

**EVALUASI MANAJEMEN MUTU INTERNAL DI PROGRAM STUDI
MENGUNAKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR EDUCATION*
(STUDI KASUS DI EKS-JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN
SENI RUPA FKIP UNS)**



SKRIPSI

Oleh:

RIRIN ROHMA WIJAYANTI

K2512062

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : RIRIN ROHMA WIJAYANTI

NIM : K2512062

Program Studi : Pendidikan Teknik Mesin

menyatakan bahwa skripsi saya berjudul ini “**EVALUASI MANAJEMEN MUTU INTERNAL DI PROGRAM STUDI MENGGUNAKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR EDUCATION* (STUDI KASUS DI EKSKURSI JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI RUPA FKIP UNS)**” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun sumber informasi yang dikutip dari penulis lain disebutkan dalam teks dan tercantum dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Ririn Rohma Wijayanti

**EVALUASI MANAJEMEN MUTU INTERNAL DI PROGRAM STUDI
MENGUNAKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR EDUCATION*
(STUDI KASUS DI EKS-JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN
SENI RUPA FKIP UNS)**

Oleh:

**RIRIN ROHMA WIJAYANTI
K2512062**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Teknik Mesin**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2016

iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Ririn Rohma Wijayanti
NIM : K2512062
Judul Skripsi : Evaluasi Manajemen Mutu Internal di Program Studi
Menggunakan *Malcolm Baldrige Criteria for Education*
(Studi Kasus Di Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni
Rupa Fkip UNS)

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Univesitas Sebelas Maret Surakarta.

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Suharno, S.T., M.T.
NIP. 19710603 200604 1 001

Dr. Eng. Nyenyep S. W., M. T.
NIP. 19730315 199512 2 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ririn Rohma Wijayanti
NIM : K2512062
Judul Skripsi : Evaluasi Manajemen Mutu Internal di Program Studi Menggunakan *Malcolm Baldrige Criteria for Education* (Studi Kasus di Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni Rupa FKIP UNS)

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Skripsi telah direvisi sesuai balikan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Danar Susilo W, ST., M.Eng.
Sekretaris	: Ir. Husin Bugis, M. Si.
Anggota I	: Dr. Suharno, ST., MT.
Anggota II	: Dr. Eng. Nyenyep SW, ST., MT.

Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Teknik Mesin pada

Hari :

Tanggal :

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan Universitas Sebelas Maret,

Kepala Program Studi
Pendidikan Teknik Mesin,

Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd.
NIP. 19610124 198702 1 001

Dr. Suharno, S.T., M.T.
NIP. 19710603 200604 1 001

ABSTRAK

Ririn Rohma Wijayanti. K2512062. **EVALUASI MANAJEMEN MUTU INTERNAL DI PROGRAM STUDI MENGGUNAKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR EDUCATION* (STUDI KASUS DI EKS-JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI RUPA FKIP UNS)**. Skripsi, Surakarta : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Juni 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kinerja pada masing-masing Program Studi di Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni Rupa FKIP UNS, menggunakan *Malcolm Balgride Criteria*. (2) Mengetahui posisi/rangking masing-masing Program Studi di Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni Rupa FKIP UNS, dengan *Malcolm Balgride Criteria*. (3) Mengetahui kinerja apa saja yang harus ditingkatkan pada masing-masing Program Studi Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni Rupa FKIP UNS, ditinjau dari hasil pengukuran dengan menggunakan *Malcolm Balgride Criteria*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen program studi Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni Rupa FKIP UNS yang masuk kriteria. Sampel yang terpilih adalah 5 dosen Pendidikan Seni Rupa, 4 dosen Pendidikan Bahasa Indonesia, 3 dosen Pendidikan Bahasa Inggris, 5 dosen Pendidikan Bahasa Jawa. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif guna mendeskripsikan hasil dari analisis kuantitatif yang telah dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *pertama*, menurut hasil penilaian kinerja menggunakan *MBCfE*, Program Studi Seni Rupa dan Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa FKIP UNS menempati peringkat *Benchmark Leader*, sedangkan Program Studi Bahasa Indonesia dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris menempati peringkat *Industry Leader*. *Kedua*, posisi/rangking yang diperoleh masing-masing program studi yaitu Pendidikan Bahasa Jawa 819; Pendidikan Seni Rupa 789; Pendidikan Bahasa Indonesia 751; dan Pendidikan Bahasa Inggris 704. *Ketiga*, saran yang dapat diberikan kepada masing-masing Program Studi adalah (1) Pendidikan Seni Rupa harus lebih meningkatkan kinerjanya pada manajemen proses dan hasil-hasil kegiatan pendidikan; (2) Pendidikan Bahasa Indonesia harus lebih meningkatkan kinerja pada pengembangan inovasi desain pengujian produk/jasa baru; (3) Pendidikan Bahasa Inggris harus lebih meningkatkan kinerja pada hasil-hasil kegiatan pendidikan karena belum ada pembanding dengan kompetitor; 4) Pendidikan Bahasa Jawa harus lebih meningkatkan kinerja pada kriteria fokus pelanggan.

