PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* PENETAPAN KEBUTUHAN DAN HARAPAN SISWA TERHADAP SARANA PENUNJANG PADA SMK TELKOM BANDUNG

[1]Endah Dwi Febriany, [2]Luciana Andrawina, [3]Wiyono.

[1,2,3]Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

[1]endahdwifebriany@student.telkomuniversity.ac.id, 2luciana@telkomuniversity.ac.id, 3wiyono@telkomuniversity.ac.id

Abstrak - Siswa sebagai pelanggan merupakan salah satu *interested parties* yang sangat berpengaruh bagi SMK Telkom karena mereka berinteraksi langsung dengan layanan yang diberikan. Menentukan kebutuhan dan harapan serta dapat mencapai kepuasan konsumen merupakan kunci pencapaian tujuan organisasi, jika tidak dilakukan maka tujuan oragnisasi tidak dapat tercapai secara maksimal, oleh karena itu proses ini penting bagi SMK Telkom. Dalam pelaksanaan penetapan kebutuhan dan harapan siswa masih terdapat kendala karena kurangnya pengetahuan dan informasi akan kebutuhan dan harapan siswa secara spesifik.

Penyelesaian masalah dari penelitian ini menggunakan metode SECI yang didukung oleh analisis gap *service quality (servqual), requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2, dan teori siklus pengololaan *knowledge management*. Metode SECI (*socialization, externalization, combination, internalization*) digunakan untuk mendapatkan informasi yang berupa *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* dalam memahami kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang. Analisis gap *servqual* dalam pengolahan data dilakukan untuk mengetahui gap yang terjadi antara layanan yang telah di berikan dengan harapan siswa. ISO 9001:2015 klausul 4.2 merupakan informasi mengenai persyaratan dalam memahami kebutuhan dan harapan pihak terkait.

Hasil dari penelitian ini merupakan rancangan *standard operating procedure* menetapkan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang di SMK Telkom Bandung sebagai panduan dalam melaksanakan penetapan kebutuhan dan harapan siswa berdasarkan survei kepuasan. Rancangan *standard operating procedure* telah disesuaikan dengan siklus pengelolaan *knowledge* agar pengetahuan yang didapat tetap dimiliki organisasi. SOP ini dapat dijadikan panduan SMK Telkom Bandung dalam mmenetapkan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang.

Kata Kunci : Kebutuhan, Harapan, ISO 9001:2015, *SECI*, SERVQUAL, Siklus Pengelolaan *Knowledge*, SOP

Abstract *- Students as customers are one of the interested parties who are very influential for SMK Telkom because they interact directly with the services provided. Determining needs and expectations and achieving customer satisfaction is a key achievement of organizational goals, if not done then the goal of oragnisasi can not be reached maximally, therefore this process is important for SMK Telkom. In the implementation of the determination of needs and expectations of students there are still constraints due to lack of knowledge and information about the needs and expectations of students in specific.*

Problem solving from this research using SECI method supported by gap service quality (servqual), requirement of ISO 9001: 2015 clause 4.2, and theory of knowledge management cycle. SECI method (socialization, externalization, combination, internalization) is used to obtain information in the form of tacit knowledge and explicit knowledge in understanding the needs and expectations of students on supporting facilities. Analysis of gap servqual in data processing is done to know the gap that occurred between services that have been provided with student expectations. ISO 9001: 2015 clause 4.2 is information about the requirements in understanding the needs and expectations of the parties concerned.

The result of this study is the standard operating procedure design to determine the needs and expectations of students on supporting facilities in SMK Telkom Bandung as a guide in implementing the needs and expectations of students based on satisfaction survey. The standard operating procedure design has been adapted to the knowledge management cycle so that the knowledge gained is owned by the organization. This SOP can be used as a guide SMK Telkom Bandung in mmenentukan needs and expectations of students to supporting facilities.

