

Evaluasi Proses Bisnis Layanan Bidang Pembinaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (PTK) Di Dinas Pendidikan Kota Malang Menggunakan Metode Quality Evaluation Framework (QEF)

Nur Fatimah¹, Nanang Yudi Setiawan², Niken Hendrakusma Wardani³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

Email: ¹nurfatimah937@gmail.com, ²nanang@ub.ac.id, ³niken13@ub.ac.id

Abstrak

Dinas Pendidikan Kota Malang merupakan sebuah instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam bidang pendidikan yang ada di Kota Malang dan memiliki beberapa bidang. Salah satunya yaitu bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK). Dalam menjalankan proses bisnisnya terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan kualitas layanan yang diberikan kepada klien kurang baik. Disebabkan adanya aktivitas yang berulang, aktivitas yang membutuhkan waktu lama dan proses *input* yang tidak sesuai dengan persyaratan. Sehingga diperlukan evaluasi proses bisnis menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) yang dimodelkan menggunakan IDEF0 untuk memodelkan fungsional proses dan IDEF3 untuk memodelkan urutan proses bisnis saat ini. Keseluruhan dari evaluasi proses bisnis dihasilkan 6 *quality factor* yang tidak sesuai dengan target yang ditentukan oleh *stakeholder*. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target dengan kinerja yang tidak terpenuhi. Hasil dari evaluasi ketidaksesuaian *quality factor* akan dicari akar permasalahan yang terjadi menggunakan *fishbone analysis*. Dapat disimpulkan bahwa munculnya ketidaksesuaian disebabkan karena aktivitas yang berulang dan proses *input* yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Kata kunci: *quality evaluation framework (qef), quality factor, Integrated Definition for Function Modeling (IDEF0 dan IDEF3), fishbone analysis*

Abstract

Dinas Pendidikan Kota Malang is a government agency responsible for the education sector in Malang City and has several fields. One of them is the division of Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK). In carrying out its business processes there were several problems that cause the quality of services provided to clients was not good, due to repeated activities, activities that require a long time and input processes that were not in accordance with the requirements. Therefore a business process evaluation was needed using the Quality Evaluation Framework (QEF) method which was modeled using IDEF0 to model the functional process and IDEF3 to model the current sequence of business processes. The entire evaluation of business processes produced 6 quality factors that were not in accordance with the targets determined by stakeholders. This indicated a gap between targets and ongoing performance. The results of evaluating the quality factor mismatch will find the root of the problems using fishbone analysis. It can be concluded that the emergence of discrepancies was caused by repeated activities and input processes that were not in accordance with the provisions.

Keywords: *quality evaluation framework (qef), quality factor, Integrated Definition for Function Modeling (IDEF0 and IDEF3), fishbone analysis*

1. PENDAHULUAN

Dinas Pendidikan Kota Malang merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok dan fungsi berkaitan dengan pendidikan dan tanggung jawab terhadap berbagai sekolah yang ada di Kota Malang. Dinas Pendidikan Kota Malang memiliki beberapa bidang salah satu

diantaranya adalah bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan (PTK) yang memiliki proses bisnis berupa layanan bagi guru atau tenaga kependidikan. Dalam proses bisnis yang dijalankan terdapat beberapa permasalahan dalam segi kualitas layanan yang diberikan kepada klien. Hal tersebut berhubungan dengan tujuan dari instansi untuk meningkatkan kualitas yang dijalankan. Terdapat beberapa penyebab

dari kualitas layanan yang dijalankan kurang baik salah satunya membutuhkan waktu lama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di bidang PTK dapat diidentifikasi dan dimodelkan untuk melakukan evaluasi proses bisnis layanan yang dikerjakan saat ini. Evaluasi proses bisnis yang dilakukan menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF). Penerapan penggunaan metode QEF bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian target yang ditentukan dengan realisasi target dari hasil kalkulasi yang ada dalam metode QEF. Hasil dari evaluasi proses bisnis berupa ketidaksesuaian target dengan hasil kalkulasi *quality matric* (Watson, 2004). Sehingga dapat ditindak lanjuti untuk meningkatkan performansi kinerja dengan melakukan analisis akar masalah menggunakan *fishbone analysis*.

