

*Lampiran 1. Riwayat Hidup*

**I Gede Anggie Suardika Arpin** lahir di Singaraja pada tanggal 16 bulan Maret tahun 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri bapak I Putu Sukaniawan Arpin dan ibu Ayu Ciptadewi. Penulis berstatus Warga Negara Indonesia (WNI) dan memeluk agama Hindu. Alamat tinggal penulis di Banjar Dinas Tegal, Desa Kubutambahan, Kec Kubutambahan, Kab Buleleng, Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan Taman Kanak-kanak di TK Kuncup harapan pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 1 Kubutambahan dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu melanjutkan ke jenjang pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Sawan dan lulus pada tahun 2016. Setelah lulus dari sekolah menengah pertama lalu melanjutkan ke jenjang pendidikan selanjutnya di SMA Negeri 3 Singaraja dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan lulus pada tahun 2019. Setelah lulus dari jenjang pendidikan sekolah, penulis melanjutkan studi ke perguruan tinggi negeri Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) dengan mengambil program studi (S1) Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.

*Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Koordinator Bagian Akademik dan Statistik Undiksha*

Narasumber : Nyoman Mudana, S.Sos., M.Pd.

Lokasi : Ruang Bagian Akademik dan Statistik, Gedung Rektorat  
Universitas Pendidikan Ganesha

Tanggal : Senin, 26 Desember 2022

Dokumentasi :



Isi Wawancara:

Mahasiswa	Pertama kali Proses bisnis dibuat di sini semenjak tahun berapa pak?
Narasumber	Tahun 2016 semenjak saya di sini.
Mahasiswa	Proses Bisnis yang baru-baru ini diperbaharui pada tahun berapa pak?
Narasumber	Dokumen Proses Bisnis terakhir diperbaharui pada tahun 2019.
Mahasiswa	Semenjak tahun 2019 hingga saat ini setelah proses bisnis tersebut dibuat apakah sudah ada tindak lanjut evaluasi atau analisis terkait kematangan proses bisnis di bagian akademik dan statistik ini pak?
Narasumber	Selama ini masih belum ada, karena kita buat sendiri secara mandiri sesuai dengan kebutuhan. Di sini terdapat tiga sub-bagian. Yang pertama ada Sub-Bagian Registrasi dan

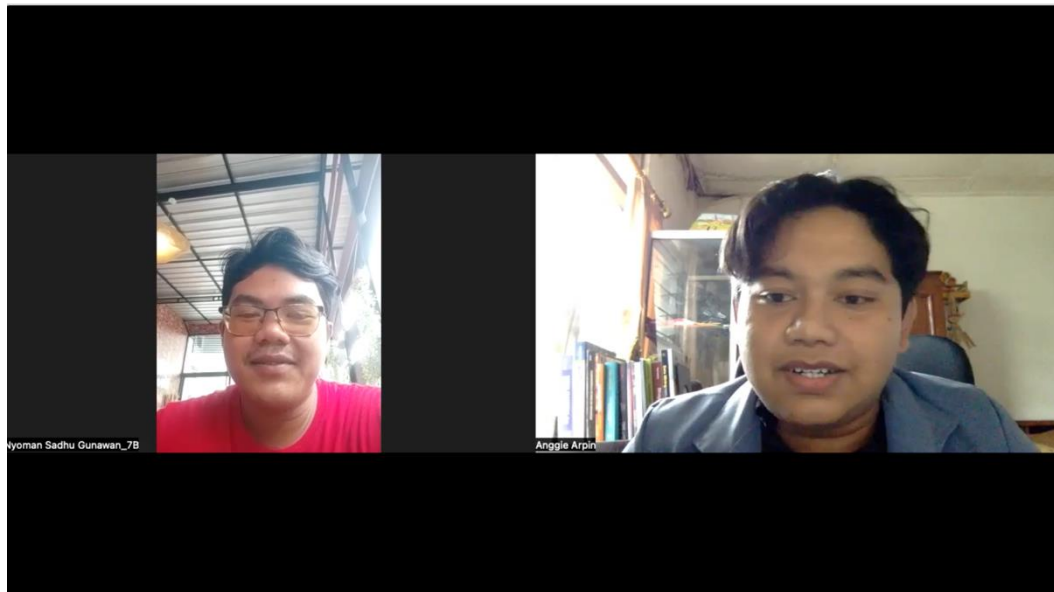
	Statistik, Sub-Bagian Akademik dan Evaluasi, dan Sub-Bagian Sarana Pendidikan. Dari masing-masing sub-bagian melahirkan proses bisnis sesuai dengan tugas dan fungsinya.
Mahasiswa	Terkait yang pengelolaan, siapa yang mengelola peta Proses Bisnis di Bagian Akademik?
Narasumber	Kami hanya membuat proses bisnis dan di sini kami hanya menjalankan saja.
Mahasiswa	Terkait yang berperan untuk mengevaluasi atau mengawasi berjalannya proses bisnis di bagian Akademik dan statistik siapa pak?
Narasumber	Yang itu semestinya dari Lembaga LPPPM. Dari Eksternal bagian Akademik dan Statistik ini. Lembaga ini yang sebagai Lembaga pusat penjaminan mutu yang tugasnya mengevaluasi. Efektivitas dari proses bisnis ini mereka yang menilai. Di sini kami hanya membuat, merancang, mendesain dan kemudian disahkan oleh pimpinan. Awal mulanya proses bisnis berasal dari bagian bawah organisasi dan kami yang menjalankan serta kami yang mengetahui di bawah. Sehingga kami buat proses bisnis sesuai dengan tupoksi dari masing-masing sub-bagian.
Mahasiswa	Terkait kegiatan pengawasan pelaksanaan proses bisnis ini dari LPPPM sudah pernah melakukan evaluasi kematangan proses bisnis di bagian akademik dan statistik?
Narasumber	Yang saya ketahui belum pernah. Tapi kalau penjaminan mutu yang ditingkat prodi atau fakultas saya rasa sudah. Kami hanya merancang dan membuat proses bisnis tersebut. Kemudian disahkan oleh pimpinan dan selanjutnya kami menjalankan proses bisnis tersebut.
Mahasiswa	Tapi apakah setelah dijalankan tersebut belum ada tindak lanjut analisis kematangan proses bisnis itu pak?
Narasumber	Belum pernah.

Mahasiswa	Proses Bisnis yang dikembangkan saat ini berpedoman pada apa pak?
Narasumber	Kalau di sini kami berpedoman pada standar yang diberikan oleh LPPPM. Tapi ada juga peta proses bisnis yang dibuat berpedoman pada Permen No.35 tahun 2012 tentang reformasi birokrasi.
Mahasiswa	Apakah proses bisnis di Bidang Akademik sudah berbasis sistem informasi?
Narasumber	Proses bisnis sudah semua ditunjang dengan sistem



*Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan mahasiswa semester akhir dan alumni Undiksha*

Nama : Nyoman Sadhu Gunawan  
 Fakultas : Olahraga dan Kesehatan  
 Waktu Wawancara : Kamis, 13 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :



Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat siang sadhu, mohon maaf mengganggu waktunya. Dari mahasiswa FOK ?
Narasumber	Iya benar dari FOK.
Mahasiswa	Semester berapa ?
Narasumber	Saya sekarang semester 8.
Mahasiswa	Jadi pada kesempatan ini saya ingin melakukan wawancara terkait prosedur prosedur yang anda ketahui di bagian akademik dan statistik. Kebetulan saya sedang ada penelitian skripsi mengenai analisis tingkat kematangan proses bisnis pada bagian akademik Undiksha. Kemudian saya ingin bertanya apakah selama ini sadhu mengetahui prosedur ketika mengurus dokumen akademik ? dan apakah Sadhu mengetahui informasi dokumen atau bagannya?

Narasumber	Dokumen SOP belum saya ketahui. Untuk panduan sudah diberikan waktu ospek meliputi tata cara berpakaian, sopan, dan menghormati dosen. Kalau untuk SOP saya belum pernah mendengarnya.
Mahasiswa	Berarti baru tau. Kebetulan saya mendapat informasi mengenai dokumen prosedurnya seperti mengurus KRS sampai Wisuda. Berarti belum tahu ya?
Narasumber	Iya belum tahu.
Mahasiswa	Selama ini mengurus dokumen informasi tata cara mengurusnya didapat dari mana ?
Narasumber	Seperti KRS kemarin saya dapat dari Rektorat melalui sosialisasi.
Mahasiswa	Apakah selama ini Sadhu menemukan kendala karena tidak mengetahui prosedur yang sebenarnya ada?
Narasumber	Maksudnya bagaimana ya? Apakah bisa dijelaskan lebih detail?
Mahasiswa	Misalkan mengurus cuti, atau bisa registrasi akademik.
Narasumber	Saya pernah mengurus surat keterangan mahasiswa aktif, Cuma susah minta capnya saja ke wakil dekan 3.
Mahasiswa	Apakah ada kendala lain lagi ?
Narasumber	Saya pernah ada masalah di tanggal, tapi itu karena kesalahan saya sendiri. Jadi untuk kendala cuma itu aja.
Mahasiswa	Dari saya sudah cukup informasinya Sadhu. Terima kasih sudah meluangkan waktunya.
Narasumber	Okey, sama-sama.

Nama : I Gusti Made Priyambhada Putra  
 Fakultas : Ekonomi  
 Waktu Wawancara : Kamis, 13 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :



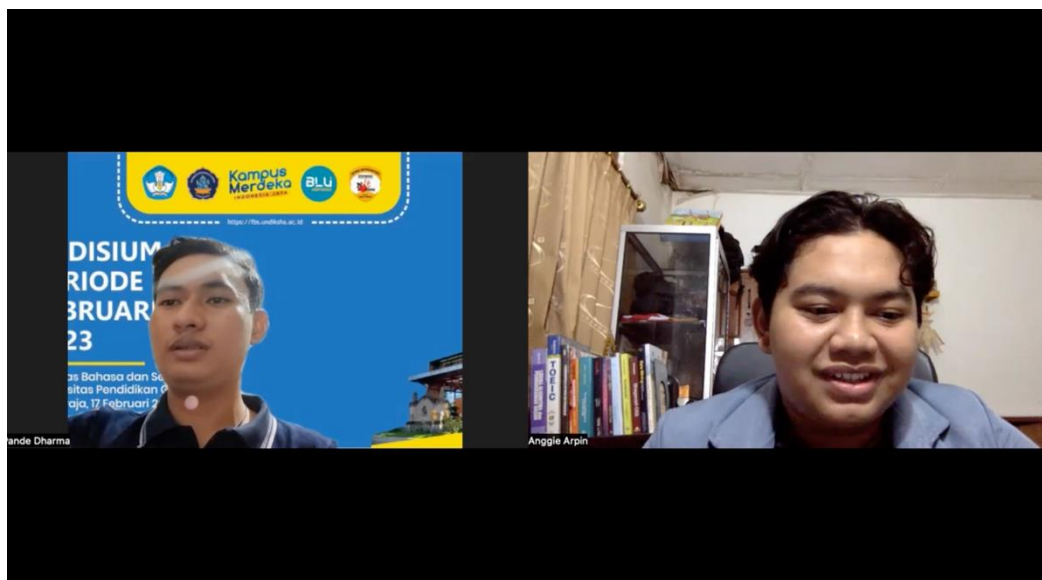
Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat malam kak, mohon maaf mengganggu waktunya. Kalau boleh tahu kakak alumni tahun berapa ya?
Narasumber	Tahun 2022.
Mahasiswa	Dari Fakultas Ekonomi ya?
Narasumber	Iya.
Mahasiswa	Jadi hari ini saya ingin melakukan wawancara dan pada kesempatan ini saya sedang ada penelitian skripsi mengenai analisis tingkat kematangan proses bisnis pada bagian akademik Undiksha. Saya ingin menanyakan beberapa hal terkait dokumen akademik yang kakak urus waktu menjadi mahasiswa Undiksha. Waktu itu kakak mengurus dokumen akademik apa saja ya?
Narasumber	Jadi yang pernah saya ingat itu adalah mengurus dokumen perbaikan nilai. Selain itu, saya juga pernah mengurus

	dokumen judul skripsi. Kemudian mengurus administrasi beasiswa. Cuma itu aja.
Mahasiswa	Apakah Ketika mengurus perbaikan nilai apakah ada kendala kak?
Narasumber	Iya pernah. Jadi yang saya lihat di sana adalah antara TU dan kaprodi. Awalnya saya ke TU, kemudian saya disuruh ke kaprodi untuk minta surat rekomendasi. Kemudian saya malah disuruh ke TU kembali untuk diminta menyetor seperti nama dan NIM. Kemudian pada akhirnya mengurusnya di TU dan dari TU nyuruh ke Prodi.
Mahasiswa	Selain itu apakah ada kendala lagi? Bisa jadi waktu kakak mau mengurus administrasi wisuda atau legalisir ijazah ?
Narasumber	Kebetulan belum pernah ketemu ya. Kemudian saat mengurus administrasi wisuda lancar untuk di fakultas ekonomi.
Mahasiswa	Selama mengurus administrasi perbaikan nilai itu apakah kakak dikasi panduan berupa dokumen apa bagan?
Narasumber	Waktu itu saya tidak diberikan dokumen atau bagan, hanya saja diberikan informasi lisan.
Mahasiswa	Baik kak, berarti dalam bentuk lisan. Dari mana sumber informasinya kak?
Narasumber	Sumbernya dari koorprodi dan kemudian dari wakil dekan 1 .
Mahasiswa	Baik kak, dari saya di sini sudah cukup banyak mendapat informasi untuk mendukung penelitian saya. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya. Mohon maaf mengganggu kesibukan kakak.
Narasumber	Ayo-ayo sama-sama



Nama : Pande Agus Putu Dharma Putra  
 Fakultas : Bahasa dan Seni  
 Waktu Wawancara : Kamis, 13 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :

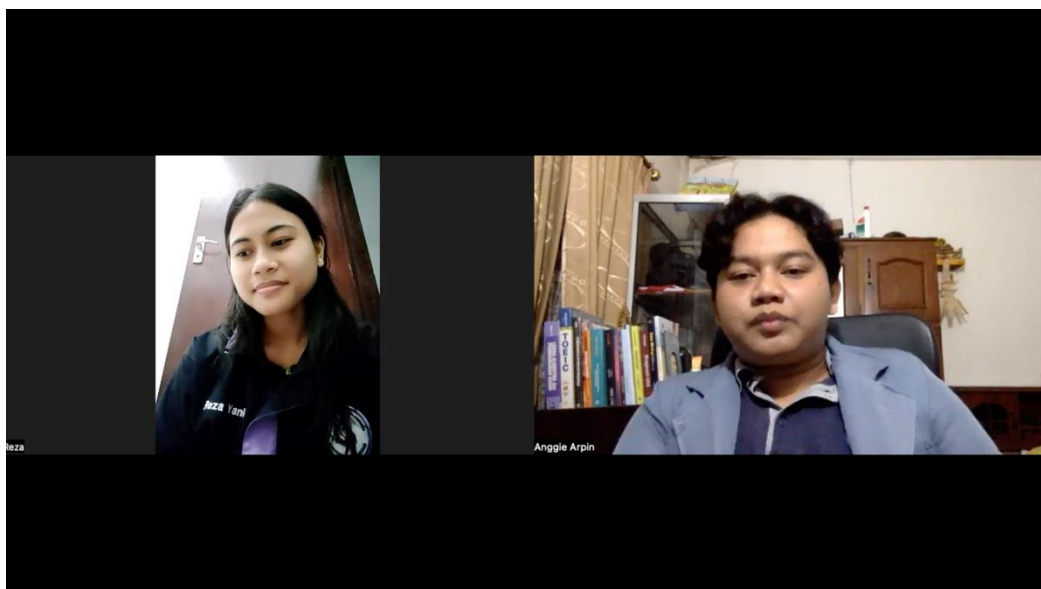


Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat malam Pande, mohon maaf mengganggu waktunya. Pande dari FBS ya?
Narasumber	Iya
Mahasiswa	Terima kasih sudah meluangkan waktunya.
Narasumber	Iya.
Mahasiswa	Jadi hari ini saya ingin melakukan wawancara dan saya ingin menanyakan beberapa hal terkait dokumen akademik yang. Pada kesempatan ini saya memiliki penelitian skripsi mengenai analisis tingkat kematangan proses bisnis pada bagian akademik Undiksha dan ini ada kaitanya. Pande sudah menjadi alumni dan sudah melakukan berbagai dokumen akademik yang diurus. Apakah selama ini pernah mengalami permasalahan pada saat mengurus dokumen akademik tidak? Mungkin pada saat legalisir ijazah atau mungkin di perbaikan nilai?

Narasumber	Terkait masalah saya sangat minim menemuinya. Tapi saya menemukan kendala pada saat akan wisuda. Jadi saya menemukan masalah di sistem perpustakaan, pada saat pendaftaran wisuda saya tidak mengaksesnya. Kalau di fakultas sangat minim kendala karena dari BEM dan akademik sudah cepat dalam menyebarkan informasi.
Mahasiswa	Selama pengurusan dokumen itu apakah pernah diberikan gambaran baik berupa bagan atau dokumen terkait alur pengurusannya?
Narasumber	Saya biasanya nyari di Internet. Kalau di FBS pakai sistem terpisah Namanya Layonsari. Kalau memakai SIAK saya jarang menemukan kendala. Biasanya saya kendala di mengambil mata kuliah.
Mahasiswa	Selama ini pande mengetahui bagan alur yang ada dari bagian akademik dan statistik?
Narasumber	Kebetulan waktu itu saya korti. Sudah disediakan oleh koorprodi untuk informasi alur mengurus dokumen-dokumen skripsi. Nanti dibagikan dokumennya dan korti diminta menyebarkan ke teman-teman di kelas.
Mahasiswa	Sebenarnya prosedur itu bersumber dari kaprodi atau memang dari bagian akademik?
Narasumber	Mungkin karena pakai sistem yang berbeda, jadi segalanya sudah menggunakan sistem layonsari. Data semuanya diurus di sana kemudian diteruskan ke dosen.
Mahasiswa	Dari saya sudah cukup informasinya. Terima kasih pande sudah meluangkan waktunya. Mohon maaf apabila mengganggu kesibukan.
Narasumber	Iya sama-sama nggi.

Nama : Luh Reza Yani  
 Fakultas : Kedokteran  
 Waktu Wawancara : Jumat, 14 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :



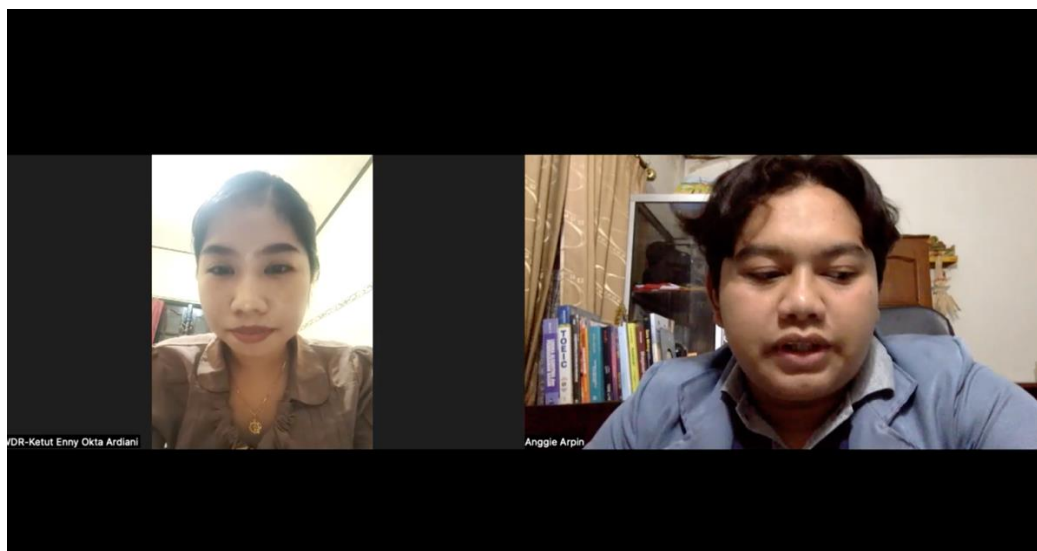
Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat malam Reza, mohon maaf mengganggu waktunya. Reza dari Fakultas Kedokteran ya?
Narasumber	Iya.
Mahasiswa	Saat ini semester berapa?
Narasumber	Semester 6.
Mahasiswa	Jadi selama perkuliahan itu apakah pernah mengurus dokumen-dokumen yang berhubungan dengan akademik dari awal masuk hingga saat ini di kampus?
Narasumber	Tidak pernah karena waktu itu mengurus dokumen lagi masa pandemi.
Mahasiswa	Kemudian apakah Reza tahu Ketika mengurus dokumen tersebut sebenarnya ada panduan dalam bentuk dokumen atau bagan?
Narasumber	Kurang tau.

Mahasiswa	Selama ini Ketika mengurus dokumen akademik sumber informasinya bersumber dari mana?
Narasumber	Kebetulan saya mengurus itu di kampus belum pernah. Saya diberi informasi dari koorprodi kebidanan, dari bagian akademik belum pernah memberikan informasi.
Mahasiswa	Saya rasa sudah cukup informasinya. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk saya minta informasi terkait mengurus dokumen akademik selama di Undiksha. Mohon maaf mengganggu aktivitas sebelumnya juga.
Narasumber	Iya sama-sama.



Nama : Ketut Enny Okta Ardiani  
 Fakultas : Matematika dan IPA  
 Waktu Wawancara : Jumat, 14 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :

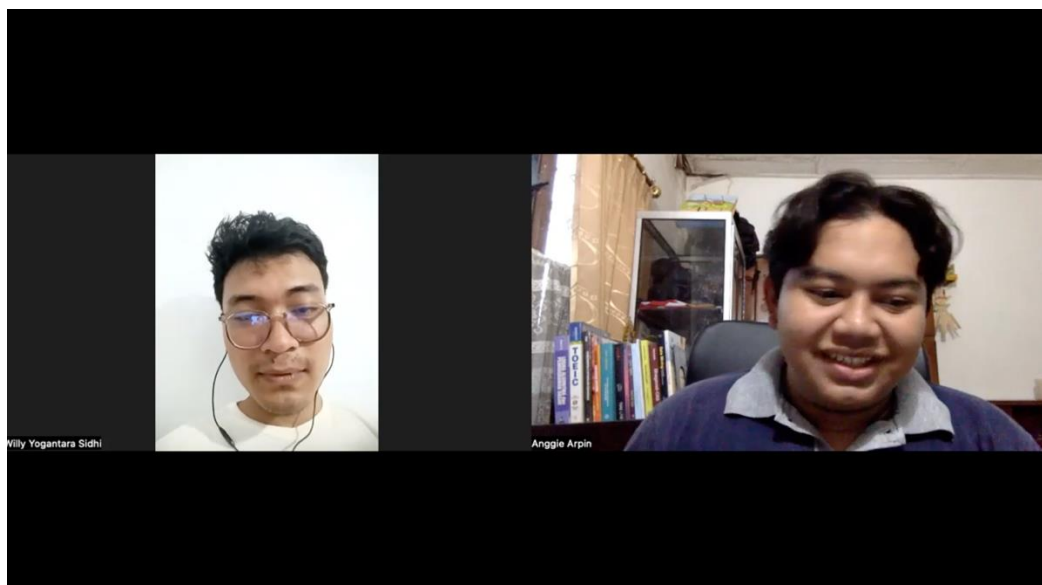


Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat malam Enni , mohon maaf mengganggu waktunya. Enni alumni tahun berapa?
Narasumber	Lulusan tahun 2022, masuk ke Undiksha tahun 2019.
Mahasiswa	Dari FMIPA?
Narasumber	Iya FMIPA .
Mahasiswa	Jadi saat ini saya memiliki topik skripsi mengenai analisis tingkat kematangan proses bisnis di bagian akademik dan statistik Undiksha. Jadi saya ingin menanyakan beberapa hal mengenai dokumen akademik yang pernah diurus pada saat Enni masih berkuliah di Undiksha. Dari Enni dokumen akademik apa saja yang pernah diurus?
Narasumber	Misalnya dari awal masuk?
Mahasiswa	Iya.
Narasumber	Kalau dari awal masuk kan biasanya formulir pendaftaran masuk sudah ada di web, kemudian untuk ospek itu sudah

	disebar di grup, untuk diperkuliahan mengurusnya via whatsapp. Di akhir itu saya mengurus Tugas Akhir karena saya D3 dan kami bersedikit sehingga bisa offline. Saat itu lancar sampai ujian. Saat wisuda mengurusnya via whatsapp.
Mahasiswa	Baik. Selama mengurus dokumen akademik apakah pernah diberikan panduan berupa bagan atau dokumen prosedur yang digunakan acuan dalam mengurus dokumen?
Narasumber	Saya dihimbau dulu dari koorprodi, sekretaris jurusan mengenai apa saja yang perlu dilakukan. Nanti panduannya itu bakal dikirim kalau dokumennya sudah ada. Nanti dishare di whatsapp atau di web.
Mahasiswa	Berarti dari Enni sudah mendapatkan informasi yang jelas dan distribusi informasinya sudah bagus ya. Dari saya sudah cukup mendapatkan informasi. Terima kasih sudah meluangkan waktunya. Mohon maaf mengganggu aktivitasnya.
Narasumber	Iya sama-sama.

Nama : Willy Yogantara Sidhi  
 Fakultas : Teknik dan Kejuruan  
 Waktu Wawancara : Sabtu, 15 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :



Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat Sore Kak Willy, mohon maaf mengganggu waktunya. Kak Willy dari alumni tahun berapa?
Narasumber	Saya alumni tahun 2023.
Mahasiswa	Pada kesempatan ini saya memiliki penelitian skripsi mengenai analisis tingkat kematangan proses bisnis pada bagian akademik Undiksha. Jadi hari ini saya ingin melakukan wawancara dan saya ingin menanyakan beberapa hal terkait dokumen akademik yang diurus semasa berkuliah di Undiksha. Saya ingin bertanya selama kakak mengurus dokumen itu apakah kakak sudah tahu alurnya?
Narasumber	Selama kakak mengurus dokumen wisuda saya mengurus beberapa administrasi. Tapi saya waktu ini tidak tau prosedurnya itu dari awalnya sampai akhirnya itu apa saja. Saya hanya mengandalkan pengalaman dari teman. Saya

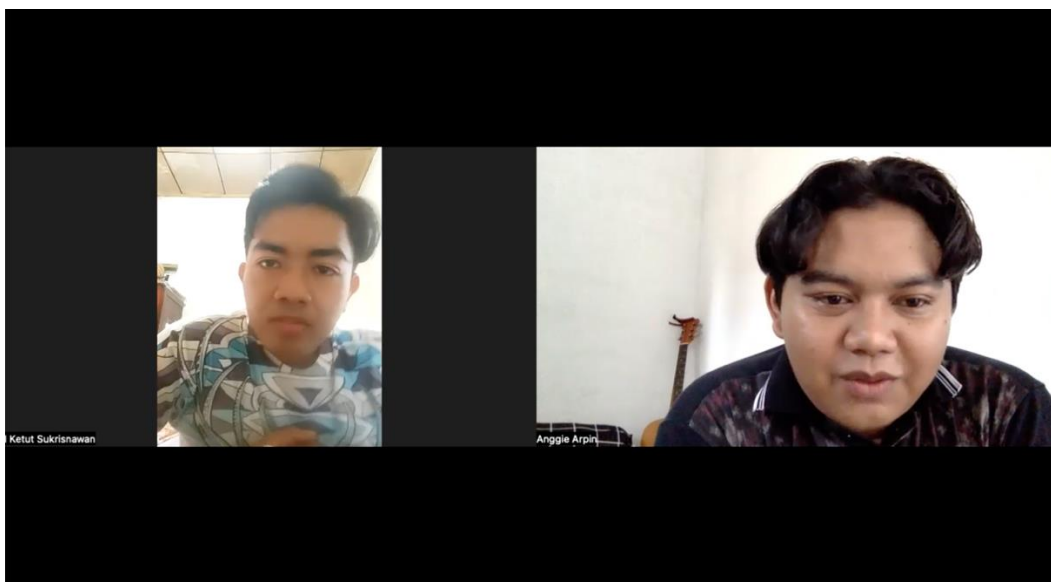
	<p>diberikan informasi prosedurnya bagaimana dan ada beberapa berkas tambahan yang teman saya belum tahu. Dari fakultas juga belum memberikan informasi terkait berkas apa saja yang dikumpulkan. Waktu ini ada berkas SKPI yang dikumpulkan tapi itu tidak segera. Kemudian saya dipanggil oleh TU maka saya harus mengumpulkan SKPI sekaligus dengan berkas wisuda. Saya memerlukan banyak waktu untuk mengumpulkan berkasnya. Pada saat mengumpulkan berkas ada proses yang terlewatkan dan waktunya sudah mepet. Saya melewatkan tahap membayar iuran sebesar Rp 100.000 untuk jurnal dan patung ganesha. Saya juga tidak tahu kapan mengupload repository karena tidak diinformasikan.</p>
Mahasiswa	<p>Saya ingin mau bertanya lagi, apakah ada kendala lain yang kakak alami terkait dengan layanan akademik?</p>
Narasumber	<p>Jadi saya juga pernah mengalami masalah di perbaikan nilai. Waktu itu saya masih semester 7 dan mengikuti program Mahasiswa Kampus Merdeka yaitu kuliah di kampus lain. Setelah perkuliahan ini berakhir, ada penginputan nilai. Hampir masa KHS itu berakhir nilai saya tercantum masih D. Padahal saya sudah konfirmasi bahwa nilai saya sebenarnya mendapat nilai A. Setelah saya konsultasi ke dosen pengampu mata kuliah saya diminta untuk menunjukkan KHS tempat saya kuliah itu. Sedangkan KHS diproses lama di mitra Universitas sedangkan batas pengajuannya itu 3 hari. Itu terjadi karena saya tidak tahu alurnya dan harus mengumpulkan KHS terlebih dahulu.</p>
Mahasiswa	<p>Berarti permasalahannya karena kurang informasi untuk alurnya ya?</p>
Narasumber	<p>Iya. Saya tidak tau sama sekali prosedurnya dari kampus.</p>



Mahasiswa	Oke kak Willy, sudah cukup informasinya. Terima kasih sudah meluangkan waktunya dan mohon maaf mengganggu aktivitasnya.
Narasumber	Oke sama-sama pin



Nama : Ketut Sukrisnawan  
 Fakultas : Ilmu Pendidikan  
 Waktu Wawancara : Senin, 17 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :



Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat Pagi Iwan, mohon maaf mengganggu waktunya.
Narasumber	Nggih selamat pagi
Mahasiswa	Dari fakultas ilmu Pendidikan nggih wan?
Narasumber	Iya.
Mahasiswa	Jadi hari ini saya ingin melakukan wawancara terkait dokumen akademik yang diurus. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan bahwa saya memiliki penelitian skripsi mengenai analisis tingkat kematangan proses bisnis pada bagian akademik Undiksha. Saya ingin bertanya beberapa hal. Yang pertama saya tanyakan itu selama masih berkuliah di Undiksha dokumen akademik apa saja yang pernah diurus?
Narasumber	Mungkin yang pernah itu penginputan nilai yang belum muncul. Mungkin waktu itu dosen masih ada kendala atau ada beberapa kewajiban mahasiswa yang belum terpenuhi

	seperti tidak mengumpulkan tugas. Jadi kalau ada nilai yang belum muncul bisa dihubungi dosennya.
Mahasiswa	Terkait hal-hal tersebut apakah sebelumnya Iwan sudah mengetahui prosedur alur mengurusnya dokumen tersebut baik dalam bentuk bagan atau yang lainnya?
Narasumber	Prosedurnya itu saya tidak tahu. Jadi saya bertanya saja ke pihak-pihak terkait, bisa dari pihak Koorprodi.
Mahasiswa	Berarti informasinya lebih banyak didapat dari koorprodi ya?
Narasumber	Iya.
Mahasiswa	Selama ini apakah pernah menemukan kendala?
Narasumber	Terkait kendala belum ada, tapi ada sedikit keterlambatan respon. Jadi kita maklumi dosen mungkin banyak kesibukan.
Mahasiswa	Dari saya sudah cukup informasinya. Terima kasih Iwan sudah meluangkan waktunya. Mohon maaf apabila mengganggu kesibukan.
Narasumber	Iya sama-sama.

