

Penilaian Kinerja Dengan Menggunakan *Malcolm Baldrige Education Criteria for Performance Excellence (MBECfPE) 2013-2014* Pada Program Studi Teknik Industri President University

Reni Renita¹, Anastasia L. Maukar²

^{1,2)} Faculty of Engineering, Industrial Engineering Department, President University
Jl. Ki Hajar Dewantara
Kota Jababeka, Cikarang, Bekasi - Indonesia 17550
Email: reni.renita@president.ac.id, almaukar@president.ac.id

ABSTRAK

President University merupakan salah satu perguruan tinggi yang berlokasi di Cikarang dan memiliki 14 program studi. Upaya perbaikan terus-menerus dilakukan dengan salah satunya adalah melakukan Evaluasi Diri. Penelitian yang dilakukan pada bulan September 2015 sampai Januari 2016 ini mengkaji mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan *Malcolm Baldrige Education Criteria for Performance Excellence (MBECfPE) 2013-2014* pada program studi Teknik Industri President University. Berdasarkan penelitian didapatkan nilai presentase kriteria Kepemimpinan 65,29%, Perencanaan Strategis 76,42%, Fokus Pelanggan 74,43%, Pengukuran, Analisis, dan Manajemen Pengetahuan 69,49%, Fokus Tenaga kerja 70,92%, Fokus Operasi 67,58%, serta Hasil-hasil 67,28%. Nilai sub kriteria terendah adalah kepemimpinan senior dengan persentase 59,93%. Sedangkan nilai sub kriteria tertinggi adalah implementasi strategi dengan persentase 77,15%. Total nilai pengukuran keseluruhan kriteria adalah 689,61 dari 1000 dimana program studi berada di level *Industry Leader*.

Kata kunci : pengukuran kinerja, *Malcolm Baldrige*, *teknik industri*, level *Industry Leader*, evaluasi diri

ABSTRACT

President University, located in Cikarang, has 14 study programs. The institution concerns to do continuous improvement through the Self Evaluation. This research was done from September 2015 to January 2016 and the aim of this resesarch is to conduct the Industrial Engineering study program performance measurement using *Malcolm Baldrige Education Criteria for Performance Excellence (MBECfPE) 2013-2014*. Based on the result, leadership, strategic planning, customer focus, knowledge measurement, analysis and management, worker focus, operasional focus, and result criteria get the percentage of 65.29%, 76.42%, 74.43%, 69.49%, 70.92%, 67.58%, and 67.28% respectively. The lowest result of sub criteria occurs on senior leadership with 59.93%. Meanwihle, strategy implementation sub criteria achieve the highest percentage of 77.15%. Total criteria measurement is 689.61 of 1000, which means the position of this study program in *Industry Leader* level.

Kata kunci : performance measurement, *Malcolm Baldrige*, *industrial engineering*, *Industry Leader* level, self evaluation

1. Pendahuluan

Pada era perdagangan bebas baik industri produk maupun jasa berlomba-lomba agar dapat bersaing ditengah mulai diterapkannya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada tanggal 31 Desember 2015. Dengan berlakunya MEA arus produk, jasa, tenaga kerja dan modal bebas masuk dari dan ke negara ASEAN. Hal ini memicu persaingan yang semakin ketat diantara para pelaku industri untuk semakin meningkatkan daya saingnya. Sementara itu, menurut Sumihardjo (dalam Masrur, 2011) daya saing merupakan kekuatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok maupun institusi tertentu dalam usahanya menjadi lebih atau unggul dari yang lain.

Dalam upaya meningkatkan mutu program studi, President University terus berusaha untuk meningkatkan peringkat akreditasi seluruh program studi. Peningkatan peringkat akreditasi dilakukan pada berbagai bidang dengan meningkatkan kinerja seluruh komponen perguruan tinggi baik individu tenaga pendidik maupun tenaga kependidikannya, pengelolanya yakni ketua program studi hingga rektor, dan sistem dalam institusi itu sendiri (Santoso, 2013).