Berdasarkan uraian penjelasan yang telah disebutkan, maka diperlukan evaluasi proses bisnis yang sedang dijalankan saat ini. Sehingga dari permasalahan tersebut membuat penulis terdorong untuk melakukan penelitian terkait proses bisnis yang ada di bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan dengan judul “Evaluasi Proses Bisnis Layanan Bidang Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK) Di Dinas Pendidikan Kota Malang Menggunakan Metode *Quality Evaluation Framework* (QEF)”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Alur dari metodologi penelitian yang dilakukan pada evaluasi proses bisnis menggunakan metode QEF dari tahap awal sampai tahap akhir yang dilakukan peneliti dapat dilihat pada Gambar 1. Dapat dijelaskan mengenai alur penelitian dari studi literatur kemudian dilakukan identifikasi proses bisnis dengan menggunakan metode triangulasi dan menggabungkan metode wawancara dan observasi secara langsung pada pihak bidang PTK, kemudian dilakukan validasi data menggunakan *member check*. Kemudian dilakukan pemodelan menggunakan IDEF0 untuk pemodelan fungsional proses dan pemodelan IDEF3 digunakan untuk memodelkan proses bisnis sebagai gambaran alur dan urutan proses yang dikerjakan. kemudian dilakukan evaluasi proses bisnis menggunakan metode QEF untuk memetakan *quality factor* dan dilakukan kalkulasi hasil dari *quality matric* dengan target yang ditentukan

oleh *stakeholder*. Kemudian dari hasil evaluasi kalkulasi *quality factor* dapat diketahui ketidaksesuaian target yang dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan metode *root cause analysis* (RCA) melalui *fishbone diagram* untuk mencari akar permasalahan.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

2.1 IDEF0 (*Integration Definition for Function Modeling 0*)

IDEF0 merupakan bahasa pemodelan fungsional yang terdefinisi dan terstruktur dengan baik, mudah dimengerti, mudah dimodifikasi serta mudah digunakan, dan dapat diperluas ke dalaman tingkatan yang lebih detail. Selain itu IDEF0 mendefinisikan serangkaian konsep, simbol, dan aturan untuk pemodelan fungsi sebagai notasi proses bisnis yang memberikan alternative lebih sederhana dalam menggambarkan peta level tata laksana dari tingkat penguraian kegiatan dalam sub-sub bagian dan mendukung pemodelan dekomposisi.

2.2 IDEF3 (*Integration Definition for Function Modeling 3*)

IDEF3 menerapkan pemodelan proses bisnis yang dapat menggambarkan alur proses dari suatu aktivitas yang dijalankan pada tingkat dekomposisi terendah. Sehingga pemodelan IDEF3 dapat diartikan sebagai bentuk pemodelan proses bisnis dari level terendah dekomposisi pemodelan IDEF0.

2.3 *Quality Evaluation Framework* (QEF)

Quality Evaluation Framework (QEF) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi

proses bisnis. Metode ini digunakan pada pemodelan konseptual yang dapat menjadi pendekatan yang sistematis dengan cara konsisten dan berulang. Metode QEF terdapat beberapa tahapan proses kualitas proses bisnis. Secara sistematis akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Stakeholder* mendefinisikan kebutuhan NonFungsional yang menggambarkan aktivitas suatu organisasi.
2. Setiap kebutuhan Non-Fungsional dapat didefinisikan sebagai berikut:
 - a. Menentukan ruang lingkup proses bisnis yang akan dipetakan.
 - b. Mendefinisikan *quality factor* dengan menentukan konsep proses bisnis yang ingin diperbaiki seperti *activity, input, output* dan *event*. Kemudian menentukan *quality factor* sesuai dengan proses bisnis. Kemudian menentukan *quality metric* sesuai dengan *quality factor* yang telah ditentukan sebelumnya.
 - c. Melakukan pengamatan dengan melakukan identifikasi konsep proses bisnis. Kemudian penyusunan dengan *quality factor*. Kemudian menetapkan *quality metric* sesuai dengan *quality factor* yang telah diidentifikasi. Setelah tahapan tersebut telah dilakukan maka diperoleh hasil analisis.
 - d. Mengukur antara tahap (c) terhadap (b) untuk menentukan tingkat kepuasan.
3. Hasil analisis evaluasi dikembalikan kepada *stakeholder*.