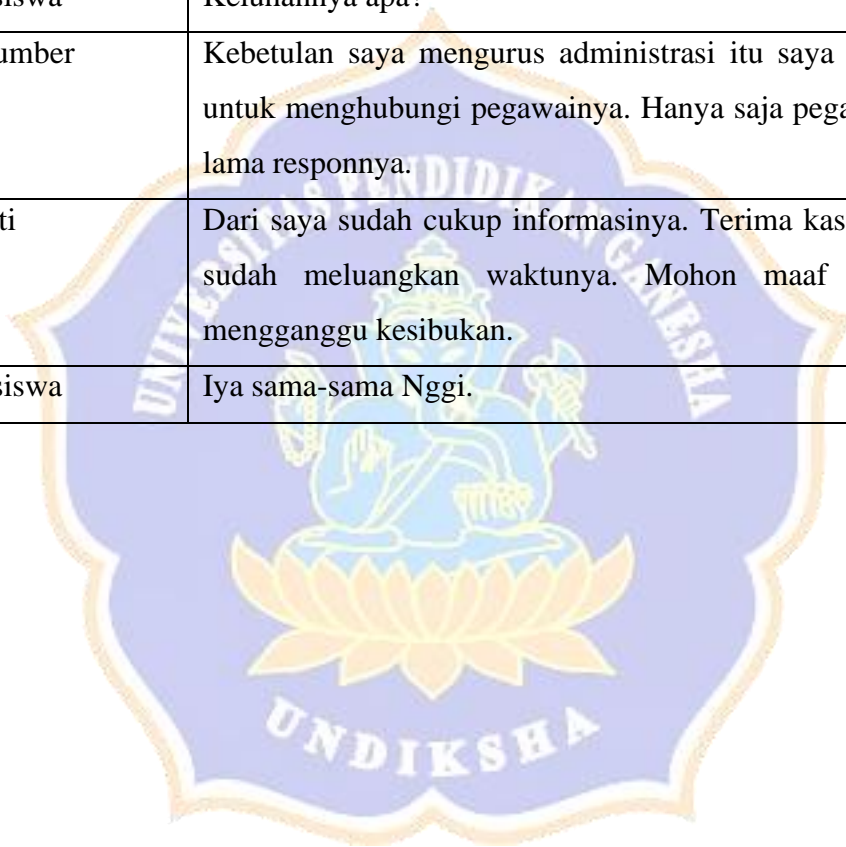
Nama : Yogi Prasetyo  
 Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial  
 Waktu Wawancara : Selasa, 18 April 2023  
 Tempat : Zoom Meeting  
 Dokumentasi :



Isi Wawancara :

Mahasiswa	Selamat sore Yogi
Narasumber	Selamat sore
Mahasiswa	Dari fakultas hukum dan ilmu sosial?
Narasumber	Iya dari fakultas hukum dan ilmu sosial.
Mahasiswa	Terima kasih telah meluangkan waktunya. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan bahwa saya memiliki penelitian skripsi mengenai analisis tingkat kematangan proses bisnis pada bagian akademik Undiksha. Saya ingin bertanya beberapa terkait administrasi akademik yang pernah diurus selama masih berkuliah di Undiksha. Dokumen akademik apa saja yang pernah diurus?
Narasumber	Yang baru pernah diurus itu adalah dokumen akademik untuk mendukung pendaftaran beasiswa.

Mahasiswa	Apakah saat itu diberitahu alur mengurusnya baik berupa bagan atau lainnya?
Narasumber	Tidak.
Mahasiswa	Ketika itu Yogi tidak mengetahui prosedur dari mengurus dokumennya. Apakah pernah menemukan kendala atau masalah ?
Narasumber	Saya belum menemukan kendala. Hanya saja saya ada keluhan.
Mahasiswa	Keluhannya apa?
Narasumber	Kebetulan saya mengurus administrasi itu saya diminta untuk menghubungi pegawainya. Hanya saja pegawainya lama responnya.
Peneliti	Dari saya sudah cukup informasinya. Terima kasih Yogi sudah meluangkan waktunya. Mohon maaf apabila mengganggu kesibukan.
Mahasiswa	Iya sama-sama Nggi.



Lampiran 4. Visi & Misi, dan Struktur Organisasi Bagian Akademik dan Statistik Undiksha

Visi dan Misi - Bagian Akademik

akademik.undiksha.ac.id/profil/visi-dan-misi/

Akademik UNDIKSHA

Beranda Profil Dokumen Akademik Statistik Layanan Akademik Media Kontak

## Visi dan Misi

**VISI:**

Menjadikan Bagian Akademik dan Statistik Universitas Pendidikan Ganesha unggul dalam memberikan layanan prima dibidang Akademik dan Statistik yang berlandaskan Tri Hita Karana.

**MISI:**

1. Mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima dibidang akademik dan evaluasi.
2. Mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima dibidang registrasi dan statistik.
3. Mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima dibidang sarana akademik

2017 UPT-TIK Undiksha

### STRUKTUR ORGANISASI AKADEMIK DAN STATISTIK 2022

```

graph TD
    Rector["Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.  
Rektor"]
    DR1["Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.  
Wakil Rektor I  
Bidang Akademik dan Kerjasama"]
    DR2["Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd.  
Wakil Rektor II  
Bidang Administrasi Umum, Perencanaan,  
Keuangan dan Sumber Daya"]
    DR3["Prof. Dr. I Wayan Suastra, M.Pd.  
Wakil Rektor III  
Bidang Kemahasiswaan, Hubungan  
Masyarakat dan Alumni"]
    KY["Drs. I Made Yasa, M.Pd.  
Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
Perencanaan dan Kerjasama"]
    NMD["Nyoman Mudana, S.Sos., M.Pd.  
Koordinator Bagian  
Akademik dan Statistik"]
    SKRS["Luh Rini Natarini, S.E.  
Sub Koordinator  
Registrasi dan Statistik"]
    SKAE["Gede Widiartana, S.Pd., M.Pd.  
Sub Koordinator  
Akademik dan Evaluasi"]
    SKSP["Pt. Vera Tjahja Aryani, S.E., M.Pd.  
Sub Koordinator  
Sarana Pendidikan"]
    KD["Ketut Darmayasa  
Staff"]
    MABK["Md. Bangkit Awang Kencana, S.E.  
Staff"]
    NS["Nyoman Sumantra  
Staff"]
    IDV["I Dewa Ayu Verawati, S.H.  
Staff"]
    INDS["I Nyoman Dedi Sutrisna, S.Pd.  
Staff"]

    Rector --- DR1
    Rector --- DR2
    Rector --- DR3
    DR1 --- KY
    DR2 --- NMD
    DR3 --- NMD
    KY --- SKRS
    KY --- SKAE
    KY --- SKSP
    SKRS -.- KD
    SKRS -.- IDV
    SKAE -.- MABK
    SKAE -.- INDS
    SKSP -.- NS
  
```

Keterangan

— : Struktural

- - - : Koordinatif

Lampiran 5. Instrumen penelitian oleh Škrinjar & Trkman (2013)

Questionnaire/List of all practices and their type:

CP = Critical

NCP = non-critical

Not Included = Not included in decision tree analysis/removed in factor analysis

Code	Practice	1	2	3	4	5	6	7	x	Type (Not in Questionnaire)
sv1	Top management is actively involved in process improvement efforts	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
sv2	Business (sub) process goals are derived from and linked to the organization's strategy	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
sv3	Business process improvement and redesign is frequently on the agenda of top management meetings	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
sv4	Policy and strategy are communicated and cascaded throughout the organization	1	2	3	4	5	6	7	x	CP

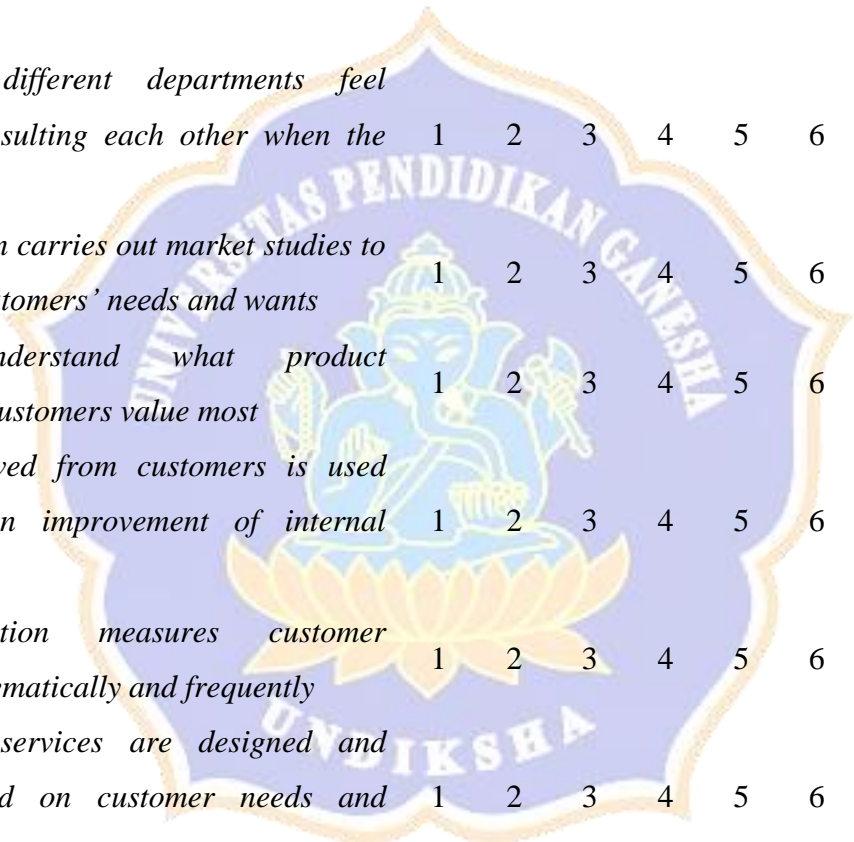
sv5	<i>Improvement plans for high-level processes exist and are driven by customer and operating strategies</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	Not Include
ddp1	<i>Core and supporting business processes are clearly defined in our organization</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
ddp2	<i>Processes within our organization are documented with clearly defined inputs and outputs</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
ddp3	<i>Process roles and responsibilities are clearly defined and documented</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
ddp4	<i>Processes within our organization are defined so that most people in the organization know how they work</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
ddp5	<i>Business process descriptions (models) are available to every employee in the company</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
ddp6	<i>Our organization uses a standardized methodology for describing business processes</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
mmp1	<i>Process measures are defined and documented for each process</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP



mmp2	<i>Process performance is measured in the organization</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
mmp3	<i>Performance targets are used for each process goal</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
mmp4	<i>Performance indicators are communicated within the organization on a regular basis</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
mmp5	<i>Performance results are used in setting improvement targets</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
mmp6	<i>Changes to processes must go through a formal change process</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	<i>Not Include</i>
mmp7	<i>Process changes are communicated to all appropriate stakeholders</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
pos1	<i>Jobs are usually multidimensional and not just simple tasks</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
pos2	<i>The organizational structure supports seamless execution of processes across departments</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
pos3	<i>Employees often work in teams consisting of people from different departments</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
pos4	<i>Process ownership is defined and established</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP

pos5	<i>Process owners are at the same hierarchal level as functional managers</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	<i>Not Include</i>
pos6	<i>At what hierarchal level is the person responsible for business processes (e.g., the chief process officer)? (Member of top management; directly under top management; lower level of management; we do not have a person responsible for business processes)</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	<i>Not Include</i>
pos7	<i>How is process management (responsibility for process documentation, administering process improvements, documenting changes, etc.) structured in your organization?</i>									
	<i>(We have a dedicated organizational unit; process management is a part of wider organizational unit; selected individuals are responsible for process management; in no form)</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	<i>Not Include</i>
uk1	<i>Employees are constantly learning new things on the job</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP

uk2	<i>Employees are trained in business process improvement methods and techniques</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
uk3	<i>People are trained to operate new or changed processes prior to implementation</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
uk4	<i>Employees are held accountable for delivering on business process goals</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
uk5	<i>Employees' creative talents are stimulated in incremental and breakthrough improvements</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	Not Include
pok1	<i>Process terms such as input, output, process, and process owners are used in conversations in the organization</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
pok2	<i>The average employee views the business as a series of linked processes</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
pok3	<i>When members of several departments get together, tensions frequently run high (reverse scoring)</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	Not Include
pok4	<i>Employees from different departments feel that the goals of their departments are aligned</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	Not Include



pok5	<i>Managers from different departments regularly have meetings to discuss business process-related issues</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
pok6	<i>People from different departments feel comfortable consulting each other when the need arises</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
tu1	<i>Our organization carries out market studies to determine its customers' needs and wants</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
tu2	<i>Employees understand what product characteristics customers value most</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
tu3	<i>Feedback received from customers is used systematically in improvement of internal processes</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
tu4	<i>Our organization measures customer satisfaction systematically and frequently</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
tu5	<i>Products and services are designed and developed based on customer needs and expectations</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
tu6	<i>We monitor our competitors' activities</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP

tu7	<i>We rapidly respond to competitors' actions</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
vd1	<i>Our organization is partnering (i.e., establishing a long-term relationship) with its key suppliers</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
vd2	<i>Our organization works in close collaboration with suppliers to improve processes</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
vd3	<i>Changes to our business processes are formally communicated to our suppliers</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
pip1	<i>IS design and development is process based</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
pip2	<i>Our information systems provide relevant management information on the performance of our organization's business processes</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
pip3	<i>IT systems are flexible and are able to adapt to the needs of process changes.</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
pip4	<i>Our organization uses a CRM system to manage customer relationships.</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP
pip5	<i>E-procurement, EDI, or another type of SCM is implemented to connect our organization with suppliers</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP

pip6	<i>Our organization has deployed a complete document management system</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	NCP
pip7	<i>Our organization has deployed a complete business process management system</i>	1	2	3	4	5	6	7	x	CP



Lampiran 6. Rubrik Penilaian BPOMM Penelitian Izzati (2018)

SV	BOBOT						
SV1	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah aktif terlibat	Jarang aktif terlibat	Kadang-kadang aktif terlibat	Cukup aktif terlibat	Aktif terlibat tetapi tidak secara langsung	Aktif secara langsung tetapi tidak keseluruhan proses	Aktif secara langsung pada keseluruhan proses / selalu memonitor secara langsung
SV2	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak terkait sama sekali	Sedikit terkait	Cukup terkait	Sebagian kecil terkait	Sebagian besar terkait	Hampir semua terkait	Semua terkait dan jelas peta keterkaitannya
SV3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak ada agenda	Jarang ada agenda	Kadang-kadang ada agenda	Ada agenda, tetapi tidak selalu	Cukup sering ada agenda	Sering ada agenda (rutin)	Sangat sering ada agenda dan dijadikan prioritas
SV4	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah sama sekali dikomunikasikan	Jarang dikomunikasikan	Kadang-kadang dikomunikasikan	Cukup dikomunikasikan, tetapi sebagian kecil	Cukup dikomunikasikan dan sebagian besar	Sering dikomunikasikan	Sangat sering dikomunikasikan dan alurnya jelas
SV5	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak didorong sama sekali oleh pelanggan	Sedikit didorong oleh pelanggan	Cukup didorong oleh pelanggan	Sebagian kecil didorong oleh pelanggan	Sebagian besar didorong oleh pelanggan	Hampir semua didorong oleh pelanggan	Semua didorong oleh pelanggan dan ada buktinya

PV	BOBOT						
PV1	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak didefinisikan sama sekali	Sedikit didefinisikan	Cukup didefinisikan	Sebagian kecil didefinisikan	Sebagian besar didefinisikan	Hampir semua didefinisikan	Semua didefinisikan dan ada buktinya
PV2	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak terdokumentasikan sama sekali	Sedikit terdokumentasikan	Cukup terdokumentasikan	Sebagian kecil terdokumentasikan	Sebagian besar terdokumentasikan	Hampir semua terdokumentasikan	Semua terdokumentasikan dan ada buktinya
PV3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali	Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan	Cukup didefinisikan dan didokumentasikan	Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan	Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan	Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan	Semua didefinisikan dan didokumentasikan
PV4	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak didefinisikan sama sekali	Sedikit didefinisikan	Cukup didefinisikan	Sebagian kecil didefinisikan	Sebagian besar didefinisikan	Hampir semua didefinisikan	Semua didefinisikan dan ada buktinya
PV5	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak tersedia sama sekali	Sedikit tersedia	Cukup tersedia	Sebagian kecil tersedia	Sebagian besar tersedia	Hampir semua tersedia	Tersedia semua dan ada buktinya
PV6	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak menggunakan sama sekali	Sedikit menggunakan	Cukup menggunakan	Sebagian kecil menggunakan	Sebagian besar menggunakan	Hampir semua menggunakan	Menggunakan semua dan ada buktinya

POS	BOBOT						
POS1	1	2	3	4	5	6	7



	Tidak multidimensi sama sekali	Sedikit multidimensi	Cukup multidimensi	Sebagian kecil multidimensi	Sebagian besar multidimensi	Hampir semua multidimensi	Semua multidimensi
POS2	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak mendukung sama sekali	Sedikit mendukung	Cukup mendukung	Sebagian kecil mendukung	Sebagian besar mendukung	Hampir semua mendukung	Semua mendukung
POS3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah sama sekali	Jarang dilakukan	Pernah beberapa kali dilakukan	Cukup sering dilakukan	Sering dilakukan, tetapi tidak terjadwalkan	Sering dilakukan, dan terjadwalkan	Selalu dilakukan
POS4	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak didefinisikan dan ditetapkan sama sekali	Sedikit didefinisikan dan ditetapkan	Cukup didefinisikan dan ditetapkan	Sebagian kecil didefinisikan dan ditetapkan	Sebagian besar didefinisikan dan ditetapkan	Hampir semua didefinisikan dan ditetapkan	Semua didefinisikan dan ditetapkan
POS5	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak sama dengan manajer fungsional						Benar sama dengan manajer fungsional
POS6	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak ada dalam Hirarki (tidak memiliki)				Supervisor/Mandor/Pengawas	General Manager	Manajemen Puncak / Owner /CEO / Direktur
POS7	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak ada yang bertanggung jawab dalam struktur			Ada unit yang bertanggung jawab dalam struktur			Tanggung jawab unit atau CEO

PPM	BOBOT
-----	-------

PPM1	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali	Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan	Cukup didefinisikan dan didokumentasikan	Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan	Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan	Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan	Semua didefinisikan dan didokumentasikan
PPM 2	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah sama sekali diukur	Mulai diukur	Jarang diukur	Kadang-kadang diukur	Cukup diukur	Sering diukur	Sangat sering diukur
PPM 3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah sama sekali digunakan	Mulai digunakan	Jarang digunakan	Kadang-kadang digunakan	Cukup sering digunakan	Selalu digunakan, tetapi tidak untuk semua proses	Selalu digunakan dan untuk semua proses
PPM 4	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak dikomunikasikan sama sekali	Mulai dikomunikasikan	Jarang dikomunikasikan	Kadang-kadang dikomunikasikan	Sebagian besar dikomunikasikan	Hampir semua sudah dikomunikasikan	Semua dan selalu dikomunikasikan
PPM 5	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan	Mulai ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan	Ada cukup evaluasi untuk menetapkan target peningkatan	Kadangkadang dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan	Sebagian besar dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan	Hampir semua dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan	Selalu dilakukan evaluasi untuk menetapkan target
PPM 6	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak harus formal						Harus melalui perubahan formal
PPM 7	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak dikomunikasikan sama sekali	Mulai dikomunikasikan	Jarang dikomunikasikan	Kadangkadang dikomunikasikan	Sebagian besar dikomunikasikan	Hampir semua sudah dikomunikasikan	Semua dan selalu dikomunikasikan

CVB	BOBOT						
CVB1	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah sama sekali	Sebagian besar tidak pernah dilakukan	Pernah dilakukan, tetapi jarang	Kadang-kadang dilakukan	Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan	Hampir semua pernah dilakukan, tetapi belum semuanya	Pernah dan selalu dilakukan percakapan CEO dengan staf
CVB2	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak tahu sama sekali	Hanya tahu sedikit	Cukup mengetahui	Sebagian kecil mengetahui	Sebagian besar mengetahui	Hampir semua mengetahui	Sangat jelas, semua karyawan tahu
CVB3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah terjadi sama sekali	Hampir tidak pernah terjadi	Pernah terjadi tetapi sangat jarang	Kadang-kadang ada ketegangan	Pernah ada, tetapi tidak selalu	Hampir selalu ada ketegangan	Selalu ada ketegangan
CVB4	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak tahu sama sekali	Hanya tahu sedikit	Cukup mengetahui	Sebagian kecil mengetahui	Sebagian besar mengetahui	Mayoritas mengetahui	Sangat jelas, semua karyawan tahu
CVB5	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah Sama Sekali	Jarang dilakukan	Kadang-kadang saja	Cukup sering, tetapi tidak terjadwalkan	Sering, tetapi tidak terjadwalkan	Selalu dilakukan dan spontanitas	Selalu ada pertemuan dan terjadwalkan
CVB6	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sangat jarang berkonsultasi satu sama lain	Kadang-kadang berkonsultasi	Pernah berkonsultasi, tapi tidak selalu dilakukan	Cukup banyak konsultasi yang dilakukan satu sama lain	Hampir semua dikonsultasikan	Selalu ada konsultasi satu sama lain dalam departemen

PM	BOBOT						
PM1	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian besar tidak pernah dilakukan	Pernah dan jarang	Kadang-kadang	Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan	Hampir semua pernah terjadwal, tetapi belum semua dilakukan	Pernah, terjadwal dan selalu dilakukan
PM2	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian besar tidak pernah dilakukan	Pernah dan jarang	Kadang-kadang	Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan	Hampir semua pernah terjadwal, tetapi belum semua dilakukan	Pernah, terjadwal dan selalu dilakukan
PM3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian besar tidak pernah dilakukan	Pernah dan jarang	Kadang-kadang	Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan	Hampir semua pernah terjadwal, tetapi belum semua dilakukan	Pernah, terjadwal dan selalu dilakukan
PM4	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Sama Sekali	Hampir tidak ada	Mulai ada tanggung jawab	Sedikit tanggung jawab	Sebagian kecil	Sebagian besar	Semua ada tanggung jawab
PM5	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian besar tidak pernah dilakukan	Pernah dan jarang	Kadang-kadang	Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan	Hampir semua pernah terjadwal, tetapi belum semua dilakukan	Pernah, terjadwal dan selalu dilakukan

SO	BOBOT						
SO1	1	2	3	4	5	6	7
		Sebagian besar tidak	Pernah untuk sedikit mitra	Kadang-kadang	Pernah untuk banyak mitra	Hampir semua mitra	Semua mitra
SO2	1	2	3	4	5	6	7

	Tidak pernah dilakukan	Sebagian besar tidak	Pernah untuk sedikit mitra	Kadang-kadang	Pernah untuk banyak mitra	Hampir semua mitra	Semua mitra
SO3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak pernah dilakukan	Sebagian besar tidak	Pernah untuk sedikit mitra	Kadang-kadang	Pernah untuk banyak mitra	Hampir semua mitra	Semua mitra

CO	BOBOT						
CO1	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian besar tidak pernah dilakukan	Cukup pernah	Kadangkadang	Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan	Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan	Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan
CO2	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Paham Sama Sekali	Cukup Paham	Sebagian kecil paham	Sebagian besar paham	Hampir semua paham	Mayoritas paham	Selalu paham
CO3	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian kecil saja	Kadang-kadang	Cukup sering	Sebagian besar	Hampir semua	Selalu
CO4	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian besar tidak pernah dilakukan	Cukup pernah	Kadang-kadang	Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan	Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan	Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan
CO5	1	2	3	4	5	6	7
	Tidak Pernah Sama Sekali	Sebagian kecil saja	Kadang-kadang	Cukup sering	Sebagian besar	Hampir semua	Selalu

## Lampiran 7. Hasil Uji Ahli (Pertama)

Area	Kode	Pertanyaan	Ahli 1	
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)
Pandangan Strategis ( <i>Strategic View</i> )	sv1	Manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan proses bisnis.		✓
	sv2	Tujuan proses bisnis berasal dari dan berkaitan dengan strategi organisasi.		✓
	sv3	Peningkatan dan perancangan proses bisnis sering menjadi agenda dalam rapat manajemen puncak.		✓
	sv4	Kebijakan dan strategi dikomunikasikan dan disebarluaskan ke seluruh organisasi		✓
	sv5	Rencana peningkatan proses bisnis untuk tingkat lebih tinggi diarahkan (dipengaruhi) oleh pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat) dan strategi operasi.		✓
Definisi dan Dokumentasi Proses ( <i>Process Documentation</i> )	ddp1	Proses bisnis utama dan pendukung terdefinisi dengan baik di organisasi.		✓
	ddp2	Seluruh proses yang ada di organisasi terdokumentasi dengan masukan dan luaran yang jelas.		✓
	ddp3	Peran dan tanggung jawab untuk proses bisnis terdokumentasi dan terdefinisi dengan jelas.		✓
	ddp4	Seluruh proses bisnis organisasi telah terdefinisi sehingga setiap orang di organisasi mengetahui cara bekerja.		✓
	ddp5	Deskripsi dari proses bisnis (model) organisasi tersedia untuk setiap karyawan di organisasi.		✓

	ddp6	Organisasi menggunakan metodologi standar untuk menggambarkan proses bisnis	✓
Pengelolaan dan Pengukuran Proses ( <i>Performance Measure</i> )	mmp1	Pengukuran setiap proses bisnis terdefinisi dan terdokumentasi.	✓
	mmp2	Kinerja proses bisnis telah terukur dalam organisasi.	✓
	mmp3	Sasaran kinerja telah digunakan untuk setiap tujuan proses bisnis.	✓
	mmp4	Indikator kinerja teratur dikomunikasikan dalam organisasi.	✓
	mmp5	Hasil kinerja digunakan untuk menentukan sasaran peningkatan.	✓
	mmp6	Perubahan proses bisnis harus melalui proses perubahan formal.	✓
	mmp7	Perubahan proses bisnis dikomunikasikan kepada seluruh stakeholder yang terkait.	✓
Struktur Organisasi Proses ( <i>Process Organizational Structure</i> )	pos1	Pekerjaan yang ada bersifat kompleks dan bukan pekerjaan sederhana.	✓
	pos2	Struktur organisasi mendukung kelancaran pelaksanaan proses bisnis antar departemen (sub-bagian).	✓
	pos3	Karyawan sering bekerja dalam tim yang terdiri dari karyawan dari lintas departemen (sub-bagian).	✓
	pos4	Penanggung jawab pada proses bisnis terdefinisi dan terbentuk.	✓
	pos5	Pemilik proses bisnis berada pada tingkatan setara dengan manajer fungsional.	✓
	pos6	Penanggung jawab memiliki tingkatan berbeda pada setiap proses bisnis.	✓
	pos7	Manajemen proses terstruktur dalam organisasi (dokumentasi, administrasi, dll).	✓

Manajemen Manusia ( <i>People Management</i> )	uk1	Karyawan terus belajar hal-hal baru dalam bekerja.	✓
	uk2	Karyawan dilatih dalam metode dan teknik untuk meningkatkan proses bisnis.	✓
	uk3	Sebelum proses bisnis diimplementasikan, karyawan dilatih untuk menggunakan proses bisnis baru atau yang diubah.	✓
	uk4	Karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan dari proses bisnis.	✓
	uk5	Kemampuan kreatif karyawan ditingkatkan dan dijadikan sebagai terobosan untuk peningkatan.	✓
Budaya Organisasi Proses ( <i>Process Organizational Culture</i> )	pok1	Istilah proses bisnis seperti input, output, proses dan pemilik proses digunakan dalam percakapan sehari-hari di organisasi.	✓
	pok2	Karyawan rata-rata melihat organisasi sebagai kumpulan proses yang saling berhubungan	✓
	pok3	Ketika anggota dari beberapa departemen (sub-bagian) berkumpul, ketegangan sering muncul.	✓
	pok4	Karyawan dari berbagai departemen (sub-bagian) yang berbeda merasa memiliki keselarasan tujuan.	✓
	pok5	koordinator dari berbagai departemen (sub-bagian) bertemu secara teratur untuk membahas masalah proses bisnis.	✓
	pok6	Anggota dari berbagai departemen (sub-bagian) dengan nyaman berkoordinasi jika diperlukan.	✓
Orientasi Pasar ( <i>Customer</i> )	tu1	Organisasi melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).	✓



	tu2	Karyawan memahami karakteristik produk <del>(Mahasiswa)</del> yang paling bernilai bagi pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).		✓
	tu3	Umpan balik / saran pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat) secara sistematis digunakan untuk meningkatkan proses bisnis internal.		✓
	tu4	Organisasi mengukur kepuasan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat) secara sistematis dan rutin.		✓
	tu5	Produk dan layanan dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).		✓
	tu6	Organisasi memantau kegiatan pesaing/competitor.		✓
	tu7	Organisasi merespons dengan cepat tindakan pesaing/kompetitor.		✓
Supplier	vd1	Organisasi kami bermitra dengan pemasok <sup>key suppliers</sup> (Universitas Mitra/Institusi/Swasta) dalam jangka panjang.	✓	
	vd2	Organisasi kami berkolaborasi dengan pemasok (Universitas Mitra/Institusi/Swasta) untuk meningkatkan proses bisnis.		✓
	vd3	Pemasok (Universitas Mitra/Institusi/Swasta) secara resmi diberitahu tentang perubahan dalam proses bisnis.		✓
Dukungan Sistem Informasi (Information System)	pip1	Perancangan dan pengembangan sistem informasi didasari pada proses bisnis yang ada di organisasi.		✓
	pip2	Sistem informasi organisasi menyediakan informasi manajemen yang relevan dengan kinerja proses bisnis organisasi		✓

pip3	Sistem Teknologi Informasi fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses.		✓
pip4	Organisasi memanfaatkan sistem CRM untuk mengelola hubungan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).		✓
pip5	e-procurement, EDI, atau Supply Chain Management (SCM) lain diimplementasikan untuk menghubungkan organisasi dengan pemasok (Universitas Mitra/Institusi/Swasta).		✓
pip6	Sistem manajemen dokumen yang lengkap telah diterapkan di organisasi.		✓
pip7	Sistem informasi manajemen proses bisnis yang lengkap telah diimplementasi <sup>kan</sup> di organisasi.		✓

Ahli 1



I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.  
NIP. 198907112020122004

Area	Kode	Pertanyaan	Ahli 2	
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)
Pandangan Strategis ( <i>Strategic View</i> )	sv1	Manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan proses bisnis.		✓
	sv2	Tujuan proses bisnis berasal dari dan berkaitan dengan strategi organisasi.		✓
	sv3	Peningkatan dan perancangan proses bisnis sering menjadi agenda dalam rapat manajemen puncak.		✓
	sv4	Kebijakan dan strategi dikomunikasikan dan disebarluaskan ke seluruh organisasi		✓
	sv5	Rencana peningkatan proses bisnis untuk tingkat lebih tinggi diarahkan (dipengaruhi) oleh pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat) dan strategi operasi.		✓
Definisi dan Dokumentasi Proses ( <i>Process Documentation</i> )	ddp1	Proses bisnis utama dan pendukung terdefinisi dengan baik di organisasi.		✓
	ddp2	Seluruh proses yang ada di organisasi terdokumentasi dengan masukan dan luaran yang jelas.		✓
	ddp3	Peran dan tanggung jawab untuk proses bisnis terdokumentasi dan terdefinisi dengan jelas.		✓
	ddp4	Seluruh proses bisnis organisasi telah terdefinisi sehingga setiap orang di organisasi mengetahui cara bekerja.		✓
	ddp5	Deskripsi dari proses bisnis (model) organisasi tersedia untuk setiap karyawan di organisasi.		✓

	ddp6	Organisasi menggunakan metodologi standar untuk menggambarkan proses bisnis		✓
Pengelolaan dan Pengukuran Proses (Performance Measure)	mmp1	Pengukuran setiap proses bisnis terdefinisi dan terdokumentasi.		✓
	mmp2	Kinerja proses bisnis telah terukur dalam organisasi.		✓
	mmp3	Sasaran kinerja telah digunakan untuk setiap tujuan proses bisnis.		✓
	mmp4	Indikator kinerja teratur dikomunikasikan dalam organisasi.		✓
	mmp5	Hasil kinerja digunakan untuk menentukan sasaran peningkatan.		✓
	mmp6	Perubahan proses bisnis harus melalui proses perubahan formal.		✓
	mmp7	Perubahan proses bisnis dikomunikasikan kepada seluruh stakeholder yang terkait.		✓
Struktur Organisasi Proses (Process Organizational Structure)	pos1	Pekerjaan yang ada bersifat kompleks dan bukan pekerjaan sederhana. <i>hasil dari diskusi (terakhir 13/01 unit lainnya)</i>		✓
	pos2	Struktur organisasi mendukung kelancaran pelaksanaan proses bisnis antar departemen (sub-bagian).		✓
	pos3	Karyawan sering bekerja dalam tim yang terdiri dari karyawan dari lintas departemen (sub-bagian).		✓
	pos4	Penanggung jawab pada proses bisnis terdefinisi dan terbentuk.		✓
	pos5	Pemilik proses bisnis berada pada tingkatan setara dengan manajer fungsional. <i>(berpale 10/01)</i>	✓	X
	pos6	Penanggung jawab memiliki tingkatan berbeda pada setiap proses bisnis.		✓
	pos7	Manajemen proses terstruktur dalam organisasi (dokumentasi, administrasi, dll).	✓	