Keywords: Needs, Expectations, ISO 9001: 2015, SECI, SERVQUAL, Knowledge Management Cycle, SOP

1. Pendahuluan

Proses bisnis diperlukan untuk membantu kelancaran, performa dan kesuksesan organisasi. Pengelolaan proses bisnis yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas untuk menghasilkan kualitas sesuai keinginan organisasi. Kualitas merupakan upaya organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan melalui produk maupun jasa ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Kotler, 2005). ISO (*International Organization for Standarization*) 9001 merupakan suatu organisasi internasional yang bertindak dalam pembuatan standar internasional tentang sistem menejemen mutu yang berguna untuk meningkatkan kualitas dalam suatu organisasi. ISO 9001:2015 mensyaratkan agar informasi terdokumentasi yang membuktikan kompetensi disimpan dengan baik. Informasi terdokumentasi ini dapat dalam bentuk prosedur, instruksi kerja dan lain-lain. Dalam upaya penerapan ISO 9001:2015 tak lepas dari permintaan pelanggan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Sebagai salah satu organisasi yang menerapkan ISO 9001, SMK Telkom Bandung memiliki kendala dalam penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana di luar kegiatan belajar mengajar sehingga tingkat kepuasan siswa rendah. Kebutuhan merupakan dasar dari harapan, dimana kebutuhan terkadang sulit untuk di terjemahkan dan cenderung tidak disadari (Chiu dan Lin, 2004), berbeda dengan harapan yang lebih sadar, mudah diterjemahkan dan spesifik (Schneider dan Bowen, 1995). Permasalahan yang di hadapi SMK Telkom Bandung ini timbul karena kurangnya kemampuan dalam menciptakan dan mengelola pengetahuan berdasarkan informasi yang ada. Menciptakan pengetahuan dapat dilakukan dengan proses *knowledge creation* atau lebih dikenal dengan metode SECI (Nonaka, 1995). Sedangkan dalam mengelola pengetahuan dapat dilakukan denga siklus pengelolaan *knowledge* (Dalkir,2005). Adapun pendukung dalam mengelola pengetahuan, yaitu dengan SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL merupakan cara utama untuk mengukur presepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Shekarchizadeh, 2011). Dengan demikian, pada penelitian ini dilakukan penyusunan rancangan SOP penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana di luar kegiatan belajar mengajar yang sesuai dengan requirement ISO 9001:2015 klausul 4.2 menggunakan metode SECI serta mempertimbangkan siklus pengelolaan *knowledge*.

2. Dasar Teori

ISO 9001 adalah standar internasional terdiri dari beberapa *requirement* untuk sistem manajemen mutu organisasi. Setelah mengalami beberapa kali pengembangan, pada tahun 2015 dikeluarkan versi terbaru yaitu ISO 9001:2015. Pada ISO 9001:2015 terdapat persyaratan baru dalam memahapi kebutuhan dan harapan *interested parties* pada klausul 4.2. Memahami kebutuhan dan harapan merupakan syarat mutlak organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atas kualitas dari layanan (ISO 9001:2015). Selain itu terdapat istilah baru dalam ISO 9001:2015 yaitu informasi terdokumentasi dalam bentuk prosedur, instruksi kerja dan lain-lain. Prosedur sebuah organisasi sering dijumpai dalam bentuk SOP.