Pengukuran kinerja perlu dilakukan agar dapat mengevaluasi, mengendalikan, menganggarkan, memotivasi, mempromosikan, menyelenggarakan, mempelajari, dan meningkatkan kinerja (Behn, 2003). Menurut Yuwono, dkk. (2003) dalam Djumadi, (2008), penilaian kinerja didefinisikan sebagai tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada di dalam perusahaan. Hasil pengukuran digunakan sebagai umpan balik pada proses penilaian prestasi kerja dan perumusan strategi yang akan dilakukan. Selain itu, dengan adanya pengukuran kinerja tenaga kerja dapat mengetahui seberapa baik dirinya bekerja jika dibandingkan dengan standar yang ditetapkan oleh institusi. Dengan pengukuran kinerja secara internal, program studi dapat mengevaluasi pencapaian saat ini dan dapat meningkatkan kinerjanya.

Salah satu metode pengukuran kinerja yang dipakai dalam penelitian ini *Malcolm Baldrige Education Criteria for Performance Excellence (MBECfPE)*. Metode ini telah digunakan oleh sekitar 100 organisasi di seluruh dunia (NIST:2013). MBECfPE memotret kondisi suatu organisasi dengan menggunakan 7 (tujuh) kriteria yaitu: kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, pengukuran, analisis dan manajemen informasi dan pengetahuan, fokus tenaga Kerja, fokus Operasi, dan Hasil-hasil.

Menurut Striteska dkk (2012), MBECfPE memiliki keunggulan seperti berdasarkan pengukuran hasil (450/1000), berdasarkan kategori kinerja (*best practices*), pemenang award menjadi “model organizations”, biaya yang efektif untuk mendapatkan umpan balik yang berharga dan berbasis resiko masa depan. Sedangkan kelemahannya adalah tidak terlalu membahas teknik, tidak menunjukkan tingkat kematangan/ kapabilitas, dan dijalankan oleh sebagian besar relawan 80% organisasi tidak divisitasi. Metode pengukuran kinerja yang lain seperti *Balanced Score Card (BSC)* yang memiliki kekuatan seperti mengadopsi kejelasan visi dan misi, pengawasan yang konsisten terhadap strategi, fokus terhadap strategi, dalam lingkungan persaingan bisnis, lintas disiplin dan hirarki dalam proses komunikasi, Pengukuran kinerja yang terintegrasi untuk tujuan operasional, dan Hubungan sebab akibat sebagai alat untuk manajemen. Sedangkan kelemahannya adalah Tidak mencerminkan kepentingan dari seluruh *stakeholders*, Kurangnya komitmen jangka panjang dan kepemimpinan untuk manajemen, terlalu banyak atau terlalu sedikit pengembangan metrik yang dicapai, Kurangnya kesadaran karyawan atau kesalahan berkomunikasi kepada seluruh karyawan, dibuat sebagai alat kontrol bukan sebagai alat pengembangan dan tidak ada hubungan kuantifikasi, dan *benchmarking* yang tidak sesuai.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Perancangan Alat Ukur dan Sistem Penilaian

Kuesioner yang dibuat merupakan hasil penyesuaian kuesioner MBECfPE yang terbagi menjadi item-item kriteria proses (kriteria 1-6) dan kriteria hasil (kriteria 7). Sistem penilaian menggunakan kriteria skor yang telah ditetapkan MBECfPE. Penilaian item ini menggunakan metode *Approach, Deployment, Learning* dan *Integration (ADLI)* untuk kriteria proses dan *Level, Trend, Comparisons, Integration (LeCTI)* untuk kriteria hasil. Contoh kuesioner dan panduan penilaian skor kriteria dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2 di bawah ini:

Tabel 1 Contoh Kuesioner MBECfPE

Kriteria	Skor			
	A	D	L	I
1. Kepemimpinan				
1.1 Kepemimpinan Senior: Bagaimana Para Pemimpin Senior memimpin?				
a) Visi, nilai-nilai, dan misi				
1) Visi dan Nilai-nilai				
(a) Bagaimana para pemimpin senior dalam menetapkan visi dan nilai-nilai organisasi Anda?				
(b) Bagaimana para pemimpin senior mendiseminasikan visi dan nilai-nilai melalui sistem kepemimpinan terhadap stakeholders sesuai dengan tujuan organisasi; tenaga kerja, mitra kerja, mahasiswa, pengguna, dan para pemangku kepentingan lainnya?				
(c) Bagaimana para pemimpin senior melakukan langkah-langkah yang mencerminkan nilai organisasi?				
2) Menggalakkan Perilaku Hukum dan Etika				
(a) Bagaimana para pemimpin senior dalam menunjukkan komitmen mereka terhadap perilaku hukum dan etika?				
...				