Manajemen Manusia ( <i>People Management</i> )	uk1	Karyawan terus belajar hal-hal baru dalam bekerja.		✓
	uk2	Karyawan dilatih dalam metode dan teknik untuk meningkatkan proses bisnis.		✓
	uk3	Sebelum proses bisnis diimplementasikan, karyawan dilatih untuk menggunakan proses bisnis baru atau yang diubah.		✓
	uk4	Karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan dari proses bisnis.		✓
	uk5	Kemampuan kreatif karyawan ditingkatkan dan dijadikan sebagai terobosan untuk peningkatan.		✓
Budaya Organisasi Proses ( <i>Process Organizational Culture</i> )	pok1	Istilah proses bisnis seperti input, output, proses dan pemilik proses digunakan dalam percakapan sehari-hari di organisasi.		✓
	pok2	Karyawan rata-rata melihat organisasi sebagai kumpulan proses yang saling berhubungan		✓
	pok3	Ketika anggota dari beberapa departemen (sub-bagian) berkumpul, ketegangan sering muncul.		✓
	pok4	Karyawan dari berbagai departemen (sub-bagian) yang berbeda merasa memiliki keselarasan tujuan.		✓
	pok5	koordinator dari berbagai departemen (sub-bagian) bertemu secara teratur untuk membahas masalah proses bisnis.		✓
	pok6	Anggota dari berbagai departemen (sub-bagian) dengan nyaman berkoordinasi jika diperlukan.		✓
Orientasi Pasar ( <i>Customer</i> )	tu1	Organisasi melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).	✓	

*Melahirkan / Proses / Alumni*

	tu2	Karyawan memahami karakteristik produk yang paling bernilai bagi pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).	✓	
	tu3	Umpan balik / saran pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat) secara sistematis digunakan untuk meningkatkan proses bisnis internal.	✓	
	tu4	Organisasi mengukur kepuasan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat) secara sistematis dan rutin.	✓	
	tu5	Produk dan layanan dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).	✓	
	tu6	Organisasi memantau kegiatan pesaing/competitor.	✓	
	tu7	Organisasi merespons dengan cepat tindakan pesaing/kompetitor.	✓	
Supplier	vd1	Organisasi kami bermitra dengan pemasok (Universitas Mitra/Institusi/Swasta) dalam jangka panjang.	✓	
	vd2	Organisasi kami berkolaborasi dengan pemasok (Universitas Mitra/Institusi/Swasta) untuk meningkatkan proses bisnis.	✓	
	vd3	Pemasok (Universitas Mitra/Institusi/Swasta) secara resmi diberitahu tentang perubahan dalam proses bisnis.	✓	
Dukungan Sistem Informasi (Information System)	pip1	Perancangan dan pengembangan sistem informasi didasari pada proses bisnis yang ada di organisasi.		✓
	pip2	Sistem informasi organisasi menyediakan informasi manajemen yang relevan dengan kinerja proses bisnis organisasi		✓

pip3	Sistem Teknologi Informasi fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses.		✓
pip4	Organisasi memanfaatkan sistem <u>CRM</u> untuk mengelola hubungan pelanggan (Mahasiswa/Alumni/Masyarakat).	✓	
pip5	e-procurement, EDI, atau Supply Chain Management (SCM) lain diimplementasikan untuk menghubungkan organisasi dengan pemasok (Universitas Mitra/Institusi/Swasta).	✓	
pip6	Sistem manajemen dokumen yang lengkap telah diterapkan di organisasi.		✓
pip7	Sistem informasi manajemen proses bisnis yang lengkap telah diimplementasi di organisasi.		✓

Ahli 2



13 Juni 2023

Gede Ama Jude Saskara, S.T., M.T.  
NIP. 199105152020121003

## Lampiran 8. Hasil Uji Ahli (Kedua)

Area	Kode	Pernyataan	Ahli 1		Keterangan
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
Pandangan Strategis (The Strategic View)	sv1	Manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan proses bisnis.		✓	
	sv2	Tujuan proses bisnis berasal dari dan berkaitan dengan strategi organisasi.		✓	
	sv3	Peningkatan dan perancangan proses bisnis sering menjadi agenda dalam rapat manajemen puncak.		✓	
	sv4	Kebijakan dan strategi dikomunikasikan (dirapatkan maupun didiskusikan) dan disebarluaskan ke seluruh organisasi		✓	
Definisi dan Dokumentasi Proses (Process Definition and Documentation)	ddp1	Proses bisnis utama dan pendukung terdefinisi dengan baik di organisasi.		✓	
	ddp2	Seluruh proses yang ada di organisasi terdokumentasi dengan masukan dan luaran yang jelas.		✓	
	ddp3	Peran dan tanggung jawab untuk proses bisnis terdokumentasi dan terdefinisi dengan jelas.		✓	
	ddp4	Seluruh proses bisnis organisasi telah terdefinisi sehingga setiap orang di organisasi mengetahui cara bekerja.		✓	
	ddp5	Deskripsi dari proses bisnis (model) organisasi tersedia untuk setiap karyawan di organisasi.		✓	
	ddp6	Organisasi menggunakan metodologi standar untuk menggambarkan proses bisnis		✓	
Pengelolaan dan Pengukuran Proses (Performance Measurement and Management)	mmp 1	Pengukuran setiap proses bisnis terdefinisi dan terdokumentasi.		✓	
	mmp 2	Kinerja proses bisnis telah terukur dalam organisasi.		✓	
	mmp 3	Sasaran kinerja telah digunakan untuk setiap tujuan proses bisnis.		✓	
	mmp 4	Indikator kinerja teratur dikomunikasikan dalam organisasi.		✓	



	mmp 5	Hasil kinerja digunakan untuk menentukan sasaran peningkatan.		✓	
	mmp 7	Perubahan proses bisnis dikomunikasikan kepada seluruh stakeholder yang terkait.		✓	
Struktur Organisasi Proses (Process Organizational Structure)	pos1	Pekerjaan yang ada bersifat multi dimensi (melibatkan bagian lain) dan bukan pekerjaan sederhana.		✓	
	pos2	Struktur organisasi mendukung kelancaran pelaksanaan proses bisnis antar departemen (bagian lain).		✓	
	pos3	Karyawan sering bekerja dalam tim yang terdiri dari karyawan dari lintas departemen (sub-bagian).		✓	
	pos4	Penanggung jawab pada proses bisnis terdefinisi dan terbentuk.		✓	
Manajemen Sumber Daya Manusia (People Management)	uk1	Karyawan terus belajar hal-hal baru dalam bekerja.		✓	
	uk2	Karyawan dilatih dalam metode dan teknik untuk meningkatkan proses bisnis.		✓	
	uk3	Sebelum proses bisnis diimplementasikan, karyawan dilatih untuk menggunakan proses bisnis baru atau yang diubah.		✓	
	uk4	Karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan dari proses bisnis.		✓	
Budaya Organisasi Proses (Process Organizational Culture)	pok1	Istilah proses bisnis seperti <i>input</i> , <i>output</i> , proses dan pemilik proses digunakan dalam percakapan sehari-hari di Undiksha.		✓	
	pok2	Karyawan rata-rata melihat organisasi sebagai kumpulan proses yang saling berhubungan		✓	
	pok5	Koordinator dari berbagai departemen (sub-bagian) bertemu secara teratur untuk membahas masalah proses bisnis.		✓	
	pok6	Anggota dari berbagai departemen (sub-bagian) dengan nyaman berkoordinasi jika diperlukan.		✓	
Orientasi Pasar	tu1	Undiksha melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa.		✓	

(Market Orientation)	tu2	Karyawan memahami karakteristik layanan akademik yang paling bernilai bagi Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa.		✓	
	tu3	Umpan balik atau saran Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa secara sistematis digunakan untuk meningkatkan proses bisnis internal.		✓	
	tu4	Undiksha mengukur kepuasan Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa secara sistematis dan rutin.		✓	
	tu5	Layanan akademik dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa		✓	
	tu6	Undiksha memantau kegiatan pesaing/competitor.		✓	
	tu7	Undiksha merespons dengan cepat tindakan pesaing/kompetitor.		✓	
	Pandangan Pemasok (Supplier View)	vd1	Undiksha bermitra dengan pemasok kunci (Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat) dalam jangka panjang.		✓
vd2		Undiksha bermitra dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta untuk meningkatkan proses bisnis.		✓	
vd3		Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta secara resmi diberitahu tentang perubahan dalam proses bisnis.		✓	
Dukungan Sistem Informasi (Information System)	pip1	Perancangan dan pengembangan sistem informasi didasari pada proses bisnis yang ada di Undiksha.		✓	
	pip2	Sistem informasi Akademik menyediakan informasi manajemen yang relevan dengan kinerja proses bisnis organisasi		✓	
	pip3	Sistem Teknologi Informasi fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses.		✓	
	pip4	Undiksha memanfaatkan sistem informasi untuk mengelola hubungan dengan Mahasiswa, Dosen, dan Alumni.		✓	

pip5	Undiksha mengimplementasikan sistem informasi untuk menghubungkan organisasi dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta.		✓	
pip6	Sistem manajemen dokumen yang lengkap telah diterapkan di organisasi.		✓	
pip7	Sistem informasi manajemen proses bisnis yang lengkap telah diimplementasi di organisasi.		✓	

Ahli 1



I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.  
NIP. 198907112020122004

Area	Kode	Pertanyaan	Ahli 2		Keterangan
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
Pandangan Strategis ( <i>Strategic View</i> )	sv1	Manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan proses bisnis.		✓	
	sv2	Tujuan proses bisnis berasal dari dan berkaitan dengan strategi organisasi.		✓	
	sv3	Peningkatan dan perancangan proses bisnis sering menjadi agenda dalam rapat manajemen puncak.		✓	
	sv4	Kebijakan dan strategi dikomunikasikan (dirapatkan maupun didiskusikan) dan disebarluaskan ke seluruh organisasi		✓	
Definisi dan Dokumentasi Proses ( <i>Process Documentation</i> )	ddp1	Proses bisnis utama dan pendukung terdefinisi dengan baik di organisasi.		✓	
	ddp2	Seluruh proses yang ada di organisasi terdokumentasi dengan masukan dan luaran yang jelas.		✓	
	ddp3	Peran dan tanggung jawab untuk proses bisnis terdokumentasi dan terdefinisi dengan jelas.		✓	
	ddp4	Seluruh proses bisnis organisasi telah terdefinisi sehingga setiap orang di organisasi mengetahui cara bekerja.		✓	
	ddp5	Deskripsi dari proses bisnis (model) organisasi tersedia untuk setiap karyawan di organisasi.		✓	
	ddp6	Organisasi menggunakan metodologi standar untuk menggambarkan proses bisnis		✓	
Pengelolaan dan Pengukuran Proses ( <i>Performance Measure</i> )	mmp 1	Pengukuran setiap proses bisnis terdefinisi dan terdokumentasi.		✓	
	mmp 2	Kinerja proses bisnis telah terukur dalam organisasi.		✓	
	mmp 3	Sasaran kinerja telah digunakan untuk setiap tujuan proses bisnis.		✓	
	mmp 4	Indikator kinerja teratur dikomunikasikan dalam organisasi.		✓	

	mmp 5	Hasil kinerja digunakan untuk menentukan sasaran peningkatan.		✓	
	mmp 7	Perubahan proses bisnis dikomunikasikan kepada seluruh stakeholder yang terkait.		✓	
Struktur Organisasi Proses (Process Organizational Structure)	pos1	Pekerjaan yang ada bersifat multi dimensi (melibatkan bagian lain) dan bukan pekerjaan sederhana.		✓	
	pos2	Struktur organisasi mendukung kelancaran pelaksanaan proses bisnis antar departemen (bagian lain).		✓	
	pos3	Karyawan sering bekerja dalam tim yang terdiri dari karyawan dari lintas departemen (sub-bagian).		✓	
	pos4	Penanggung jawab pada proses bisnis terdefinisi dan terbentuk.		✓	
Manajemen Sumber Daya Manusia (People Management)	uk1	Karyawan terus belajar hal-hal baru dalam bekerja.		✓	
	uk2	Karyawan dilatih dalam metode dan teknik untuk meningkatkan proses bisnis.		✓	
	uk3	Sebelum proses bisnis diimplementasikan, karyawan dilatih untuk menggunakan proses bisnis baru atau yang diubah.		✓	
	uk4	Karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan dari proses bisnis.		✓	
Budaya Organisasi Proses (Process Organizational Culture)	pok1	Istilah proses bisnis seperti <i>input</i> , <i>output</i> , proses dan pemilik proses digunakan dalam percakapan sehari-hari di Undiksha.		✓	
	pok2	Karyawan rata-rata melihat organisasi sebagai kumpulan proses yang saling berhubungan		✓	
	pok5	Koordinator dari berbagai departemen (sub-bagian) bertemu secara teratur untuk membahas masalah proses bisnis.		✓	
	pok6	Anggota dari berbagai departemen (sub-bagian) dengan nyaman berkoordinasi jika diperlukan.		✓	
Orientasi Pasar	tu1	Undiksha melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa. Masyarakat		✓	

(Market Orientation)	tu2	Karyawan memahami karakteristik layanan akademik yang paling bernilai bagi Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa.		✓	
	tu3	Umpan balik / saran Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa secara sistematis digunakan untuk meningkatkan proses bisnis internal.		✓	
	tu4	Undiksha mengukur kepuasan Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa secara sistematis dan rutin.		✓	
	tu5	Layanan akademik dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan Mahasiswa/Dosen/Mahasiswa		✓	
	tu6	Undiksha memantau kegiatan pesaing/ <i>competitor</i> .		✓	
	tu7	Undiksha merespons dengan cepat tindakan pesaing/kompetitor.		✓	
	Pandangan Pemasok (Supplier View)	vd1	Undiksha bermitra dengan pemasok kunci (Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat) dalam jangka panjang.		✓
vd2		Undiksha bermitra dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta untuk meningkatkan proses bisnis.		✓	
vd3		Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta secara resmi diberitahu tentang perubahan dalam proses bisnis.		✓	
Dukungan Sistem Informasi (Information System)	pip1	Perancangan dan pengembangan sistem informasi didasari pada proses bisnis yang ada di Undiksha.		✓	
	pip2	Sistem informasi Akademik menyediakan informasi manajemen yang relevan dengan kinerja proses bisnis organisasi		✓	
	pip3	Sistem Teknologi Informasi fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses.		✓	
	pip4	Undiksha memanfaatkan sistem informasi untuk mengelola hubungan dengan Mahasiswa, Dosen, dan Alumni.		✓	
	pip5	Undiksha mengimplementasikan sistem informasi untuk menghubungkan organisasi dengan		✓	

	Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta.			
pip6	Sistem manajemen dokumen yang lengkap telah diterapkan di organisasi.		✓	
pip7	Sistem informasi manajemen proses bisnis yang lengkap telah diimplementasi di organisasi.		✓	

Ahli 2

Singaraja, 19 Agustus 2023

Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.  
NIP. 199105152020121003

## Lampiran 9. Hasil Uji Ahli (Ketiga)

Area	Kode	Pernyataan & Opsi	Ahli 1		Keterangan
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
Pandangan Strategis (The Strategic View)	sv1	Manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan proses bisnis. (1) Tidak pernah aktif terlibat (5) Aktif terlibat tetapi tidak secara langsung (2) Jarang aktif terlibat (6) Aktif secara langsung tetapi tidak keseluruhan proses (3) Kadang-kadang aktif terlibat (7) Aktif secara langsung pada keseluruhan proses / selalu memonitor secara langsung (4) Cukup aktif terlibat		✓	
	sv2	Tujuan proses bisnis berasal dari dan berkaitan dengan strategi organisasi. (1) Tidak terkait sama sekali (5) Sebagian besar terkait (2) Sedikit terkait (6) Hampir semua terkait (3) Cukup terkait (7) Semua terkait dan jelas peta keterkaitannya (4) Sebagian kecil terkait		✓	
	sv3	Peningkatan dan perancangan proses bisnis sering menjadi agenda dalam rapat manajemen puncak. (1) Tidak terkait sama sekali (5) Sebagian besar terkait (2) Sedikit terkait (6) Hampir semua terkait (3) Cukup terkait (7) Semua terkait dan jelas peta keterkaitannya (4) Sebagian kecil terkait		✓	
	sv4	Kebijakan dan strategi dikomunikasikan (dirapatkan maupun didiskusikan) dan disebarluaskan ke seluruh organisasi (1) Tidak ada agenda (5) Cukup sering ada agenda (2) Jarang ada agenda (6) Sering ada agenda (rutin) (3) Kadang-kadang ada agenda (7) Sangat sering ada agenda dan dijadikan prioritas (4) Ada agenda, tetapi tidak selalu		✓	
Definisi dan Dokumentasi Proses (Process Definition and Documentation)	ddp1	Proses bisnis utama dan pendukung terdefinisi dengan baik di organisasi. (1) Tidak didefinisikan sama sekali (5) Sebagian besar didefinisikan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan (6) Hampir semua didefinisikan (3) Cukup didefinisikan (7) Semua didefinisikan dan ada buktinya (4) Sebagian kecil didefinisikan		✓	
	ddp2	Seluruh proses yang ada di organisasi terdokumentasi dengan masukan dan luaran yang jelas. (1) Tidak terdokumentasikan sama sekali (5) Sebagian besar terdokumentasikan (2) Sedikit terdokumentasikan (6) Hampir semua terdokumentasikan (3) Cukup terdokumentasikan (7) Semua terdokumentasikan dan ada buktinya (4) Sebagian kecil terdokumentasikan		✓	



	ddp3	<p>Peran dan tanggung jawab untuk proses bisnis terdokumentasi dan terdefinisi dengan jelas.</p> <p>(1) Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan (3) Cukup didefinisikan dan didokumentasikan (4) Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan</p> <p>(5) Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan (6) Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan (7) Semua didefinisikan dan didokumentasikan</p>			✓
	ddp4	<p>Seluruh proses bisnis organisasi telah terdefinisi sehingga setiap orang di organisasi mengetahui cara bekerja.</p> <p>(1) Tidak didefinisikan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan (3) Cukup didefinisikan (4) Sebagian kecil didefinisikan</p> <p>(5) Sebagian besar didefinisikan (6) Hampir semua didefinisikan (7) Semua didefinisikan dan ada buktinya</p>			✓
	ddp5	<p>Deskripsi dari proses bisnis (model) organisasi tersedia untuk setiap karyawan di organisasi.</p> <p>(1) Tidak tersedia sama sekali (2) Sedikit tersedia (3) Cukup tersedia (4) Sebagian kecil tersedia</p> <p>(5) Sebagian besar tersedia (6) Hampir semua tersedia (7) Tersedia semua dan ada buktinya</p>			✓
	ddp6	<p>Organisasi menggunakan metodologi standar untuk menggambarkan proses bisnis</p> <p>(1) Tidak menggunakan sama sekali (2) Sedikit menggunakan (3) Cukup menggunakan (4) Sebagian kecil menggunakan</p> <p>(5) Sebagian besar menggunakan (6) Hampir semua menggunakan (7) Menggunakan semua dan ada buktinya</p>			✓
Pengelolaan dan Pengukuran Proses (Performance Measurement and Management)	mmp 1	<p>Pengukuran setiap proses bisnis terdefinisi dan terdokumentasi.</p> <p>(1) Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan (3) Cukup didefinisikan dan didokumentasikan (4) Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan</p> <p>(5) Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan (6) Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan (7) Semua didefinisikan dan didokumentasikan</p>			✓
	mmp 2	<p>Kinerja proses bisnis telah terukur dalam organisasi.</p> <p>(1) Tidak pernah sama sekali diukur (2) Mulai diukur (3) Jarang diukur (4) Kadang-kadang diukur</p> <p>(5) Cukup diukur (6) Sering diukur (7) Sangat sering diukur</p>			✓

		<p>Sasaran kinerja telah digunakan untuk setiap tujuan proses bisnis.</p> <p>(1) Tidak pernah sama sekali digunakan (2) Mulai digunakan (3) Jarang digunakan (4) Kadang-kadang digunakan</p> <p>(5) Cukup sering digunakan (6) Selalu digunakan, tetapi tidak untuk semua proses (7) Selalu digunakan dan untuk semua proses</p>			✓
		<p>Indikator kinerja teratur dikomunikasikan dalam organisasi.</p> <p>(1) Tidak dikomunikasikan sama sekali (2) Mulai dikomunikasikan (3) Jarang dikomunikasikan (4) Kadang-kadang dikomunikasikan</p> <p>(5) Sebagian besar dikomunikasikan (6) Hampir semua sudah dikomunikasikan (7) Semua dan selalu dikomunikasikan</p>			✓
		<p>Hasil kinerja digunakan untuk menentukan sasaran peningkatan.</p> <p>(1) Tidak ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan (2) Mulai ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan (3) Ada cukup evaluasi untuk menetapkan target peningkatan (4) Kadang - kadang dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan</p> <p>(5) Sebagian besar dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan (6) Hampir semua dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan (7) Selalu dilakukan evaluasi untuk menetapkan target</p>			✓
		<p>Perubahan proses bisnis dikomunikasikan kepada seluruh <i>stakeholder</i> yang terkait.</p> <p>(1) Tidak dikomunikasikan sama sekali (2) Mulai dikomunikasikan (3) Jarang dikomunikasikan (4) Kadang-kadang dikomunikasikan</p> <p>(5) Sebagian besar dikomunikasikan (6) Hampir semua sudah dikomunikasikan (7) Semua dan selalu dikomunikasikan</p>			✓
Struktur Organisasi Proses (Process Organizational Structure)	pos1	<p>Pekerjaan yang ada bersifat multi dimensi (melibatkan bagian lain) dan bukan pekerjaan sederhana.</p> <p>(1) Tidak multidimensi sama sekali (2) Sedikit multidimensi (3) Cukup multidimensi (4) Sebagian kecil multidimensi</p> <p>(5) Sebagian besar multidimensi (6) Hampir semua multidimensi (7) Semua multidimensi</p>			✓

	pos2	Struktur organisasi mendukung kelancaran pelaksanaan proses bisnis antar departemen (bagian lain). (1) Tidak mendukung sama sekali (2) Sedikit mendukung (3) Cukup mendukung (4) Sebagian kecil mendukung (5) Sebagian besar mendukung (6) Hampir semua mendukung (7) Semua mendukung		✓	
	pos3	Karyawan sering bekerja dalam tim yang terdiri dari karyawan dari lintas departemen (sub-bagian). (1) Tidak pernah sama sekali (2) Jarang dilakukan (3) Pernah beberapa kali dilakukan (4) Cukup sering dilakukan (5) Sering dilakukan, tetapi tidak terjadwalkan (6) Sering dilakukan, dan terjadwalkan (7) Selalu dilakukan		✓	
	pos4	Penanggung jawab pada proses bisnis terdefinisi dan terbentuk. (1) Tidak didefinisikan dan ditetapkan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan dan ditetapkan (3) Cukup didefinisikan dan ditetapkan (4) Sebagian kecil didefinisikan dan ditetapkan (5) Sebagian besar didefinisikan dan ditetapkan (6) Hampir semua didefinisikan dan ditetapkan (7) Semua didefinisikan dan ditetapkan		✓	
Manajemen Sumber Daya Manusia (People Management)	uk1	Karyawan terus belajar hal-hal baru dalam bekerja. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Cukup pernah (4) Kadang-kadang (5) Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan		✓	
	uk2	Karyawan dilatih dalam metode dan teknik untuk meningkatkan proses bisnis. (1) Tidak Paham Sama Sekali (2) Cukup Paham (3) Sebagian kecil paham (4) Sebagian besar paham (5) Hampir semua paham (6) Mayoritas paham (7) Selalu paham		✓	
	uk3	Sebelum proses bisnis diimplementasikan, karyawan dilatih untuk menggunakan proses bisnis baru atau yang diubah. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian kecil saja (3) Kadang-kadang (4) Cukup sering (5) Sebagian besar (6) Hampir semua (7) Selalu		✓	
	uk4	Karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan dari proses bisnis. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (5) Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan		✓	

		(3) Cukup pernah  (4) Kadang-kadang	(7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan			
Budaya Organisasi Proses ( <i>Process Organizational Culture</i> )	pok1	Istilah proses bisnis seperti <i>input, output</i> , proses dan pemilik proses digunakan dalam percakapan sehari-hari di Undiksha. (1) Tidak pernah sama sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Pernah dilakukan, tetapi jarang (4) Kadang-kadang dilakukan		(5) Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan (6) Hampir semua pernah dilakukan, tetapi belum semuanya (7) Pernah dan selalu dilakukan percakapan CEO dengan staf		✓
	pok2	Karyawan rata-rata melihat organisasi sebagai kumpulan proses yang saling berhubungan. (1) Tidak tahu sama sekali (2) Hanya tahu sedikit (3) Cukup mengetahui (4) Sebagian kecil mengetahui		(5) Sebagian besar mengetahui (6) Hampir semua mengetahui (7) Sangat jelas, semua karyawan tahu		✓
	pok5	Koordinator dari berbagai departemen (sub-bagian) bertemu secara teratur untuk membahas masalah proses bisnis. (1) Tidak pernah Sama Sekali (2) Jarang dilakukan (3) Kadang-kadang saja (4) Cukup sering, tetapi tidak terjadwalkan		(5) Sering, tetapi tidak terjadwalkan (6) Selalu dilakukan dan spontanitas (7) Selalu ada pertemuan dan terjadwalkan		✓
	pok6	Anggota dari berbagai departemen (sub-bagian) dengan nyaman berkoordinasi jika diperlukan. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sangat jarang berkonsultasi satu sama lain (3) Kadang-kadang berkonsultasi (4) Pernah berkonsultasi, tapi tidak selalu dilakukan		(5) Cukup banyak konsultasi yang dilakukan satu sama lain (6) Hampir semua dikonsultasikan (7) Selalu ada konsultasi satu sama lain dalam departemen		✓
Orientasi Pasar ( <i>Market Orientation</i> )	tu1	Undiksha melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan Mahasiswa/Dosen/Alumni. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Cukup pernah (4) Kadang - kadang		(5) Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan		✓
	tu2	Karyawan memahami karakteristik layanan akademik yang paling bernilai bagi Mahasiswa/Dosen/ Alumni. (1) Tidak Paham Sama Sekali (2) Cukup Paham		(5) Hampir semua paham (6) Mayoritas paham		✓

		(3) Sebagian kecil paham (4) Sebagian besar paham	(7) Selalu paham		
	tu3	Umpan balik atau saran Mahasiswa/Dosen/ Alumni secara sistematis digunakan untuk meningkatkan proses bisnis internal. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian kecil saja (3) Kadang-kadang (4) Cukup sering		(5) Sebagian besar (6) Hampir semua (7) Selalu	✓
	tu4	Undiksha mengukur kepuasan Mahasiswa/Dosen/ Alumni secara sistematis dan rutin. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Cukup pernah (4) Kadang-kadang		(5) Pernah, tidak terjadwal dan tidak selalu dijalankan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan	✓
	tu5	Layanan akademik dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan Mahasiswa/Dosen/ Alumni. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian kecil saja (3) Kadang-kadang (4) Cukup sering		(5) Sebagian besar (6) Hampir semua (7) Selalu	✓
	tu6	Undiksha memantau kegiatan pesaing/competitor. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian kecil saja (3) Kadang-kadang (4) Cukup sering		(5) Sebagian besar (6) Hampir semua (7) Selalu	✓
	tu7	Undiksha merespons dengan cepat tindakan pesaing/kompetitor. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian kecil saja (3) Kadang-kadang (4) Cukup sering		(5) Sebagian besar (6) Hampir semua (7) Selalu	✓
Pandangan Pemasok (Supplier View)	vd1	Undiksha bermitra dengan pemasok kunci (Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat) dalam jangka panjang. (1) Tidak pernah dilakukan (2) Sebagian besar tidak (3) Pernah untuk sedikit mitra (4) Kadang-kadang		(5) Pernah untuk banyak mitra (6) Hampir semua mitra (7) Semua mitra	✓
	vd2	Undiksha bermitra dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta untuk meningkatkan proses bisnis. (1) Tidak pernah dilakukan (2) Sebagian besar tidak (3) Pernah untuk sedikit mitra (4) Kadang-kadang		(5) Pernah untuk banyak mitra (6) Hampir semua mitra (7) Semua mitra	✓
	vd3	Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta secara resmi diberitahu tentang perubahan dalam proses bisnis.			✓

		(1) Tidak pernah dilakukan (2) Sebagian besar tidak (3) Pernah untuk sedikit mitra (4) Kadang-kadang	(5) Pernah untuk banyak mitra (6) Hampir semua mitra (7) Semua mitra		
Dukungan Sistem Informasi (Information System)	pip1	Perancangan dan pengembangan sistem informasi didasari pada proses bisnis yang ada di Undiksha. (1) Tidak disesuaikan (2) Sedikit disesuaikan (3) Cukup disesuaikan (4) Sebagian kecil disesuaikan	(5) Sebagian besar disesuaikan (6) Hampir semua disesuaikan (7) Semua disesuaikan		✓
	pip2	Sistem informasi Akademik menyediakan informasi manajemen yang relevan dengan kinerja proses bisnis organisasi (1) Tidak tersedia (2) Sedikit tersedia (3) Cukup tersedia (4) Sebagian kecil tersedia	(5) Sebagian besar tersedia (6) Hampir semua tersedia (7) Semua tersedia		✓
	pip3	Sistem Teknologi Informasi fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses. (1) Tidak fleksibel dan mampu (2) Sedikit fleksibel dan mampu (3) Cukup fleksibel dan mampu (4) Sebagian kecil fleksibel dan mampu	(5) Sebagian besar fleksibel dan mampu (6) Hampir semua fleksibel dan mampu (7) Semua fleksibel dan mampu		✓
	pip4	Undiksha memanfaatkan sistem informasi untuk mengelola hubungan dengan Mahasiswa, Dosen, dan Alumni. (1) Tidak dimanfaatkan (2) Sedikit dimanfaatkan (3) Cukup dimanfaatkan (4) Sebagian kecil dimanfaatkan	(5) Sebagian besar dimanfaatkan (6) Hampir semua dimanfaatkan (7) Semua dimanfaatkan		✓
	pip5	Undiksha mengimplementasikan sistem informasi untuk menghubungkan organisasi dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta. (1) Tidak diimplementasikan (2) Sedikit diimplementasikan (3) Cukup diimplementasikan (4) Sebagian kecil diimplementasikan	(5) Sebagian besar diimplementasikan (6) Hampir semua diimplementasikan (7) Semua diimplementasikan		✓
	pip6	Sistem manajemen dokumen yang lengkap telah diterapkan di Undiksha. (1) Tidak lengkap (2) Sedikit lengkap	(5) Sebagian besar lengkap (6) Hampir semua lengkap		✓