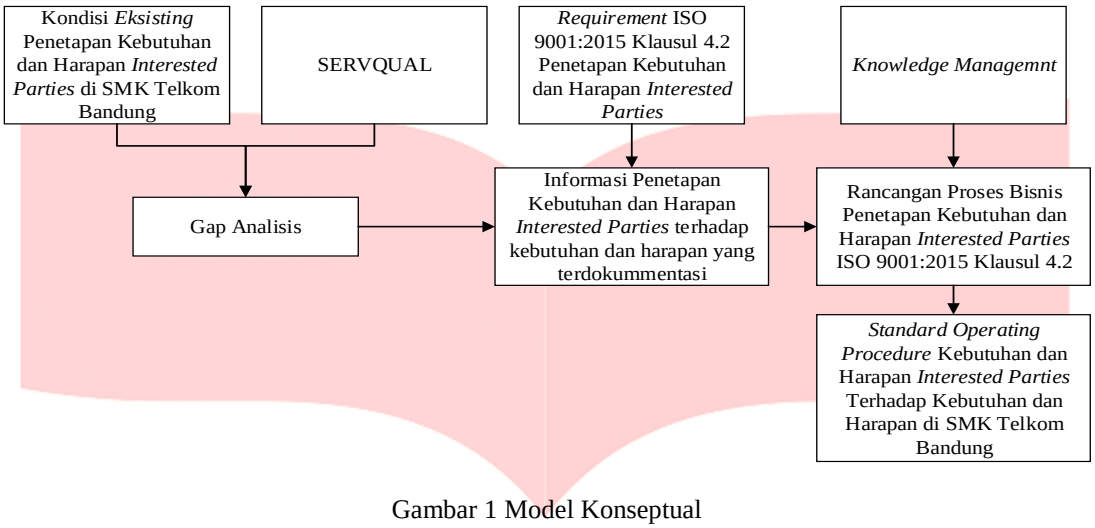
SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, kosisten, standar, dan sistematis (Tambunan, 2008). SOP memiliki beberapa mafaat terhadap organisasi *non-profit* salah satunya adalah menjamin konsistensi layanan yang diberikan organisasi (Fatimah,2015). Menjaga konsistensi dalam mengelola informasi dapat dilakukan dengan siklus pengelolaan *knowledge.*

Siklus pengelolaan *knowledge management* terdiri dari *capture*, *storage*, *share*, *retrieve*, dan *reuse* (Dalkir,2015). Siklus pengelolaan knowledge diterapkan untuk keefektifan dalam melakukan aktifitas, karean dalam siklus pengelolaan knowledge dijelaskan siapa dan apa tanggungjawabnya pada proses bisnis. Sedangkan untuk menciptakan pengetahuan dalam pengelolaan *knowledge management* dapat dilakukan dengan metode SECI.

SECI disebut juga dengan *knowledge conversion*. Metode SECI terdiri dari *socialization, externalization, combination dan internalization*) dimana terjadi interaksi antara *tacit knowledge* dengan *explicit knowledge*. (Ikujiro Nonaka, 1995).

3. Metode Penelitian

Berikut ini adalah gambaran model konseptual untuk memberikan gambaran pengenai penelitian ini:



Gambar 1 Model Konseptual

Model konseptual pada Gambar 1 merupakan penjelasan mengenai alur pemikiran yang dilakukan dalam penelitian untuk merancang SOP penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana diluar kegiatan belajar mengaja. Pada tahap awal dilakukan identifikasi permasalahan yang terjadi pada upaya menetapkan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana diluar kegiatan belajar mengajar. Identifikasi ini dilakukan dengan cara menganalisis gap yang terjadi antara kondisi aktual penetapan kebutuhan dan harapan siswa serta presepsi dan harapan siswa terhadap layanan yang diberikan. Presepsi dan harapan siswa didapat dari pengolahan data menggunakan analisis gap SERVQUAL. Gap yang dihasilkan berupa informasi yang menunjukkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan mempertimbangkan *requirement* ISO 9001 klausul 4.2 tentang penetapan kebutuhan dan harapan *interested parties* maka didapatkan informasi penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana. Informasi yang didapat mendasari rancangan proses bisnis usulan penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana. Dalam pembuatan rancangan proses bisnis usulan juga mempertimbangkan siklus pengelolaan *knowledge*. Selanjutnya dituangkan dalam bentuk dokumen berupa SOP penetapan kebutuhan dan harapan terhadap sarana prasarana.