2.4 Fishbone Diagram

Fishbone analysis merupakan metode analisis akar masalah yang digunakan untuk mengatasi masalah atau ketidaksesuaian agar dapat diperbaiki atau dihilangkan penyebab yang terjadi dan mencegah masalah berulang. *Diagram fishbone* digunakan sebagai *tool* untuk menggambarkan cara yang sistematis dalam mengetahui berbagai dampak dari sebab dan akibat yang berkontribusi didalam dampak tersebut (Waston, 2004). Konsep dasar dari *diagram fishbone* dapat didefinisikan sebagai berikut (Scarvada, 2004):

1. Permasalahan mendasar yang terjadi dapat diletakkan pada bagian kanan atau pada bagian kepala dari kerangka tulang ikan.
2. Penyebab dari dampak permasalahan digambarkan pada bagian sirip dan duri ikan.
3. Kategori dari penyebab permasalahan yang sering digunakan sebagai langkah awal

meliputi *material* (bahan baku), *machines and equipment* (mesin atau peralatan), *manpower* (sumber daya manusia), *methods* (metode), *mother nature/environment* (lingkungan) dan *measurement* (pengukuran).

3. IDENTIFIKASI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS

3.1 Identifikasi Proses Bisnis

Pada tahap ini adalah untuk mengidentifikasi jenis proses bisnis yang dijalankan pada bidang PTK. Beberapa jenis layanan yang ada diantaranya adalah layanan kenaikan gaji berkala, layanan kenaikan pangkat, layanan mutasi, layanan pensiun, dan layanan diklat. Selain itu dapat diketahui siapa saja yang terlibat dalam aktivitas proses layanan yang dijalankan serta peran dan tanggung jawab masing-masing orang sesuai dengan aktivitas yang dilakukan. Dari hasil identifikasi proses bisnis dapat dipetakan kedalam bentuk hirarki aktivitas untuk membantu pemodelan IDEF0 sebagai pemodelan fungsional proses yang dijalankan oleh bidang PTK. Berikut adalah bentuk pemetaan dari hirarki aktivitas bidang PTK.

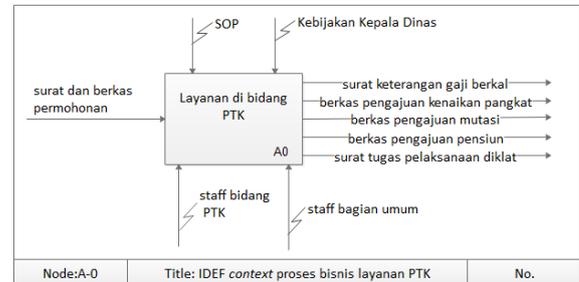
Tabel 1. Hirarki aktivitas bidang PTK

A0 Proses Bisnis Layanan Bidang PTK	
	A1 Proses layanan kenaikan gaji berkala
	A11 Penetapan nominatif kenaikan gaji berkala
	A12 Pengumpulan berkas
	A13 Proses verifikasi data
	A14 Proses validasi data
	A2 Proses layanan kenaikan pangkat
	A21 pengajuan DUPAK
	A22 Proses verifikasi berkas
	A23 Proses pengajuan penilaian
	A24 Proses validasi data
	A3 Proses layanan mutasi guru
	A31 Mutasi masuk
	A311 Proses analisis perencanaan kebutuhan mutasi
	A312 Proses verifikasi data
	A313 Proses uji kompetensi
	A32 Mutasi keluar
	A321 Proses pengusulan berkas
	A322 Analisis perencanaan kebutuhan mutasi
	A323 Proses verifikasi berkas
	A4 Proses layanan Pensiun
	A41 Pensiun pemrnintaan sendiri
	A411 pengusulan berkas

	A412 Proses verifikasi data
	A413 Proses validasi data
	A42 Pensiun Meninggal
	A421 pengusulan berkas
	A422 Proses verifikasi data
	A423 Proses validasi data
	A43 Pensiun batas usia
	A431 pengusulan berkas
	A432 Proses verifikasi data
	A433 Proses validasi data
	A5 Proses layanan Diklat
	A511 Penginputan data
	A512 Proses pembuatan surat
	A513 Pengesahan surat tugas