	(3) Cukup lengkap (4) Sebagian kecil lengkap	(7) Semua lengkap			
pip7	Sistem informasi manajemen proses bisnis yang lengkap telah diimplementasi di Undiksha. (1) Tidak diimplementasikan (5) Sebagian besar diimplementasikan (2) Sedikit diimplementasikan (6) Hampir semua diimplementasikan (3) Cukup diimplementasikan (7) Semua diimplementasikan (4) Sebagian kecil diimplementasikan			✓	

Singaraja, 30 Agustus 2023

Ahli 1



I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.  
NIP. 198907112020122004

Area	Kode	Pernyataan & Opsi	Ahli 2		Keterangan
			Kurang Relevan (1-2)	Sangat Relevan (3-4)	
Pandangan Strategis (Strategic View)	sv1	Manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan proses bisnis. (1) Tidak pernah aktif terlibat (5) Aktif terlibat tetapi tidak secara langsung (2) Jarang aktif terlibat (6) Aktif secara langsung tetapi tidak keseluruhan proses (3) Kadang-kadang aktif terlibat (7) Aktif secara langsung pada keseluruhan proses / selalu memonitor secara langsung (4) Cukup aktif terlibat		✓	
	sv2	Tujuan proses bisnis berasal dari dan berkaitan dengan strategi organisasi. (1) Tidak terkait sama sekali (5) Sebagian besar terkait (2) Sedikit terkait (6) Hampir semua terkait (3) Cukup terkait (7) Semua terkait dan jelas peta keterkaitannya (4) Sebagian kecil terkait		✓	
	sv3	Peningkatan dan perancangan proses bisnis sering menjadi agenda dalam rapat manajemen puncak. (1) Tidak terkait sama sekali (5) Sebagian besar terkait (2) Sedikit terkait (6) Hampir semua terkait (3) Cukup terkait (7) Semua terkait dan jelas peta keterkaitannya (4) Sebagian kecil terkait		✓	
	sv4	Kebijakan dan strategi dikomunikasikan (dirapatkan maupun didiskusikan) dan disebarluaskan ke seluruh organisasi (1) Tidak ada agenda (5) Cukup sering ada agenda (2) Jarang ada agenda (6) Sering ada agenda (rutin) (3) Kadang-kadang ada agenda (7) Sangat sering ada agenda dan dijadikan prioritas (4) Ada agenda, tetapi tidak selalu		✓	
Definisi dan Dokumentasi Proses (Process Documentation)	ddp1	Proses bisnis utama dan pendukung terdefinisi dengan baik di organisasi. (1) Tidak didefinisikan sama sekali (5) Sebagian besar didefinisikan (2) Sedikit didefinisikan (6) Hampir semua didefinisikan (3) Cukup didefinisikan (7) Semua didefinisikan dan ada buktinya (4) Sebagian kecil didefinisikan		✓	
	ddp2	Seluruh proses yang ada di organisasi terdokumentasi dengan masukan dan luaran yang jelas. (1) Tidak terdokumentasikan sama sekali (5) Sebagian besar terdokumentasikan (2) Sedikit terdokumentasikan (6) Hampir semua terdokumentasikan (3) Cukup terdokumentasikan (7) Semua terdokumentasikan dan ada buktinya (4) Sebagian kecil terdokumentasikan		✓	



		<p>Peran dan tanggung jawab untuk proses bisnis terdokumentasi dan terdefinisi dengan jelas.</p> <p>(1) Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan (3) Cukup didefinisikan dan didokumentasikan (4) Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan</p> <p>(5) Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan (6) Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan (7) Semua didefinisikan dan didokumentasikan</p>				✓
		<p>Seluruh proses bisnis organisasi telah terdefinisi sehingga setiap orang di organisasi mengetahui cara bekerja.</p> <p>(1) Tidak didefinisikan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan (3) Cukup didefinisikan (4) Sebagian kecil didefinisikan</p> <p>(5) Sebagian besar didefinisikan (6) Hampir semua didefinisikan (7) Semua didefinisikan dan ada buktinya</p>				✓
		<p>Deskripsi dari proses bisnis (model) organisasi tersedia untuk setiap karyawan di organisasi.</p> <p>(1) Tidak tersedia sama sekali (2) Sedikit tersedia (3) Cukup tersedia (4) Sebagian kecil tersedia</p> <p>(5) Sebagian besar tersedia (6) Hampir semua tersedia (7) Tersedia semua dan ada buktinya</p>				✓
		<p>Organisasi menggunakan metodologi standar untuk menggambarkan proses bisnis</p> <p>(1) Tidak menggunakan sama sekali (2) Sedikit menggunakan (3) Cukup menggunakan (4) Sebagian kecil menggunakan</p> <p>(5) Sebagian besar menggunakan (6) Hampir semua menggunakan (7) Menggunakan semua dan ada buktinya</p>				✓
Pengelolaan dan Pengukuran Proses (Performance Measure)	mmp 1	<p>Pengukuran setiap proses bisnis terdefinisi dan terdokumentasi.</p> <p>(1) Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan (3) Cukup didefinisikan dan didokumentasikan (4) Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan</p> <p>(5) Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan (6) Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan (7) Semua didefinisikan dan didokumentasikan</p>				✓
	mmp 2	<p>Kinerja proses bisnis telah terukur dalam organisasi.</p> <p>(1) Tidak pernah sama sekali diukur (2) Mulai diukur (3) Jarang diukur (4) Kadang-kadang diukur</p> <p>(5) Cukup diukur (6) Sering diukur (7) Sangat sering diukur</p>				✓

		Sasaran kinerja telah digunakan untuk setiap tujuan proses bisnis. (1) Tidak pernah sama sekali digunakan (2) Mulai digunakan (3) Jarang digunakan (4) Kadang-kadang digunakan	(5) Cukup sering digunakan (6) Selalu digunakan, tetapi tidak untuk semua proses (7) Selalu digunakan dan untuk semua proses		✓	
	mmp 4	Indikator kinerja teratur dikomunikasikan dalam organisasi. (1) Tidak dikomunikasikan sama sekali (2) Mulai dikomunikasikan (3) Jarang dikomunikasikan (4) Kadang-kadang dikomunikasikan	(5) Sebagian besar dikomunikasikan (6) Hampir semua sudah dikomunikasikan (7) Semua dan selalu dikomunikasikan		✓	
	mmp 5	Hasil kinerja digunakan untuk menentukan sasaran peningkatan. (1) Tidak ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan (2) Mulai ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan (3) Ada cukup evaluasi untuk menetapkan target peningkatan (4) Kadang - kadang dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan	(5) Sebagian besar dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan (6) Hampir semua dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan (7) Selalu dilakukan evaluasi untuk menetapkan target		✓	
	mmp 7	Perubahan proses bisnis dikomunikasikan kepada seluruh <i>stakeholder</i> yang terkait. (1) Tidak dikomunikasikan sama sekali (2) Mulai dikomunikasikan (3) Jarang dikomunikasikan (4) Kadang-kadang dikomunikasikan	(5) Sebagian besar dikomunikasikan (6) Hampir semua sudah dikomunikasikan (7) Semua dan selalu dikomunikasikan		✓	
Struktur Organisasi Proses ( <i>Process Organizational Structure</i> )	pos1	Pekerjaan yang ada bersifat multi dimensi (melibatkan bagian lain) dan bukan pekerjaan sederhana. (1) Tidak multidimensi sama sekali (2) Sedikit multidimensi (3) Cukup multidimensi (4) Sebagian kecil multidimensi	(5) Sebagian besar multidimensi (6) Hampir semua multidimensi (7) Semua multidimensi		✓	

	pos2	Struktur organisasi mendukung kelancaran pelaksanaan proses bisnis antar departemen (bagian lain). (1) Tidak mendukung sama sekali (2) Sedikit mendukung (3) Cukup mendukung (4) Sebagian kecil mendukung (5) Sebagian besar mendukung (6) Hampir semua mendukung (7) Semua mendukung		✓	
	pos3	Karyawan sering bekerja dalam tim yang terdiri dari karyawan dari lintas departemen (sub-bagian). (1) Tidak pernah sama sekali (2) Jarang dilakukan (3) Pernah beberapa kali dilakukan (4) Cukup sering dilakukan (5) Sering dilakukan, tetapi tidak terjadwalkan (6) Sering dilakukan, dan terjadwalkan (7) Selalu dilakukan		✓	
	pos4	Penanggung jawab pada proses bisnis terdefinisi dan terbentuk. (1) Tidak didefinisikan dan ditetapkan sama sekali (2) Sedikit didefinisikan dan ditetapkan (3) Cukup didefinisikan dan ditetapkan (4) Sebagian kecil didefinisikan dan ditetapkan (5) Sebagian besar didefinisikan dan ditetapkan (6) Hampir semua didefinisikan dan ditetapkan (7) Semua didefinisikan dan ditetapkan		✓	
Manajemen Sumber Daya Manusia (People Management)	uk1	Karyawan terus belajar hal-hal baru dalam bekerja. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Cukup pernah (4) Kadang-kadang (5) Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan		✓	
	uk2	Karyawan dilatih dalam metode dan teknik untuk meningkatkan proses bisnis. (1) Tidak Paham Sama Sekali (2) Cukup Paham (3) Sebagian kecil paham (4) Sebagian besar paham (5) Hampir semua paham (6) Mayoritas paham (7) Selalu paham		✓	
	uk3	Sebelum proses bisnis diimplementasikan, karyawan dilatih untuk menggunakan proses bisnis baru atau yang diubah. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian kecil saja (3) Kadang-kadang (4) Cukup sering (5) Sebagian besar (6) Hampir semua (7) Selalu		✓	
	uk4	Karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan dari proses bisnis. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Cukup pernah (4) Kadang-kadang (5) Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (7) Selalu		✓	

		(3) Cukup pernah (4) Kadang-kadang	(7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan			
Budaya Organisasi Proses ( <i>Process Organizational Culture</i> )	pok1	Istilah proses bisnis seperti <i>input, output</i> , proses dan pemilik proses digunakan dalam percakapan sehari-hari di Undiksha. (1) Tidak pernah sama sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Pernah dilakukan, tetapi jarang (4) Kadang-kadang dilakukan	(5) Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan (6) Hampir semua pernah dilakukan, tetapi belum semuanya (7) Pernah dan selalu dilakukan percakapan CEO dengan staf		✓	
	pok2	Karyawan rata-rata melihat organisasi sebagai kumpulan proses yang saling berhubungan. (1) Tidak tahu sama sekali (2) Hanya tahu sedikit (3) Cukup mengetahui (4) Sebagian kecil mengetahui	(5) Sebagian besar mengetahui (6) Hampir semua mengetahui (7) Sangat jelas, semua karyawan tahu		✓	
	pok5	Koordinator dari berbagai departemen (sub-bagian) bertemu secara teratur untuk membahas masalah proses bisnis. (1) Tidak pernah Sama Sekali (2) Jarang dilakukan (3) Kadang-kadang saja (4) Cukup sering, tetapi tidak terjadwalkan	(5) Sering, tetapi tidak terjadwalkan (6) Selalu dilakukan dan spontanitas (7) Selalu ada pertemuan dan terjadwalkan		✓	
	pok6	Anggota dari berbagai departemen (sub-bagian) dengan nyaman berkoordinasi jika diperlukan. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sangat jarang berkonsultasi satu sama lain (3) Kadang-kadang berkonsultasi (4) Pernah berkonsultasi, tapi tidak selalu dilakukan	(5) Cukup banyak konsultasi yang dilakukan satu sama lain (6) Hampir semua dikonsultasikan (7) Selalu ada konsultasi satu sama lain dalam departemen		✓	
Orientasi Pasar ( <i>Market Orientation</i> )	tu1	Undiksha melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan Mahasiswa/Dosen/Alumni. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (3) Cukup pernah (4) Kadang - kadang	(5) Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan		✓	
	tu2	Karyawan memahami karakteristik layanan akademik yang paling bernilai bagi Mahasiswa/Dosen/ Alumni. (1) Tidak Paham Sama Sekali (2) Cukup Paham	(5) Hampir semua paham (6) Mayoritas paham		✓	

		(3) Sebagian kecil paham (4) Sebagian besar paham	(7) Selalu paham			
	tu3	Umpan balik atau saran Mahasiswa/Dosen/ Alumni secara sistematis digunakan untuk meningkatkan proses bisnis internal. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (5) Sebagian besar (2) Sebagian kecil saja (6) Hampir semua (3) Kadang-kadang (7) Selalu (4) Cukup sering			✓	
	tu4	Undiksha mengukur kepuasan Mahasiswa/Dosen/ Alumni secara sistematis dan rutin. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (5) Pernah, tidak terjadwal dan tidak selalu dijalankan (2) Sebagian besar tidak pernah dilakukan (6) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan (3) Cukup pernah (7) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan (4) Kadang-kadang			✓	
	tu5	Layanan akademik dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan Mahasiswa/Dosen/ Alumni. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (5) Sebagian besar (2) Sebagian kecil saja (6) Hampir semua (3) Kadang-kadang (7) Selalu (4) Cukup sering			✓	
	tu6	Undiksha memantau kegiatan pesaing/competitor. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (5) Sebagian besar (2) Sebagian kecil saja (6) Hampir semua (3) Kadang-kadang (7) Selalu (4) Cukup sering			✓	
	tu7	Undiksha merespons dengan cepat tindakan pesaing/kompetitor. (1) Tidak Pernah Sama Sekali (5) Sebagian besar (2) Sebagian kecil saja (6) Hampir semua (3) Kadang-kadang (7) Selalu (4) Cukup sering			✓	
Pandangan Pemasok (Supplier View)	vd1	Undiksha bermitra dengan pemasok kunci (Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat) dalam jangka panjang. (1) Tidak pernah dilakukan (5) Pernah untuk banyak mitra (2) Sebagian besar tidak (6) Hampir semua mitra (3) Pernah untuk sedikit mitra (7) Semua mitra (4) Kadang-kadang			✓	
	vd2	Undiksha bermitra dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta untuk meningkatkan proses bisnis. (1) Tidak pernah dilakukan (5) Pernah untuk banyak mitra (2) Sebagian besar tidak (6) Hampir semua mitra (3) Pernah untuk sedikit mitra (7) Semua mitra (4) Kadang-kadang			✓	
	vd3	Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta secara resmi diberitahu tentang perubahan dalam proses bisnis.				

		(1) Tidak pernah dilakukan (2) Sebagian besar tidak (3) Pernah untuk sedikit mitra (4) Kadang-kadang	(5) Pernah untuk banyak mitra (6) Hampir semua mitra (7) Semua mitra		✓	
Dukungan Sistem Informasi ( <i>Information System</i> )	pip1	Perancangan dan pengembangan sistem informasi didasari pada proses bisnis yang ada di Undiksha. (1) Tidak disesuaikan (2) Sedikit disesuaikan (3) Cukup disesuaikan (4) Sebagian kecil disesuaikan	(5) Sebagian besar disesuaikan (6) Hampir semua disesuaikan (7) Semua disesuaikan		✓	
	pip2	Sistem informasi Akademik menyediakan informasi manajemen yang relevan dengan kinerja proses bisnis organisasi (1) Tidak tersedia (2) Sedikit tersedia (3) Cukup tersedia (4) Sebagian kecil tersedia	(5) Sebagian besar tersedia (6) Hampir semua tersedia (7) Semua tersedia		✓	
	pip3	Sistem Teknologi Informasi fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses. (1) Tidak fleksibel dan mampu (2) Sedikit fleksibel dan mampu (3) Cukup fleksibel dan mampu (4) Sebagian kecil fleksibel dan mampu	(5) Sebagian besar fleksibel dan mampu (6) Hampir semua fleksibel dan mampu (7) Semua fleksibel dan mampu		✓	
	pip4	Undiksha memanfaatkan sistem informasi untuk mengelola hubungan dengan Mahasiswa, Dosen, dan Alumni. (1) Tidak dimanfaatkan (2) Sedikit dimanfaatkan (3) Cukup dimanfaatkan (4) Sebagian kecil dimanfaatkan	(5) Sebagian besar dimanfaatkan (6) Hampir semua dimanfaatkan (7) Semua dimanfaatkan		✓	
	pip5	Undiksha mengimplementasikan sistem informasi untuk menghubungkan organisasi dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta. (1) Tidak diimplementasikan (2) Sedikit diimplementasikan (3) Cukup diimplementasikan (4) Sebagian kecil diimplementasikan	(5) Sebagian besar diimplementasikan (6) Hampir semua diimplementasikan (7) Semua diimplementasikan		✓	
	pip6	Sistem manajemen dokumen yang lengkap telah diterapkan di Undiksha. (1) Tidak lengkap (2) Sedikit lengkap	(5) Sebagian besar lengkap (6) Hampir semua lengkap		✓	

	(3) Cukup lengkap (4) Sebagian kecil lengkap	(7) Semua lengkap			
pip7	Sistem informasi manajemen proses bisnis yang lengkap telah diimplementasi di Undiksha. (1) Tidak diimplementasikan (5) Sebagian besar diimplementasikan (2) Sedikit diimplementasikan (6) Hampir semua diimplementasikan (3) Cukup diimplementasikan (7) Semua diimplementasikan (4) Sebagian kecil diimplementasikan			✓	

Singaraja, 29 Agustus 2023

Ahli 2



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.  
NIP. 199105152020121003

## KATA PENGANTAR KUESIONER

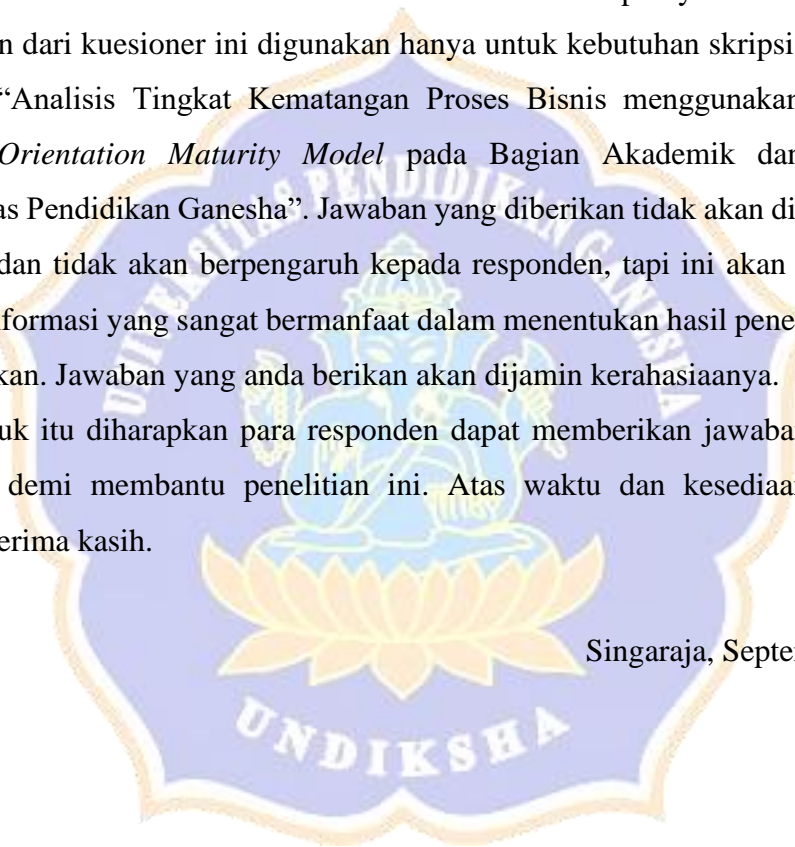
Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer, perkenalkan saya I Gede Anggie Suardika Arpin, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha untuk meminta kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari 45 butir pernyataan. Data yang didapatkan dari kuesioner ini digunakan hanya untuk kebutuhan skripsi saya yang berjudul “Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis menggunakan *Business Process Orientation Maturity Model* pada Bagian Akademik dan Statistik Universitas Pendidikan Ganesha”. Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya dan tidak akan berpengaruh kepada responden, tapi ini akan digunakan sebagai informasi yang sangat bermanfaat dalam menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya.

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban sebenar-benarnya demi membantu penelitian ini. Atas waktu dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, September 2023

Penulis





## KUESIONER PENELITIAN

### A. Identitas Responden

Kode Responden : R....

Nama : .....

Jabatan : .....

Tanggal : .....

### B. Daftar Pernyataan

Berikan tanda centang (√) pada kolom pilihan yang sesuai dengan pendapat anda. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.

#### 1. Manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan proses bisnis.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah aktif terlibat  | <input type="checkbox"/> Aktif terlibat tetapi tidak secara langsung                                      |
| <input type="checkbox"/> Jarang aktif terlibat        | <input type="checkbox"/> Aktif secara langsung tetapi tidak keseluruhan proses                            |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang aktif terlibat | <input type="checkbox"/> Aktif secara langsung pada keseluruhan proses / selalu memonitor secara langsung |
| <input type="checkbox"/> Cukup aktif terlibat         |   |

#### 2. Tujuan proses bisnis berasal dari dan berkaitan dengan strategi organisasi.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak terkait sama sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar terkait                      |
| <input type="checkbox"/> Sedikit terkait           | <input type="checkbox"/> Hampir semua terkait                        |
| <input type="checkbox"/> Cukup terkait             | <input type="checkbox"/> Semua terkait dan jelas peta keterkaitannya |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil terkait    |  |

#### 3. Peningkatan dan perancangan proses bisnis sering menjadi agenda dalam rapat manajemen puncak.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak ada agenda                | <input type="checkbox"/> Cukup sering ada agenda                          |
| <input type="checkbox"/> Jarang ada agenda               | <input type="checkbox"/> Sering ada agenda (rutin)                        |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang ada agenda        | <input type="checkbox"/> Sangat sering ada agenda dan dijadikan prioritas |
| <input type="checkbox"/> Ada agenda, tetapi tidak selalu |   |

#### 4. Kebijakan dan strategi dikomunikasikan (dirapatkan dan didiskusikan) dan disebarluaskan ke seluruh organisasi.

- (        ) Tidak pernah sama sekali dikomunikasikan
- (        ) Cukup dikomunikasikan, tetapi sebagian kecil
- (        ) Cukup dikomunikasikan dan sebagian besar
- (        ) Sering dikomunikasikan
- (        ) Kadang-kadang dikomunikasikan
- (        ) Sangat sering dikomunikasikan dan alurnya jelas

5. Proses bisnis utama dan pendukung terdefinisi dengan baik di organisasi.

- (        ) Tidak didefinisikan sama sekali
- (        ) Sedikit didefinisikan
- (        ) Cukup didefinisikan
- (        ) Sebagian kecil didefinisikan
- (        ) Sebagian besar didefinisikan
- (        ) Hampir semua didefinisikan
- (        ) Semua didefinisikan dan ada buktinya

6. Seluruh proses yang ada di organisasi terdokumentasi dengan masukan dan luaran yang jelas.

- (        ) Tidak terdokumentasikan sama sekali
- (        ) Sedikit terdokumentasikan
- (        ) Cukup terdokumentasikan
- (        ) Sebagian kecil terdokumentasikan
- (        ) Sebagian besar terdokumentasikan
- (        ) Hampir semua terdokumentasikan
- (        ) Semua terdokumentasikan dan ada buktinya

7. Peran dan tanggung jawab untuk proses bisnis terdokumentasi dan terdefinisi dengan jelas.

- (        ) Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali
- (        ) Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan
- (        ) Cukup didefinisikan dan didokumentasikan
- (        ) Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan
- (        ) Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan
- (        ) Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan
- (        ) Semua didefinisikan dan didokumentasikan

8. Seluruh proses bisnis organisasi telah terdefinisi sehingga setiap orang di organisasi mengetahui cara bekerja.

- (        ) Tidak didefinisikan sama sekali
- (        ) Sedikit didefinisikan
- (        ) Cukup didefinisikan
- (        ) Sebagian kecil didefinisikan
- (        ) Sebagian besar didefinisikan
- (        ) Hampir semua didefinisikan
- (        ) Semua didefinisikan dan ada buktinya

9. Deskripsi dari proses bisnis (model) organisasi tersedia untuk setiap karyawan di organisasi.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak tersedia sama sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar tersedia         |
| <input type="checkbox"/> Sedikit tersedia           | <input type="checkbox"/> Hampir semua tersedia           |
| <input type="checkbox"/> Cukup tersedia             | <input type="checkbox"/> Tersedia semua dan ada buktinya |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil tersedia    |  |

10. Organisasi menggunakan metodologi standar untuk menggambarkan proses bisnis

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak menggunakan sama sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar menggunakan         |
| <input type="checkbox"/> Sedikit menggunakan           | <input type="checkbox"/> Hampir semua menggunakan           |
| <input type="checkbox"/> Cukup menggunakan             | <input type="checkbox"/> Menggunakan semua dan ada buktinya |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil menggunakan    |   |

11. Pengukuran setiap proses bisnis terdefinisi dan terdokumentasi.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak didefinisikan dan didokumentasikan sama sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar didefinisikan dan didokumentasikan |
| <input type="checkbox"/> Sedikit didefinisikan dan didokumentasikan           | <input type="checkbox"/> Hampir semua didefinisikan dan didokumentasikan   |
| <input type="checkbox"/> Cukup didefinisikan dan didokumentasikan             | <input type="checkbox"/> Semua didefinisikan dan didokumentasikan          |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil didefinisikan dan didokumentasikan    |  |

12. Kinerja proses bisnis telah terukur dalam organisasi.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah sama sekali diukur | <input type="checkbox"/> Cukup diukur         |
| <input type="checkbox"/> Mulai diukur                    | <input type="checkbox"/> Sering diukur        |
| <input type="checkbox"/> Jarang diukur                   | <input type="checkbox"/> Sangat sering diukur |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang diukur            |   |

13. Sasaran kinerja telah digunakan untuk setiap tujuan proses bisnis.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah sama sekali digunakan | <input type="checkbox"/> Cukup sering digunakan                            |
| <input type="checkbox"/> Mulai digunakan                    | <input type="checkbox"/> Selalu digunakan, tetapi tidak untuk semua proses |
| <input type="checkbox"/> Jarang digunakan                   | <input type="checkbox"/> Selalu digunakan dan untuk semua proses           |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang digunakan            |  |

14. Indikator kinerja teratur dikomunikasikan dalam organisasi.

- Tidak dikomunikasikan sama sekali       Sebagian besar dikomunikasikan  
 Mulai dikomunikasikan       Hampir semua sudah dikomunikasikan  
 Jarang dikomunikasikan       Semua dan selalu dikomunikasikan  
 Kadang-kadang dikomunikasikan

15. Hasil kinerja digunakan untuk menentukan sasaran peningkatan.

- Tidak ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan       Sebagian besar dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan  
 Mulai ada evaluasi untuk menetapkan target peningkatan       Hampir semua dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan  
 Ada cukup evaluasi untuk menetapkan target peningkatan       Selalu dilakukan evaluasi untuk menetapkan target  
 Kadang - kadang dievaluasi untuk menetapkan target peningkatan

16. Perubahan proses bisnis dikomunikasikan kepada seluruh *stakeholder* yang terkait.

- Tidak dikomunikasikan sama sekali       Sebagian besar dikomunikasikan  
 Mulai dikomunikasikan       Hampir semua sudah dikomunikasikan  
 Jarang dikomunikasikan       Semua dan selalu dikomunikasikan  
 Kadang-kadang dikomunikasikan

17. Pekerjaan yang ada bersifat multi dimensi (melibatkan bagian lain) dan bukan pekerjaan sederhana.

- Tidak multidimensi sama sekali       Sebagian besar multidimensi  
 Sedikit multidimensi       Hampir semua multidimensi  
 Cukup multidimensi       Semua multidimensi  
 Sebagian kecil multidimensi

18. Struktur organisasi mendukung kelancaran pelaksanaan proses bisnis antar departemen (bagian lain).

- Tidak mendukung sama sekali       Sebagian besar mendukung  
 Sedikit mendukung       Hampir semua mendukung  
 Cukup mendukung       Semua mendukung  
 Sebagian kecil mendukung

19. Karyawan sering bekerja dalam tim yang terdiri dari karyawan dari lintas departemen (sub-bagian).

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah sama sekali       | <input type="checkbox"/> Sering dilakukan, tetapi tidak terjadwalkan |
| <input type="checkbox"/> Jarang dilakukan               | <input type="checkbox"/> Sering dilakukan, dan terjadwalkan          |
| <input type="checkbox"/> Pernah beberapa kali dilakukan | <input type="checkbox"/> Selalu dilakukan                            |
| <input type="checkbox"/> Cukup sering dilakukan         |  |

20. Penanggung jawab pada proses bisnis terdefinisi dan terbentuk.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak didefinisikan dan ditetapkan sama sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar didefinisikan dan ditetapkan |
| <input type="checkbox"/> Sedikit didefinisikan dan ditetapkan           | <input type="checkbox"/> Hampir semua didefinisikan dan ditetapkan   |
| <input type="checkbox"/> Cukup didefinisikan dan ditetapkan             | <input type="checkbox"/> Semua didefinisikan dan ditetapkan          |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil didefinisikan dan ditetapkan    |  |

21. Karyawan terus belajar hal-hal baru dalam bekerja.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak Pernah Sama Sekali              | <input type="checkbox"/> Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan |
| <input type="checkbox"/> Sebagian besar tidak pernah dilakukan | <input type="checkbox"/> Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan       |
| <input type="checkbox"/> Cukup pernah                          | <input type="checkbox"/> Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan                |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang                         |   |

22. Karyawan dilatih dalam metode dan teknik untuk meningkatkan proses bisnis.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak Paham Sama Sekali | <input type="checkbox"/> Hampir semua paham |
| <input type="checkbox"/> Cukup Paham             | <input type="checkbox"/> Mayoritas paham    |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil paham    | <input type="checkbox"/> Selalu paham       |
| <input type="checkbox"/> Sebagian besar paham    |   |

23. Sebelum proses bisnis diimplementasikan, karyawan dilatih untuk menggunakan proses bisnis baru atau yang diubah.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak Pernah Sama Sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil saja      | <input type="checkbox"/> Hampir semua   |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang            | <input type="checkbox"/> Selalu         |
| <input type="checkbox"/> Cukup sering             |   |

24. Karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan dari proses bisnis.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak Pernah Sama Sekali              | <input type="checkbox"/> Pernah, tidak terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan |
| <input type="checkbox"/> Sebagian besar tidak pernah dilakukan | <input type="checkbox"/> Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan       |
| <input type="checkbox"/> Cukup pernah                          | <input type="checkbox"/> Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan                |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang                         |   |

25. Istilah proses bisnis seperti *input*, *output*, proses dan pemilik proses digunakan dalam percakapan sehari-hari di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah sama sekali              | <input type="checkbox"/> Pernah, tetapi tidak selalu dilakukan                       |
| <input type="checkbox"/> Sebagian besar tidak pernah dilakukan | <input type="checkbox"/> Hampir semua pernah dilakukan, tetapi belum semuanya        |
| <input type="checkbox"/> Pernah dilakukan, tetapi jarang       | <input type="checkbox"/> Pernah dan selalu dilakukan percakapan pimpinan dengan staf |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang dilakukan               |  |

26. Karyawan rata-rata melihat organisasi sebagai kumpulan proses yang saling berhubungan.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak tahu sama sekali    | <input type="checkbox"/> Sebagian besar mengetahui         |
| <input type="checkbox"/> Hanya tahu sedikit        | <input type="checkbox"/> Hampir semua mengetahui           |
| <input type="checkbox"/> Cukup mengetahui          | <input type="checkbox"/> Sangat jelas, semua karyawan tahu |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil mengetahui |  |

27. Koordinator dari berbagai departemen (sub-bagian) bertemu secara teratur untuk membahas masalah proses bisnis.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah Sama Sekali                | <input type="checkbox"/> Sering, tetapi tidak terjadwalkan     |
| <input type="checkbox"/> Jarang dilakukan                        | <input type="checkbox"/> Selalu dilakukan dan spontanitas      |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang saja                      | <input type="checkbox"/> Selalu ada pertemuan dan terjadwalkan |
| <input type="checkbox"/> Cukup sering, tetapi tidak terjadwalkan |  |

28. Anggota dari berbagai departemen (sub-bagian) dengan nyaman berkoordinasi jika diperlukan.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak Pernah Sama Sekali                   | <input type="checkbox"/> Cukup banyak konsultasi yang dilakukan satu sama lain |
| <input type="checkbox"/> Sangat jarang berkonsultasi satu sama lain | <input type="checkbox"/> Hampir semua dikonsultasikan                          |

- ( ) Kadang-kadang berkonsultasi ( ) Selalu ada konsultasi satu sama lain dalam departemen
- ( ) Pernah berkonsultasi, tapi tidak selalu dilakukan

29. Undiksha melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan Mahasiswa/Dosen/Alumni.

- ( ) Tidak Pernah Sama Sekali ( ) Pernah, tidak terjadwal dan tidak selalu dijalankan
- ( ) Sebagian besar tidak pernah dilakukan ( ) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan
- ( ) Cukup pernah ( ) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan
- ( ) Kadang - kadang

30. Karyawan memahami karakteristik layanan akademik yang paling bernilai bagi Mahasiswa/Dosen/Alumni.

- ( ) Tidak Paham Sama Sekali ( ) Hampir semua paham
- ( ) Cukup Paham ( ) Mayoritas paham
- ( ) Sebagian kecil paham ( ) Selalu paham
- ( ) Sebagian besar paham

31. Umpan balik atau saran Mahasiswa/Dosen/Alumni secara sistematis digunakan untuk meningkatkan proses bisnis internal.

- ( ) Tidak Pernah Sama Sekali ( ) Sebagian besar
- ( ) Sebagian kecil saja ( ) Hampir semua
- ( ) Kadang-kadang ( ) Selalu
- ( ) Cukup sering

32. Undiksha mengukur kepuasan Mahasiswa/Dosen/Alumni secara sistematis dan rutin.

- ( ) Tidak Pernah Sama Sekali ( ) Pernah, tidak terjadwal dan tidak selalu dijalankan
- ( ) Sebagian besar tidak pernah dilakukan ( ) Pernah, terjadwal tetapi tidak selalu dijalankan
- ( ) Cukup pernah ( ) Pernah, terjadwal dan selalu dijalankan
- ( ) Kadang-kadang

33. Layanan akademik dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan Mahasiswa/Dosen/Alumni.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak Pernah Sama Sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil saja      | <input type="checkbox"/> Hampir semua   |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang            | <input type="checkbox"/> Selalu         |
| <input type="checkbox"/> Cukup sering             |   |

34. Undiksha memantau kegiatan pesaing/*kompetitor*.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak Pernah Sama Sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil saja      | <input type="checkbox"/> Hampir semua   |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang            | <input type="checkbox"/> Selalu         |
| <input type="checkbox"/> Cukup sering             |   |

35. Undiksha merespons dengan cepat tindakan pesaing/*kompetitor*.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak Pernah Sama Sekali | <input type="checkbox"/> Sebagian besar |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil saja      | <input type="checkbox"/> Hampir semua   |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang            | <input type="checkbox"/> Selalu         |
| <input type="checkbox"/> Cukup sering             |   |

36. Undiksha bermitra dengan pemasok kunci (Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat) dalam jangka panjang.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah dilakukan     | <input type="checkbox"/> Pernah untuk banyak mitra |
| <input type="checkbox"/> Sebagian besar tidak       | <input type="checkbox"/> Hampir semua mitra        |
| <input type="checkbox"/> Pernah untuk sedikit mitra | <input type="checkbox"/> Semua mitra               |
| <input type="checkbox"/> Kadab-kadang               |  |

37. Undiksha bermitra dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta untuk meningkatkan proses bisnis.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah dilakukan     | <input type="checkbox"/> Pernah untuk banyak mitra |
| <input type="checkbox"/> Sebagian besar tidak       | <input type="checkbox"/> Hampir semua mitra        |
| <input type="checkbox"/> Pernah untuk sedikit mitra | <input type="checkbox"/> Semua mitra               |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang              |  |

38. Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta secara resmi diberitahu tentang perubahan dalam proses bisnis.



- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak pernah dilakukan     | <input type="checkbox"/> Pernah untuk banyak mitra |
| <input type="checkbox"/> Sebagian besar tidak       | <input type="checkbox"/> Hampir semua mitra        |
| <input type="checkbox"/> Pernah untuk sedikit mitra | <input type="checkbox"/> Semua mitra               |
| <input type="checkbox"/> Kadang-kadang              |  |

39. Perancangan dan pengembangan sistem informasi didasari pada proses bisnis yang ada di Undiksha.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak disesuaikan          | <input type="checkbox"/> Sebagian besar disesuaikan |
| <input type="checkbox"/> Sedikit disesuaikan        | <input type="checkbox"/> Hampir semua disesuaikan   |
| <input type="checkbox"/> Cukup disesuaikan          | <input type="checkbox"/> Semua disesuaikan          |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil disesuaikan |   |

40. Sistem Informasi Akademik menyediakan informasi manajemen yang relevan dengan kinerja proses bisnis Undiksha.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak tersedia          | <input type="checkbox"/> Sebagian besar tersedia |
| <input type="checkbox"/> Sedikit tersedia        | <input type="checkbox"/> Hampir semua tersedia   |
| <input type="checkbox"/> Cukup tersedia          | <input type="checkbox"/> Semua tersedia          |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil tersedia |  |

41. Sistem Teknologi Informasi fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak fleksibel dan mampu          | <input type="checkbox"/> Sebagian besar fleksibel dan mampu |
| <input type="checkbox"/> Sedikit fleksibel dan mampu        | <input type="checkbox"/> Hampir semua fleksibel dan mampu   |
| <input type="checkbox"/> Cukup fleksibel dan mampu          | <input type="checkbox"/> Semua fleksibel dan mampu          |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil fleksibel dan mampu |   |

42. Undiksha memanfaatkan sistem informasi untuk mengelola hubungan dengan Mahasiswa, Dosen, dan Alumni.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak dimanfaatkan          | <input type="checkbox"/> Sebagian besar dimanfaatkan |
| <input type="checkbox"/> Sedikit dimanfaatkan        | <input type="checkbox"/> Hampir semua dimanfaatkan   |
| <input type="checkbox"/> Cukup dimanfaatkan          | <input type="checkbox"/> Semua dimanfaatkan          |
| <input type="checkbox"/> Sebagian kecil dimanfaatkan |  |

43. Undiksha mengimplementasikan sistem informasi untuk menghubungkan organisasi dengan Universitas Mitra, Institusi Pemerintah, dan Swasta.

- Tidak diimplementasikan                       Sebagian besar diimplementasikan  
 Sedikit diimplementasikan                       Hampir semua diimplementasikan  
 Cukup diimplementasikan                       Semua diimplementasikan  
 Sebagian kecil diimplementasikan

44. Sistem manajemen dokumen yang lengkap telah diterapkan di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.

- Tidak diterapkan                       Sebagian besar diterapkan  
 Sedikit diterapkan                       Hampir semua diterapkan  
 Cukup diterapkan                       Semua diterapkan  
 Sebagian kecil diterapkan

45. Sistem informasi manajemen proses bisnis yang lengkap telah diimplementasi di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha.

- Tidak diimplementasikan                       Sebagian besar diimplementasikan  
 Sedikit diimplementasikan                       Hampir semua diimplementasikan  
 Cukup diimplementasikan                       Semua diimplementasikan  
 Sebagian kecil diimplementasikan

Singaraja, ..... 20...



.....

## Lampiran 11. Hasil Kuesioner

No	Kode Practice	Kode Responden										
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11
1	sv1	4	7	7	5	5	6	1	3	5	4	7
2	sv2	5	7	5	5	5	6	1	6	2	6	6
3	sv3	5	7	6	6	6	7	1	5	4	5	6
4	sv4	7	6	6	7	6	7	5	6	2	5	6
5	ddp1	7	7	6	7	5	7	1	3	3	6	6
6	ddp2	7	7	6	7	3	6	1	5	3	6	5
7	ddp3	7	7	7	7	7	7	1	5	4	6	5
8	ddp4	7	7	7	6	7	1	1	3	4	6	5
9	ddp5	5	7	6	7	2	3	1	3	4	6	5
10	ddp6	5	7	6	6	5	5	1	3	4	6	4
11	mmp1	6	7	6	6	3	2	1	5	3	6	1
12	mmp2	5	6	7	7	4	4	1	5	2	6	1
13	mmp3	7	7	6	7	6	4	1	6	4	6	6
14	mmp4	5	7	7	6	5	3	3	6	4	6	5
15	mmp5	7	7	3	6	6	3	7	6	7	6	7
16	mmp7	7	7	5	6	6	3	7	5	3	6	7
17	pos1	5	5	6	6	4	4	7	3	5	6	5
18	pos2	5	7	3	7	4	2	7	5	5	6	7
19	pos3	6	6	2	6	5	3	7	6	5	6	6
20	pos4	7	7	5	6	5	2	7	5	3	6	6
21	uk1	7	7	3	7	7	4	7	7	3	6	7
22	uk2	4	6	5	5	4	2	4	2	2	6	4
23	uk3	3	7	5	5	5	2	3	3	4	6	5
24	uk4	7	7	3	7	5	5	4	5	3	6	7
25	pok1	7	7	6	6	6	5	5	7	3	6	6
26	pok2	5	7	6	7	4	4	7	7	3	6	5
27	pok5	7	7	4	5	4	3	7	5	4	6	5
28	pok6	7	7	6	7	5	3	7	5	4	6	5
29	tu1	7	7	3	7	5	3	7	7	4	6	5
30	tu2	4	7	2	6	4	2	7	6	3	6	6
31	tu3	6	7	5	6	6	1	6	5	2	6	5
32	tu4	7	7	6	6	4	2	7	7	5	6	5
33	tu5	7	7	6	7	4	3	7	6	3	6	7
34	tu6	7	7	7	7	3	3	7	5	3	6	5
35	tu7	5	7	7	6	3	1	7	5	4	6	5
36	vd1	6	6	7	6	5	2	7	5	4	6	7
37	vd2	6	6	6	6	6	1	6	7	3	6	6
38	vd3	6	7	6	6	6	3	6	7	4	6	7
39	pip1	7	7	6	6	5	4	6	5	3	6	7
40	pip2	6	7	3	6	5	2	7	7	4	6	7
41	pip3	7	?	6	7	6	2	7	7	3	6	7
42	pip4	7	7	6	7	6	3	7	7	2	6	7
43	pip5	6	7	7	6	5	3	7	7	3	6	6

44	pip6	6	7	7	6	5	5	7	7	3	6	7
45	pip7	5	7	7	6	5	4	7	5	3	6	7



Lampiran 12. Dokumentasi Pengambilan Data Kuesioner



*Lampiran 13. Hasil Wawancara*

Narasumber : Nyoman Mudana, S.Sos., M.Pd.

Lokasi : Ruang Bagian Akademik dan Statistik, Gedung Rektorat  
Universitas Pendidikan Ganesha

Tanggal : Senin, 11 September 2023

Dokumentasi :



## Isi Wawancara

Mahasiswa	Baik terima kasih atas waktunya pak. Sebelumnya saya sudah menyebarkan kuesioner sebelumnya dan saat ini saya membutuhkan data pendukung dari bapak. Apakah manajemen puncak terlibat secara aktif dalam peningkatan proses bisnis di Bagian Akademik dan Statistik Undiksha ?
Narasumber	Kalau manajemen puncak kalau saya di sini sebagai coordinator bagian akademik jadi saya tidak bisa bekerja sendiri. Jadi untuk bisa menjamin atau mengisi target-target dari pimpinan itu akan didisposisikan kepada staff. Kemudian staff yang menjalankan dan staff yang mengolah kemudian nanti kami yang melaporkan ke pimpinan. Sehingga pekerjaannya tidak sendiri yang mengerjakan. By team begitu.

Mahasiswa	Mungkin manajemen puncak bisa jadi kepala biro (Biro AKPK), Wakil Rektor, dan Rektor kalau di sini. Jadi keterlibatan mereka selama ini bagaimana ?
Narasumber	Kalau terkait itu mereka hanya dibagian disposisi saja. Kalau WR1 tidak langsung memberikan pekerjaan ke kami. Ke kepala biro (biro AKPK) dulu by structure, karena strukturnya seperti itu. WR 1, kepala biro, baru ke kami selaku coordinator. Kemudian kalau pekerjaannya berhubungan dengan bawahan, maka kami disposisi pekerjaannya ke tim. Kami tinggal mengawasi pekerjaan itu. Itu yang kami laporkan ke pimpinan dalam bentuk surat atau dalam bentuk lainnya.
Mahasiswa	Apakah selama ini tujuan dari proses bisnis yang terdefinisi dan terdokumentasi apakah sudah sejalan dengan strategi organisasi?
Narasumber	Kita menggunakan acuan rincian tugas yang dituangkan dalam permen dalam organisasi dan tata kelola Undiksha. Nanti kelihatan tugas dari bagian akademik apa, di bagian ini apa. Kemudian dari tugas itu kita implementasikan dalam bentuk SOP. Itulah payung kita untuk bekerja yaitu SOP.
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan perancangan dan peningkatan proses bisnis atau SOP yang di sini nggih, apakah agenda perancangan itu rutin di jalankan ?
Narasumber	Gini, jadi untuk melahirkan SOP itu kan memerlukan kan ada pedomannya atau rincian tugasnya. Dari rincian tugas itu terlihat ini pekerjaannya apa dan alurnya seperti apa, itu yang dituangkan dalam bentuk SOP. Sebenarnya itu pekerjaan sehari-hari tapi biar lebih valid itu dituangkan dalam bentuk dokumen. Sehingga siapapun yang duduk di sini (yang menjabat di bagian akademik dan statistik) mengetahui cara bekerja.
Mahasiswa	Nah itu pak, untuk agenda pembahasan misalnya ada perubahan proses bisnis atau proses bisnis baru itu agendanya rutin atau spontanitas Ketika ada peraturan baru?

Narasumber	Iya betul , Ketika ada perubahan nomerklatur begitu misalnya ya seperti yang saya sampaikan tadi dari peraturan lama kemudian ada peraturan baru ya kalau dari sisi tugas mungkin sama tapi ketika ada peraturan baru mungkin ada penambahan tugas lagi. Dari pekerjaan tambahan itu pasti ada perubahan nah itu yang kami diskusikan dengan teman-teman. Sehingga dari rincian tugas, kemudian muncul SOP dari itu kita bekerja. Sehingga SOP itu menjadi landasan atau payung hukum kita bekerja.
Mahasiswa	Kemudian kebijakan dan strategi organisasi ini dalam menerapkan SOP (Proses bisnis) apakah ini sudah dilakukan?
Narasumber	SOP kita buat dulu kemudian kita diskusi dengan teman-teman. Setelah jadi SOP draft itu maka kami memintakan validasi kepada pimpinan yang dalam konteks ini pimpinan kami adalah kepala biro (Biro AKPK), beliau nanti yang menandatangani. Kemudian kami melakukan sosialisasi dulu seperti menuangkannya ke dalam bentuk web. Nanti di SOP itu ada tanggal dibuat dan tanggal mulai berlaku. Biar ga nanti sekarang baru buat sekarang berlaku. Paling ga kita kasi jeda waktu 1 bulan biar diketahui oleh umum dulu.
Mahasiswa	Itu kan untuk yang di eksternal organisasi, bagaimana untuk yang diinternal ?
Narasumber	Sebenarnya itu sudah setiap hari diterapkan dan itu sudah melekat pada kita, kemudian itu didokumentasikan aja ke dalam bentuk SOP. Sebelum adanya SOP sebenarnya pekerjaan itu sudah ada. Pembaharuannya dulu manual sekarang sudah berbasis IT (elektrnonik)
Mahasiswa	Kalau ke eksternal (khalayak umum) itu komunikasi terkait proses bisnis kan menggunakan web, kalau di internal organisasi bagaimana cara bapak berkomunikasi dengan staf pegawai yang ada jika ada perubahan proses bisnis?



Narasumber	Kami undang mereka ke dalam diskusi. Karena ada SOP baru mulai kapan harus diberlakukan maka kita undang teman-teman yang terkait.
Mahasiswa	Terkait proses bisnis atau SOP yang ada di sini, apakah itu dalam bentuk apa nggih saat ini?
Narasumber	Sesuai dengan Permen PAN dalam bentuk hardcopy dan dalam bentuk digital. Kemudian itu dituangkan ke dalam bentuk apa sih istilah komputernya ohh ya desain itu .
Mahasiswa	Dokumen-dokumen itu di mana disimpan nggih pak ?
Narasumber	Dokumen itu ada di kita. Jadi masing-masing dari kita punya folder drive dokumen.
Mahasiswa	Jadi masih disimpan di drive (cloud storage)?
Narasumber	Iya masih di drive masing-masing.
Mahasiswa	Dokumen yang ada di drive itu siapa penanggung jawabnya dan siapa yang mengelola nggih pak ?
Narasumber	Yang bertanggung jawab saya sekaligus mengelola. Itu diketahui oleh semua teman-teman. Jadi begini kenapa saya harus taruh di drive? Ketika ada yang minta data dari pihak eksternal di luar dokumen SOP kita tinggal ngasi linknya aja. Sehingga kita tidak perlu lagi mencetak sehingga itu menjadi praktis dengan kita kasi linknya. Itu tidak hanya SOP saja tapi data yang digunakan sebagai konsumsi publik saya cantumkan di sana.
Mahasiswa	Apakah bapak sudah berikan drive itu ke pihak eksternal seperti mahasiswa?
Narasumber	Tidak. Jadi kami yang mengelola kalau mau lihat nanti kami kasi link private. Misalkan siapa yang mau minta nanti kita tinggal minta nomor email atau nomor apa nanti itu kita paka. Data itu kan ada yang sifatnya umum, private, dan semi private. Kalau nanti kita kasi link yang private takutnya nanti diobok-obok dokumennya nanti, dihapus ditambah nanti itu resikonya. Yang boleh menambahkan itu hanya teman-teman kita di sini. Kalau orang luar ya bisa read aja lah.

Mahasiswa	Dokumen itu apakah terdefinisi yang bertanggung jawab siapa inputnya outputnya nanti apa ?
Narasumber	Itu jelas pasti ada sesuai dengan wilayah kerja atau sub bagian. Misalkan registrasi nanti tangani oleh teman yang bagian registrasi. Begitu juga yang wisuda. Nanti saya tinggal mantau aja.
Mahasiswa	Apakah semuanya itu berisi (terdokumentasi) input output dalam satu proses ya ?
Narasumber	Ooo Iya pasti, inputnya apa dan outputnya apa. Misalkan sistem wisuda nanti outputnya laporan.
Mahasiswa	Terkait peran dan tanggung jawab dalam SOPnya itu semuanya sudah terdefinisi pak ?
Narasumber	Sudah karena masing-masing kegiatan punya SOP. Misalkan wisuda itu ada SOP nya. Nanti itu teman-teman di bagian akademik dan evaluasi yang menjadi tugas pokok dan fungsinya dia. Kalau heregistrasi yang menangani ya teman-teman di bagian heregistrasi. Artinya SOP itu tidak berlaku untuk semua tapi kerja tim boleh tapi yang bertanggung jawab di bagian itu. Saya kan sebagai koordinator bagian akademik dan statistik kemudian membagi tugas ke sub bagian. Jadi masing-masing sub koor itu sudah ada tugasnya.
Mahasiswa	Terkait itu apa sudah ada di dokumentasi SOP nya pak?
Narasumber	Ada. Dalam bentuk flowchart dia. Uraian kerja dulu, uraian kegiatan di sebelah kanan itu ada flowchatnya.
Mahasiswa	Kemudian kalau SOP di sini itu SOP itu dalam bentuk tesk deskriptif atau dalam bentuk gambar pak ?
Narasumber	Campuran dia. Kita ada acuan dari permenpan tahun 2016 kalau ga salah. Ada payung untuk dokumentasinya.
Mahasiswa	Apakah semua orang yang berperan dalam SOP (proses) itu tahu bahwa dia mengetahui tugasnya sejauh apa dan dilanjutkan oleh bagian lain?
Narasumber	Seharusnya tau karena sudah ada SOP.

Mahasiswa	Apakah benar sudah tahu mereka pak ?
Narasumber	Sudah tahu, bahwa tugasnya ini SOP nya ini. Karena masing-masing sudah punya tugas pokok dan fungsi. Jadi teman-teman sudah tahu ini tugasny ini dan ini tugasnya ini. Sudah terdistribusi dalam bentuk SKP dia namanya. Itu dituangkan ke Sasaran Kerja Pegawai. Bahwa tugasnya ini dan tagihannya ada. Tagihannya kita tinggal kontrol aja tagihannya. Apa tagihan yang ada di SKP kita tinggal ngontrol aja apakah dia sudah bekerja ngga sesuai SKP.
Mahasiswa	Kemudian dari SOP ini apakah semua karyawan bekerja dalam satu proses itu terdefinisi dengan jelas ?
Narasumber	Maksudnya bagaimana?
Mahasiswa	Misalkan bapak sebagai koor di bagian akademik dan statistik. Kemudian tugas bapak dalam satu proses itu terdefinisi dengan jelas.
Narasumber	Iya sudah pasti jelas dia. Kerja kita terukur dia.
Mahasiswa	Terkait metodologi. Acuannya pakai permen PAN ?
Narasumber	Iya
Mahasiswa	Pada saat pendokumentasian proses bisnis apakah menggunakan metodologi lain pak?
Narasumber	Kalau yang semula kita ada dua opsi. Kita diarahkan oleh penjaminan mutu. Belakangan ini kami sudah FGD dengan lembaga penjaminan mutu kita harus merujuk ke PAN. Sehingga nyaris ada dua SOP. Kalau kita update SOP itu maka kita harus merujuk ke permen PAN. Kalau dulu menjadi referensi dari penjaminan mutu. Mereka yang mengeluarkan rambu-rambu untuk SOP dan kita hanya menuruti ini. Sementara yang baru digarap atau diperbaharui oleh penjaminan mutu baru SOP yang nuansanya AMI. Terkait proses pembelajaran. Itu yang baru diupdate tapi kedepan semua harus. Kalau dulu teman-teman di unit lain yang sudah punya SOP yang lama harus diperbaharui menjadi yang baru dan itu sedang proses. Tapi intinya sama kok,

	Cuma menunya aja. Tapi dari segi pekerjaan sudah rutin dilakukan.
Mahasiswa	Terkait itu (pembaharuan/penambahan dokumen proses bisnis) yang melakukan itu apakah bapak saja atau sudah melibatkan tim?
Narasumber	Ini dengan tim yang terkait nanti.
Mahasiswa	Berarti juga melibatkan bagian lain?
Narasumber	Bukan hanya bagian di bawah kita. Kalau unit lain nanti lain dia SOP nya.
Mahasiswa	Berarti masih di satu organisasi aja.
Narasumber	Iya di satu organisasi aja. Sebenarnya dari otoritasnya dari kita aja selaku koordinator di sini. Kita yang membuat pekerjaan kita apa saja sehingga teman-teman hanya mengikuti dan melaksanakan saja. Itu sesungguhnya.
Mahasiswa	Terkait pelaksanaan SOP ini apakah sudah pernah dilakukan pengukuran kesuksesan pelaksanaannya?
Narasumber	Seperti yang saya katakan tadi itu kan sudah terukur dia. Dari pendaftaran hingga sampai ke laporan itu sudah terlaksana dan sudah 100% terlaksana. Dari pendaftaran, pelaksanaan wisuda, hingga laporan. Semuanya itu sudah dilakukan sampai terakhir.
Mahasiswa	Terkait dengan kinerja organisasi dalam melaksanakan SOP yang ada apakah sudah terukur pak?
Narasumber	Kalau kinerja sudah dan yang harus mengevaluasi seharusnya dari pihak eksternal. Misalnya mengevaluasi layanan akademik kan tidak bisa kita mengukur sendiri. Itu dari unit lain dan harusnya dari unit penjaminan mutu. Penjaminan mutu yang diukur bukan unit akademik aja, unit lain juga. Kepuasan mahasiswa ada unit lain yang khusus mengukur itu. Kita yang dipantau oleh dia gitu. Kalau kita yang memantau sendiri kan kita bilang baik-baik saja. Ketika dicek dengan stakeholder nanti kelihatan dia bagian mana yang kurang. Nanti sebagai referensi pembaruan kedepannya. Itu mestinya.

Mahasiswa	Terkait evaluasinya itu kapan sudah dilakukan?
Narasumber	Kalau evaluasi ini dilakukan secara menyeluruh aja dilakukan. Artine lembaga menyurati memberikan kuesioner kepada dosen, layanan akademik, mahasiswa tapi itu ga hanya akademik tapi scope semua. Tidak perbidang dia (diukur), secara umum. Sehingga ada tim yang menganalisis. Itu yang dilaporkan ke pimpinan sebagai referensinya.
Mahasiswa	Jika saya menyimpulkan tadi apakah lembaga penjaminan mutu yang bertanggung jawab untuk pengukuran kinerja?
Narasumber	Kalau segi penjaminan itu LPPPM, kalau yang menilai kinerja itu dari atasannya yaitu kepala biro (biro AKPK) yang menilai kinerja. Dia yang memantau gimana sih kinerja selama ini.
Mahasiswa	Terkait pengukuran kinerja dari kepala biro apakah itu rutin dilaksanakan atau spontanitas?
Narasumber	Dia pengukurannya menggunakan SKP.
Mahasiswa	Kemudian lanjut ke sasaran kinerja organisasi pak. Hasil sasaran kinerjanya apakah pernah dievaluasi?
Narasumber	Itu pasti. Kita buat SKP, SKP ini kan sudah diisi produk-produk. Misalnya pelaksanaan Wisuda. Kita itu kan mengisi mulai dari perencanaan, proses dan pelaporan. Itu dituangkan dalam bentuk SKP.
Mahasiswa	Apakah hasil dari itu digunakan sebagai perbaikan proses bisnis nggih pak?
Narasumber	SOP nya (proses bisnis) sebagai patokannya, yang diperbaiki kinerjanya. Bukan SOPnya yang diperbaiki.
Mahasiswa	Apakah selama bekerja (melaksanakan prosedur yang ada) apakah ada indikator-indikator yang harus tercapai?
Narasumber	Tagihan-tagihan itu pasti ada.
Mahasiswa	Apakah itu juga ada di SKP?
Narasumber	Iya itu ada.
Mahasiswa	Apakah itu (indikator) terdefinisi dengan jelas?

Narasumber	Iya, itu sasaran kerja soalnya. Rencana kerja, hasil kerja ada di sana.
Mahasiswa	Indikator ini kan digunakan sebagai sasaran kinerja, apakah sasaran ini apakah digunakan untuk sasaran peningkatan pekerjaan selanjutnya?
Narasumber	Iya. Kita kan membuat SKP, nanti akan dievaluasi dari atasan dan nanti ada catatan-catatan tertentu. Itu yang digunakan sebagai sasaran peningkatan.
Mahasiswa	Apakah pemeriksaan (evaluasi) SKP itu rutin dilaksanakan?
Narasumber	Setahun tiga kali. Januari sampai Juni, dan Juli sampai Desember. Lagi satu Januari sampai Desember. Untuk laporan ke pusat itu yang Januari sampai Desember.
Mahasiswa	Mungkin di sini stakeholder itu merupakan orang yang terlibat dalam proses. Apakah jika ada perubahan proses bisnis mereka sudah diinformasikan?
Narasumber	Pasti diinformasikan
Mahasiswa	Bagaimana cara bapak memberikan informasi?
Narasumber	Dengan mengumpulkan teman-teman. Sosialisasi istilahnya. Kalau dulu seperti ini sekarang seperti ini.
Mahasiswa	Kalau ke pihak eksternal seperti dosen atau mahasiswa bagaimana pak ?
Narasumber	Kita Cuma upload di website.
Mahasiswa	Kemudian terkait pekerjaan yang dilakukan selama apakah melibatkan pihak (unit) lain?
Narasumber	Kalau itu pekerjaannya prosesnya iya itu pasti. Kita perlu humas, unit-unit lain, perlengkapan, keuangan ini pasti melibatkan pihak lain. Tapi yang bertanggung jawab ya di sini. Dari proses perencanaan, proses, evaluasi ada di sini.
Mahasiswa	Apakah dari struktur organisasi apakah sudah mendukung proses bisnis yang ada?
Narasumber	Iya betul. Memang kami seperti yang saya sampaikan tadi ada koordinator, sub-koordinator, staf.

Mahasiswa	Dalam satu proses bisnis apakah terdefinisi yang yang bertanggung jawab atas proses itu?
Narasumber	Iya jelas yang bertanggung jawab kan yang bertanda tangan. Dalam konteks ini ya kepala biro (biro AKPK).
Mahasiswa	Apakah ini seluruhnya sudah terlaksana?
Narasumber	Iya sudah. Makanya kalau segala bentuk kegiatan dan administrasi pasti konsultasi ke sana dulu. Estafet dia. Dari sini ke kepala biro dulu, ke wakil rektor baru ke rektor sehingga terstruktur.
Mahasiswa	Kemudian saya bertanya terkait staf pegawai yang ada di sini, apakah staf pegawai di sini pernah mendapatkan pelatihan? Tentang administrasi mungkin?
Narasumber	Paling kalauteman yang sudah menduduki struktural mungkin sudah mendapat diklat pim. Ada juga workshop kearsipan.
Mahasiswa	Kalau pelatihan khusus untuk staf pegawai di Bagian Akademik dan Statistik apakah sudah pernah diberikan?
Narasumber	Untuk itu belum pernah. Itu yang diharapkan biar kami lebih maju. Itu kan perlu pendanaan dari lembaga.
Mahasiswa	Kalau ada perubahan prosedur dalam proses bisnis apakah ada pelatihan dulu (simulasi/uji coba) sebelum itu diterapkan?
Narasumber	Tidak sih, kami cuma sosialisasi aja denganteman satu ruangan aja. Karena terpetak petak dia, berbeda ruangan. Kalau memang perlu simulasi ya kami simulasikan. Jika masih ada hal yang ragu-ragu maka kami simulasikan.
Mahasiswa	Apakah orang yang ada dalam proses itu bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya?
Narasumber	Iya. Harus mengikuti SOP, karena itu tertuang dalam SKP.
Mahasiswa	Apakah jabatan atau posisi dalam struktur organisasi yang ada sudah sesuai dengan proses bisnis?
Narasumber	Iya, Jabatan saat ini ada saya koordinator, staf, sub-koordinator yang terbentuk di bidang tugasnya.

Mahasiswa	Apakah sehari-hari bapak ibu di sini biasa membicarakan input output proses yang ada di bagian ini?
Narasumber	Kalau istilah itu menjadi tanggung jawabnya bagian akademik dan itu menjadi implementasi pada saat panitia wisuda. Dalam rapat panitia wisuda di situ dibahas istilah itu.
Mahasiswa	Kalau keseharian bagaimana pak?
Narasumber	Sudah biasa di lakukan. Kecuali ada kebijakan dari pimpinan baru dimodifikasi.
Mahasiswa	Apakah staf pegawai di sini berpandangan bahwa organisasi itu terdiri dari sekumpulan proses?
Narasumber	Iya, karena kan kita bekerja tidak bisa sendiri, jadi harus dengan tim.
Mahasiswa	Antara bagian ataupun sub bagian apakah sering membicarakan masalah SOP (Proses Bisnis)?
Narasumber	Itu di bidangnya (bagian ataupun sub bagian) masing-masing kita hanya mengontrol saja.
<b>Narasumber menerima telepon masuk.</b>	
Mahasiswa	Kalau anggota di masing-masing bagian atau sub-bagian pada saat berdiskusi/berkomunikasi mereka merasa nyaman ?
Narasumber	Nyaman.
Mahasiswa	Terkait layanan akademik, apakah bagian akademik dan statistik pernah melakukan riset mengenai layanan yang diperlukan? Misalkan seperti riset ke mahasiswa terkait dengan layanan tambahan untuk akademik.
Narasumber	Itu kan seperti yang saya sampaikan tadi SOP itu acuan teknis kita selama ini. Nanti kalau perlu apa-apa nanti sambil jalan dia, kalau misalkan ada perlu ada layanan tambahan ini nanti SOP nya harus ikut berubah juga di sana. Itu bersifat dinamis dia.
Mahasiswa	Evaluasi terkait itu (layanan akademik yang diberikan) apakah sudah pernah dilakukan? Misalkan prosedur wisuda, ternyata setelah diselidiki perlu prosedur lain untuk menunjang itu.



