

## Quality Assurance in Higer Education: Deliverilogy

Mulyana, Usman Radiana, Tulus Junanto, Stevi Indrayani

### ABSTRACT

*The aim of this paper is to be one of seven articles in this volume that describe various approaches to improving the quality of education. This white paper aims to explain a methodology called Deliverology. The methodology of this paper presents its origins, theoretical foundation, core principles, and case studies demonstrating the application of deliverology at Tanjung Pura University, West Kalimantan, Indonesia. The findings of this study are: The core principles of this approach are based on the key questions: What does our system do? How do you plan? How do you always know if you are on the right path to success? What if you are not on the right path? The originality/value of this paper is; Several theoretical treatments and empirical examples are now available for quality improvement models that are commonly used in other fields and may have potential value in improving education systems at the international level. This white paper fills this gap by describing a promising approach. This paper is also credited for allowing a comparison of the Devirology approach with other quality improvement approaches described in the journal.*

SMP Islam Terpadu Al-Mumtaz; Universitas Tanjungpura Pontianak; SD Harapan Bangsa, Indonesia

### PENDAHULUAN

Deverilogy adalah metode peningkatan kualitas yang menekankan tujuan organisasi dan rencana untuk mencapainya (Barber et al., 2011). Metode ini meminta pemimpin organisasi untuk menjawab empat pertanyaan panduan: (1) Apa yang akan coba dilakukan oleh sistem kita? (2) Apakah rencana kita untuk melakukannya ? (3) Bagaimana kitaselalu tahu jika kita berada di jalan yang benar menuju sukses? (4) Bagaimana jika kita tidak berada di jalur yang benar? Keempat pertanyaan ini “dijawab” saat para pemimpin dan pemangku kepentingan memandu kita melalui rutinitas dan proses yang tertanam dalam 15 elemen kerangka penyampaian (*US Education Delivery Institute, 2015*).

Pendekatan ini memiliki beberapa karakteristik. Pertama, kerangka kerja 15 item cukup fleksibel untuk mengakomodasi perbedaan antara organisasi atau pendekatan implementasi yang digunakan yang dianggap efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Kedua, metode ini mencoba untuk membangun apa yang dilakukan organisasi dengan baik daripada memulai dari awal. Ketiga, metode ini mengasumsikan bahwa organisasi (dan organisasi yang membentuknya) memiliki upaya perbaikan yang ada, tetapi sedikit peluang atau bimbingan.

### ARTICLE HISTORY

Submitted 16 Oktober 2022  
Revised 21 Oktober 2022  
Accepted 22 Oktober 2022

### KEYWORDS

*quality assurance, higer education, deliverilogy*

### CITATION (APA 6<sup>th</sup> Edition)

Mulyana, Usman Radiana, Tulus Junanto, Stevi Indrayani. (2022). Quality Assurance in Higer Education: Deliverilogy. *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal*. 1(2), page: 99 – 102

### \*CORRESPONDANCE AUTHOR

[mulyanaalmumtaz@gmail.com](mailto:mulyanaalmumtaz@gmail.com)

[usmanradiana@gmail.com](mailto:usmanradiana@gmail.com)

[tulus.junanto@fkip.untan.ac.id](mailto:tulus.junanto@fkip.untan.ac.id)

[stevi.sung812@gmail.com](mailto:stevi.sung812@gmail.com)

Melalui tinjauan dan refleksi terstruktur, Deliverology berupaya menaruh struktur, konsistensi, dan ketelitian yang generik dan bisa diprediksi untuk aktivitasnya sembari menghormati apa yang sudah dilakukan organisasi. Makalah ini menjelaskan metode Deliverologi untuk meningkatkan kualitas organisasi dan menyajikan studi kasus dari Universitas Tanjung Pura.

## PEMBAHASAN

Buat budaya pengiriman permanen. Budaya penyampaian hanya terbentuk ketika budaya di dalam sistem berubah. Kepemimpinan untuk upaya penyampaian mencakup manajemen senior, manajemen menengah, karyawan garis depan, dan masyarakat umum. Dalam Deliverology, ini dicapai melalui pengembangan kapasitas sistem yang berkelanjutan, komunikasi yang luas dalam penyampaian pesan, dan membangun hubungan yang berkualitas antara pemangku kepentingan dan pemimpin.