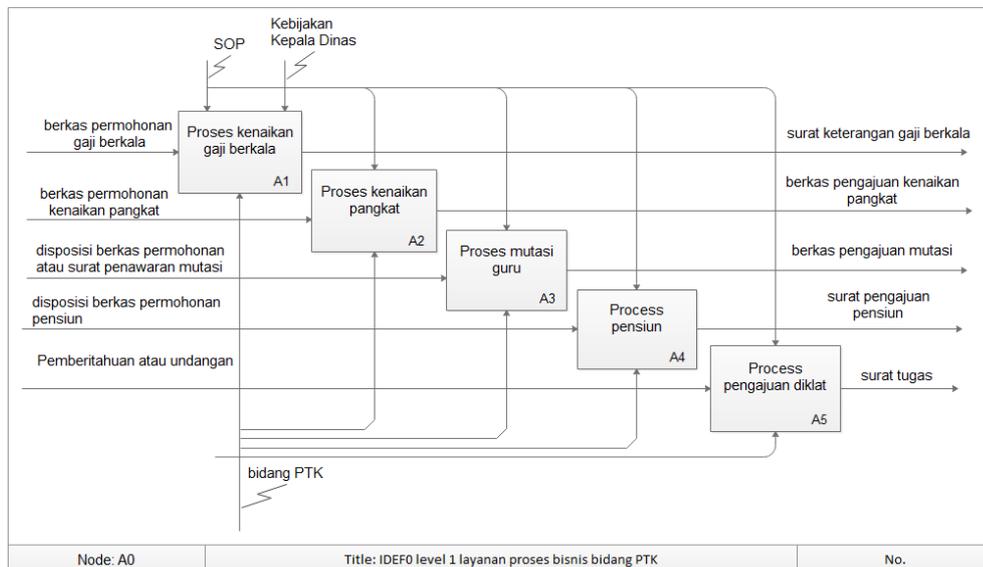
Dari hasil pemetaan pada Tabel 1 dapat dimodelkan kedalam pemodelan IDEF0 dengan diagram *context function* sebagai diagram utama yang menggambarkan keseluruhan proses layanan yang ada di bidang PTK seperti pada Gambar 2 yang memiliki fungsional proses layanan dibidang PTK dengan ditunjukkan adanya proses *input* pada tanda panah bagian kiri dan proses *output* pada tanda panah bagian

kanan, selain itu terdapat proses *control* yang ditunjukkan tanda panah bagian atas dan proses *mecanistem* ditunjukkan tanda panah bagian bawah untuk menunjukkan aktor yang berperan dalam fungsi proses tersebut.



Gambar 2. Diagram A-0 *context function*

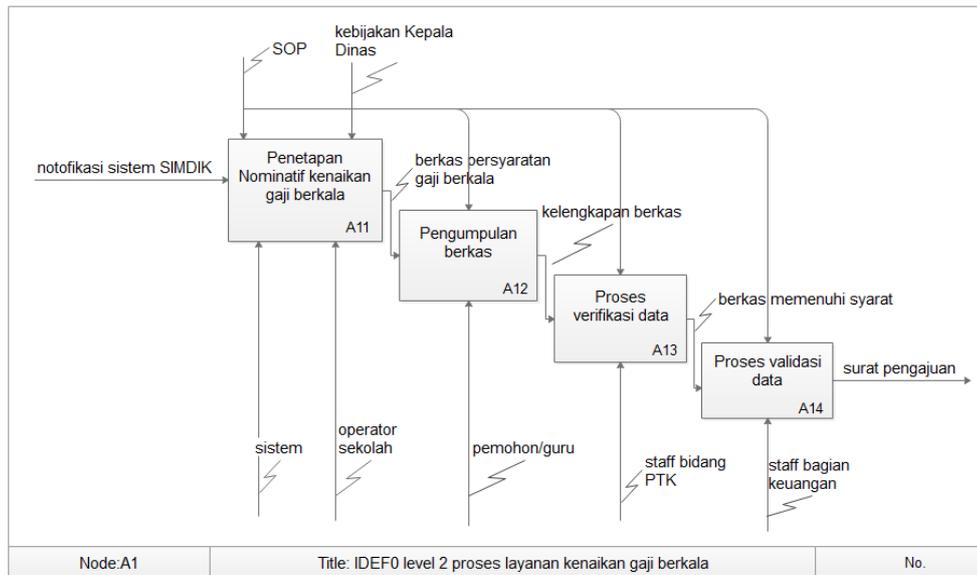
Kemudian dari Gambar 2 dapat didekomposisi ke level 1 sebagai *child functions* seperti pada Gambar 3 yang merupakan turunan dari diagram utama yang memiliki lima fungsi yang terdiri dari proses kenaikan gaji berkala, proses kenaikan pangkat, proses mutasi, proses pensiun, dan proses pengejuan diklat. Berikut ini adalah bentuk diagram dekomposisi A0 level 1.