4. Pembahasan

a. Pengumpulan data

Langkah awal dalam pembahasan ini adalah dengan pengumpulan data yang berupa *explicit knowledge* dan *tacit knowledge*. *Explicit knowledge* terdiri dari teori pengololaan *knowledge management*, *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2, hasil survei kepuasan siswa, dan struktur organisasi SMK Telkom Bandung; sedangkan *tacit knowledge* dilakukan dengan wawancara pada metode SECI tahap *socialization.*

b. Socialization

Tahap *socialization* dilakukan dengan wawancara guna mengetahui kondisi aktual SMK Telkom Bandung dalam menetapkan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana di luar kegiatan belajar mengajar. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa SMK Telkom Bandung belum memiliki maupun melakukan proses penetapan kebutuhan dan harapan siswa, oleh sebab itu peneliti memberi referensi untuk melakukan survei dengan dimensi SERQUAL. Selain sebagai referensi yang diberikan kepada SMK Telkom Bandung, SERVQUAL ini juga dijadikan sebagai objek pada penelitian.

c. Externalization

Tahap *Externalization* adalah tahap kegiatan konversi *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*. Tahap ini berfungsi untuk menterjemahkan pengetahuan maupun pengalaman dari seseorang dalam bentuk dokumen yang mudah dimengerti dan dipelajari orang lain.

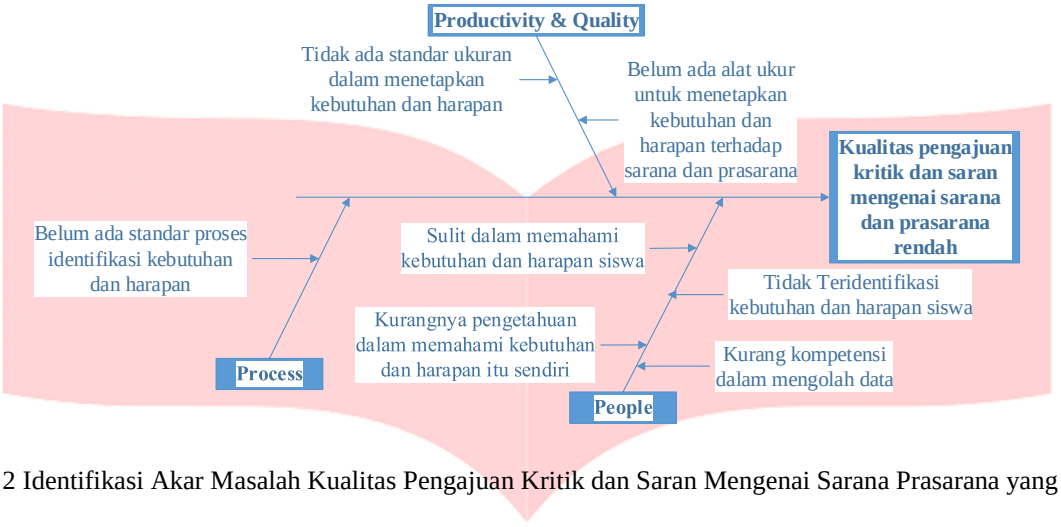
Hasil dari sosialisasi yang sudah dilakukan sebelumnya di olah dengan analisis gap *service quality* didapatkan kesenjangan yang terjadi antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Hasil analisis gap service quality di tampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Analisis Gap dengan SERVQUAL