Narasumber	Kalau nanti sudah ada fitur-fitur baru kita update. Seperti dulu tidak menggunakan repositori dan sekarang sudah pakai maka kita update proses bisnisnya. Itu kan kebijakan dari pimpinan dan kebijakan dari kementerian. Bahwa orang yang mau wisuda harus tercantum di repository.
Mahasiswa	Berarti kalau itu (evaluasi yang membuat proses bisnis berubah) berarti berasal dari pimpinan saja ya?
Narasumber	Iya, nanti dari pimpinan meminta tambahkan ini baru kami nanti menambahkannya.
Mahasiswa	Kemudian terkait layanan akademik kembali, apakah seluruh pegawai disini sudah mengetahui layanan akademik yang paling dibutuhkan oleh mahasiswa/dosen/alumni?
Narasumber	Sudah.
Mahasiswa	Terkait itu bagaimana cara bapak mengetahuinya?
Narasumber	Itu kan acuannya dari SOP kan tagihannya banyak di sana. Kalau buat ini misalkan perlu ini. Dari hasil kerja di SKP juga kelihatan dia
Mahasiswa	Dari layanan akademik apakah pernah membuka kotak saran terkait dengan pelayanan akademik dari dosen atau mahasiswa?
Narasumber	Itu tidak pernah. Itu penjaminan mutu yang punya. Itu di luar domain kita.
Mahasiswa	Dari organisasi apakah pernah melakukan pengukuran kepuasan layanan akademik?
Narasumber	Tidak pernah, itu dari penjaminan mutu yang melakukan.
Mahasiswa	Apakah selama ini layanan akademik dirancang sesuai dengan kebutuhan dosen atau mahasiswa?
Narasumber	Berdasarkan tupoksi. Seperti yang saya katakan tadi dari tupoksi ini akan lahir SOP. Nanti itu akan keluar kegiatan-kegiatannya.
Mahasiswa	Ataukah jika ada layanan akademik yang bertambah itu berdasarkan permintaan dari pimpinan saja?

Narasumber	Iya dan jika ada peraturan baru dari pusat. Mungkin kalau kita kan standar dari perguruan tinggi. Itu kan ada aturan-aturannya. Itu kita update kalau ada tambahan lagi.
Mahasiswa	Apakah organisasi memantau kompetitor mungkin di sini penyedia layanan akademik di universitas lain ?
Narasumber	Kadang program studi lain studi bandingnya ke sini. Mereka melihat kinerja dan progres kita sudah sejauh mana.
Mahasiswa	Terkait studi banding itu kapan dilaksanakan?
Narasumber	Kita tidak pernah melakukan studi banding, malah mereka yang studi banding ke sini. Seperti besok ada SMA Malang yang ke sini untuk melihat proses pendaftaran.
Mahasiswa	Kalau dari universitas lain itu apakah ada studi banding ke sini?
Narasumber	Itu ada dari Universitas Trunojoyo, kemudian ada dari Kalimantan. Biasanya hal seperti itu di akhir tahun. Tapi untuk kita belum pernah.
Mahasiswa	Apakah sudah pernah mitra dengan institusi pemerintah, perusahaan swasta, dan universitas lain ?
Narasumber	Kalau itu di bagian kerjasama dia.
Mahasiswa	Kalau terkait kerjasama dalam mendukung layanan akademik?
Narasumber	Kalau dengan unit lain rasanya tidak pernah kita. Mungkin menumpang dalam pembuatan sistem sih.
Mahasiswa	Kalau ada perubahan proses bisnis. Bagaimana cara berkomunikasi (mitra) dengan pihak luar?
Narasumber	Dengan sosialisasi dan dicantumkan di website.
Mahasiswa	Kemudian masuk ke dukungan sistem informasi terhadap layanan akademik. Apakah perancangan sistem ini apakah sudah sesuai dengan proses bisnis?
Narasumber	Ini kalau layanan TI kan sudah banyak layanan yang berbasis TI. Kita Cuma memberikan catatan aja atau dokumen ke pihak UPT (UPA) TIK. Seperti sebelumnya layanan akademik perlu sistem/software apa saja. Kita hanya menuliskannya dalam

	dokumen bisnis program. Kemudian UPA TIK yang membuat sistem.
Mahasiswa	Apakah perancangan dan pengembangan sistem ini sudah sesuai dengan SOP yang ada?
Narasumber	Sudah. SOP dulu lahir, kemudian baru dibuat sistem.
Mahasiswa	Kemudian sistem yang sering digunakan mahasiswa yaitu SIAK yang digunakan untuk keperluan akademik. Apakah ini menurut bapak sudah menyediakan informasi yang relevan atau belum?
Narasumber	Di SIAK sudah sesuai. Karena itu menjadi kebutuhan dari kita. Apapun fitur-fitur yang ada di sana itu adalah masukan-masukan dari bawah, dari fakultas. Sehingga diadopsi dalam bentuk sistem yang dinamis dan kedepannya pasti terus berkembang.
Mahasiswa	Apakah informasinya itu sudah sesuai atau perlu ada yang ditambahkan lagi?
Narasumber	Kita minta/request. Di fakultas perlunya ini dan di kita perlunya ini. Nanti tim TIK yang menyiapkan itu. Kalau tidak ada request maka tidak tahu dia.
Mahasiswa	Terkait itu apakah semuanya sudah tersedia pak?
Narasumber	Untuk sementara sudah.
Mahasiswa	Sistemnya ini selama beroperasi jika ada perubahan di prosedur apakah di sistem juga fleksibel berubah?
Narasumber	Pasti berubah. Kalau tidak berubah nanti pincang dia.
Mahasiswa	Baik, berarti sudah fleksibel. Kemudian apakah ini sudah dapat menunjang layanan akademik?
Narasumber	Sudah pasti mampu. Semua informasi dalam bentuk web.
Mahasiswa	Terkait dengan mengelola hubungan mahasiswa/dosen/alumni apakah layanan akademik menyediakan sistem yang menampung itu?
Narasumber	Kalau di alumni itu di tracer study biasanya. Itu ada dan di beda kepengurusan. Ada pasti.
Mahasiswa	Kemudian untuk mengelola hubungan dengan universitas luar/pemerintah itu apakah ada sistemnya?

Narasumber	Itu di bagian kerjasama dia. Bukan di kita. Yang jelas pasti ada.
Mahasiswa	Terkait sistem manajemen dokumen (dokumen proses bisnis) di sini sistem apa saja yang sudah diterapkan?
Narasumber	Nanti kita ini baru rancang dengan TIK yang ada hubungannya dengan arsip inventaris. Apa yang ada nanti kita tinggal upload aja ke sana.
Mahasiswa	Tapi selama ini cuma pakai drive nggih?
Narasumber	Nanti itu akan dituangkan ke dalam bentuk sistem. Terkait itu sebenarnya sudah tapi belum sepenuhnya. Seperti halnya kalender akademik kita sudah upload di web. Statistik lulusan juga ada di sana.
Mahasiswa	Kalau dokumen SOP belum?
Narasumber	Dokumen juga sudah di sana.
Mahasiswa	Terkait dengan manajemen SOP (Proses bisnis) apakah sudah menggunakan sistem?
Narasumber	Sistem bagaimana?
Mahasiswa	Mungkin web yang digunakan untuk memantau manajemen proses bisnisnya.
Narasumber	Itu belum ya.
Mahasiswa	Berarti pengelolaan itu masih manual dikelola?
Narasumber	Iya itu masih manual dikelola. Ada SOP yang dalam bentuk hard dan soft pdf.
Mahasiswa	Masih pakai drive untuk softcopynya pak.
Narasumber	Cuma untuk yang semi itu belum ada dia.
Mahasiswa	Baik terima kasih bapak sudah banyak informasi yang saya dapatkan. Terima kasih pak
Narasumber	Iya , sayamau jawab telepon dulu ya.

Narasumber : Gede Widiartana, S.Pd., M.Pd

Lokasi : Ruang Bagian Akademik dan Statistik, Gedung Rektorat  
Universitas Pendidikan Ganesha

Tanggal : Selasa, 12 September 2023

Dokumentasi :



Isi Wawancara

Mahasiswa	Baik terima kasih atas kesempatannya pak nggih. Mohon maaf mengganggu waktunya. Jadi saya sudah menyebarkan kuesioner sebelumnya. Guna untuk analisis saya memerlukan data wawancara. Sebelumnya apakah bapak sudah mengisi kuesioner?
Narasumber	Sudah.
Mahasiswa	Kemudian saya ingin bertanya keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses bisnis di substansi bapak bagaimana?
Narasumber	Ini keterlibatannya dari wakil rektor, kepala biro, apa semuanya?
Mahasiswa	Iya semuanya.
Narasumber	Itu kan dirancang dari pimpinan dan biro akademik (AKPK) Bersama pak wakil rektor dan pak koordinator pak mudana ya. Kebetulan di bagian (sub-bagian) saya ini ada dua SOP,

	mengenai legalisir ijazah/transkrip nilai/SKPI dan legalisir ijazah. Ada tugas yang dikerjakan itudah sesuai dengan perannya masing-masing.
Mahasiswa	Dari pimpinan ini apakah mereka dari awal ikut merancang atau hanya di akhir saja ikut mengesahkan?
Narasumber	Kalau merancang itu pak coordinator. Kemudian dipilah mana yang dipakai atau tidak. Atau yang memberikan solusi atau tambahan. Itu saja yang saya tahu ya.
Mahasiswa	Kemudian selama ini apakah proses bisnis yang ada apakah sudah sejalan dengan subtransi bapak ? (organisasi)
Narasumber	SOP yang sudah sejalan baru pelaksanaan wisuda saja yang sejalan. Sedangkan pelaksanaan legalisir itu saya kurang paham karena SOP nya di GSU kan. Jadinya sampai saat ini SOP nya (proses bisnis) belum saya kerjakan, karena saya diberikan SOP seperti itu (diberikan begitu saja). Katanya tahun depan bakal diubah lagi SOPnya (pembaharuan proses bisnis). Sesuai dengan OTK yang baru.
Mahasiswa	Terkait itu jika ada perubahan proses bisnis apakah dilakukan secara spontanitas (insidental) atau memang itu agenda rutin?
Narasumber	Agenda rutin itu.
Mahasiswa	Biasanya setiap kapan ya ?
Narasumber	Biasanya itu setiap semester. Kalau ada hal-hal yang harus ditambahkan atau diperaharui ya dilaksanakan atau dirancang kembali.
Mahasiswa	Apakah setelah SOP (dokumen proses bisnis) ini jadi bagaimana cara bapak berkomunikasi dengan internal (staff pegawai) di sini?
Narasumber	Kalau sebagai pimpinan kan saya baru di sini. Seperti biasa saya koordinasikan dulu kepada pimpinan bagaimana cara kerjanya kan seperti itu kan. Setelah itu biar jelas lah baru saya komunikasikan dengan teman tim begitu. Kebetulan kan bapak yang tadi itu baru ya, dia belum sama sekali mengerti ya. Saya

	juga baru di sini, sebelumnya saya dari FBS (Fakultas Bahasa dan Seni).
Mahasiswa	Kemudian di sin ikan ada dua SOP (dokumen proses bisnis). Itu didokumentasikannya dalam bentuk apa ya ?
Narasumber	Untuk dokumentasi mengenai penyelenggaraan wisuda ga ada ya yang saya ketahui. Cuma memasukkan file ke web akademik aja. Nanti aksesnya saya tidak kasi, nanti tersebar kemana-mana. Cuma by email saja. Jadi ga bisa langsung masuk harus minta dulu.
Mahasiswa	Terkait itu (menyimpan di web) kan terkait publikasi pak. Kalau disimpannya itu di mana pak?
Narasumber	Ada di drive akademik dan ada di web akademik.
Mahasiswa	Terkait itu (penyimpanan dokumen proses bisnis) apakah bapak yang mengelola atau dari staf?
Narasumber	Ini saya kasi ke staf nya. Itu Namanya pak Mang Dedi. Saya kan Cuma mengkoordinasikan saja.
Mahasiswa	Terkait dengan SOP itu kan ada masukan dan luarannya apa kemudian yang bertanggung jawab siapa, apakah itu ada pak?
Narasumber	Yang bertanggung jawab kan pak coordinator (coordinator bagian akademik dan statistik) yang mengiputnya itu tetap dari staf kami. Tapi setidaknya kan harus dikonsensuskan dulu sama coordinator.
Mahasiswa	Misalkan dalam SOP wisuda misalkan apakah itu apakah input outnya ada?
Narasumber	Oke coba saya keluarkan aja dokumennya ya. Saya juga takut bingung menjelaskannya.
<b>Mengeluarkan Berkas</b>	
Mahasiswa	Ooo ini ada pak. Tapi ini tidak diberikan ke publik (civitas akademika Undiksha) ya pak?
Narasumber	Tidak. Ini masalah data soalnya.
Mahasiswa	Berarti ini kan sudah jelas peran dan tanggung jawabnya setiap orang dalam satu proses pak.

Narasumber	Iya itu sudah jelas, sudah ada jalurnya masing-masing. Dari rector membuat susunan panitia wisuda, kemudian diteruskan ke fakultas untuk penginputan calon wisudawannya itu. Setelah itu baru kita bisa menerima datanya itu untuk dicetak segalanya macam-macam itu.
Mahasiswa	Kemudian selama ini dalam satu proses merasa tidak dalam satu proses ada (orang yang terlibat) tidak mengetahui cara bekerjanya?
Narasumber	Pertama mungkin seperti itu, karena jalurnya belum tahu kan. Pasti selalu bertanya sama pak Mudana ya.
Mahasiswa	Kalau untuk staf bapak apakah semuanya sudah mengetahui pekerjaan mereka?
Narasumber	Terkait itu pak Mang Dedi, kan dia yang paling lama di sini. Jadi dia duluan sudah tahu.
Mahasiswa	Di dalam satu SOP itu apakah semua pekerjaan dari masing-masing orang itu terdefinisi pak?
Narasumber	Iya tentu, itu sudah diberikan tugas masing-masing seperti itu. Kalau di wisuda seperti penomoran ijazah itu pak Bangkit seperti itu, kalau penyusunan nomor nominatif pak Dedi seperti itu. Sampai ke pencetakan ada yang berperan.
Mahasiswa	Mau bertanya terkait dengan pendokumentasian SOP (proses bisnis) ini, metode apa yang digunakan untuk mendokumentasikan pak?
Narasumber	Untuk metode itu bapak kurang tahu ya.
Mahasiswa	Mungkin kalau merancangya mengacu ke peraturan apa pak?
Narasumber	Terus terang bapak tidak merancang, bapak cuma menerima saja. Yang merancang itu kan coordinator.
Mahasiswa	Terkait kedua proses bisnis yang ada apakah pernah dilakukan pengukuran kesuksesan pelaksanaannya pak?
Narasumber	Pelaksanaan ada dia evaluasinya. Terutama untuk tenggang waktu yang direncanakan ya. Tanggal yang direncanakan tgl 20 ternyata melar sampai tanggal 26 begitu, karena sesuatu dan lain



	<p>hal seperti penambahan data wisudawan. Sebenarnya pendaftaran kan sudah ditutup dan masalah di sistem (SIAK) juga. Sebenarnya masih banyak ada masalah di sistem wisuda. Antara nominative wisuda itu dengan di sistem itu sering berbeda dia, terutama di SIAK-NG. Sering saya evaluasi terkait itu dengan coordinator dan pengembang. Bagaimana caranya biar tidak setiap wisuda masalahnya seperti itu lagi. Bayangkan ada 1.500 data wisudawan kami cek antara nominatif dan di sistem.</p>
Mahasiswa	Berarti agenda evaluasi itu rutin pak? Setelah wisuda?
Narasumber	Iya rutin setelah wisuda. Sudah rutin tapi selalu saja ada kesalahan.
Mahasiswa	Itu juga dengan kinerja, berarti juga sudah rutin dilakukan ya pak?
Narasumber	Iya sudah rutin.
Mahasiswa	Kemudian sasaran kinerja yang ada apakah sudah sesuai dengan ekspektasi yang ada pada SOP (Proses bisnis)?
Narasumber	Jujur saja ya. Kalau sasaran yang yang tercapai baru 85% menurut saya ya. Hal-hal kecil yang selalu menjadi kesalahan itu yang tidak bisa saya control ya.
Mahasiswa	Jika bapak bekerja tentu ada indikator yang harus terpenuhi ya. Apakah bapak sudah menginformasikan indikator itu Bersama tim?
Narasumber	Indikatornya itu kan menjurus ke SKP. Tentu kita informasikan dengan teman-teman yang lain. Karena kegiatan yang mereka lakukan akan tertuang dalam SKP. Sudah dilakukan.
Mahasiswa	Sebelumnya pernah dilakukan evaluasi. Terkait evaluasi itu apakah bisa memenuhi peningkatan kinerja staf pegawai?
Narasumber	Saya katakan bisa, walaupun masih belum maksimal. Pekerjaan mereka sudah sesuai dengan acuan yang ditetapkan sebelumnya.
Mahasiswa	Kalau misalkan ada perubahan SOP (proses bisnis) pak, apakah bapak menginformasikan ke teman-teman staf pegawai?

<b>Ada tamu masuk</b>	
Narasumber	Iya pasti. Informasi itu selalu. Karena mereka kan berhak untuk tahu apa segala kegiatan yang ada di akademik itu, terutama di sub bagian kita.
Mahasiswa	Bagaimana cara berkomunikasi bapak dengan rekan staf pegawai di sini? Biasanya ketemu langsung atau dengan cara lain?
Narasumber	Biasanya ngobrol langsung aja. Selama ini seperti pak Bangkit ini dah (staf beliau), beliau itu selalu bertanya ke saya seperti “bli bagaimana caranya ini” pasti minta informasi seperti itu.
Mahasiswa	Kemudian setiap bekerja apakah melibatkan tim dari unit lain tidak?
Narasumber	Terkait itu kan masih pada tupoksi kita dan memang harus dijalankan oleh tim kita sendiri. Tidak melibatkan orang (unit) lain. Kecuali dia kebetulan berada ditempat dan perlu dibantu baru bisa.
Mahasiswa	Tapi apakah pernah melibatkan orang luar di sini?
Narasumber	Tidak pernah. Kita aja di sini.
Mahasiswa	Kemudian terkait struktur organisasi di sini apakah ini sudah mendukung pelaksanaan proses bisnis yang ada di substansi bapak?
Narasumber	Sudah. Tapi untuk prosedur yang baru belum diupload ya.
Mahasiswa	Mungkin selain dengan prosedur wisuda itu apakah bapak melibatkan unit lain dalam membantu prosesnya?
Narasumber	Tidak, kita aja. Karena proses bisnis ini bagian dari kita. Prosesnya itu semuanya dari akademik saling bantu dan itu sudah dibagi-bagi tugasnya.
Mahasiswa	Apakah yang bertanggung jawab di dalam proses itu ada di SOP (dokumen proses bisnis)?
Narasumber	Ada itu.
Mahasiswa	Terkait dengan staf pegawai, apakah mereka mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan jika ada perubahan proses bisnis?

Narasumber	Sementara ini mampu mereka untuk beradaptasi.
Mahasiswa	Apakah bapak dan staf pegawai di sini pernah diberikan pelatihan khusus?
Narasumber	Selama ini belum ada sama sekali. Karena sekarang undiksha ini diarahkan ke fungsional. Jadi kita mencari celah sendiri dik, jadi tidak diinformasikan di Lembaga. Mau ke fungsional mana ya kita yang mengarahkan sendiri. Untuk informasinya ya kita harus inisiatif sendiri. Apalagi pelatihan sampai sekarang belum ada sama sekali.
Mahasiswa	Kalau misalkan ada perubahan terhadap proses bisnis yang ada, apakah disimulasikan terlebih dahulu atau diberikan informasi saja?
Narasumber	Cuma informasi saja. By personal kemudian baru disebarkan ke teman yang lain.
Mahasiswa	Kemudian pada saat bekerja apakah staf pegawai bapak dapat menjaga tanggung jawab mereka dalam bekerja?
Narasumber	Sementara mereka mampu.
Mahasiswa	Apakah istilah input, output, proses bisnis itu menjadi percakapan sehari-hari?
Narasumber	Tidak pernah ada percakapan seperti itu.
Mahasiswa	Kalau ada perubahan baru ada percakapan seperti itu pak?
Narasumber	Iya ada perubahan saja.
Mahasiswa	Kemudian apakah staf pegawai di sini memandang organisasi sebagai kumpulan proses?
Narasumber	Tidak pernah melihat seperti itu dik. Yang penting jalankan pekerjaan, selesai tepat waktu. Cuma itu saja. Kalau mungkin tertuang di SKP ya mungkin di jalankan.
Mahasiswa	Kemudian jika ada masalah proses bisnis apakah itu diagendakan untuk dibicarakan atau spontanitas (insidental)?
Narasumber	Kalau terkait proses bisnis itu diagendakan biasanya sama bapaknya.
Mahasiswa	Itu biasanya diagendakan kapan ya?

Narasumber	Tidak menentu dik ya, bisa akhir tahun bisa awal tahun. Tidak per bulan begitu ya.
Mahasiswa	Selama bapak di sini dengan teman-teman (staf pegawai) disaat berkomunikasi apakah merasa nyaman?
Narasumber	Nyaman sekali dik. Karena kita nyambung dan tidak monoton kalau ga diajak ngomong malah diem.
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan layanan yang dibutuhkan dengan mahasiswa/dosen pak, Mungkin pernah melakukan riset berupa minta saran ke mereka terkait dengan layanan akademik yang diperlukan lagi?
Narasumber	Tidak pernah.
Mahasiswa	Kalau terkait dengan kepuasan pelayanan akademik apakah itu pernah dilakukan?
Narasumber	Jujur itu belum pernah. Sebenarnya sudah saya usulkan itu dengan pak Mudana, setiap tahun itu harus dievaluasi itu kepuasan layanan akademik.
Mahasiswa	Kemudian terkait sistem yang digunakan saat ini. Apakah sistemnya itu apakah Ketika dirancang dan dikembangkan apakah sudah sesuai dengan alur proses bisnis yang ada ya?
Narasumber	Sudah.
Mahasiswa	Apakah itu sudah sesuai dengan ekspetasi yang mahasiswa/dosen harapkan?
Narasumber	Sepertinya belum. Masih ada yang perlu diperbaiki. Terutama untuk penyelenggaraan wisuda masih banyak yang perlu diperbaiki.
Mahasiswa	Kemudian kalau substansi bapak sendiri apakah pernah mengusulkan untuk studi banding ke universitas lain terkait layanan akademik?
Narasumber	Tidak ada dik. Kemarin tidak disetujui oleh WR2. Kita sudah sering dan mengajukan tapi ditolak.

Mahasiswa	Dari bagian akademik ini apakah juga bermitra dengan pemerintah atau perusahaan swasta untuk mendukung layanan akademik yang ada?
Narasumber	Tidak ada.
Mahasiswa	Apakah sistem yang ada ini dirancang sesuai dengan SOP yang ada pak? Mungkin dari alurnya?
Narasumber	Kalau legalisir ijazah itu bapak belum pernah buka itu (sistem) ya. Jujur bapak belum tahu sebenarnya. Kalau sistem wisuda sudah 99% sudah sesuai.
Mahasiswa	Kemudian saya ingin bertanya terkait SIAK pak, Apakah SIAK ini sudah menyediakan informasi yang sudah sesuai (relevan) untuk mahasiswa ketahui?
Narasumber	Kalau di SIAK informasinya sudah. Tapi kalau penilaian saya lebih bagus yang SIAK lama.
Mahasiswa	Kalau misalkan ada perubahan SOP, apakah seperti halnya sistem wisuda apakah itu ikut juga berubah (menyesuaikan)?
Narasumber	Iya, harus beradaptasi dan beradaptasi.
Mahasiswa	Apakah sistem yang digunakan untuk mengelola hubungan dengan mahasiswa/dosen/alumni ? Mungkin dalam pengaduan masalah layanan akademik, saran untuk bagian akademik dan statistik?
Narasumber	Belum ada.
Mahasiswa	Kemudian apakah ada sistem yang digunakan untuk menghubungkan dengan pihak eksternal (pemerintah/swasta) yang mendukung layanan akademik?
Narasumber	Cuma pddikti aja.
Mahasiswa	Terkait dengan sistem yang digunakan untuk mendokumentasikan arsip atau khususnya dokumen proses bisnis yang ada di layanan akademik?
Narasumber	Ada. Itu di sistem web akademik. Itu pak Mudana saja yang tahu.
Mahasiswa	Kalau sistem yang digunakan untuk manajemen SOP (proses bisnis), itu ada pak?

Narasumber	Untuk manajemen itu tidak ada. Cuma di google drive aja disimpan.
Mahasiswa	Berarti saya menyimpulkan bahwa ada drive dan web itu saja yang digunakan.
Narasumber	Iya.
Mahasiswa	Sudah sangat banyak informasi yang saya dapatkan untuk mendukung penelitian saya. Terima kasih pak.
Narasumber	Terima kasih banyak juga.

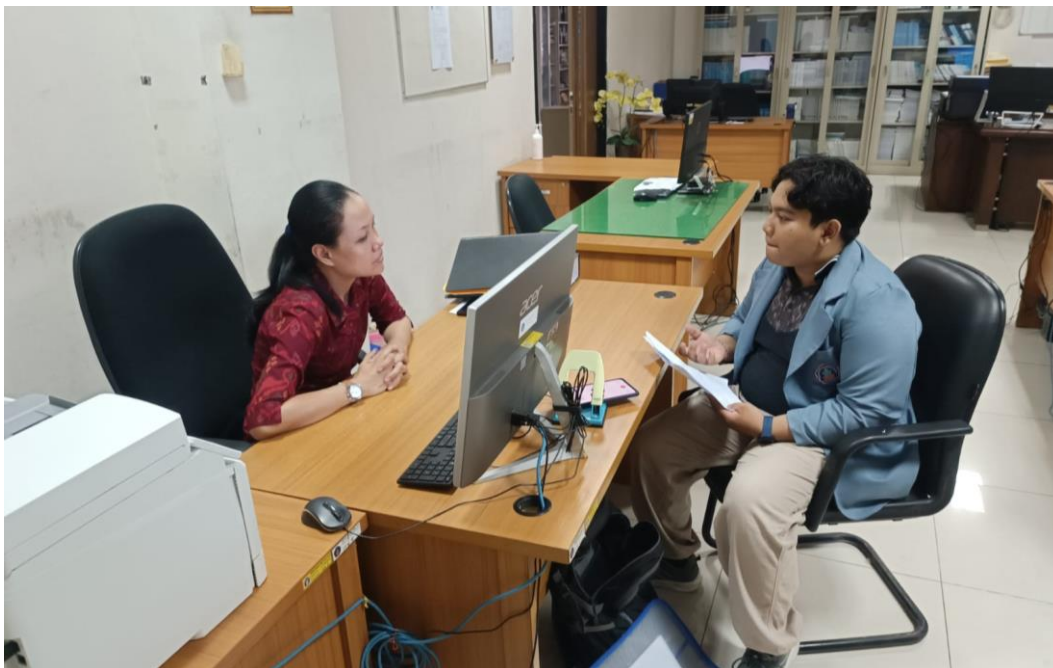


Narasumber : Luh Rini Natarini, S.E.

Lokasi : Ruang Bagian Akademik dan Statistik, Gedung Rektorat  
Universitas Pendidikan Ganesha

Tanggal : Selasa, 12 September 2023

Dokumentasi :



#### Isi Wawancara

Mahasiswa	Terima kasih atas kesempatannya bu. Jadi saya sudah menyebarkan kuesioner, hanya saja saya perlu melakukan wawancara untuk menambahkan informasi terkait dengan penelitian saya. Kemudian saya ingin bertanya terkait dengan keterlibatan pimpinan dalam mengelola terkait proses bisnis yang ada. Dari pimpinan itu bagaimana keterlibatan mereka?
Narasumber	Biasanya SOP (proses bisnis) ini diini oleh penjaminan mutu ya. Kita menyusun SOP (dokumen proses bisnis) berdasarkan prosedur yang ada yaitu pedoman akademik. Nanti SOP yang ada akan diacc di kepala bagian dan kepala biro. Nanti ada semacam pengkajian ulang oleh penjaminan mutu. Di sana perannya pimpinan.
Mahasiswa	Berarti di pengesahan?

Narasumber	Iya di pengesahan. Nanti bakal diacc kalau sudah sesuai.
Mahasiswa	Pada saat pendokumentasian itu (proses bisnis) apakah mereka juga ikut terlibat atau internal ini aja?
Narasumber	Iya, diinternal di sini aja. Nanti draft SOP yang sudah kita susun ini nanti diserahkan ke unit PJM (Penjaminan Mutu). Kalau ada revisi nanti dikembalikan ke kita, kalau sudah fix nanti tinggal disahkan saja.
Mahasiswa	Apakah tujuan dari proses bisnis ini apakah sudah sejalan dengan strategi organisasi ibu?
Narasumber	Sampai SOP yang sudah saya susun itu sudah mengikuti sih ya. Sudah sesuai dengan prosedur, sesuai dengan program studi. Kalau yang terbaru belum update sih ya. Jadi sistem-sistem yang baru belum mengikuti SOP ya, karena terakhir dikembangkan tahun 2017 dan sekarang sudah 2023. Tapi sejauh pengembangan SOP ini sudah sejalan dengan pedoman studi.
Mahasiswa	Kalau boleh tahu, kapan terakhir diperbaharui dokumen proses bisnis yang ada?
Narasumber	Itu tahun 2019 kalau tidak salah, pada saat kita akreditasi APT. namun yang sekarang belum.
Mahasiswa	Misalkan ada pembahasan proses bisnis apakah itu ada agendanya ya?
Narasumber	Sebenarnya itu diagendakan setiap tahun. Iya tapi belum semuanya terupdate. Di masing – masing bagian seharusnya ada yang mengupdate. Tapi rencana tugas revisi SOP itu ada, Penyusunan SOP baru seharusnya ada. Tapi itu belum sempat kita update.
Mahasiswa	Terkait dengan perubahan proses bisnis yang ada di substansi ibu, bagaimana cara ibu untuk berkomunikasi dengan pihak internal?
Narasumber	Biasanya kami melakukan diskusi aja sih. Kalau dirapatkan tidak, Cuma kalau dari masing-masing sub-bagian sudah baru itu dirapatkan.



Mahasiswa	Kemudian SOP ini dibuat dalam softcopy apa hardcopy?
Narasumber	Kemarin keduanya, hardcopy dan softcopy.
Mahasiswa	Itu disimpan di mana bu?
Narasumber	Untuk yang hardcopy dan softcopy saya masih pegang arsipnya. Tapi kemarin sempat disetor ke unit PJM (Penjaminan Mutu). Itu juga kami upload di web akademik.
Mahasiswa	Yang mengelola itu apakah ibu sendiri atau Bersama staf?
Narasumber	Yang mengelola itu ada dari staf IT yang memegang web akademik itu yaitu pak Komang Dedi.
Mahasiswa	Apakah semua proses yang ada telah terdokumentasi bu?
Narasumber	Untuk semua dokumen proses bisnisnya coba saya buka dulu web akademiknya ya.
Mahasiswa	Iya silahkan ibu
<b>Narasumber menghidupkan computer dan mengakses web akademik undiksha</b>	
Narasumber	Kita membuat SOP itu serentak kan karena ada akreditasi Undiksha. Jadi SOP yang dibuat maka harus dikumpulkan di situ.  Oh ternyata SOP nya di web belum ada.
Mahasiswa	Berarti yang ibu bawa saat ini yang hardcopy saja?
Narasumber	Iya.
Mahasiswa	Kemudian berkasnya itu apakah berisikan input, outputnya?
Narasumber	Mungkin formulir ya.
Mahasiswa	Apakah terdapat mungkin apa yang diperlukan dalam satu proses itu?
Narasumber	Terlihat dari bagan alirnya. Bisa terlihat dari situ.
Mahasiswa	Apakah semua orang yang ada dalam satu proses itu terdapat pada dokumen proses bisnis?
Narasumber	Iya. Terlihat di bagan alirnya.