Gambar 3. Diagram A0 level 1 dekomposisi *child function*

Setelah memodelkan dekomposisi *child function* A0 level 1 langkah selanjutnya mendekomposisi fungsi kedalam fungsi anak atau *Child functions* level 2 atau level terendah seperti pada Gambar 4 dijelaskan bahwa diagram ini memiliki empat fungsional proses yang sesuai dengan pemetaan pada tabel hirarki aktivitas Tabel 1. Ditunjukkan dengan adanya proses *input* berupa *notivitasi* dari sistem SIMDIK sebagai proses masukan ke fungsi

sehingga menghasilkan *output* berupa berkas persyaratan yang menjadi proses *input* untuk fungsi berikutnya hingga *output* akhir yang dihasilkan berkas dan surat pengajuan. selain itu ditunjukkan adanya proses *control* berupa SOP dan kebijakan dari Kepala Dinas sebagai batasan atau aturan kedalam fungsi dan adanya *mechanism* untuk menunjukkan sumber daya yang berperan dalam fungsi tersebut.

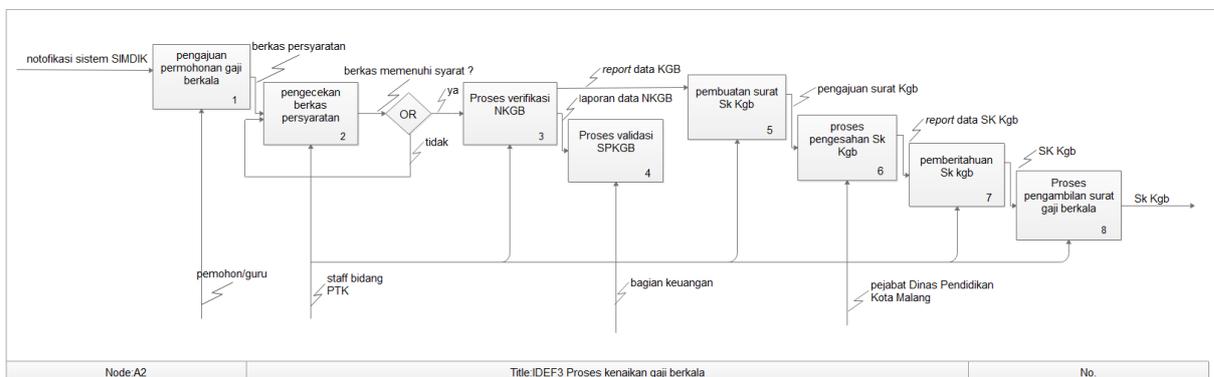


Gambar 4. Diagram A1 level 2 dekomposisi *child function*

3.2 Pemodelan IDEF3 Proses Layana Kenaikan Gaji Berkala

Pemodelan IDEF3 pada layanan kenaikan gaji berkala ini merupakan pemodelan proses

bisnis dari dekomposisi level terendah IDEF0 yang dapat menunjukkan urutan proses bisnis yang dijalankan oleh bidang PTK. Berikut ini bentuk diagram IDEF3 peoses bisnis layanan kenaikan gaji berkala seperti pada Gambar 5.



Gambar 5. IDEF3 proses bisnis layanan kenaiakn gaji berkala

4. EVALUASI PROSES BISNIS

4.1 Dimensi *Quality Factor*

Evaluasi proses bisnis dilakukan menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF). Dari hasil keseluruhan evaluasi proses bisnis dapat dipetakan dari keseluruhan proses bisnis yang ada di bidang PTK terdapat 27 *quality factor*. Penentuan *quality factor* diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan *stakeholder* bidang PTK. Hasil penentuan *quality factor* pada setiap proses bisnis dijelaskan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. *quality factor* pada bidang PTK

Kode	<i>Quality Factor</i>
Q1	Jumlah permohonan layanan masuk yang dapat diselesaikan. (<i>Throughput</i>)
Q2	Waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi berkas pengajuan. (<i>Time to acces</i>)
Q3	Total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses layanan. (<i>Cycle Time</i>)
Q4	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pengesahan. (<i>Time Efficiency</i>)
Q5	Peluang ketidaksesuaian data dengan berkas dalam proses verifikasi. (<i>Reliableness</i>)