Dimensi	Komponen		GAP 5	GAP 1	GAP 2	GAP 3	Rata-rata Total GAP
Bukti fisik (*tangibles*)	A	Kondisi kenyamanan ruang sarana penunjang	-1.14	0	-0.34	-0.5	-0.5
	B	Kemudahan pengunaan fasilitas sarana prasarana	-0.73	0	0	-0.5	-0.31
Kehandalan (*reliability*)	C	Pelayanan petugas kebersihan dilakukan tanpa kesalahan	-0.27	-1	-1	-0.67	-0.74
	D	Pelayanan keamanan dilakukan tanpa kesalahan	-0.79	0.33	-0.33	-0.17	-0.24
	E	Pelayanan petugas kantin dilakukan tanpa kesalahan	-0.68	-0.67	-0.33	0	-0.42
Daya tanggap (*responsiveness*)	F	Pelayanan petugas kebersihandilakukan tepat waktu	-0.59	-0.67	0	-0.17	-0.36
	G	Pelayanan petugas keamanan dilakukan tepat waktu	-0.55	0	0	-0.33	-0.22
	H	Pelayanan petugas kantin dilakukan pada jam istirahat	-0.58	-0.33	0	-1	-0.48
Jaminan (*assurance)*	I	Petugas kebersihan melakukan perbaikan atas keluhan layanan	-0.71	-0.33	-0.66	-0.17	-0.47
	J	Petugas keamanan melakukan perbaikan atas keluhan layanan	-0.59	0	0	-0.5	-0.28
	K	Petugas kantin melakukan perbaikan atas keluhan layanan	-0.78	0	0	-0.17	-0.24
Empati (*emphaty*)	I	Petugas sarana prasanana memberikan kesempatan pengguna jasa mengajukan kritik dan saran	-2.52	-1.33	-2.66	-0.5	-1.76

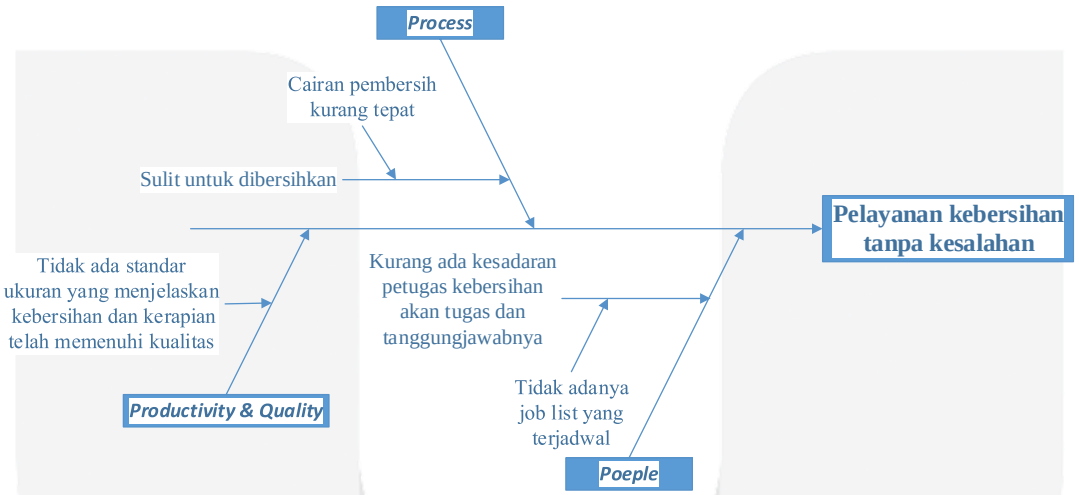
Tabel 1 merupakan bagian metode SECI tahap *eksternalization* dari penelitian. *Eksternalization* merupakan transformasi tacit yang sudah didapat menjadi explicit. Tahap ini berisikan analisis gap yang dilakukan SERVQUAL dengan 4 golongan pengolahan, yaitu gap 5,1,2, dan 3. Gap 5 kuesioner ditujukan kepada siswa yang dilakukan secara racak, dimana siswa merupakan *interested parties* merasakan kualitas dari pelayanan. Gap 1 kuesioner ditujukan kepada penanggung jawab bagian sarana prasarana SMK Telkom Bandung, dimana resopnden memberikan presepsi berdasarkan harapan siswa. Gap 2 kuesioner ditujukan kepada anggota ISO SMK Telkom yang memahami kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan. Gap 3 kuesioner ditujukan kepada petugas sebagai pelaksana sarana prasarana, dimana responden memiliki tugas untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pada nilai rata rata total gap diketahui meniliki rentang nilai yang bervariasi. Untuk dilakukan penelitian lebih lanjut ditetapkan kriteria dengan rentang <-0.5 telah memenuhi kriteria atau masih dalam batas wajar dan tidak perlu perbaikan, sedangkan yang memiliki rentang >-0.5 belum memenuhi kriteria dan perlu dilakukan upaya perbaikan. Indeks mengenai kritik dan saran (I) serta kebersihan tanpa kesalahan (C) memiliki rata rata total nilai gap >-0.5, maka perlu dilakukan tindak lanjut untuk mengetahui akar masalah yang ada. Hasil identifikasi akar masalah mengenai kritik dan saran digambarkan pada