Mahasiswa	Apakah semua peran yang terdapat pada bagan ini mengetahui perannya?
Narasumber	Sejauh ini SOP yang ada kan berdasarkan pedoman studi jadi mereka sudah tau mengenai peran masing-masing. Boleh saya kasi contoh SOPnya ya?
Mahasiswa	Boleh, silahkan bu.
<b>Narasumber memperlihatkan Dokumen Proses Bisnis yang ada.</b>	
Mahasiswa	Terkait peran dan tanggung jawab yang berperan apakah sejauh ini mereka sudah bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan?
Narasumber	Iya sudah. Contohnya begini saat heregistrasi. Jadi akademik dari fakultas dan di sini selalu melakukan update data status mahasiswa. Jadi mereka sudah bertanggung jawab sejauh itu.
Mahasiswa	Terkait dengan dokumentasi proses bisnis yang ada itu dalam bentuk apa? Apakah bagan atau deskripsi?
Narasumber	Dua-duanya. Ada diagram alir dibagian terakhir. Ada juga untuk deskripsinya.
Mahasiswa	Terkait dengan penggambaran atau pendokumentasian proses bisnis itu sebelumnya itu mengacu pada aturan apa ?
Narasumber	Ada undang-undang RI, ada permendikbud, ada peraturan rector terkait pedoman studi.
Mahasiswa	Terkait penggambaran bagan ini menggunakan metodologi dari apa?
Narasumber	Yang kemarin saya buat pakai Microsoft vision. Kemarin kami diberikan template oleh SBMI. Kemudian kami disuruh untuk menambahkan flowchart.
Mahasiswa	Selama ini pernah dilakukan tidak pengukuran kesuksesan pelaksanaan proses bisnis yang ada?
Narasumber	Honestly, jujur belum pernah.
Mahasiswa	Terkait dengan kinerja, apakah kinerja organisasi dalam melaksanakan proses bisnis apakah pernah terukur?
Narasumber	Kinerja juga belum pernah. Sampai SOP itu jadi ya selesai kelar urusannya.

Mahasiswa	Kemudian terkait dengan sasaran kinerja apakah sudah sesuai dengan proses bisnis yang ada bu?
Narasumber	Sejauh ini sudah sih. Seperti mahasiswa DO, mahasiswa pindah sudah sesuai dengan proses bisnis.
Mahasiswa	Jika terkait dengan indikator kinerja apakah sudah dikomunikasikan dengan staf pegawai?
Narasumber	Itu kalau ada masalah baru kita komunikasikan.
Mahasiswa	Apakah sebelumnya sudah melakukan evaluasi kinerja bu?
Narasumber	Evaluasi kinerja itu mungkin dilakukan melalui SKP pegawai masing-masing.
Mahasiswa	Apakah itu sudah digunakan untuk meningkatkan kinerja selanjutnya bu?
Narasumber	Secara umum sih untuk SKP sudah sangat membantu dalam meningkatkan kinerja.
Mahasiswa	Kemudian saya ingin bertanya lebih ke dokumennya. Misalkan ada perubahan proses bisnis, bagaimana cara ibu dalam berkomunikasi dengan pihak internal organisasi?
Narasumber	Seperti yang saya sampaikan, melalui diskusi. Jika ada perubahan maka kita komunikasikan dengan internal dulu.
Mahasiswa	Apakah itu selalu dilaksanakan?
Narasumber	Itu pasti selalu dilaksanakan. Tapi yang tidak pernah sama sekali dilakukan adalah merevisi dokumen proses bisnis yang ada selama ini.
Mahasiswa	Ketika ibu bekerja apakah melibatkan tim di luar bagian akademik?
Narasumber	Mungkin kalau ada peran dari fakultas maka kita libatkan fakultas. Kalau cukup internal saja ya. Kita libatkan pihak internal aja.
Mahasiswa	Kemudian apakah struktur organisasi sudah mendukung proses bisnis yang ada?
Narasumber	Sudah.

Mahasiswa	Kemudian posisi/jabatan/tugas yang ada apakah sudah terdefinisi dengan jelas?
Narasumber	Sudah.
Mahasiswa	Staf pegawai yang ada di substansi ibu apakah bekerja Bersama tim (dari unit yang berbeda) apakah dengan internal saja?
Narasumber	Iya, bekerja Bersama tim.
Mahasiswa	Dalam satu proses bisnis itu apakah penanggung jawabnya terdefinisi bu?
Narasumber	Iya, sudah terdapat.
Mahasiswa	Proses bisnis ini siapa yang mengelola selama ini?
Narasumber	Kalau di bagian akademik ini dikelola oleh masing-masing sub-bagian. Sebenarnya dikelola oleh unit PJM menjadi satu.
Mahasiswa	Tapi apakah selama ini sudah benar-benar dikelola dan di control bu?
Narasumber	Dari PJM sudah dipegang oleh PJM sebenarnya. Cuma seperti yang saya sampaikan itu belum terupdate.
Mahasiswa	Kemudian staf pegawai yang ada di substansi ibu, apakah mereka bisa beradaptasi dengan perubahan-perubahan (proses bisnis) yang ada bu?
Narasumber	Bisa ya. Terutama kan mengikuti seperti ada update di sistem, jadi mereka harus bisa menyesuaikan sistem yang baru.
Mahasiswa	Apakah ada pelatihan khusus untuk internal staf pegawai yang ada di sini?
Narasumber	Belum pernah.
Mahasiswa	Misalkan ada perubahan dalam proses bisnis yang ada apakah itu disimulasikan atau Cuma dikomunikasikan saja?
Narasumber	Ada beberapa yang disimulasikan dulu sakuntala, sistem persuratan. Kalau ada update dari sistem itu Cuma diinformasikan saja.
Mahasiswa	Apakah staf pegawai sudah bertanggung jawab atas tugas yang ada dalam proses bisnis.
Narasumber	Sebatas ini sudah.

Mahasiswa	Kemudian keseharian di sini, apakah staf pegawai biasa berdiskusi terkait proses bisnis?
Narasumber	Mungkin patokan di sini bukan mengenai SOP (dokumen Proses Bisnis) tapi pedoman studi. Seharusnya sih dari pedoman studi itu diturunkan menjadi SOP (dokumen proses bisnis).
Mahasiswa	Apakah staf pegawai di sini berpandangan bahwa organisasi itu terdiri dari sekumpulan prosedur-prosedur yang harus dijalankan?
Narasumber	Mungkin mereka tidak ada pikiran ke sana. Karena saya pun tidak terpikir ke sana. Yang saya ketahui pandangan kit aitu masih ke fungsional.
Mahasiswa	Apakah pembahasan masalah proses bisnis itu diagendakan atau hanya spontanitas (insidental) saja?
Narasumber	Untuk sekarang belum ada pembahan tentang proses bisnis. Kemarin ada dari kepala biro rencana untuk merevisi ini (dokumen proses bisnis), Cuma sampai sekarang belum ada diskusi atau rapat semenjak tahun 2019 mengenai SOP (dokumen proses bisnis) itu. Sebenarnya yang tahun 2019 itu Cuma mengumpulkan SOP yang saya buat (dokumentasikan) dari tahun 2017 untuk akreditasi.
Mahasiswa	Itu dapat dilakukan Ketika?
Narasumber	Itu dilakukan jika ada arahan dari pimpinan dan itu mau tidak mau harus kita lakukan. Kalau kita bergerak tanpa adanya surat perintah dari atasan y aitu sulit karena mungkin itu ga urgent dan perlu menggerakkan semua.
Mahasiswa	Apakah sejauh ini apakah antara ibu dan pegawai staff di sini merasa nyaman Ketika berkomunikasi?
Narasumber	Sejauh ini sih nyaman-nyaman sih.
Mahasiswa	Kemudian apakah pernah melakukan riset kepada mahasiswa/dosen terkait dengan layanan akademik yang diperlukan?
Narasumber	Belum ada sih.

Mahasiswa	Kemudian misalkan ada upan balik dari mahasiswa, apakah itu digunakan untuk peningkatan proses bisnis? Atau menunggu perintah dari pimpinan?
Narasumber	Mungkin saran dari mahasiswa akan kita tamping saja dulu. Kemudian sesuai dengan regulasi yang berlaku kami juga harus berkomunikasi dengan pimpinan. Kami akan menunggu kebijakan dari pimpinan apakah ini akan digunakan atau tidak.
Mahasiswa	Apakah semua yang ada di sini (bagian akademik dan statistik) dapat memahami layanan akademik yang diperlukan oleh mahasiswa/dosen/alumni?
Narasumber	Iya pasti. Terutama apabila ada kesalahan nama pada ijazah itu kan kesalahan mereka tinggal kirim berkas saja, sekarang kami melayani via online. Mereka bisa menghubungi kami via whatsapp atau email.
Mahasiswa	Apakah pernah melakukan survei kepuasan layanan akademik kepada mahasiswa/dosen/alumni ?
Narasumber	Sejauh ini belum.
Mahasiswa	Apakah layanan akademik yang dirancang di sini apakah sudah sesuai dengan ekspektasi mahasiswa/dosen?
Narasumber	Untuk mengeceknya susah yak arena kita belum pernah melakukan survei. Jadi kami belum tau apakah itu sudah sesuai atau belum karena surveinya itu belum pernah dilakukan.
Mahasiswa	Apakah pernah melakukan studi banding terkait dengan layanan akademik?
Narasumber	Belum pernah. Sebenarnya kita ingin menyadur apa yang kita belum jadi kita bisa gali ilmu biar dapat ilmu lebih banyak. Kalau di fakultas bahasa (FBS) tahun lalu rasanya, tapi untuk di akademik belum pernah.
Mahasiswa	Misalkan dari bagian akademik dan statistic Undiksha mengetahui ada layanan akademik yang inovatif di universitas lain, bagaimana respon bapak ibu di sini? Apakah responnya cepat atau menunggu kebijakan dari pimpinan?

Narasumber	Iya kita biasanya menunggu kebijakan pimpinan. Kita Cuma pelaksana saja.
Mahasiswa	Terkait mitra yang mendukung proses layanan akademik, apakah bermitra dengan institusi pemerintah/swasta?
Narasumber	Kalau itu belum ada sih. Tapi mereka yang bermitra kepada kita. Seperti dengan BPS mereka minta data mahasiswa dan dosen.
Mahasiswa	Apakah dengan mitra tersebut pernah terlibat dalam melakukan perbaikan proses bisnis di bagian akademik dan statistic?
Narasumber	Mereka tidak terlibat sampai sejauh itu. Mungkin kita Cuma ngasi data saja ke mereka.
Mahasiswa	Kalau misalkan ada perubahan proses bisnis dalam organisasi apakah diberikan informasi juga ke mereka (mitra)?
Narasumber	Sejauh ini belum pernah sih. Karena sebatas minta data saja. Tapi BRI seharusnya masuk juga sebagai mitra ya.
Mahasiswa	Terkait itu apakah pernah melakukan perbaikan prosedur Bersama dengan BRI?
Narasumber	Iya, seperti mahasiswa dicutikan kemudian kita menghubungi BRI biar ditutup aksesnya.
Mahasiswa	Apakah sistem yang dirancang dan dikembangkan di sini apakah sudah sesuai dengan proses bisnis yang ada?
Narasumber	Selama ini sistem yang saya pegang Cuma sistem SIAK NG, SIAK dan Sakuntala. Tapi dari sekian sistem masih ada kekurangan dan saya langsung hubungi pihak pengembang. Ya bagus sih mereka langsung memperbaiki.
Mahasiswa	Apakah itu (sistem yang dirancang dan dikembangkan) sudah sesuai dengan proses bisnis?
Narasumber	Sudah. Sudah sesuai juga dengan pedoman studi
Mahasiswa	Kemudian terkait SIAK, apakah di SIAK itu informasinya yang disampaikan sudah relevan apa belum?
Narasumber	Mahasiswa itu kan bisa melihat KRS dan nilai. Apakah dia berstatus aktif, Riwayat studi. Itu sudah sesuai.

Mahasiswa	Jika ada perubahan prosedur, apakah sistem yang ada juga menyesuaikan untuk alurnya?
Narasumber	Iya mengikuti. Terkait alurnya dengan proses bisnis yang sekarang sudah sesuai.
Mahasiswa	Apakah ada sistem yang dapat menghubungkan antara mahasiswa/dosen/alumni dengan bagian akademik dan statistic Undiksha? Mungkin sistem menampung saran dan masukan dosen/mahasiswa terkait dengan layanan akademik?
Narasumber	Belum ada sih.
Mahasiswa	Apakah sistem yang dapat menghubungkan layanan akademik dengan mitra (BPS/BRI)?
Narasumber	Tidak ada. Untuk BRI langsung dari TIK. Itu terkait dengan SPJ. Saya juga kurang paham.
Mahasiswa	Sebelumnya menghubungi pihak mitra dengan cara apa?
Narasumber	Saya menghubungi bagian keuangan. Nanti dari pihak keuangan yang menghubungi BRI. Kalau dengan yang BPS ya saya terhubung langsung.
Mahasiswa	Apakah di sini ada sistem yang dapat menampung arsip proses bisnis?
Narasumber	Di sini tidak ada. Seharusnya kita punya unit fungsional untuk arsip dan inventaris ya. Harusnya mereka yang mengelola dokumen yang ada di Undiksha. Tapi sekarang per bagian sudah diberikan arsip dan inventaris. Mereka yang mengelola dokumen hard dan soft.
Mahasiswa	Sebelumnya arsip di simpan di mana ya bu?
Narasumber	Arsip di simpan di masing-masing bagian. Cuma sekarang kita perlu bukti fisik untuk SKP, jadi kami masing-masing pribadi berupa google drive.
Mahasiswa	Terkait dengan sistem yang mengelola proses bisnis, apakah ada?
Narasumber	Saya kurang tahu ya, kalau di sini tidak ada. Tapi kalau di unit PJM saya kurang tahu. Karena semua SOP dikelola oleh PJM.



Mahasiswa	Terima kasih untuk kesempatannya. Sudah banyak data yang saya gunakan untuk penelitian saya.
Narasumber	Nggih semoga selalu sukses ya



Narasumber : Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.

Lokasi : Ruang Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerjasama, Gedung  
Rektorat Universitas Pendidikan Ganesha

Tanggal : Rabu, 27 September 2023

Dokumentasi :



#### Isi Wawancara

Mahasiswa	Baik terima kasih untuk kesempatannya prof. Jadi sebelumnya saya sudah menyebarkan kuesioner jadi Selanjutnya saya akan melakukan wawancara untuk memperkuat data yang saya ambil dari kuesioner. Baik di poin pertama mengenai manajemen puncak secara aktif terlibat dalam meningkatkan Proses bisnis jadi prof di sini memberikan respon bahwa manajemen puncak ini secara aktif langsung pada keseluruhan proses. Bagaimana keterlibatan pimpinan dalam meningkatkan proses bisnis?
Narasumber	Peningkatan Proses bisnis itu bisa dari bottom up dari bawah kemudian ke top level manajemen atau dari top level manajemen kemudian ke unit-unit kerja jadi Top Down jadi ini terjadi dua arah Jadi kalau seandainya <i>Button</i>

	<p><i>Up</i> biasanya inputan atau saran-saran terkait dengan perbaikan proses bisnis itu kalau itu unit kerjanya di bawah bidang rekan akan menyampaikan ke saya. Kemudian kami akan menyampaikan dalam rapat pimpinan kalau itu sudah divalidasi terkait dengan proses bisnisnya kemudian itu selalu diikuti oleh penyampaian informasi atau perbaikan proses bisnis itu di masing-masing unit kerja jadi fakultas maupun unit kerja lainnya. perbaikan proses bisnis ini karena kita sebagian besar proses bisnis itu didukung oleh aplikasi atau sistem informasi, sudah jelas juga akan berdampak terhadap penyempurnaan dari sistem informasi yang kita gunakan dan juga itu disosialisasikan nantinya lebih desiminasikan UPA TIK (Unit Penunjang Akademik TIK) kepada seluruh pengguna baik itu sekaligus atau berbasis unit unit kerja.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian terkait tujuan proses bisnis yang berasal dari dan berkaitan dengan strategi Undiksha ternyata di sini respon yang diberikan itu hampir semuanya berkaitan jadi apa saja yang masih belum berkaitan dengan strategi organisasi?</p>
Narasumber	<p>Yang secara core atau secara inti pasti berkaitan dengan strategi Universitas ini. Universitas ini tujuannya pasti mengarah kepada visinya. Jadi berbagai proses bisnis tadi itu sudah jelas akan mengarah ke peningkatan atau pencapaian visi ini. Sebagian besar saya bilang, tetapi mungkin ada beberapa proses bisnis yang cuma berfungsi sebagai sapoting sistem saja anggap saja sejumlah proses bisnis yang kecil. Jadi kalau (proses bisnis) dalam sebuah organisasi itu sebenarnya kita bisa memetakan jadi dua yaitu aktivitas utama dan aktivitas aktivitas pendukung. Ini ya yang saya bilang bahwa itu benar-benar berdampak langsung terhadap pencapaian dari targetnya Universitas.</p>

	<p>Jadi dari strateginya kemudian ada namanya aktivitas pendukung. Aktivitas-aktivitas pendukung ini secara langsung tidak akan berdampak pada pencapaian tujuan atau strategi yang kita lakukan tetapi ini memberikan sapoting juga kepada aktivitas-aktivitas utamanya. Itu yang saya pikirkan bahwa sebagian besar dari mereka sejalan dengan strategi universitas. Kemudian perlu juga kita ketahui mungkin tidak semua proses bisnis yang ada di sini yang berjalan itu terdokumentasi artinya dilegal formalkan. Karena ada beberapa proses bisnis <i>as usual</i> jadi sudah terbiasa dilakukan.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian terkait dengan peningkatan dan perancangan Proses bisnis, Apakah selama ini menjadi agenda rapat pimpinan?</p>
Narasumber	<p>peningkatan dan perancangan Proses bisnis ini yang pertama adalah kalau kalau rutin kita lakukan mungkin 1 tahun sekali ada namanya laporan tinjauan manajemen. jadi laporan tinjauan manajemen ini berbasis atau mengacu kepada hasil audit mutu internal baik itu akademik maupun non akademik. jadi akademiknya dilakukan Unit PJM (Pusat Penjaminan Mutu) sedangkan non akademiknya itu dilakukan oleh satuan pengawas internal. Nah jadi di akhir tahun kita melakukan laporan tinjauan manajemen rapat tinjauan manajemen (RTM) membahas tentang apa yang sudah tercapai dan apa yang belum tercapai. Saya kira ini berhubungan dengan business process. kemudian selain itu juga dalam rapat koordinasi pengembangan program kita juga mengevaluasi dari masing-masing bidang baik bidang akademik, bidang umum dan keuangan bidang mahasiswa dan alumni. Secara overall saya kira bisnis process rutin setahun sekali kita lakukan tetapi secara insidental juga mungkin terjadi. Insidental itu seperti yang</p>

	<p>tadi saya sampaikan jadi dalam pertengahan jalan Ternyata kita melakukan perubahan proses bisnis atau pengoptimalisasi proses bisnis sehingga itu dibawa ke rapat pimpinan. Jadi salah satu contoh adalah terkait dengan proses bisnis terkait dengan karya akhir. Di pertengahan jalan di tahun ini kita melakukan optimalisasi kemudian diikuti dengan pengembangan sistem dan kita mulai lakukan seperti itu.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian terkait dengan kebijakan strategi yang dikomunikasikan ke pihak internal jadi di sini diberikan respon sering komunikasikan selama ini bagaimana cara berkomunikasi dengan bawahan di bagian akademik ?</p>
Narasumber	<p>Oke jadi kalau di bagian akademik Saya biasanya sistemnya bisa mengumpulkan mereka semua. Kalau itu proses bisnis harus dipahami atau cukup Kompleks untuk saya sampaikan melalui biro akademik atau melalui fungsional madya bidang akademik itu saya sampaikan secara umum kepada mereka Jadi kami kumpulkan mereka. Kalau misalnya perubahan proses bisnisnya sederhana maka saya memanggil bapak kabiro akademik dan juga fungsional madya untuk bisa nanti melakukan perubahan dan menyampaikan kepada staf yang ada di bawahnya. Termasuk dengan bidang-bidang yang lain sebenarnya di bidang yang lain juga saya tidak melakukan hal yang sama.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian terkait dengan tadi kan juga membahas Proses bisnis utama dan pendukungnya Apakah itu sudah terdefinisi?</p>
Narasumber	<p>Kalau di sini kita melihat yang mana bisnis utama aktivitas utama yang mana aktivitas penduduk sudah terdefinisi dengan jelas. kemudian proses bisnis di masing-masing unit itu juga sudah terdefinisi tetapi belum terdokumentasi</p>

	<p>semuanya. Mungkin saja ada bisnis process yang utama atau yang main proses bisnisnya di masing-masing bagian itu pasti sudah terdokumentasikan. Karena itu adalah syarat pada saat kita membawa Universitas ini selalu meningkat strata dari satuan kerja menjadi BLU kemarin, itu business prosesnya harus terdefinisi. Mungkin saja ada proses bisnis bisnis kecil yang belum mereka definisikan. Di semester ini kami mengumpulkan semua unit tidak hanya akademik untuk mereka mengidentifikasi kembali kalau seandainya ada perubahan bisnis process kemudian saya juga sampaikan pada saat itu pada saat workshop untuk mereka melakukan BPR (<i>Business Process Reengineering</i>) dalam rangka mengoptimalisasi business process yang sudah ada.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian juga terkait dokumentasi, Apakah Proses bisnis yang ada itu masuk dan luarannya itu terdefinisi dalam dokumentasi?</p>
Narasumber	<p>Seharusnya iya. Jadi sebenarnya kalau kita melihat dalam sebuah organisasi itu proses bisnisnya harusnya terhubung satu dengan yang lainnya karena pekerjaan kita jadi satu dengan yang lainnya. Jadi inputan dan outputnya kita juga sudah jelas. Mungkin saja inputannya tidak dari unit yang sama, bisa saja dari unit lain.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait dengan peran tanggung jawab di dalam dokumentasi proses bisnis ini. Di sini diberikan respon bahwa sebagian besar didefinisikan dan dokumentasi Apakah bisa dijelaskan apa saja yang mungkin belum terdefinisi dan terdokumentasi?</p>
Narasumber	<p>Nah itu yang detailnya Saya tidak tahu. Jadi mungkin kalau Arpin melihat di bidang saya di Bidang akademik bisa cek di bagian akademik dari tugas pokok dan fungsinya kemudian yang mana sudah ada dokumentasinya dan yang</p>

	<p>mana belum ada dokumentasinya. Akan tetapi, berdasarkan persepsi saya pasti ada yang belum tentu terdokumentasikan dari proses bisnis yang mereka miliki dan mereka akan melakukan sekarang di semester ini.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian terkait dengan orang-orang atau peran yang ada dalam satu Proses bisnis ini Apakah semuanya telah terjadi semua orang yang ada di setiap bagian termasuk di bagian akademik jadi sudah terdefiniskan?</p>
Narasumber	<p>Jadi orang yang di setiap bagian termasuk di bagian akademik jadi sudah terdefiniskan. Mereka selalu membuat namanya sasaran kinerja. Di sasaran kinerja ini pasti terpetakan dengan tugas pokok dan fungsinya jadi dia membuat sasaran kinerja kemudian nanti di akhir tahun mereka ukur berapa persen tercapai. kemudian dievaluasi oleh atasannya langsung jadi Apakah benar pengertiannya setiap 100%. Nah itu menandakan bahwa setiap pegawai atau setiap actor terkait sudah terdefiniskan di proses bisnis ini.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian terkait dengan dokumentasi. Proses bisnis ini terdokumentasi dalam bentuk apa?</p>
Narasumber	<p>Apa yang dimaksud metodologi kalau menurut Arpin?</p>
Mahasiswa	<p>Pada saat menggambarkan proses bisnis itu bisa menggunakan BPMN atau seperti tadi saya menangkapnya template SPMI.</p>
Narasumber	<p>Jadi saya kurang tahu pin. Jadi kalau BPMN saya kira yang menggunakan BPMN hanya unit kerja di TIK . Saya kira kalau di unit lain baik kita BPMN itu salah satu tools yang mereka gunakan untuk menggambarkan proses bisnisnya nah. Kemudian kalau di unit lain itu mereka menggunakan yang mungkin mereka menggunakan visio untuk menggambarannya. tetapi metodologi untuk pengembangan bisnis process ini itu mereka lakukan</p>

	<p>sebenarnya. jadi dari <i>data gathering</i> dari pengambilan data jadi informasi yang mereka peroleh misalnya kalau di unit akademik mereka akan membuat proses bisnis tentang pelaksanaan wisuda. Nah ini kan sekarang sudah berjalan nih jadi ada proses bisnisnya sudah. Cuma sekarang kalau seandainya dia ingin memperbaiki proses bisnis ini mereka harus melakukan <i>data gathering</i> toh, bertanya kepada mahasiswa apakah bisnis-proses ini optimal karena dan mudah untuk dipikir mereka dan semua indikatornya mencakup di dalamnya atau kepada para dosen atau kepada para pelaksana seperti tenaga pendidik karena itu mereka lakukan. Setelah itu baru mendapatkan <i>review</i> proses bisnisnya sudah ada kemudian bagian mana yang bisa optimalisasi tanpa mengurangi substansinya. Nah itu yang itu yang saya sebut sebagai metodologi. Nah kalau itu yang kita pahami bersama metodologi itu artinya bahwa mereka menggunakan metodologi sebenarnya untuk melakukannya, tetapi untuk penyusunan sop itu sendiri atau proses bisnis itu sendiri terus yang mereka gunakan berbeda-beda. jadi ada yang pakai visio dan ada yang pakai BPMN.</p>
Mahasiswa	Tadi kan ada membahas <i>review</i> . Jadi yang mereview Proses bisnis saja jadi yang berperan?
Narasumber	Itu kalau misalnya di bagian akademik saya sebagai penanggung jawab sudah jelas. kemudian bapak kabiro sebagai wakil penanggung jawabnya. Kemudian orang-orang yang ada di bagian akademik sebagai pelaksana. Nah kita <i>reviewing</i> bersama-sama sesuai dengan unit-unit kerja masing-masing. ya kita <i>review</i> kemudian kita optimalkan proses bisnis itu. Selain kita lakukan karena itu Mandiri kita lakukan, jadi di Universitas ini ada dua badan atau dua unit yang ditugaskan untuk salah satunya tugasnya dalam



	<p>melakukan review terhadap proses bisnis yang ada di Universitas. Baik itu akademik yang dilakukan oleh pusat penjamin mutu. Kemudian non akademiknya misalnya keuangan dan lain sebagainya itu dilakukan satuan pengawasan internal. Mereka benar-benar memiliki tugas pokok fungsi untuk melakukan review terhadap proses bisnis di sini.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian mungkin apakah di sini pengukuran setiap proses bisnis ini belum pernah di lakukan?</p>
Narasumber	<p>Iya. pengukuran Setiap proses bisnis itu belum pernah dilakukan masing-masing proses bisnis tidak kita lakukan seperti “Ayo kita lakukan”. Jadi kita akan mengetahui ini ada proses bisnis yang bermasalah dan dari sana baru kita akan mencoba untuk memperbaiki. Kemudian seperti yang saya bilang tadi mungkin tidak juga secara langsung proses bisnisnya diukur tetapi dalam audit mutu internal dan audit mutu internal non akademik itu sebenarnya secara otomatis mengukur proses bisnis yang ada. Ini mungkin ke depan yang harus saya pikirkan bagaimana sih caranya mengukur ketercapaian atau pelaksanaan dari proses bisnis yang sudah mereka lakukan.</p>
Mahasiswa	<p>Tadi membahas tentang audit mutu internal, siapa yang melakukan itu?</p>
Narasumber	<p>Oke audit mutu internal itu dilaksanakan itu di bawah pusat penjaminan itu dia merekrut auditor dan auditornya dari dosen Universitas ini. Mereka akan melakukan audit ke masing-masing program studi. Jadi mereka akan melakukan masing-masing program studi untuk melihat ketercapaian standar akademik yang kita sudah tetapkan. jadi standar yang ada sudah ditetapkan. Nah kalau yang non akademik itu dilakukan oleh SPI (Satuan Pengawasan Internal).Kemudian saya kira apa yang Arpin lakukan</p>

	<p>sekarang jadi untuk memperbaiki proses bisnis dari universitas ini di seluruh unit. Jadi Bapak Rektor sekarang itu mencanangkan semua fakultas dan pascasarjana itu menjadi kawasan zona integritas, wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani. Nah itu saya jelaskan terkait dengan proses bisnis. Mereka sebenarnya selain fakultas dan pascasarjana seharusnya ke depan kita akan melakukan ini di seluruh bagian.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait kinerja Proses bisnis juga belum terukur nggih ?</p>
Narasumber	<p>Kinerja proses bisnis secara langsung belum kita ukur. Tetapi kalau kita mau mengasumsikan bahwa seperti tadi saya bilang sasaran skp-nya pegawai sasaran kinerja pegawai itu kita bisa jadikan sebagai pengukuran terhadap proses bisnisnya itu juga bisa kita gunakan.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait dengan sasaran kinerja yang digunakan untuk tujuan proses bisnis dan respon yang diberikan adalah selalu digunakan tapi tidak untuk semua proses. bagaimana untuk proses bisnis yang tidak ini?</p>
Narasumber	<p>Sasaran kinerja ini hanya untuk proses-proses utama di masing-masing bagian. Jadi proses-proses kecil tadi yang tidak terdokumentasi dan itu as usual kita lakukan mungkin itu yang tidak terukur. Tetapi kalau secara teori, apapun itu aktivitas yang mereka lakukan sekecil apapun itu utama atau tidak utama seharusnya terdokumentasi. Sehingga bisa diukur.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian juga terkait dengan indikator kinerja. di sini diberikan respon bahwa sebagian besar berkomunikasi dan kemudian untuk yang belum itu apa saja?</p>
Narasumber	<p>Jadi mungkin catur dengan dia ini mungkin kalau saya bisa jawab semua terkomunikasi. jadi kita itu punya indikator kinerja utama. jadi ada 8 (delapan) indikator kinerja. Semua tetap dikomunikasikan kepada seluruh</p>

	<p>(pegawai). ini ada lagi indikator kinerja utama ini yang akan disampaikan dan akan menjadi indikator itu adalah lulusan ini yang melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi, yang berwirausaha. Jadi kita diberikan target 60% dari jumlah lulusan di tahun sebelumnya. Semuanya terkomunikasikan.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait itu, dikomunikasikan atau dirapatkan apakah ada agendanya?</p>
Narasumber	<p>Iya, setiap tahun kita melakukan evaluasi. Selain kami dievaluasi oleh pusat kami juga melakukan evaluasi di internal seperti ini fakultas mana berapa sudah pencapaian indikatornya. Sehingga setiap dies natalis kita mengumumkan fakultas mana yang menjadi ranking 1,2. Seperti fakultas A tahun lalu mendapat peringkat 3 kemudian tahun sebelumnya mendapat peringkat 1. Nah itu berdasarkan capaian dari kinerja yang kita sudah tetapkan kepada mereka.</p>
Mahasiswa	<p>Kemudian hasil kinerja ini kan digunakan untuk menentukan antara peningkatan selanjutnya memberikan respon bahwa selalu dilakukan evaluasi dan menetapkan target selanjutnya kemudian saya ingin bertanya apakah Apa bentuk manfaat yang didapatkan dari hasil peningkatan kinerja ini?</p>
Narasumber	<p>jadi dengan hasil peningkatan kinerja sebenarnya secara bertahap dan terus menerus akan membawa Universitas ini akan lebih baik itu tujuan utamanya. Undiksha ini akan lebih baik kalau dia bisa meningkatkan kualitas lulusannya dan kualitas lulusannya ini menjadi tanggung jawab utama dari Universitas. Nah peningkatan kualitas lulusan Undiksha saat ini tidak lepas dari peningkatan SDMnya, tidak lepas dari peningkatan perangkat pembelajaran, tidak lepas dari peningkatan kualitas sarana dan prasarannya.</p>

	Nah ini yang menjadi benefit dengan peningkatan kinerja itu.
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan dengan perubahan proses bisnis jadi di sini diberikan respon bahwa selalu komunikasikan dan semua perubahan itu dikomunikasikan. Di sini ketika ada perubahan bagaimana caranya berkomunikasi dengan internal ?
Narasumber	Jadi kalau perubahan itu seperti tadi. jadi saya bisa berkomunikasi secara lisan dengan pemilik business process itu, kemudian dengan stakeholder yang menggunakan proses bisnis itu atau dengan menggunakan surat edaran atau menggunakan surat keputusan rektor juga atau melalui pedoman yang lebih teknis dan untuk mereka bisa memahami kemudian mampu mengikuti proses bisnis tersebut termasuk menggunakan sistem informasi yang mendukung proses bisnis.
Mahasiswa	Terkait dengan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang staf pegawai bagian akademik di sini diberikan respon sebagian besar bersifat multidimensi tentunya pasti ada yang belum multidimensi. Kemudian yang belum itu apa saja nggih?
Narasumber	Oke yang multidimensi yang saya maksud adalah yang terkait dengan unit kerja lain. Jadi banyak sekali proses bisnis yang akademik ini terkait dengan proses bisnis di UPA TIK. Selain itu ada juga proses bisnis yang di akademik ini terkait proses yang ada di bagian akademik ini terkait dengan proses bisnis yang ada di fakultas. Tapi ada proses bisnis yang ada di sana yang hanya di sektor itu saja. Contoh mungkin pekerjaan-pekerjaan yang proses pendukung yang bukan proses utama. Jadi saya kira yang pekerjaan lainnya terhubung dengan unit lain.