Q6	Maksimal waktu yang dibutuhkan dalam proses perbaikan kelengkapan berkas. (<i>Time to Recover</i>)
Q7	Waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi berkas pengajuan. (<i>Time to acces</i>)
Q8	Total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses layanan kenaikan pangkat. (<i>Cycle time</i>)
Q9	Jumlah rata-rata permohonan yang masuk dalam satu periode. (<i>Throughput</i>)
Q10	Peluang ketidaksesuaian atau kegagalan dalam proses validasi data penilaian angka kredit. (<i>Reliablenss</i>)
Q11	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pembuatann surat pengajuan. (<i>Time efficiency</i>)
Q12	Waktu yang dibutuhkan untuk analisis kebutuhan mutasi. (<i>Time to acces</i>)
Q13	Ketepatan waktu untuk melakukan proses verifikasi daftar mutasi. (<i>Time efficiency</i>)
Q14	Ketepatan waktu dalam melakukan proses analisis kebutuhan mutasi. (<i>Timeliness</i>)
Q15	Ketidak sesuaian atau kegagalan dalam proses verifikasi data mutasi. (<i>Failur Frequency</i>)
Q16	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pengesahan surat. (<i>Time Efficiency</i>)
Q17	Total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pelayanan. (<i>cycle time</i>)
Q18	Ketepatan waktu dalam melakukan proses verifikasi berkas. (<i>Timeliness</i>)
Q19	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pengesahan surat. (<i>Time efficiency</i>)
Q20	Total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pelayanan. (<i>cycle time</i>)
Q21	Ketepatan waktu dalam melakukan proses verifikasi berkas. (<i>Timeliness</i>)
Q22	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pengesahan surat. (<i>Time efficiency</i>)
Q23	Total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pelayanan. (<i>Cycle time</i>)
Q24	Ketepatan waktu dalam melakukan proses verifikasi berkas. (<i>Timeliness</i>)

Q25	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pengesahan surat. (<i>Time efficiency</i>)
Q26	Total waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses layanan. (<i>Cycle Time</i>)
Q27	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pengesahan surat. (<i>Time Efficiency</i>)

4.2 Hasil Kalkulasi Quality Factor

Tahap selanjutnya adalah kulkulasi *quality metric* yang diperoleh berdasarkan pemetaan *quality factor* sebelumnya yang ditunjukkan pada Tabel 2. Sehingga dapat diperoleh hasil yang dijelaskan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 *quality factor* pada bidang PTK

Kode	Target	Hasil Kalkulasi
Q1	>=810	804
Q2	1	3
Q3	<=10	5
Q4	1	1
Q5	2	5
Q6	3	3
Q7	30	7
Q8	91	71
Q9	100	100
Q10	2	2
Q11	3	7
Q12	3	2
Q13	1	1
Q14	10	>10
Q15	0	0
Q16	3	3
Q17	3	3
Q18	5-15	10
Q19	1	1
Q20	3	3
Q21	5-15	10
Q22	1	1
Q23	3	3
Q24	5-15	10
Q25	1	1
Q26	3	2
Q27	1	2

4.3 Identifikasi Quality Factor

Tahap selanjutnya adalah identifikasi *quality factor* yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan. Hasil dari identifikasi ketidaksesuaian *quality factor* dapat dijelaskan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Identifikasi *Quality Factor*

No	Kode	<i>Quality Factor</i>
1	Q1	Jumlah permohonan layanan masuk yang dapat diselesaikan. (<i>Throughput</i>)
2	Q2	Waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi berkas pengajuan. (<i>Time to acces</i>)
3	Q5	Peluang ketidak sesuaian data dengan berkas dalam proses verifikasi. (<i>Reliableness</i>)
4	Q11	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pembuatann surat pengajuan. (<i>Time efficiency</i>)
5	Q14	Ketepatan waktu dalam melakukan proses analisis kebutuhan mutasi. (<i>Timeliness</i>)
6	Q27	Ketepatan waktu untuk melakukan proses pengesahan surat. (<i>Time efficiency</i>)

5. ANALISIS AKAR MASALAH

Tahap selanjutnya adalah analisis akar permasalahan dari ketidaksesuaian target yang telah ditentukan menggunakan metode *fishbone analysis* pada setiap proses bisnis yang dijalankan bidang PTK.