Tabel 2 Panduan Penilaian Skor Kriteria Proses (Kriteria 1-6)

Skor	Keterangan	
0% atau 5%	A D L I	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada pendekatan sistematis terhadap persyaratan, informasi bersifat anekdotal - Sebaran pendekatan sistematis sedikit atau tidak ada - Tidak ditemukan orientasi terhadap perbaikan, merupakan reaksi terhadap masalah-masalah. - Tidak ditemukan keselarasan organisasi, individu atau unit beroperasi sendiri-sendiri
10%, 5%, 20%, atau 25%	A D L I	<ul style="list-style-type: none"> - Memenuhi persyaratan awal pendekatan sistematis - Pendekatan sistem masih pada tahap awal pada sebagian banyak unit dan menghambat kemajuan untuk mencapai persyaratan dasar - Tahap awal pada sebuah transisi dari reaksi terhadap masalah-masalah menjadi secara umum berorientasi terhadap perbaikan. - Pendekatan sesuai dengan area atau pekerjaan lain dimana sebagian besar dicapai melalui pemecahan masalah bersama
...		...

Sumber: MBECfPE 2013-2014 halaman 32-33

Bobot nilai per kriteria dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Skoring MBECfPE

No	Kriteria	Bobot	Persentase
1	Kepemimpinan	120	12.0%
2	Perencanaan Strategis	85	8.5%
3	Fokus Pelanggan	85	8.5%
4	Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan	90	9.0%
5	Fokus Tenaga kerja	85	8.5%
6	Fokus Operasi	85	8.5%
7	Hasil	450	45.0%
Total		1000	100%

Sumber : MBECfPE halaman 3

2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai pada bulan September 2015. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga jenis data sebagai berikut:

- 1) Data yang didapat dari berbagai unit terkait dengan program studi sesuai dengan yang ditunjukkan pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Sumber Data dan Informasi

No.	Jenis Data	Sumber Data (Departemen)
1	SK Pendirian Program Studi	PDDIPT
2	Surat Keputusan izin operasional	PDDIPT
3	Ijazah dosen dan staf	HRD
4	SAP dan silabus	Program Studi
5	Surat Haki	PDDIPT
6	Etika Dosen dan staf	Legal
7	Dokumen mengenai penjaminan mutu	SPMI
8	Masukkan dari dosen, mahasiswa, alumni, dan user pembelajaran	ICC, Program Studi
9	SK Yudisium	BAA
10	Jenis pelayanan kepada mahasiswa	BK, Asrama
11	Kuesioner kinerja lulusan oleh pihak pengguna	ICC/ Student Affair, Program Studi
12	Kegiatan alumni	ICC/ Student Affair, Fakultas
13	Bukti beban kerja dosen	Program Studi
14	Kegiatan dosen tetap dalam seminar	Program Studi
15	Pencapaian hibah	Program Studi
16	Anggota organisasi profesi	Program Studi
17	Curriculum Review	Program Studi
18	Notulen rapat atau bukti keterlibatan Program Studi didalam perencanaan anggaran dan pengelolaan	Program Studi

No.	Jenis Data	Sumber Data (Departemen)
	dana.	
19	Rekap hasil penelitian	LRPM
20	Rekap pengabdian kepada masyarakat	LRPM
21	Dokumen kegiatan kerjasama	KUI

- 2) Data hasil akreditasi program studi Teknik Industri wilayah Kopertis 3 dan 4 seperti yang terlihat pada Tabel 5.

Akreditasi menjadi salah satu tolok ukur jaminan mutu yang diukur dan dievaluasi sesuai standar mutu yang ditetapkan oleh BAN-PT. Berbagai perusahaan baik negeri maupun swasta mulai menerapkan peringkat akreditasi program studi sebagai salah satu persyaratan administratif, sehingga peringkat akreditasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemilihan tempat kuliah bagi calon mahasiswa. Selain faktor tersebut ada berbagai faktor yang mempengaruhi mahasiswa untuk memilih program studi seperti; biaya, beasiswa, teman, orang tua, istitusi, dan prospek lulusan (Jannah, 2013).

Data peringkat akreditasi program studi S1 Teknik Industri di lingkungan Kopertis 3 dan 4 dirangkum pada tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5 Data Peringkat Akreditasi Program Studi S1 Teknik Industri di Lingkungan Kopertis 3 dan 4

Peringkat Akreditasi	Kopertis 3	Kopertis 4	Total
A	2	5	7
B	12	11	23
C	17	28	45
		Total	75

- 3) Hasil kuesioner menggunakan kriteria MBCfPE dengan responden Dekan dan Ketua Progam Studi
 4) Data ketiga adalah data dan informasi yang di dapat melalui wawancara dengan pejabat struktural Dekan, program studi, dan tenaga kependidikan.