Gambar 2 sedangkan hasil identifikasi akar masalah mengenai pelayanan kebersihan tanpa kesalahan digambarkan pada Gambar 3.



Gambar 2 Identifikasi Akar Masalah Kualitas Pengajuan Kritik dan Saran Mengenai Sarana Prasarana yang Rendah

Gambar 2 menunjukkan beberapa pertimbangan yang mempengaruhi kualitas pengajuan kritik dan saran mengenai sarana prasarana yang rendah dapat terjadi diantaranya pada faktor manusia, produktivitas dan kualitas, serta proses.



Gambar 3 Identifikasi Akar Masalah pelayanan kebersihan tanpa kesalahan yang Rendah

Gambar 3 menunjukkan beberapa pertimbangan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kebersihan sarana prasarana yang rendah terjadi karena faktor manusia, produktivitas dan kualitas, serta proses.

d. Combination

Tahap *Combination* adalah tahap konversi pengetahuan dari *explicit* menjadi *explicit* baru. Pada tahap terjadi pertukaran pengetahuan melalui media dokumen untuk mendapatkan pengetahuan baru. Media dokumen yang digunakan adalah sasaran mutu untuk mengejar target dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa. Mengetahui tercapainya target dalam memenuhi kebutuhan dan harapan siswa dilakukan analisis gap antara indikator pada sasaran mutu dengan kondisi aktual SMK Telkom bandung, indikator yang tidak memenui target dilakukan analisis perbaikan. Berikut merupakan hasil analisis gap yang perlu dikakukan perbaikan:

1) Pada ketersediaan alat penyejuk ruang musola perlu dilakakukan penambahan karena alat penyejuk ruangan yang ada tidak mencukupi. Penambahan alat penyejuk udara dapat diletakkan pada sisi kanan depan, sisi kiri depan, sisi kanan belakang, dan sisi kiri belakang ruangan.
2) Pada pelaksanaan kebersihan yang tidak sesuai dengan *job list*, perlunya dilakukan perbaikan pada *job list* dengan menyertakan tugas, tempat dan waktu pelaksanaan.

3) Pada kualitas layanan diterima dan diharapkan belum teridentifikasi, perlu dilakukan survei kebutuhan dan harapan siswa untuk mengidentifikasi dan dapat meningkatkan kualitas layanan.

e. Internalization

Pada tahap *internalization* berisikan rancanggan usulan proses bisnis serta indeks keberhasilan. Pada SOP usulan disesuaikan dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2 mengenai penetapan kebutuhan dan harapan *interested parties* dan siklus pengelolaan *knowledge* yang disesuaikan dengan tugas dan wewenang dalam struktur organisasi SMK Telkom Bandung.