5.1 Analisis Kode Q1

Berdasarkan analisis akar masalah menggunakan metode *fishbone analysis* terdapat tiga faktor yang menyebabkan jumlah permohonan yang dapat diselesaikan yaitu pertama adalah dipengaruhi oleh aktivitas yang dilakukan secara manual dan keterlambatan proses pengajuan yang disebabkan oleh kesalahan data yang tidak sesuai ketentuan, kedua dipengaruhi oleh berkas persyaratan yang tidak sesuai dengan ketentuan, ketiga dipengaruhi oleh keterlambatan pengumpulan berkas dikarenakan batas periode waktu yang telah ditentukan telah berakhir.

5.2 Analisis Kode Q2

Berdasarkan analisis akar masalah menggunakan metode *fishbone analysis* terdapat tiga faktor yang terjadi pada ketepatan waktu melakukan verifikasi berkas yaitu pertama dipengaruhi oleh aktivitas sumber daya manusia yang dilakukan secara manual dengan pengecekan data satu persatu dan keterbatasan sumber daya manusia yang berperan sehingga terjadinya penumpukan data, kedua dipengaruhi oleh berkas persyaratan yang tidak sesuai

dengan persyaratan, ketiga dipengaruhi oleh adanya gangguan akses koneksi jaringan atau perangkat yang sedang digunakan sehingga menyebabkan pengecekan data dilakukan secara manual.

5.3 Analisis Kode Q5

Berdasarkan analisis akar masalah menggunakan metode *fishbone analysis* terdapat dua faktor yang menyebabkan terjadi peluang ketidaksesuaian data dengan berkas yaitu pertama dipengaruhi oleh ketidaksesuaian berkas dan data kenaikan gaji berkala dengan ketentuan yang telah ditentukan, kedua dipengaruhi oleh adanya miskomunikasi antara bidang PTK dengan pemohon sehingga berkas permohonan tidak sesuai dikarenakan perubahan jadwal atau persyaratan.

5.4 Analisis Kode Q11

Berdasarkan analisis akar masalah menggunakan metode *fishbone analysis* terdapat dua kategori yang terjadi pada ketepatan waktu melakukan proses pembuatan surat yaitu pertama dipengaruhi oleh keterlambatan proses *upload* dikarenakan menunggu proses sebelumnya dan proses pembuatan surat yang dilakukan secara manual sehingga tidak segera diajukan untuk proses pengesahan, kategori kedua dipengaruhi oleh informasi yang disampaikan tidak konsisten dan terkadang terjadinya miskomunikasi pada proses *upload* dan proses validasi angka kredit.

5.5 Analisis Kode Q14

Berdasarkan analisis akar masalah menggunakan metode *fishbone analysis* terdapat dua kategori yang terjadi pada ketepatan waktu proses analisis kebutuhan mutasi yaitu pertama dipengaruhi oleh pengecekan berkas yang dilakukan secara manual dengan mencatat kelengkapan berkas persyaratan dan adanya aktivitas yang dilakukan secara berulang dengan melakukan pengecekan secara langsung keadaan yang bersangkutan dan pengecekan melalui daftar data kebutuhan mutasi, faktor kedua dipengaruhi oleh durasi aktivitas yang dikerjakan bidang PTK cukup lama dikarenakan banyaknya tahap yang harus dikerjakan hingga proses analisis tersebut disahkan oleh kepala dinas.

5.6 Analisis Kode Q27

Berdasarkan analisis akar masalah menggunakan metode *fishbone analysis* terdapat