2.3 Analisis Data

Setiap kriteria memiliki sub kriteria yang dijabarkan di dalam beberapa item pertanyaan. Perhitungan skor dilakukan dengan cara menghitung rata-rata item terlebih dahulu. Setelah itu, dilanjutkan dengan perhitungan sub kriteria, dan terakhir perhitungan nilai per kriteria. Rata-rata presentase kriteria menggambarkan dimana level kinerja per kriteria berada.

Nilai item terendah tiap kriteria menjadi kelemahan yang akan diprioritaskan untuk diperbaiki. Sedangkan nilai item tertinggi dari setiap kriteria menjadi unggulan program studi dan untuk ditingkatkan. Data pendukung dari berbagai unit dijadikan pembanding. Hasil skor yang ada, dapat menggambarkan kelemahan dan kekuatan program studi baik per kriteria maupun keseluruhan untuk dijadikan pertimbangan dalam menyusun strategi dalam mencapai tujuan program studi. Selain itu, skor keseluruhan dari penilaian kinerja akan dibandingkan dengan *Scoring Band Descriptor* dan *Baldrige Assesment* untuk mengetahui dimana posisi band level kinerja program studi berada.

2.4 Rekomendasi Perbaikan

Evaluasi diri program studi dapat dilakukan dengan menggunakan Skoring MBECfPE dengan mempertimbangkan resiko masa depan dan menghasilkan prioritas rekomendasi strategi untuk pengembangan program studi S1 Teknik Industri pada waktu yang akan datang.

3. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini merupakan hasil skor MBECfPE secara keseluruhan:

Tabel 6 Penilaian Kinerja Menggunakan MBECfPE

No	Kriteria	Bobot Maks.	Persentase Skor	Skor
1	Kepemimpinan	120	65,29	78,34

1.1	Kepemimpinan senior	70	59,93	41,95
1.2	Tata kelola dan tanggung jawab sosial	50	72,79	36,40
2	Perencanaan Strategis	85	76,42	64,96
2.1	Pembangunan strategi	45	75,60	30,24
2.2	Implementasi strategi	40	77,15	34,72
3	Fokus pelanggan	85	74,43	63,26
3.1	Suara pelanggan	40	73,94	29,58
3.2	Keterlibatan pelanggan	45	74,86	33,69
4	Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan	90	69,49	62,54
4.1	Pengukuran, analisis, dan peningkatan kinerja organisasi	45	67,41	30,34
4.2	Manajemen pengetahuan, Informasi dan teknologi	45	71,56	32,20
5	Fokus tenaga kerja	85	70,92	60,28
5.1	Lingkungan kerja	40	73,36	29,34
5.2	Keterlibatan tenaga kerja	45	68,75	30,94
6	Fokus Operasi	85	67,58	57,44
6.1	Proses kerja	45	70,03	31,52
6.2	Efektivitas operasional	40	64,81	25,93
7	Hasil	450	67,28	302,78
7.1	Pembelajaran dan hasil proses pembelajaran	120	60,00	72,00
7.2	Hasil -Fokus pelanggan	85	69,38	58,97
7.3	Hasil- Fokus tenaga kerja	85	66,25	56,31
7.4	Hasil- Kepemimpinan dan tata kelola	80	70,63	56,50
7.5	Hasil- Anggaran, keuangan dan pasar	80	73,75	59,00
Total Nilai		1000		689,61

Total skor kategori proses = 386,83

Organisasi telah memperlihatkan pendekatan yang diperbaiki, responsif terhadap beberapa persyaratan kriteria. Pendekatan ini bercirikan kunci pengukuran, sebaran yang baik, dan adanya bukti inovasi pada sebagian besar area. Pembelajaran organisasi termasuk inovasi dan *sharing of best practices* merupakan alat manajemen, dan pendekatan terintegrasi terhadap kebutuhan organisasi saat ini dan kebutuhan untuk masa yang akan datang.