Rencana penerapan tidak dapat diimplementasikan karena kapasitas sistem yang tidak mencukupi untuk menerapkan perubahan. Karena itu, Deliverology berusaha untuk terus membangun kemampuan yang memungkinkan pekerjaan tersebut. Mereka yang bertanggung jawab untuk implementasi harus merasa diberdayakan dan percaya bahwa mereka dapat menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, metode ini berfokus pada faktor-faktor kapasitas sistem berikut:

1. Struktur, Apakah sistem Anda dikonfigurasi untuk secara efektif melakukan apa yang perlu dilakukan?
2. Kemampuan, Apakah aktor sistem memiliki keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk melakukan apa yang diminta dari mereka?
3. Motivasi, Apakah aktor sistem memiliki mentalitas penyampaian (yaitu, ambisi, fokus, kejelasan, urgensi, dan keteguhan)?
4. Sumberdaya Apakah aktor sistem memiliki waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk menangani tugas yang ada?

Metode ini memiliki beberapa prinsip umum untuk pengembangan kapasitas dan alat untuk memfasilitasinya. Dalam kasus pertama, unit kepemimpinan dan pengiriman harus fokus pada perbaikan untuk meningkatkan kinerja sambil meminimalkan kewajiban. Budaya pembelajaran berkelanjutan—di mana semua aktor sistem menjalani siklus tindakan, refleksi, penyesuaian, dan coba lagi—adalah prinsip utama pengembangan lainnya. Dalam kasus terakhir (alat pengembangan kapasitas), Deliverology mengatur ulang staf untuk memaksimalkan efektivitas. Memberikan pelatihan formal. Siapkan umpan balik melalui rutinitas pengiriman Anda. Atur pembelajaran Anda (dokumentasikan metode dan hasil kerja Anda). Sebuah model untuk memberikan budaya refleksi, pemecahan masalah dan pembelajaran. Mempromosikan tanggung jawab dan kesadaran pengiriman di luar unit.

Cara lain untuk mengatasi penyebaran pengetahuan adalah komunikasi pesan yang dilakukan oleh unit distribusi dan manajer sistem. Bagian dari pesan adalah aspirasi sistem, alasan moral di balik intervensi, ukuran tujuan dan kemajuan ke arah mereka, dan keberhasilan awal. Untuk menyampaikan pesan, unit pengiriman mengidentifikasi pemangku kepentingan yang relevan untuk ditangani, mengembangkan rencana komunikasi multi-segi, dan secara teratur memantau rencana tersebut. Selain berkomunikasi melalui unit pengiriman, American Institute for Educational Delivery melihat dirinya sebagai kendaraan untuk menyampaikan pengetahuan. Sebagai

institusi dan pusat keunggulan, EDI bekerja sama dengan mitra untuk menerapkan metodologi dan menyebarkan studi kasus, alat, dan sumber daya yang terkait dengan pendekatan tersebut. Situs web EDI dimaksudkan untuk bertindak sebagai toko serba ada untuk metodologi praktis, analisis proyek pengiriman, dan sumber daya yang dapat digunakan oleh mereka yang terlibat dalam pekerjaan.

Pertimbangan terakhir dalam pendekatan penyampaian untuk penyebaran pengetahuan adalah pengembangan dan pemeliharaan kualitas hubungan antara pemangku kepentingan dan pemimpin sistem. Di sini, unit distribusi harus dapat mengidentifikasi dan mengartikulasikan elemen simbiosis dari setiap hubungan. Apa yang dapat ditawarkan entitas kepada pemangku kepentingannya dan bagaimana menghilangkan ketakutan mereka dan mempromosikan kepentingan mereka. Hal ini membutuhkan Unit untuk tetap berhubungan dan tetap mendapat informasi tentang kekhawatiran dan pertanyaan pemangku kepentingan tentang agenda reformasi dan rencana.

Implementasinya. Sehubungan dengan reservasi dan konflik, organisasi yang menggunakan Deliverology bertujuan untuk mengelolanya secara aktif melalui keterlibatan dan dialog.

**Tabel 1. Delivery Strategies**

Strategic priority	Strategy	Objective
Education professional	Teacher professional growth and effectiveness system	Support student achievement, continuous improvement and multiple measures of teacher effectiveness
	Principal professional growth and effectiveness system	Support student achievement, continuous improvement and multiple measures of principal effectiveness
	Professional learning and support	Provide a professional learning system that is responsive to the needs of educators
	Human capital management and development	Data will drive district and school actions to acquire top talent, develop and retain talent over time and place equitably distributed teachers and leaders in key roles in schools and districts
Support systems	Stakeholder engagement	Engage stakeholders (parents, community, business, etc.) ensuring they have input into what KDE is doing and how they can help
	Management systems	Establish systems such as Superintendent PGES to ensure districts and schools are managed in a way that promotes productivity, efficiency and accountability
	Learning systems	Establish vertically aligned curricula, strong formative assessment, approaches to learning that address the whole child and with established pathways toward advising and planning for college and career readiness
	Continuous improvement	Promote systemic, data-driven change to establish strategic initiatives. Support the implementation of those initiatives through monitoring
Learners	Career readiness pathways	Establish programs that provide opportunities to earn certification and obtain college credit from an accredited post-secondary institution
	Persistence to graduation	Identify students who are off-track or accelerated to determine the most appropriate way to engage each child to ensure they graduate college or career ready
	Integrated methods for learning Early learning	Build robust strategies to close the achievement gap Build robust strategies for early childhood learning