dua kategori ketepatan waktu melakukan proses pengesahan surat yaitu pertama dipengaruhi oleh keterlambatan pembuatan surat yang dikarenakan aktivitas yang dilakukan manual menginputkan data satu persatu dan dikarenakan adanya pihak yang bersangkutan tidak hadir atau bergalangan tugas luar kota dan tidak ada yang menggantikan. kedua dipengaruhi oleh durasi aktivitas yang panjang dikarenakan banyaknya tahap proses pengesahan yang harus dilalui sebelum surat dan berkas pengajuan disahkan.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bidang PTK di Dinas Pendidikan Kota Malang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data melalui hasil wawancara dan observasi menggunakan metode triangulasi dan melakukan validasi data dengan *member check*. Sehingga dapat diidentifikasi proses bisnis yang dijalankan berupa layanan yang terdiri dari layana kenaikan gaji berkala, layana kenaikan pangkat, layanan mutasi, layanan pensiun dan layanan diklat. Kemudian dimodelka menggunakan IDEF0 sebagai pemodelan fungsional proses untuk mendeskripsikan fungsional proses dari pemetaan hirarki aktivitas dan IDEF3 sebagai pemodelan proses bisnis untuk mengetahui alur dan urutan proses bisnis yang dijalankan.
2. Hasil evaluasi proses bisnis menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) berdasarkan kalkulasi perhitungan *quality matriks* dengan data hasil realisasi yang ditentukan oleh *stakeholder* diperoleh 27 *quality factor* dari keseluruhan proses bisnis layanan yang dijalankan. Hasil keseluruhan dari *quality factor* diperoleh 6 *quality factor* yang tidak sesuai dengan target dan realisasi yang ditentukan. Sehingga *Quality factor* yang tidak sesuai tersebut terdiri dari Q1, Q2, Q5, Q11, Q14, Q27.
3. Hasil analisis akar masalah yang dijalankan pada keseluruhan proses bisnis layanan di bidang PTK dapat diketahui sebagai berikut:
 - a. Proses bisnis layanan kenaikan gaji berkala memiliki tiga ketidaksesuaian *quality factor* pada kode Q1 jumlah permohonan layanan masuk yang dapat diselesaikan, Q2 waktu yang dibutuhkan

untuk verifikasi berkas pengajuan, dan kode Q5 peluang ketidak sesuaian data dengan berkas dalam proses verifikasi. Disebabkan oleh beberapa faktor yaitu dipengaruhi oleh aktivitas yang dilakuka secara manual dan berulang, proses *input* yang tidak sesuai persyaratan, adanya keterlambatan pengumpulan berkas dikarenakan berakhirnya periode waktu yang telah ditentukan, gangguan akses jaringan atau perangkat yang digunakan dan adanya komunikasi yang kurang konsisten.

- b. Proses bisnis layanan kenaikan pangkat memiliki satu ketidaksesuaian *quality factor* pada kode Q11 yang disebabkan oleh dua faktor yaitu aktivitas menunggu proses *upload* yang tidak segera diajukan, terjadinya miskomunikasi, antara bidang PTK dengan pemohon.
- c. Proses bisnis layanan mutasi memiliki satu ketidaksesuaian *quality factor* pada kode Q14 yang disebabkan oleh dua faktor yaitu adanya aktivitas yang dilakukan secara manual dan aktivitas yang berulang, durasi aktivitas pada setiap tahapan proses yang harus dilalui.
- d. Proses bisnis layanan pensiun tidak memiliki permasalahan pada *quality factor*. Sesehingga semua aktivitas yang dijalankan telah memenuhi target yang telah ditetapkan dan sudah sesuai dengan SOP (Standart Operasional Procedur) yang ditentukan.
- e. Proses bisnis layanan diklat memiliki satu ketidaksesuaian *quality factor* pada kode Q27 yang disebabkan oleh dua faktor yaitu keterlambatan aktivitas yang dilakukan secara manual, durasi aktivitas yang harus dilalui.

7. DAFTAR PUSTAKA

- C, Maps. & I, Maps, et al, 2013. Introduction to IDEF0/3 for Business Process Modelling. Jurnal Internasional.
- Heidari, F.& Loucopoulos, P. 2014, "Quality evaluation framework (QEF): Modeling and evaluation quality of business processes". International journal of Accounting System.
- Kim, S. H & Jang, K. J. 2002. Designing performance analysis and IDEF0 for enterprise modeling in BPR. International journal of production

economics: ELSEVIER.

- Putri, R. O. et al. 2017. Identifikasi Permasalahan Komplain pada E-Commerce Menggunakan Metode Fishbone. Surabaya: Institut Teknologi Surabaya.
- Riani, M. C. J. 2012. Pemodelan Dengan Menggunakan IDEF0 Studi Kasus di Daytrans Executive Shuttle Cabang Bandung. Jurnal Sistem Informasi.
- Umeda, S. 2001. Supply Chain Business System Reference Model: A Business Process Description Using IDEF0. Springer. [Online]. Tersedia di: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-0-387-35412-5_22.pdf>. [Diakses 27 Agustus 2018].
- Waske, M. 2012. Busines Proses Management Concepts, Languages, Architectures. 2nd penyunt. Berlin: Spinger.