Kata Kunci: *MBCfE*, *malcolm baldrige*, manajemen mutu, penilaian kinerja, kinerja program studi

ABSTRACT

Ririn Rohma Wijayanti. K2512062. EVALUATION OF INTERNAL QUALITY MANAGEMENT IN THE STUDIES PROGRAM USING MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR EDUCATION (CASE STUDY IN EX-DEPARTMENT LANGUAGE AND ART EDUCATION OF TEACHER TRAINING AND EDUCATION FACULTY UNS). Mini Thesis, Surakarta: Teacher Training and Education Faculty of Sebelas Maret University, June 2016.

This research aims are to: (1) Know the performance of each Study Program in Ex-Department Language and Arts Education of Teacher Training and Education Faculty UNS, using Malcolm Baldrige Criteria. (2) Determine the position / rank of each study program in Ex-Department Language and Arts Education of Teacher Training and Education Faculty UNS, with Malcolm Baldrige Criteria. (3) Know the performance of what should be improved on each Study Program in Ex-Department Language and Arts Education of Teacher Training and Education Faculty UNS, in terms of the measurement results using Malcolm Baldrige Criteria.

The population in this research is all lecturers in Ex-Department Language and Arts Education of Teacher Training and Education Faculty UNS. The selected samples are 5 lecturers in Arts Education, 4 lecturers in Indonesian Education, 3 lecturers in English Education, 5 lecturers Java Language Education. The technique to have taken sample was used purposive sampling. This study uses a quantitative method with descriptive approach. The collection of data carried out by using questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis using descriptive analysis to describe the results of a quantitative analysis that has been done.

The results showed that, first, according to the results of performance appraisal using MBCfE. The Art Education Study Program and Javanese Education Study Program of Teacher Training and Education Faculty UNS on the Benchmark Leader ranks, while the Indonesian and English Education Study Program on the Industry Leader ranks. Second, the position / ranking obtained by each study program are: the Javanese Education is 819; the Arts Education is 789; the Indonesian Education is 751; and the English Education is 704. Third, the advice can be given to each Study Program are (1) Arts Education should further improve the performance on management process and the results of educational activities; (2) Indonesian Education should further improve the performance on the design innovation development testing new product / service; (3) English Education should further improve performance on the results of educational activities because there is no comparison with competitors; 4) Javanese Education should further improve performance on criteria of customer focus.