Pada proses menetapkan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana penunjang, SOP yang dirancang mempertimbangkan proses pengelolaan *knowledge management*. Adapun penerapan siklus pengelolaan *knowledge management* pada hasil rancangan proses :

1) Tahap ***capture*** untuk mengumpulkan atau mendapatkan data berupa hasil survei kebutuhan dan harapan yang dilakukan oleh wakil menejemen mutu.
2) Tahap ***storage*** dilakukan ketua urusan logistik dan sarana prasarana dengan menyimpan data survei yang telah diolah dengan analisis gap *servqual*. Data yang telah diolah berupa informasi hasil analisis pada periode saat ini.
3) Tahap ***share*** dilakukan oleh ketua urusan logistik dan sarana prasarana dengan mensosialisasikan *knowledge* yang didapat anggota bagian logistik dan sarana prasarana untuk dilakukan peninjauan terhadap sesuaian layanan.
4) Tahap ***retrieve*** dilakukan oleh ketua urusan logistik dan sarana prasarana untuk memperoleh kembali *knowledge* dari informasi berupa hasil analisis kebutuhan dan harapan pada periode terdahulu.
5) Tahap ***reuse*** untuk dilakukan penggunaan kembali *knowledge* dari informasi identifikasi kebutuhan dan harapan terhadap sarana prasarana periode terdahulu yang kemudian dilakukan *comparison* dengan dara hasil survei saat ini. Hasil dari *comparison* ini menunjukkan perbandingan kualitas setiap periode pengukurannya. Tahap ini dilakukan oleh ketua urusan logistik dan sarana prasarana.

5. Kesimpulan

a. Rancangan survei usulan kepuasan siswa terhadap sarana prasarana diluar kegiatan belajar mengajar berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang telah disesuaikan dengan kondisi di SMK Telkom Bandung.
b. Rancangan SOP usulan penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana diluar kegiatan belajar mengajar si SMK Telkom Bandung telah memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2.
c. Rancangan SOP usulan penetapan kebutuhan dan harapan siswa terhadap sarana prasarana diluar kegiatan belajar mengajar si SMK Telkom Bandung telah disesuai dengan teori siklus pengelolaan *knowledge*.

Daftar Pustaka

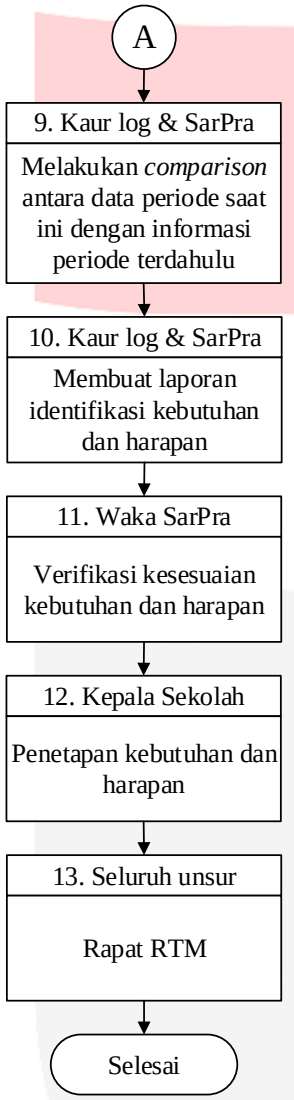
[1] Kotler, Philip. (2005), “Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid 1”, PT. Prenhallindo : Jakarta
[2] Chiu, H.C. and Lin, N.P., (2004), The Theory of Needs. Dalam Bonfanti, A., (2016). *Customer Needs and Expectations on Servicescape Surveillance Management*. The TQM Journal, Vol 28 Issue: 6, pp.887-906
[3] Schneider,B.andBowen,D.E.(1995), *Attractive Quality and Must-be Quality*. Bonfanti, A., (2016). *Customer Needs and Expectations on Servicescape Surveillance Management*. The TQM Journal, Vol 28 Issue: 6, pp.887-906
[4] Dalkir, K. (2005). *Knowldege Management in Theory and Practice*. USA: Elsevier Inc.
[5] Shekarchizadeh, A. dkk. (2011), *SERQUAL in Malaysian Universities Perspectives of International Students*, International Journal Business Process Management
[6] Badan Standardisasi Nasional, (2015), ISO 9001:2015. *Quality Management Systems-Requirements*.
[7] Fatimah, Endah Nur, dkk., (2015), Strategi Pintar Menyusun SOP, Pustaka Baru Press: Yogyakarta.
[8] Ikujiro Nonaka, H. T., (1995), *The Knowledge-Creating Company*. Dalam Tobing, Paul L. (2007). *Knowledge Management* Konsep, Arsitektur dan Implementasi, Graha Ilmu: Yogyakarta

