibatan seluruh pegawai dan memiliki indikator yang jelas terhadap keterlibatan pegawai.

Kategori Manajemen Proses

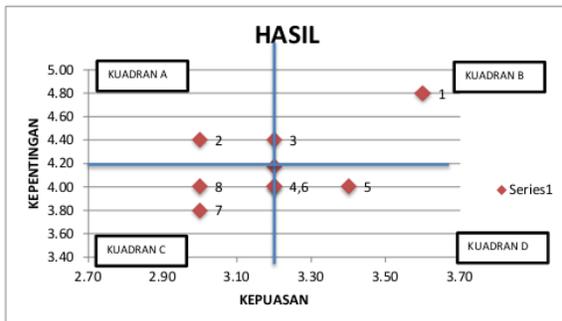


Gambar 7. Perhitungan Kategori Manajemen Proses menggunakan IPA

Berdasarkan perhitungan menggunakan analisis IPA diatas dapat disimpulkan bahwa, Program Studi Pendidikan Teknik Mesin perlu lebih aktif lagi mengumpulkan data kebutuhan pelanggan, kemudian memproses masukan dari pelanggan ke dalam modifikasi standar produk/jasa. Program studi perlu membuat dan menguji produk atau layanan jasa baru yang dihasilkan. Program studi perlu secara aktif

mengontrol kualitas terkait proses kegiatan hain dan sumber pendukung (seperti kepegawaian, keuangan, humas, dan lain-lain).

Kategori Hasil-hasil Kegiatan Pendidikan



Gambar 8. Perhitungan Kategori Hasil-hasil Kegiatan Pendidikan

Program studi perlu mengkaji lebih dalam kualitas yang telah dicapai dibandingkan dengan program studi lain yang sejenis (kompetitor).

PEMBAHASAN

Kategori kepemimpinan

Kategori Kepemimpinan memiliki skor total 92,58 (77,15%) dari seluruh total kategori kepemimpinan sebesar 120 point. Skor 77,15% menunjukkan bahwa kondisi kepemimpinan Prodi sudah baik (Arikunto & Jabar, 2009: 35).

Item yang masih kurang yaitu tingkat dukungan pimpinan prodi. Rekomendasi yang diusulkan pada Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS adalah pemimpin program studi dapat menggunakan sistem balas jasa dan penghargaan (*reward and recognition*)

Kategori Perencanaan Strategis

Kategori perencanaan strategis memiliki skor total 62,74 (74%) dari seluruh total kategori perencanaan strategis sebesar 85 point. Skor 74% menunjukkan bahwa perencanaan strategis Prodi PTM sudah baik (Arikunto & Jabar, 2009: 35). Item terendah yaitu kesesuaian rencana dengan kualitas.

Kategori Fokus Pelanggan

Kategori Fokus Pelanggan memiliki skor total 61,91 (73%) dari seluruh total kategori kepemimpinan sebesar 85 point. Skor 73% menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan

Prodi PTM sudah baik (Arikunto & Jabar, 2009: 35). Item terendah yaitu belum memiliki petugas khusus yang berkomunikasi dengan pelanggan.

Kategori Manajemen Informasi dan Analisis

Kategori manajemen informasi dan analisis memiliki skor total 62,78 (69,75%) dari seluruh total poin 90 poin. Skor 69,75% menunjukkan bahwa kondisi manajemen informasi dan analisis Prodi PTM sudah baik (Arikunto & Jabar, 2009: 35). Program Studi PTM FKIP UNS harus menunjukkan informasi yang bermanfaat untuk pegawai baik dalam perencanaan harian dan pengambilan keputusan.

Kategori Sumber Daya Manusia

Kategori sumber daya manusia menunjukkan total poin 60,67 (71,4%) dengan keseluruhan total skor 85 poin. Skor 71,4% menunjukkan bahwa kondisi manajemen informasi dan analisis Prodi PTM sudah baik (Arikunto & Jabar, 2009: 35). Item terendah yaitu 64%. Angka ini menunjukkan bahwa program studi belum menunjukkan apresiasinya terhadap karyawan yang mempunyai kontribusi yang bagus terhadap peningkatan kualitas Prodi.

Kategori Manajemen Proses.