Total Skor untuk kategori Hasil = 302,78

Hasil menunjukkan sebagian besar kunci pelanggan/ *stakeholder*, pasar dan persyaratan proses sama baiknya dengan banyak persyaratan rencana aksi. Hasil menunjukkan tren yang menguntungkan pada sebagian besar area penting terhadap persyaratan kriteria dan pemenuhan misi organisasi.

Total Skor Keseluruhan Kategori = 689,61

Total keseluruhan kategori jika dibandingkan dengan *Baldrige Assesment* dari Indonesia Quality Award Foundation, maka program studi Teknik Industri President University berada pada level *Industry Leader* dimana secara keseluruhan kinerja organisasi mulai masuk ke daerah awal *Excellent*.

Tabel 6. Strategi Perbaikan

No	Kriteria	Nilai item terendah	Strategi Perbaikan
1	Kepemimpinan	1. Bagaimana para pemimpin senior melakukan langkah-langkah yang mencerminkan nilai organisasi?	1. Pembuatan SOP Pembuatan Visi dan Misi mulai dari level universitas sampai kepada level program studi. 2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran diselaraskan dengan isu internal dan eksternal serta mempertimbangkan resiko masa depan. 3. Penyebaran kuesioner atau survey untuk mengetahui tingkat pemahaman visi dan misi mulai dari level universitas sampai kepada level program studi dan dilakukan dan dievaluasi untuk kemudian ditindak lanjuti secara periodik.
2	Perencanaan Strategis	1. Bagaimana Anda memastikan sumber keuangan dan sumber-sumber lainnya	1. Rencana Strategis dan operasional dibangun berbasis anggaran dan dievaluasi per tahun.

		mendukung pencapaian rencana pada saat dibutuhkan?	
3	Fokus Pelanggan	1. Bagaimana Anda menggunakan sosial media dan teknologi berbasis website dalam mendengarkan pendapat dari mahasiswa dan pelanggan lainnya?	1. Pemanfaatan puis v.2 untuk mendapatkan umpan balik dari mahasiswa dan sosialisasi akan adanya menu untuk <i>alumni and partners</i> yang bertujuan agar alumni dapat berkomunikasi satu dengan lainnya baik untuk <i>networking</i> , penelitian maupun <i>sharing</i> .
4	Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan	1. Bagaimana Anda menggunakan data dan informasi yang dikumpulkan melalui media sosial? 2. Bagaimana Anda memastikan bahwa sistem pengukuran kinerja yang ada dapat merespon dengan cepat atau dapat memprediksi mengenai perubahan organisasi atau eksternal?	1. Penggunaan metode <i>MBECfPE</i> dalam mengisi instrumen ED dikarenakan ada beberapa kesamaan antara kriteria pada <i>MBECfPE</i> dengan standar BAN-PT. 2. Evaluasi Diri/ pengukuran kinerja dilakukan secara periodik dan berkala. 3. Studi mengenai sistem <i>benchmarking</i> terhadap pesaing
5	Fokus tenaga kerja	1. Apa metode penilaian baik formal maupun informal yang digunakan untuk menentukan keterlibatan tenaga kerja, termasuk didalamnya kepuasan tenaga kerja?	1. Melakukan survey kepuasan tenaga kerja baik pendidik maupun tenaga kependidikan.
6	Fokus Operasi	1. Bagaimana Anda mengukur dan mengevaluasi kinerja pemasok Anda?	1. Program studi membuat standar soal untuk ujian saringan masuk.

Tabel 6. Strategi Perbaikan (lanjutan)

No	Kriteria	Nilai item terendah	Strategi Perbaikan
7	Hasil	1. Apa tingkat dan <i>trend</i> Anda saat ini pada kunci pengukuran atau indikator hasil pembelajaran mahasiswa dan kinerja proses yang penting untuk dan secara langsung melayani mahasiswa dan pelanggan lainnya?	1. Kurikulum didesain dengan standar internasional dengan tidak mengabaikan standar nasional dan asosiasi profesi agar dapat bersaing secara global. 2. Resiko penilaian kompetensi yang berbeda oleh tiap dosen diusulkan untuk dibuat standar nilai, misalnya pembuatan panduan skoring untuk persentasi dan kerja sama tim untuk mata kuliah yang menggunakan persentasi sebagai evaluasi hasil pembelajaran. 3. Resiko pencapaian mata kuliah yang berbeda, diusulkan untuk dibuat Berita Acara Perkuliahan (BAP) yang memuat SAP dan harus di tanda tangani oleh perwakilan mahasiswa pada saat pertemuan di kelas. 4. Beberapa proses yang dilakukan oleh program studi seperti <i>tracer study</i> , <i>road map</i> penelitian, pendaftaran HaKI, pendaftaran tenaga pendidik pada Asosiasi profesi, diusulkan untuk di formalkan dalam bentuk <i>quality procedure</i> (prosedur mutu) atau <i>work instruction</i> (instruksi kerja). 5. Orang tua mahasiswa dapat mengakses nilai anaknya dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang ditentukan oleh pihak

			universitas. 6. <i>Costumer satisfaction survey</i> untuk orang tua dapat dilakukan pada saat wisuda digelar.
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. S
impul
an