Keywords: *MBCfE, malcolm baldrige, quality management, performance assessment, performance study program*

MOTTO

Sesungguhnya kepunyaan Allah-lah kerajaan langit dan bumi.
Dia menghidupkan dan mematikan. Dan sekali-kali tidak ada pelindung dan penolong bagimu selain Allah. (QS. At-Taubah: 115-116)

Setiap manusia melakukan kesalahan
dan sebaik-baik orang yang bersalah adalah orang yang bertaubat. (HR. Muslim: 2749)

Seandainya dunia ini senilai sayap seekor nyamuk, di sisi Allah,
pastilah Dia tidak akan memberi minum setetes air dunia pun kepada orang kafir. (HR. At-Tirmidzi)

Segala yang di dunia ini adalah kesemuan, jadi tinggalkan kesemuan dan carilah kepastian. (Ririn Rohma Wijayanti: 2016)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak Sadimin dan ibu Seneng Rahayu

“Bapak, jika bukan karena peluhmu aku tidak akan menjadi seperti sekarang ini, Ibu, karena kasih sayang dan pengabdianmu aku merasa ringan berjalan diantara orang-orang yang ada disekitarku. Aku berharap Allah memberikan umur yang panjang untuk kalian juga kemudahan dalam perjalananku, agar aku bisa bangga karena telah membuat kalian tersenyum karenaku”

Ratih Tri Wijayanti, Emania Susanti dan Andriana Sulistiyowati

“Jazakumullahu khoiron katsir, terimakasih banyak saudara-saudariku karena selalu membantu dan memberikan dorongan untukku agar selalu bisa memperbaiki diri disaat yang terpuruk sekalipun”

Dwi Retno Safitri, Nur Indah LMS, Lusya Wahyu P, Eda Surya BP, dan Aji Wibowo

“Terimakasih banyak atas segala motivasi dan waktu yang sudah kalian berikan. Kita akan selalu berjuang bersama-sama hingga tetes darah penghabisan.”

Afifah

“Jika aku tidak bertemu denganmu, pasti aku akan sangat kesepian dan tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhirku ini. Jazakillahu khoir Afif.”

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EVALUASI MANAJEMEN MUTU INTERNAL DI PROGRAM STUDI MENGGUNAKAN *MALCOLM BALDRIGE CRITERIA FOR EDUCATION* (STUDI KASUS DI EKS-JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI RUPA FKIP UNS)”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan izin penelitian.
2. Bapak Dr. Suharno, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dan Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Eng. Nyenyep S. W., M. T., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan staf prodi Pendidikan Seni Rupa, Pendidikan Bahasa Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris dan Pendidikan Bahasa Jawa, yang telah bersedia menjadi responden dalam pelaksanaan penelitian ini.
5. Teman-teman Pendidikan Teknik Mesin angkatan 2012 yang selalu memberikan motivasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan melancarkan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi yang telah dikerjakan ini masih jauh dari kesempurnaan maka penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT berkenan menerima amal bakti yang diabdikan oleh kita semua. Aamiin.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Evaluasi	8
a. Pengertian Evaluasi	8
b. Manfaat dan Tujuan dari Evaluasi	10
c. Fungsi Evaluasi	11
d. Prinsip Evaluasi	12
2. Manajemen Mutu Internal	15

a. Manajemen	15
b. Mutu	16
c. Manajemen Mutu Internal	18
3. Pendidikan Tinggi dan Program Studi	19
a. Pendidikan Tinggi	19
b. Program Studi	22
1) Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	23
2) Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	26
3) Program Studi Pendidikan Seni Rupa	29
4) Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	32
4. <i>Malcolm Baldrige Criteria for Education</i>	35
a. Pengertian <i>MBNQA</i> dan <i>Baldrige Assessment</i>	35
b. Sejarah <i>MBNQA</i>	35
c. Konsep <i>Baldrige Assessment</i>	37
d. Tujuan <i>Baldrige Assessment</i>	39
e. Fungsi <i>Baldrige Assessment</i>	40
f. Tujuh Kriteria atau Pilar Malcom Baldrige	41
B. Kerangka Berpikir	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Tempat dan Waktu Penelitian	61
B. Desain Penelitian	61
C. Populasi dan Sampel	64
D. Teknik Pengambilan Sampel	64
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	69
F. Teknik Pengumpulan Data	65
G. Teknik Analisis Data	66
H. Prosedur Penelitian	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Hasil Penelitian	71
1. Deskripsi Data	71
a. Deskripsi Lokasi Penelitian	71