Kategori manajemen proses memperoleh total skor 60,03 (70,6%). Skor 70,6% menunjukkan bahwa kondisi manajemen proses Prodi PTM sudah baik (Arikunto & Jabar, 2009: 35). Program studi harus meningkatkan manajemen proses dalam pelayanan kepada pelanggan baik kepada dosen mahasiswa maupun masyarakat. Untuk mencapai target sebesar 100%, Prodi harus berhati-hati dalam memilih layanan kepada masyarakat. Kebutuhan pelanggan merupakan hal yang paling penting dalam suatu program studi

Kategori Hasil-hasil Kegiatan Pendidikan

total skor 450 poin. Skor 68,7% menunjukkan bahwa kondisi hasil-hasil pendidikan pada Prodi PTM sudah baik

(Arikunto & Jabar, 2009: 35). Kategori hasil-hasil menduduki peringkat terendah. Kategori hasil yang mencakup ringkasan dari keseluruhan kategori menunjukkan bahwa program studi memiliki hasil positif terhadap pelayanan kepada mahasiswa, proses, sumber daya manusia dan lain-lain

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penilaian MBCfE, kinerja Program Studi Pendidikan Teknik Mesin FKIP UNS menunjukkan bahwa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin menduduki predikat *Industry Leader* dengan total skor 710,02. *Industry Leader* berarti Prodi PTM sudah masuk area industri dalam dunia pendidikan, meskipun masih awal. Area industri berarti semua kinerja PTM dioperasikan berbasis industri, misalnya pengelolaan (manajemen) termasuk perencanaan, nilai (value), dan kultur (budaya) kerja dipersepsikan/diperlakukan sebagaimana layaknya industri.

Secara umum kinerja Prodi PTM sudah baik walaupun masih terdapat kesenjangan antara realitas dan harapan. Kategori kepemimpinan memperoleh skor 77,15 %, kategori perencanaan strategis 74%, kategori kepuasan pelanggan 73%, kategori manajemen informasi dan analisis 69,75%, kategori manajemen sumber daya manusia 71,4%, kategori manajemen proses 70,6%, dan kategori hasil-hasil kegiatan pendidikan 68,7%. Keunggulan kinerja Prodi PTM terletak pada kriteria kepemimpinan yaitu memperoleh skor 77,15%. Keunggulan pada kinerja PTM yaitu pada kategori kepemimpinan. Kinerja kepemimpinan merupakan modal yang sangat besar untuk kemajuan sebuah organisasi. Mengingat pentingnya kepemimpinan, MBCfE menempatkannya pada urutan pertama, hal ini karena memang pada dasarnya tujuan organisasi akan tercapai hanya jika kepemimpinan dapat berjalan dengan aktif.

Hasil perhitungan *Malcolm Baldrige Criteria for Education* (MBCfE) menunjukkan

bahwa kategori terendah yaitu pada manajemen informasi dan analisis dan kategori hasil-hasil kegiatan pendidikan. Program studi memiliki hasil positif terhadap keseluruhan kategori akan tetapi belum ada tindakan perbaikan secara terus menerus untuk meningkatkan kinerjanya dan bersaing dengan kompetitor. Program Studi Pendidikan Teknik Mesin belum melakukan tindak lanjut dari beberapa informasi yang telah diperoleh. Selain itu dari hasil perhitungan diketahui Prodi belum menggunakan data-data yang diperoleh untuk dijadikan acuan peningkatan mutu.

SARAN

Harapannya MBCfE ini dapat digunakan untuk program studi maupun jurusan yang lain untuk mengevaluasi kinerjanya dalam meningkatkan mutu dan kualitas layanan dari lembaga yang bersangkutan. Harapannya ada penelitian lanjutan/pengembangan untuk mengevaluasi kinerja Prodi, baik ditinjau dari aspek masalah yang berbeda atau Prodi yang berbeda pula, sehingga penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V & Fontana, A. (2011). *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Idrus, M. (2007). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Jabar, CSA dan Arikunto, S. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakrya.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

UU SISDIKNAS 2003 (UU RI No.20 th.2003). Solo. CV.Kharisma.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Wijayanti, Ari. (2002). *Pendekatan Metode MBNQA dan Design School Dalam Penyusunan Strategi Perusahaan (Studi Kasus PT Telkom Kandatel Surabaya Timur)*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya. Jurusan Teknik Industri FTI ITS.

Wirawan. (2012). *EVALUASI: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.