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian, maka diperoleh hasil penilaian MBCfE pada program studi Teknik Industri untuk 7 kriteria adalah 689,61 dari 1000 dan berada pada level *Industry Leader*. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja organisasi berada pada daerah awal *Excellent*. Penelitian ini juga menghasilkan strategi perbaikan program studi seperti yang tercantum pada Tabel 6.

Daftar Pustaka

1. BAN-PT, *Panduan Pengisian Instrumen Akreditasi S1*, BAN-PT, Jakarta, 2010.
2. BAN-PT, *Pedoman Evaluasi Diri*, BAN-PT, Jakarta, 2010.
3. BAN-PT, Direktori SK Hasil Akreditasi Program Studi, 2015. Diambil dari <http://ban-pt.kemdiknas.go.id/direktori.php> pada tanggal 10 Januari 2016.
4. Behn, D.R., *Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures*. Blackwell Publishing, Public Administration Review, 2003.
5. DIKTI, *Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT) Bidang Akademik*, DIKTI, Jakarta, 2006.
6. Djumadi, A., *Rancangan Balanced Scorecard Sebagai Instrumen Manajemen Strategi Dalam Pengembangan Kinerja Pt Puspeta Agronusa*, Tugas Akhir, Program Sarjana Manajemen Agribisnis, IPB, 2008.
7. Harsono, A.R., dan Arijanto, *Metode Pengukuran Kinerja Fakultas dengan Menggunakan Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Education Criteria)*, Bandung, *Jurnal Itenas Rekayasa Volume XIII No 2 Halaman 66-75*, 2009.
8. IQAF, *Kerangka Kriteria Kinerja Ekselen sebagai Suatu Perspektif Kesisteman*, 2014 diambil dari <http://www.indonesianqualityaward.org/balridge/kerangka-dan-struktur> pada tanggal 27 Januari 2016.
9. Jannah, C., dan Abadyo, *Analisis Korespondensi Untuk Mengetahui Alasan Mahasiswa Memilih Jurusan Di FMIPA Universitas Negeri Malang*, FMIPA, Universitas Negeri Malang, Malang, 2013.
10. Masrur, M., *Langkah-Langkah Strategis Dalam Peningkatan Daya Saing Universitas Menggunakan Teknologi Informasi*, *Jurnal Teknologi Volume 1 No 2 Halaman 81-88*, 2011.
11. NIST, *Education Criteria for Performance Excellence 2013-2014*, NIST, USA, 2013.
12. NIST, *2013 Scoring Band Descriptor*, 2013. Diambil dari http://thepartnershipforexcellence.org/ELRC/2013-14_Scoring_Bands.pdf pada tanggal 27 Januari 2016.
13. Prayitno, dkk, *Pengukuran Performansi Berdasarkan MBCFPE Pada Kategori Proses Perencanaan Strategis Serta Kategori Hasil Item Proses Dan Pembelajaran Siswa Di Perguruan Tinggi X Bandung*, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Volume 2 No 2 Halaman 78-87*, Bandung, 2014.

14. Santoso, D., *Pentingnya Standar Pengelolaan PT Ciptakan Kualitas*, 2013. Diambil dari <http://www.kopertis12.or.id/2013/07/07/pentingnya-standar-pengelolaan-pt-ciptakan-kualitas.html> pada tanggal 20 Januari 2016.
15. Universitas Presiden, *Statuta*, Cikarang, 2013.
16. Universitas Presiden, *Rencana Strategis Universitas Presiden 2015-2020*, Cikarang, 2015.
17. Universitas Presiden, *Rencana Strategis Fakultas Teknik 2015-2020*, Cikarang, 2015.
18. Universitas Presiden, *Rencana Strategis Program Studi Teknik Industri 2015-2020*, Cikarang, 2015.