b. Deskripsi Temuan Penelitian	72
2. Hasil Uji Persyaratan Analisis	74
3. Hasil Uji Instrumen	76
a. Pendidikan Seni Rupa	76
b. Pendidikan Bahasa Indonesia	91
c. Pendidikan Bahasa Inggris	107
d. Pendidikan Bahasa Jawa	121
B. Pembahasan	135
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	158
A. Simpulan	158
B. Implikasi	159
C. Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN	167

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Diagram <i>Framework</i> Hubungan Tujuh Kriteria <i>Malcolm Baldrige</i>	41
Gambar 2.2. Bagan Kerangka Berpikir Penelitian	60
Gambar 3.1. Bagan Desain Penelitian	63
Gambar 4.1. Histogram Hubungan Antara Pencapaian Kinerja Program Studi Seni Rupa Berdasarkan Kriteria <i>MBCfE</i>	140
Gambar 4.2. Histogram Hubungan Antara Pencapaian Kinerja Program Studi Bahasa Indonesia Berdasarkan Kriteria <i>MBCfE</i>	145
Gambar 4.3. Histogram Hubungan Antara Pencapaian Kinerja Program Studi Bahasa Inggris Berdasarkan Kriteria <i>MBCfE</i>	150
Gambar 4.4. Histogram Hubungan Antara Pencapaian Kinerja Program Studi Bahasa Jawa Berdasarkan Kriteria <i>MBCfE</i>	155
Gambar 4.5. Histogram Hasil Uji Instrumen Menggunakan Kriteria <i>MBCfE</i> pada Program Studi di Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni	156

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1.	Poin Nilai <i>MBCfPE</i> Kriteria Bisnis	50
Tabel 2.2.	Level dan Skor <i>MBCfPE</i>	50
Tabel 2.3.	Faktor Evaluasi Proses	51
Tabel 2.4.	Evaluasi Hasil	52
Tabel 2.5.	Petunjuk Penilaian Proses	53
Tabel 2.6.	Petunjuk Penilaian Hasil	55
Tabel 2.7.	Kriteria Organisasi Berdasarkan <i>Baldrige Assessment</i>	56
Tabel 3.1.	Tabel Mencari Rata-rata <i>Item</i> Tiap Kriteria pada Program Studi	66
Tabel 3.2.	Tabel Hasil Perhitungan Tiap Kriteria <i>MBCfE</i> pada Masing-masing Program Studi	67
Tabel 3.3.	Tabel Total Hasil Perhitungan Kinerja Program Studi Menggunakan <i>MBCfE</i>	67
Tabel 3.4.	Tabel Hasil Perhitungan <i>Malcolm Baldrige</i>	68
Tabel 4.1.	Akreditasi Program Studi di Eks-Jurusan PBS FKIP UNS	71
Tabel 4.2.	Tabel Hasil Perhitungan <i>Malcolm Baldrige</i>	73
Tabel 4.3.	Hasil Perhitungan Kriteria Kepemimpinan pada Program Studi Pendidikan Seni Rupa	76
Tabel 4.4.	Hasil Perhitungan Kriteria Perencanaan Strategis pada Program Studi Pendidikan Seni Rupa	78
Tabel 4.5.	Hasil Perhitungan Kriteria Fokus Pelanggan pada Program Studi Pendidikan Seni Rupa	80
Tabel 4.6.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Informasi dan Analisis pada Program Studi Seni Rupa	83
Tabel 4.7.	Hasil Perhitungan Kriteria Sumber Daya Manusia pada Program Studi Pendidikan Seni Rupa	84
Tabel 4.8.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Proses pada Program Studi Pendidikan Seni Rupa	87

Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan Kriteria Penilaian Hasil Kegiatan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Seni Rupa	89
Tabel 4.10.	Total Hasil Perhitungan Kinerja Pendidikan Seni Rupa Menggunakan <i>MBCfE</i>	90
Tabel 4.11.	Hasil Perhitungan Kriteria Kepemimpinan pada Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	91
Tabel 4.12.	Hasil Perhitungan Kriteria Perencanaan Strategis pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	93
Tabel 4.13.	Hasil Perhitungan Kriteria Fokus Pelanggan pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	95
Tabel 4.14.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Informasi dan Analisis pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	97
Tabel 4.15.	Hasil Perhitungan Kriteria Sumber Daya Manusia pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	99
Tabel 4.16.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Proses pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	102
Tabel 4.17.	Hasil Perhitungan Kriteria Penilaian Hasil Kegiatan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia	104
Tabel 4.18.	Total Hasil Perhitungan Kinerja Pendidikan Bahasa Indonesia Menggunakan <i>MBCfE</i>	106
Tabel 4.19.	Hasil Perhitungan Kriteria Kepemimpinan pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	107
Tabel 4.20.	Hasil Perhitungan Kriteria Perencanaan Strategis pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	109
Tabel 4.21.	Hasil Perhitungan Kriteria Fokus Pelanggan pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	110
Tabel 4.22.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Informasi dan Analisis pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	113
Tabel 4.23.	Hasil Perhitungan Kriteria Sumber Daya Manusia pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	114

Tabel 4.24.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Proses pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris	117
Tabel 4.25.	Hasil Perhitungan Kriteria Penilaian Hasil Kegiatan Pendidikan pada Pendidikan Bahasa Inggris	119
Tabel 4.26.	Total Hasil Perhitungan Kinerja Pendidikan Bahasa Inggris	120
Tabel 4.27.	Hasil Perhitungan Kriteria Kepemimpinan pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	121
Tabel 4.28.	Hasil Perhitungan Kriteria Perencanaan Strategis pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	123
Tabel 4.29.	Hasil Perhitungan Kriteria Fokus Pelanggan pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	124
Tabel 4.30.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Informasi dan Analisis pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	127
Tabel 4.31.	Hasil Perhitungan Kriteria Sumber Daya Manusia pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	129
Tabel 4.32.	Hasil Perhitungan Kriteria Manajemen Proses pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	131
Tabel 4.33.	Hasil Perhitungan Kriteria Penilaian Hasil Kegiatan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa	133
Tabel 4.34.	Total Hasil Perhitungan Kinerja Pendidikan Bahasa Jawa Menggunakan <i>MBCfE</i>	134
Tabel 4.35.	Hasil Perhitungan Tujuh Kriteria <i>MBCfE</i> pada Program Studi Pendidikan Seni Rupa FKIP UNS	135
Tabel 4.36.	Hasil Perhitungan Tujuh Kriteria <i>MBCfE</i> pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia FKIP UNS	140
Tabel 4.37.	Hasil Perhitungan Tujuh Kriteria <i>MBCfE</i> pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris FKIP UNS	146
Tabel 4.38.	Hasil Perhitungan Tujuh Kriteria <i>MBCfE</i> pada Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa FKIP UNS	151
Tabel 4.39.	Rekapitulasi Data Hasil Uji Instrumen di Seluruh Program Studi Pada Eks-Jurusan PBS FKIP UNS	156

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	167
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	168
Lampiran 3. Data Hasil Penelitian Evaluasi Manajemen Mutu Internal di Program Studi Menggunakan <i>Malcolm Baldrige Criteria for Education</i> Studi Kasus Di Eks-Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni Rupa FKIP UNS	203
Lampiran 4. Surat Izin Penyusunan Skripsi	237
Lampiran 5. Surat Izin Melaksanakan Penelitian	238