Mahasiswa	Terkait dengan pekerjaan itu Apakah sudah sesuai antara tanggung jawab dengan jabatan yang Diemban?
Narasumber	<p>Saya kira ya karena penempatan jabatan jadi saat ini Universitas ini mengubah jabatan tenaga kependidikannya menjadi jabatan fungsional. Kemudian jabatan fungsional ini dipetakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dibutuhkan di Universitas ini. Sehingga ada jabatan fungsional Madya bagian akademik itu misalnya, jabatan fungsional madya arsiparis, dan lain sebagainya. Jadi Undiksha ini berdasarkan peraturan dari Kementerian, Undiksha melakukan konversi dari jabatan tenaga kependidikan menjadi jabatan fungsional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Menurut saya mereka memiliki posisi yang jabatan yang sesuai dengan pekerjaan mereka.</p>
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan struktur organisasi bagian akademik di sini semua bagian dari struktur organisasi itu mendukung pelaksanaan Proses bisnis yang ada. apakah bisa jelaskan contohnya?
Narasumber	<p>Oke jadi struktur organisasi di bagian akademik itu kan saya sebagai wakil untuk bidang akademik dan kerjasama itu membawahi dua biro. jadi biro akademik dan kemahasiswaan, akademiknya ke saya dan kemahasiswaannya ke Wakil Rektor 3. Kemudian ada akademik, perencanaan dan kerjasama, perencanaanya itu ke Wakil Rektor 2 dan kerjasamanya ke saya. Kemudian di bawah ini ada jabatan-jabatan fungsional. Nah saya kira struktur organisasi ini itu saya kira mendukung proses bisnisnya yang ada</p>
Mahasiswa	Kemudian mereka dengan karyawan atau staf pegawai yang ada di bagian akademik dan statistik ini terkait dengan bekerja dengan lintas departemen di sini , di sini

	diberikan respon sering dilakukan dan terjadwalkan. Apakah sering dilakukan atau insidental?
Narasumber	Sering dilakukan kalau itu mereka melakukan koordinasi antar unit itu mereka terjadwal dan mereka pasti melalui surat. Kemudian mereka melakukan rapat untuk mengkoordinasikan berbagai isu antar atau lintas dari unit kerja. Kemudian yang kedua kalau seandainya terjadi apa namanya permasalahan-permasalahan baik itu di bidang akademik dan non akademik mereka juga menyampaikan surat untuk melakukan rapat untuk mengkoordinasikan itu. Nah selain yang bersifat tadi itu insidental namanya, kemudian mereka secara rutin pun setiap tahun mereka evaluasi baik itu di masing-masing unitnya maupun secara bersama-sama dengan unit-unit lainnya. Nah itu yang dilakukan baik itu di bagian akademik, kerjasama, perencanaan, keuangan.
Mahasiswa	Kemudian untuk penanggung jawab proses bisnisnya di sini hampir semuanya didefinisikan dan ditetapkan. Terkait itu apa saja yang sekiranya masih belum didefinisikan dan ditetapkan?
Narasumber	Kemudian untuk penanggung jawab proses bisnisnya di sini hampir semuanya didefinisikan dan ditetapkan. Terkait itu apa saja yang sekiranya masih belum didefinisikan dan ditetapkan? saya kira semua sudah ditetapkan penanggung jawabnya. Jadi dibagian akademik itu penanggungjawabnya saya, di bagian kerjasama juga saya. Kemudian bagian umum, keuangan, dan SDM Wakil Rektor 2 penanggungjawabnya. Kemudian bagian kemahasiswaan, alumni dan kehumasan itu ada di Wakil Rektor 3. Saya kira sudah dipetakan setiap proses bisnis siapa penanggung jawabnya.

Mahasiswa	Kemudian terkait dengan staf pegawai di sini. Apakah mereka mampu beradaptasi dengan perubahan seperti misalkan ada perubahan proses bisnis di Undiksha?
Narasumber	Saya kira iya. Jadi itu sangat tergantung dari <i>top level management</i> . Jadi kalau <i>top level management</i> Ya pak rektor kemudian kami di wakil rektor itu sudah berkomitmen untuk melakukan perubahan karena kan kita melakukan perubahan esensinya adalah untuk memperbaiki jadi yang dibawa Saya kira akan berkomitmen juga untuk melaksanakan. Jadi tidak ada orang yang selama ini yang saya lihat tidak ada orang yang <i>resistance</i> atau tidak mau melaksanakan proses bisnis yang kita lakukan perubahan bersama-sama. Jadi itu benar-benar sangat tergantung komitmen dari top level manajemen.
Mahasiswa	Kemudian Apakah staf pegawai di sini pernah diberikan latihan khusus untuk meningkatkan Proses bisnis?
Narasumber	Kalau pelatihan khusus kami baru lakukan kemarin itu terkait dengan workshop penyusunan dan perbaikan proses bisnis. Jadi setiap tidak setiap tahun mungkin jadi kalau ini mungkin tahun lalu kita tidak melakukan dan tahun ini kita baru melakukan. Jadi seharusnya Ya seperti yang saya pahami setiap tahun kita harus melakukan itu. Mau ada perubahan atau tidak, paling tidak kita mencoba untuk melihat apakah proses bisnis perjalanan saat ini masih relevan atau masih bisa dioptimalisasi. itu Kemarin kami mendatangkan narasumber untuk melakukan itu.
Mahasiswa	Berarti terkait dengan pelatihannya baru berupa <i>workshop</i> saja?
Narasumber	Iya <i>workshop</i> langsung dengan penyusunan. Jadi saat ini di saat ini teman-teman di masing-masing unit sedang mengerjakannya.

Mahasiswa	Kemudian apakah dari mereka itu dapat memahami cara untuk meningkatkan proses bisnis itu?
Narasumber	Saya kira ya jadi karena mereka apa melaksanakannya dan setiap orang mau melakukan perubahan kita menurut pandangan saya mereka memahami bagaimana melakukan improvement kepada proses bisnis yang ada.
Mahasiswa	Kemudian ketika ada perubahan proses bisnis, apakah Pegawai itu dilatih untuk mengimplementasikan terlebih dahulu atau mensimulasikannya terlebih dahulu?
Narasumber	<p>Nah itu yang tidak pernah kita lakukan. Jadi kita bahwa proses bisnis yang kita perbaiki kamu akan kamu bisa melakukannya. Jadi kita tidak pernah kita benar-benar mencoba membuat “kita simulasikan ya” tidak pernah. Jadi kita langsung implementasi kemudian kalau ada permasalahan baru kita diskusikan Oh ini ternyata proses bisnisnya enggak sesuai nih kita perbaiki lagi. Kalau proses bisnisnya ada hubungannya dengan aplikasi yang akan digunakan itu pasti kami lakukan. Kalau dia tidak ada hubungan dengan aplikasi yang kita gunakan kita tidak lakukan simulasi. Untuk misalnya di bagian statistik kan selalu melakukan analisis data misalnya terkait dengan capaian akademik, mahasiswa yang DO atau mahasiswa yang menyelesaikan studinya tepat waktu. Data-data statistik ini kan bagaimana mereka bisa menghasilkan analisa dari data-data yang dimiliki itu kan ada proses bisnisnya. Itu tidak pernah kita simulasikan karena tidak membantu dengan sistem bagaimana mereka mencapai hasil itu. Kalau misalnya kalau proses bisnis itu didukung oleh sistem informasi kami pasti melakukan. Sekarang bagian statistik itu semakin mudah pekerjaannya karena kami sudah memiliki aplikasi executive information system namanya. Di EIS ini kebutuhan-kebutuhan utama</p>



	terkait dengan data yang kita miliki jadi saya sudah bisa melihat berapa persen sih anak-anak saya yang lulus dengan IPK di atas 3,5 saya bisa cari dengan cepat. Mungkin kalau proses bisnis yang didukung oleh sistem informasi pasti kami simulasikan.
Mahasiswa	Terkait dengan tanggung jawab staf pegawai yang ada di bagian akademik. Apakah mereka itu selalu dapat tanggung jawab atas pekerjaannya?
Narasumber	Iya. Mereka selalu bertanggung jawab.
Mahasiswa	Kemudian apakah tanggung jawab yang diberikan itu sudah sesuai dengan jabatan fungsional?
Narasumber	Seharusnya iya.
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan <i>input output proses</i> dan juga aktor yang ada dalam proses bisnis ini. di sini diberikan respon hampir semuanya melakukan untuk dilakukan percakapan setiap hari tapi belum semuanya. Bagaimana terkait itu?
Narasumber	Saya bilang hampir semuanya karena Saya tidak mau mengambil <i>warranty</i> karena bahwa setiap orang itu belum tentu memiliki komunikasi yang bagus. Ada kadang-kadang bermasalah karena dia lintas unit itu tidak terselesaikan sampai yang level di atasnya bergerak sampai saya misalnya bapak biro. Karena yang bersangkutan tidak berkomunikasi dengan unit lainnya. Jadi saya mungkin yang mengukur tenaga kependidikan yang ada di sini mungkin tidak 100% memiliki kemampuan itu. Sehingga itu yang sampaikan bahwa sebagian kecil yang mereka tidak mampu atau tidak mau mengkomunikasikan. Sehingga itu akan terselesaikan kalau diambil ke level yang di atasnya. Saya harus harus mengumpulkan mereka dan mengkoordinasikan dengan unit-unit lainnya.

Mahasiswa	Kemudian staf pegawai di sini diberikan respon bahwa sebagian besar itu mengetahui bahwa organisasi ini terdiri dari sekumpulan proses. Terkait itu bagaimana?
Narasumber	Hampir sama juga ya. Jadi kalau Arpin berbicara di bagian akademik ini saya rasa yang semua orang paham bahwa organisasi ini terdiri sekumpulan proses. Tetapi mungkin saja ya satu dua orang yang mereka tidak paham apa itu proses bisnis begitu. Kalau di bagian akademik saya yakin bahwa kita di sini memiliki proses bisnis yang terkait antara satu dengan yang lainnya.
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan permasalahan Proses bisnis. Di sini koordinator dari berbagai Departemen itu bertemu secara teratur untuk membahas masalah Proses bisnis dan di sini direspon bahwa mereka itu sering tapi tidak terjadwalkan. Bagaimana terkait itu?
Narasumber	jadi sebagian besar memang incidental memang kecuali program-program yang kita inisiasi dari atas. Seperti yang kemarin jadi adanya workshop kami inisiasi dari atas. Mereka harus bergabung berkumpul semua dan kemudian membuat SOPnya dan mencari kaitan satu dengan yang lain. Jadi kalau secara umum sih ya insidental mereka melakukannya.
Mahasiswa	Kemudian staf pegawai yang berada di bagian akademik ini apakah mereka itu secara nyaman berkoordinasi antara satu dengan yang lainnya?
Narasumber	Iya saya kira.
Mahasiswa	Kemudian apakah Undiksha ini pernah melakukan riset untuk mengetahui kebutuhan atau keinginan mahasiswa dosen alumni terkait dengan layanan akademik?
Narasumber	Jadi di pusat penjaminan mutu itu ada namanya survei layanan di akademik dan nonakademik. Jadi mereka melakukan secara rutin untuk melihat seberapa puas

	<i>stakeholder</i> terhadap pelayanan yang dimiliki. Akademik dilakukan di pusat penjaminan mutu sedangkan yang non akademik dilakukan di satuan pengawasan internal.
Mahasiswa	Terkait itu biasanya dilakukan kapan?
Narasumber	1 tahun pasti mereka lakukan sekali Saya tidak jelas bulan apa mereka melakukan dan mereka selalu melakukannya untuk survei layanan.
Mahasiswa	berarti tidak terjadwal?
Narasumber	Iya harusnya sih yang mereka lakukan di akhir tahun. jadi akhir tahun mereka melakukan itu mungkin mulai di bulan Oktober, November, dan Desember yang mereka melakukan survei pelayanan akademik universitas.
Mahasiswa	Kemudian kalau terkait dengan memahami layanan Akademik yang paling dibutuhkan oleh mahasiswa dosen dan alumni di sini diberikan pernyataan bahwa mayoritas staf pegawai itu memahami pelayanan yang diperlukan. Kemudian riset yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan mereka itu hasilnya bagaimana?
Narasumber	Hasil survei layanan itu saya tidak tahu. Saya bisa cariin hasil survei layanannya ya. Kemudian yang kedua pertanyaanmu tadi mayoritas bahwa bagian akademik itu mengetahui layanan yang kita berikan kepada <i>stakeholder</i> . Mayoritas berarti tidak semua ya Arpin. Kalau Arpin tanya disitu mungkin kita punya beberapa layanan untuk <i>stakeholder</i> mungkin tidak semua mereka tahu. Kita punya layanan untuk pengesahan ijazah dan transkrip mereka mungkin tahu semua. Kemudian kita punya layanan pengaduan <i>online</i> mungkin ada dari mereka itu tidak tahu. Sedangkan kita sudah sampaikan secara Universitas saya tidak bisa memaksa dan menjamin mereka untuk <i>care</i> terhadap itu. Itu rasional saya menjawab mayoritas

Mahasiswa	Dari itu kan pasti ada umpan baliknya dari mahasiswa, dosen, dan alumni dari sini setelah menerima umpan balik itu apa saja yang dirasakan terkait dengan layanan akademik?
Narasumber	<p>kita melakukan survei setelah itu hasil survei itu bisa dibahas juga dibahas di rapat pimpinan atau rapat tinjauan manajemen. jadi pimpinan semua. jadi kalau rapat pimpinan itu cuma terdiri dari rektor, warek, kepala biro, ketua lembaga, dan dekan maupun direktur pascasarjana. kalau kita rapat tinjauan manajemen sampai kepada yang paling kecil yaitu koordinator program studi. Itu bisa dibawa di rapat pimpinan kemudian nanti pimpinan masing-masing unit yang menyampaikan bisa juga dibawa di rapat tinjauan manajemen. Jadi semua setiap perbaikan atau temuan yang kita peroleh kemudian kita tingkatkan sekira hasilnya akan kita peroleh untuk survei berikutnya. Jadi kalau kita melakukan perbaikan di tahun ini kemudian tahun depan kita survei baru kita bisa mendapatkan hasilnya. Tetapi secara logika yang rasional bahwa dengan terjadinya peningkatan proses bisnis peningkatan atau peningkatan layanan seharusnya ya hasil survei nya juga semakin baik tetapi belum tentu sepenuhnya. Jadi dengan kita berpikir bahwa contohnya seperti sistem karya akhir kita berpikir membawa dari hal yang manual kemudian ke <i>computerise</i> kemudian semua data dan semua informasinya atau dokumen yang terdigitalisasi disana belum tentu setiap orang menyatakan puas. Ada teman-teman atau pengguna yang berpikir bahwa dengan menggunakan TIK malah mereka disusahkan juga mungkin mereka yang akan menjawab lebih sulit menggunakan ini daripada manual, manual yang lebih gampang. Tetapi sebenarnya kalau kita melihat lebih jauh</p>

	dengan sistem yang kita miliki ya semua terdokumentasi secara digital. itu sebenarnya tidak semua orang yang tidak semua orang memiliki persepsi yang sama tetapi secara umum pasti saya kira akan memberikan <i>benefit</i> .
Mahasiswa	Kemudian untuk mengukur kepuasan mahasiswa dosen dan alumni terkait dengan layanan Akademik di sini diberikan respon bahwa pernah akan tetapi tidak terjadwal dan tidak selalu dijalankan. Terkait itu kapan sudah dilaksanakan?
Narasumber	Jadi terkait ini saya perbaiki jawaban saya. Jadi saya salah miskonsepsi membaca pertanyaanmu. jadi survei itu kami lakukan setiap tahun. Jadi kami melakukan setiap tahun di akhir tahun kami melakukan survei secara periodik atau secara reguler untuk melihat seberapa tinggi atau seberapa besar persepsi stakeholder terhadap layanan di Universitas Pendidikan Ganesha.
Mahasiswa	Setiap tahun Apakah itu sudah ditentukan waktunya?
Narasumber	Jadi di akhir tahun itu kita mulai di bulan Oktober, November, dan Desember. itu proses penyebaran kuesioner baik itu online atau mungkin sebagian besar mereka sudah lakukan online.
Mahasiswa	Kemudian layanan Akademik yang dirancang dan dikembangkan inikan berdasarkan kebutuhan dan harapan dari mahasiswa, dosen dan alumni. Di sini diberikan respon selalu. apakah bisa dijelaskan contohnya itu apa saja?
Narasumber	Jadi saya kira sistem yang kita miliki sekarang itu awalnya kita bangun beberapa sistem itu generic jadi sistem-sistem yang harus dimiliki oleh Undiksha. Baik itu sistem informasi akademik, kemudian data dosen, kemudian kinerja dan lain sebagainya. Itu adalah sistem yang <i>generic</i> yang wajib <i>mandatory</i> harus dimiliki oleh Universitas.

	<p>Kemudian dari dari sana itu kita mengembangkan sistem-sistem lain yang sangat terkait dengan proses bisnis itu untuk kita mengoptimalisasi. proses bisnis - proses bisnis yang sudah kita jalankan. Kalau saya mau jujur sebagian besar itu kita inisiasi dari Universitas. Tetapi kami meminta kepada pengguna untuk bisa memberikan <i>feedback input</i> tambah Apa yang dibutuhkan. Sangat jarang mungkin kita dapatkan dari mahasiswa apa yang mereka inginkan. Kenapa sangat jarang? mungkin ya proses bisnis yang berjalan di Undiksha ini termasuk pendukungnya aplikasinya itu sudah memenuhi apa yang mereka harapkan.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait dengan pesaing atau kompetitor ini kita di sini diberikan respon bahwa sebagian besar Undiksha memantau pesaing atau <i>competitor</i>, terkait itu bagaimana?</p>
Narasumber	<p>Kami kalau di Bali nih tapi selalu memandang ataumelihat lah monitoring, Apa yang dilakukan teman-teman di Udayana. Kemudian secara di Indonesia juga sama. Kami juga selalu melihat Apa yang dilakukan oleh universitas-universitas khususnya yang masuk dalam asosiasi LPTK (Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan) itu ada 12 Universitas melihat apa yang mereka lakukan. Kemudian bisa kita adopsi bisa juga kita lakukan improvement di Universitas ini. Sehingga hasilnya sebenarnya kita bisa lihat dari evaluasi indikator kinerja yang dilakukan pemerintah. Di tahun 2023 kita itu berada di peringkat 8 dari 33 PTN BLU. Jadi turun dari peringkat sebelumnya. Di tahun sebelumnya peringkat 7. Tetapi secara nilai meningkat. Berarti universitas-universitas lain bergerakinya lebih cepat daripada kita.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait itu mungkin secara general. Kalau terkait khusus itu layanan akademik Bagaimana?</p>

Narasumber	<p>Kalau layanan Akademik saya kira sama ya. Hal yang kami lakukan kami juga melihat Apa yang dilakukan oleh teman-teman yang lain. Kalau lebih lunak kita sampaikan tidak sebagai pesaing, teman-teman yang lain apa yang mereka lakukan. Jadi kami mencoba melakukan improvement di sini. Termasuk Universitas lain juga melakukan hal yang sama terhadap kita. Malah ada Universitas lain saat ini yang akan menggunakan sistem kita, beberapa sistem yang kita miliki untuk mendukung proses bisnis. Salah satu contoh bahwa Undiksha itu saya kira beberapa hal bisa dijadikan sebagai role model bagi universitas yang lain. Walaupun kita selama masih memperbaiki diri.</p>
Mahasiswa	<p>Kalau memantau pesaing atau rival itu kan bisa juga menggunakan studi dibanding itu. terkait itu apakah pernah dilakukan?</p>
Narasumber	<p>Terkait itu selalu kami melakukan benchmarking baik itu di nasional maupun internasional. Tahun ini kami punya program di tahun ini untuk melakukan benchmarking ke universitas-universitas di luar negeri jadi teman-teman ada berangkat ke teman-teman ada berangkat ke Jepang teman-teman ada berangkat ke Korea ini dalam rangka memperkuat hubungan sebenarnya juga sekaligus melakukan benchmarking. Apa mereka lakukan yang bisa kita adopsi. Termasuk benchmark di nasional jadi Universitas Negeri Yogyakarta, Universitas Negeri Surabaya, Universitas Negeri Semarang, Universitas Gadjah Mada kemudian kita pernah <i>benchmarking</i> ke Universitas Indonesia nah ini tidak spesifik pada layanan akademik saja. Jadi secara overall.</p>

Mahasiswa	Kemudian kalau dari Universitas lain itu ada perkembangan layanan Akademik yang baru. bagaimana respon undiskha? apakah cepat?
Narasumber	Kalau saya melihat apa yang mereka miliki kita miliki. Jadi anggap saja di Udayana itu setiap aplikasi yang mereka punya untuk mendukung proses bisnis mereka khususnya di Akademik Saya kira kita sudah punya. Arpin saja melihat apa sih yang yang belum kita kembangkan di domain akademik terkait dengan aplikasi yang mendukung proses bisnis terjadi secara umum sudah kita lakukan. Tapi kalau mereka melakukan itu ya kita akan mencoba untuk mengembangkannya dan itu sangat cepat sebenarnya jadi dalam satu semester kita sudah bisa menyelesaikan kemudian sambil sudah melakukan testing nya. Atau masuk yang launching terakhir ini di bagian akademik yang dalam sistem akreditasi terintegrasi Undiksha (SATU).
Mahasiswa	Terkait respon yang diberikan itu Sebagian besar. Berarti ada yang belum nggih?
Narasumber	Jadi mungkin hal-hal yang yang kecil dan sudah ada di sistem ini, mungkin itu yang saya maksud jadi sebagian besarnya. Jadi apa yang mereka lakukan kompetitor lakukandan ya sudah memiliki walaupun tidak berdiri sendiri ituyang saya maksudkan itu tidak kami respon.
Mahasiswa	Terkait dengan mitra, mungkin mitra itu dari institusi pemerintah, universitas lain ataupun swasta dan masyarakat. Apakah Undiksha bermitra dengan mereka dalam waktu jangka panjang?
Narasumber	Paling lama 5 tahun paling cepat 3 tahun Setelah itu kita review apakah kita mau berlanjut atau tidak.
Mahasiswa	Kembali terkait mitra, apakah mitra disini terlibat dalam meningkatkan proses bisnis?



Narasumber	Kalau mitra terlibat dalam peningkatan proses bisnis jawabannya tidak selalu. Jadi beberapa mungkin beberapa mitra bisa jugaterlibat dalam kontribusi untuk peningkatan proses bisnis dan mungkin juga tidak.
Mahasiswa	Kemudian setelah mereka terlibat itu apa bentukperubahan yang dapat dirasakan?
Narasumber	Memudahkan memudahkan aktivitas yang kita lakukan bersama-sama sudah jelas. Jadi contoh kita memiliki mitra dengan universitas kita memiliki mitra dengan industri kemudian anak-anak kita melakukan kegiatan merdeka belajar. Dulu sebelum adanya sistem MBKM itu sangat susah kita koordinasikan kemudianmemonitoring walaupun secara langsung mereka tidak berkontribusi tetapi dengan dengan aktivitas yang kita lakukan bersama kemudian kita harusnya kita punya proses bisnis yang lebih baik kemudian yang didukung oleh sistem aplikasi yang benar-benar bisa memudahkan kita untuk berkolaborasi seperti itu munculnya jadi dampaknya pasti akan mempermudah ke semua pihak.
Mahasiswa	Jika ada perubahan proses bisnis digital Apakah disampaikan ke mitra?
Narasumber	Iya kita sampaikan ke mitra melalui pertemuan. Juga kita sampaikan ke mitra melalui surat edaran, kita sampaikan kepada mereka proses bisnis yang berubah bentuk misalnya untuk registrasi dilakukan seperti ini sekarang itu kita sampaikan kepada mereka.
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung proses bisnis ini dirancang yang dikembangkan dan ini semuanya disesuaikan dengan proses yang ada.
Narasumber	Ya ada dua sisi sebenarnya. Kadang-kadang aplikasinya menyesuaikan dengan proses bisnisnya atau proses

	<p>bisnisnya menyesuaikan dengan aplikasinya. Jadi sudah barang tentu kita akan menggunakan acuan yang lebih baik. Contohnya saya menghasilkan sistem karya akhir sekarang itu proses bisnis yang ada dulu ya harus menyesuaikan dengan proses bisnis yang kita miliki di karya akhir. Atau misalnya teman-teman mengembangkan sistem aplikasi kemudian proses bisnis nya sudah ada yang bisa meniru proses bisnis yang sudah ada kalau itu mereka anggap optimal.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait dengan pengembangan ini, peran dari bagian akademik itu apa?</p>
Narasumber	<p>Jadi bagian akademik itu salah satu merupakan pengguna. Jadi mereka akan dimintakan kebutuhan upaya mereka perlukan. Selain akademik juga pengguna lain seperti dosen, mahasiswa atau <i>stakeholder</i> yang lain. Nah itu saya kira akan berperan untuk pengembangan aplikasi dari yang kita gunakan untuk mendukung domain akademik.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait dengan SIAK di sini diberikan respon bahwa semua informasinya itu relevan. Bagaimana bisa memastikan bahwa semuanya tersedia?</p>
Narasumber	<p>Jadi harusnya jawabannya adalah melalui survei layanan itu. jadi kalau saya melihat seperti apa yang saya bilang tadi sistem yang mendukung domain akademik kitaitu saya kira sudah sudah lengkap saya melihatnya. Jadi mungkin perlu ada tambahan-tambahan kecil Mungkina tetapi secara untuk mendukung proses bisnis utamanya saya kira sudah cukup lengkap saya kira.</p>
Mahasiswa	<p>Terkait sistem yang ada. Di sini diberikan respon bahwa sistem yang ada fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan perubahan proses bisnis. Apakah bisa diberikan contohnya?</p>

Narasumber	Jadi mereka itu karena pengembangan sistem saat ini itu mereka menggunakan basisnya modul. Jadi kalau ada perbaikan mereka tidak harus membongkar semuanya dengan membongkar modul-modul. Sehingga itu tidak berpengaruh terhadap proses bisnis yang lain. Sistem informasi akademik salah satu contoh di situ ada proses bisnis banyak sekali. Proses bisnis KRS, proses bisnis untuk kartu hasil studi, untuk pendaftaran wisuda, proses bisnis untuk daftar repository banyak sekali. mereka mengembangkannya berbasis modul. Jadi kalau ada perubahannya sangat cepat beradaptasi. Karena mereka dikembangkannya melalui platform yang modul best.
Mahasiswa	Selanjutnya itu terkait dengan dengan sistem yang digunakan untuk mengelola hubungan dengan mahasiswa dosen dan alumni. disini diberikan respon bahwa semua dimanfaatkan. Kemudian terkait dengan sistem ini apa nama sistem yang digunakan di Undiksha?
Narasumber	Untuk alumni mereka punya sistem yang mereka bisa dan kebutuhan kita itu namanya adalah tracer study. Kemudian yang kedua pengesahan ijazah online yang diakses dan yang ketiga adalah ya web informasi kita bisa diakses oleh mereka kemudian sistem pengaduan mereka bisa akses juga. Kemudian untuk dosen saya kira dan mahasiswa itu banyak kali sistem yang mereka bisa gunakan kalau dosen itu ada yang namanya sistem kinerja, data dosen berikutnya remunerasi kemudian SIAK juga mereka akses, sistem karya akhir juga mereka bisa akses sistem yang MBKM juga mereka bisa akses. Kalau di bidang akademik sistem yang bisa diakses antarmahasiswa dengan dosen saya kira hampir sama cuma beda aksesnya saja.
Mahasiswa	Kemudian terkait dengan sistem yang digunakan untuk menghubungkan Undiksha dengan mitra. Di sini hampir

	semuanya itu diimplementasikan. Kalau boleh tahu apa ya namanya kalau di Undiksha?
Narasumber	Oke dengan Mitra misalnya terkait dengan sistem MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Contoh misalnya ada mahasiswa dari Universitas lain yang mengambil mata kuliah di sini. Jadi dia bisa seperti kamu dia bisa memilih mata kuliah dan bisa melihat nilainya. Kemudian dari sana dia juga bisa mengakses e-learning kita. Nah ini sistem yang kita bisa gunakan bersama dengan mitra. Selain mahasiswa, dosen juga sama contoh dari universitas lain itu mengajar di tempat kita biar kita masukkan dia sebagai pengajar dia juga bisa mengisi agenda mengajar melakukan absensi dan memberikan nilai pada mahasiswa termasuk juga dosen kita kalau mengajar universitas dia. Nah ini salah satu sistem yang kita kembangkan untuk memudahkan kolaborasi antara Undiksha dengan mitranya.
Mahasiswa	Di Undiksha ini apakah ada sistem yang tujuannya untuk manajemen dokumen?
Narasumber	Manajemen dokumen saya kira sistem yang kita gunakan sekarang ada namanya <i>e-office</i> . Sebenarnya saya sudah tidak harus lagi menerima surat-surat jadi semua mereka kirim secara digital, saya disposisi kesiapa saja, saya bisa kerjakan sendiri. Kalau sudah kerjakan saya <i>close</i> . Itu salah satu dokumen manajemen yang kita gunakan. Kemudian <i>e-office</i> ini juga berhubungan dengan sistem sakuntala namanya sistem. Sistem sakuntala ini contohnya gini jadi kalau misalnya saya membuat surat keputusan untuk pembentukan panitia siapa ketua siapa sekretaris anggotanya siapa. Itu setiap orang akan mendapatkan melalui sistem dia saya jadi ketua ini. Tidak perlu lagi saya <i>print</i> surat keputusannya terus dikirim manual itu dokumen. Nah dari dokumen manajemen ini nanti akan

	terhubung dengan penghargaan ketua ini dapat poinnya berapa dan langsung rupiahnya berapa. itu manajemen dokumennya saat ini.
Mahasiswa	Dan di sini respon yang diberikan sebagian besar.
Narasumber	Sebagian besar diterapkan itu maksud saya gini sebagian besar teman-temannya menggunakannya tetapi masih ada yang saya terima surat-surat secara manual. Jadi secara bertahap sudah saya tidak mau proses itu. Jadi mau nggak mau dia harus menggunakan itu. Tapi sampai saat ini saya masih menerima surat-surat yang secara manual itu yang bisa masuk.
Mahasiswa	Terkait dengan sistem informasi yang khusus untuk manajemen proses bisnis di sini apakah mungkin manajemen untuk dokumentasi proses bisnisnya?
Narasumber	Ini belum punya. Mungkin yang dimaksud itu adalah <i>Executive Information System</i> . Jadi Saya tunjukkan ke Arpin sekarang. Ini yang saya maksud. Mungkin ini yang dimaksud kuesioner itu. Saya dari sini bisa melihat semua hal baik itu grafik mahasiswa, beasiswa, prestasi mahasiswa. kemudian kritik dan saran evaluasi dosen kemudian penawaran mata kuliah.
Mahasiswa	Sampai ke data kinerja terlihat ya prof?
Narasumber	Iya sampai orang-orang yang memiliki potensi DO bisa terlihat. Kami menggunakan data mining untuk mendapatkan ini.
Mahasiswa	Terima kasih banyak untuk kesempatannya prof.
Narasumber	Sama-sama