### Catatan

1. Untuk penjelasan tentang rutinitas dan prosedur Devirology, silakan lihat bagian "Bagaimana cara memperbaiki dan menjamin?".
2. Frustrasi dapat timbul dari kenyataan bahwa memperkenalkan teknik peningkatan kualitas adalah perubahan yang mengganggu sistem apa pun.
3. Tinjauan kapasitas membantu EDI memahami apakah sistem siap digunakan, tetapi terutama membantu EDI memahami mana dari 15 elemen yang sudah dapat dibangun.

Kerangka Implementasi memberikan ketentuan untuk awal yang baru (identifikasi tujuan dan program), tetapi fleksibilitas dalam bagaimana setiap organisasi mulai mengimplementasikan implementasi. Misalnya, menurut wawancara yang dilakukan untuk dokumen ini, sebagian besar organisasi telah membuat setidaknya beberapa kemajuan dalam mengidentifikasi tujuan dan sasaran dan bagaimana mencapainya sebelum mengadopsi metode penyampaian.

### SIMPULAN

Singkatnya, Devirology adalah metode yang dikembangkan untuk menetapkan, merencanakan, dan mencapai tujuan dan sasaran sistem pendidikan, dengan fokus pada peningkatan penyampaian proses. Tujuan organisasi ini,

yang ditentukan oleh rutinitas dan struktur metode, atau ditentukan sebelum penerapan metode, mendukung semua pekerjaan lain di Devirology. Ini dapat dilihat sebagai pendekatan perbaikan di mana tujuan perbaikan adalah penyampaian ide daripada ide itu sendiri. Metode ini dimaksudkan untuk membantu pembaca menjawab empat pertanyaan: Pertanyaan-pertanyaan ini sendiri memberikan seperangkat pedoman untuk metode ini. Yaitu: (1) Apa yang dilakukan sistem kami? (2) Bagaimana Anda berencana untuk melakukan itu? (3) Bagaimana Anda bisa selalu tahu jika Anda berada di jalan yang benar menuju sukses? (4) Bagaimana jika saya tidak berada di jalur yang benar?

Pendekatan penyampaian terdiri dari 5 komponen dan 15 elemen, yang semuanya dijelaskan dalam dokumen ini. Ke-15 elemen ini merupakan metode "jawaban terbaik" untuk menjawab empat pertanyaan utama secara konsisten dan tuntas. Dalam wawancara yang dilakukan untuk makalah ini, para ahli mengatakan empat pertanyaan cenderung tetap statis dari waktu ke waktu, sementara 15 faktor dapat berkembang. Dalam hal ini, metode ini fleksibel dan Anda dapat mengubah prosedur penerapan.

Metode ini juga fleksibel karena memperhitungkan pekerjaan masa lalu organisasi. EDI sering bekerja dengan organisasi untuk memahami keadaan dan fungsi organisasi saat ini dan menemukan cara terbaik untuk membangun secara konstruktif. Selain itu, metode ini memungkinkan penggunaan alat lain yang tidak berasal dari Devirology (misalnya siklus Plan-Do-Action-Study). Dengan kata lain, Deliverology adalah metode yang dapat dikombinasikan dengan pendekatan peningkatan kualitas lainnya dalam volume ini. Faktanya, Universitas Tanjung Pura telah melakukan hal itu dengan membuat Unit Penerapan. Meskipun ini mungkin merupakan konsekuensi alami dari fleksibilitas metode, penting untuk dicatat bahwa menggabungkan dua atau lebih metode untuk perbaikan harus dilakukan secara sadar dan sengaja (Tabel II).

## REFERENSI

- Uray Husna Asmara. (2019). *Manajemen Penjaminan Mutu*. Pontianak: Fahrana Bahagia Press.
- Marzuki Mahmud. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Damian, R., Grifoll, J., & Rigbers, A. (2015). On the Role of Impact Evaluation of Quality Assurance from the Strategic Perspective of Quality Assurance Agencies in The European Higher Education Area. *Washington DC*.
- Barber, M., Kihn, P. and Moffit, A. (2012). *Deliverology: From Idea to implementation*. Washington, DC: References Barber, 2012).
- Gaskins, S. (2012). Partnering for Student Success: How States and School Districts Collaborate to Innovate. *US Education Delivery Institute*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Goldenberg, J. (2018). Quality in Higher Education: The View of Quality Assurance Managers in Chile. *Quality In Higher Education, Washington DC*.