LAMPIRAN

PROSES PENETAPAN KEBUTUHAN DAN HARAPAN TERHADAP SARANA PRASARANA DI LUAR KBM

Alur Proses	Deskripsi Proses	Rekaman
Mulai		
1. Bag. Log & Sarpra Membuat kuesioner survei kebutuhan dan harapan	1. Bagian urusan logistik dan sarana prasarana membuat alat ukut berupa kuesioner mengenai kebutuhan dan harapan	1. Kuesioner
2. Waka SarPra Menguji kuesioner survei kebutuhan dan harapan	2. Wakil ketua sarana prasarana melakukan uji kelayakan terhadap kuesioer yang telah dibuat	2. Laporan hasil uji kuesioner
3. QMR Melakukan survei kebutuhan dan harapan	3. Survei dilakukan setiap akhir semester	3. Laporan kegiatan survei
4. QMR Melakukan pengumpulan hasil survei kebutuhan dan harapan	4. Pengumpulan data hasil survei dikalukan oleh QMR dan diserahkan kepada wakil ketua sarana prasarana	4. Laporan hasil survei
5. Waka SarPra Menyampaikan hasil survei kepada kaur bagian SarPra	5. Wakil ketua urusan sarana prasarana menyampaikan hasil survei kepada ketua urusan bagian sarana prasarana	
6. Kaur Log & SarPra Analisis kebutuhan dan harapan pada periode saat ini	6a. Ketua usuran logistik dan sarana prasarana melakukan pengolahan data untuk mendapatkan informasi kebutuhan dan harapan pada periode saat ini menggunakan analisis gap SERVQUAL 6b. Melakukan analisis kualitas layanan yang diberikan dan diharapkan pada periode saat ini	5. Laporan analisis kebutuhan dan harapan saat ini
7. Bag. Log & SarPra Identifikasi masalah gap yang terjadi periode saat ini	7. Bagian urusan logistik dan sarana prasarana melakukan identifikasi masalah gap yang terjadi antara layanan yang diberikan dengan layanan yang dirasakan kepada para ahli	6. Laporan identifikasi akar masalah saat ini
8. Kaur log & SarPra Memperoleh kembali informasi pada periode terdahulu	8. Ketua urusan logistik dan sarana prasarana memperoleh kembali informasi hasil analisis pada periode terdahulu.	
A		

PROSES PENETAPAN KEBUTUHAN DAN HARAPAN TERHADAP SARANA PRASARANA DI LUAR KBM

Alur Proses	Deskripsi Proses	Rekaman
	9a. Ketua urusan logistik dan sarana prasarana melakukan *comparison* data antara data periode saat ini dengan informasi periode terdahulu. 9b. Hasil *comparison* berupa perbandingan antara saat ini dengan periode sebelumnya 10. Ketua urusan logistik dan sarana prasarana membuat laporan identifikasi kebutuhan dan harapan 11. Wakil ketua sarana prasarana melakukan verifikasi kesesuaian kebutuhan dan harapan 12. Kepala sekaloh menetapkan kebutuhan dan harapan 13. Rapat RTM dilakukan oleh sebua unsur institusi guna menyampaikan hasil penetapan.	7. laporan identifikasi kebutuhan dan harapan 8. Dokumen hasil penetapan kebutuhan dan harapan