

PERSEPSI SIVITAS AKADEMIKA DI UPBJJ-UT TERHADAP PEROLEHAN SERTIFIKAT ISO 9001:2008

Diarsi Eka Yani (diarsi@ut.ac.id)

Argadatta Sigit

Tuty Maria Wardiny

FMIPA Universitas Terbuka, Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan

ABSTRACT

The management quality standard of UT student services is based on ISO 9001. Recently ISO 9001:2008 certificate already being applied to 35 UT Regional Centres (UPBJJ-UT). UT has to allocate considerable amount of budget in order to maintain them. Considering the limitation of budget in the future, a study had to be conducted in order to collect information on the perception of Academicians' community toward the benefit on implementing ISO 9001:2008. The purposes of the study were (1) to identify the benefits of ISO certification, (2) to identify the perceptions of colleagues and students toward the acquisition of ISO certification, and (3) to explain the relations between UPBJJ-UT's characteristics based on their geographical conditions, their partners' and students perceptions toward the acquisition of ISO certificate. The research methodology applied the standard survey, by submitting questionnaire to the UPBJJ-UT's leaders, staffs, partners and students at 10 UPBJJ-UT which were characterized by urban, islands, and inland. Data was analysed by applying descriptive statistics methods. The result showed that : (1) the officials in the UPBJJ management level felt that ISO as procedures were very useful for managing the office administration, however some procedures need to be modified and readapted to make them better, more realistic and humanist (2) the achievement of ISO certificate did not have any influence to UT colleagues and students's peceptions towards UT (3) Based on UPBJJ-UT characteristics, it seemed that there were no differences in perceptions among UT partners and students toward UT's ISO certificate.

Keywords: ISO 9001:2008, perception of managers and stakeholders

Universitas Terbuka (UT) merupakan satu-satunya perguruan tinggi negeri di Indonesia yang menyelenggarakan pendidikan jarak jauh. Sebagai universitas yang telah menjangkau daerah di seluruh Indonesia, maka UT mendirikan Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) sebagai perpanjangan tangan UT pusat di daerah-daerah di seluruh Indonesia. Standardisasi pelayanan mahasiswa perlu dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Standar pelayanan tersebut mengacu pada ISO 9001 tentang manajemen mutu. Menurut Setiadi (2006), manajemen mutu adalah semua aktivitas dari keseluruhan fungsi manajemen yang menetapkan kebijakan mutu, tujuan dan tanggung jawab institusi, serta melaksanakan dengan cara seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, pemastian mutu, peningkatan mutu di dalam sistem mutu.

Sejauh ini sebanyak 35 dari 37 UPBJJ-UT yang terdapat di seluruh Indonesia telah dilakukan standardisasi ISO dan mendapat sertifikat ISO 9001:2008. Dalam rangka perolehan dan mempertahankan sertifikasi ISO, maka diperlukan dana cukup besar. Oleh karena itu perlu dikaji apakah penggunaan dana yang cukup besar guna sertifikasi ISO 9001:2008 adalah benar memiliki manfaat yang positif dan sesuai dengan besarnya anggaran yang dimanfaatkan, terutama bagi mahasiswa sebagai sasaran utama pendidikan, dan mitra kerja sebagai salah satu faktor penentu

keberlanjutan pendidikan jarak jauh. Beberapa masalah yang akan dikaji dalam artikel ini adalah: (1) bagaimana pengaruh perolehan sertifikasi terhadap kepuasan mahasiswa (peningkatan jumlah mahasiswa, kualitas pelayanan, penurunan jumlah kasus dan tipe kasus), (2) bagaimana persepsi mahasiswa atas perolehan sertifikasi ISO 9001:2008, (3), bagaimana pengaruh perolehan sertifikasi terhadap kerjasama dengan mitra kerja, (4) bagaimana persepsi mitra kerja atas perolehan sertifikasi ISO 9001:2008, dan (5) bagaimana karakteristik UPBJJ-UT dan perolehan sertifikat ISO 9001:2008 terhadap layanan kepada mahasiswa dan mitra kerja UT.

Adapun tujuan dari penulisan artikel ini adalah: (1) mengidentifikasi manfaat sertifikasi ISO 9001:2008, (2) mengidentifikasi persepsi sivitas akademika terhadap perolehan sertifikat ISO 9001:2008, (3) menjelaskan hubungan karakteristik UPBJJ-UT, perolehan ISO 9001:2008 dan kinerja UPBJJ-UT terhadap layanan kepada mahasiswa dan mitra kerja.

Persepsi sivitas akademika terhadap perolehan sertifikat ISO 9001:2008 perlu dikaji sebagai dasar untuk perbaikan terhadap kebijakan UT tentang adanya sertifikasi ISO untuk tahun-tahun selanjutnya. Persepsi adalah pandangan individu terhadap suatu objek. Persepsi yang benar terhadap suatu objek sangat diperlukan, karena persepsi merupakan dasar pembentukan sikap dan perilaku. Asngari (1984) mengatakan bahwa persepsi individu terhadap lingkungannya akan menentukan tindakan individu tersebut, sedangkan Thoha (1999) mengatakan persepsi merupakan unsur penting dalam penyesuaian perilaku.

Adanya sertifikasi ISO diasumsikan (1) dipahami dan dimengerti oleh mahasiswa dan mitra kerja, (2) dapat meningkatkan jumlah mahasiswa dan kualitas pelayanan, serta dapat menurunkan jumlah kasus/tipe kasus, (3) dapat mengembangkan sistem monitoring ISO yang efektif, efisien, dan ekonomis, dan (4) dapat mengembangkan sistem pelayanan dan pengembangan UPBJJ-UT, khususnya untuk wilayah berkepulauan dan berpedalaman, karena subyek tersebut adalah "ladang" UT di masa depan.

Penelitian dilakukan dengan rancangan *explanatory research*. Data dikumpulkan dengan metode survei, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang terdiri atas kepala UPBJJ-UT, koordinator (Koordinator Registrasi dan Ujian, Koordinator Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar, Kasubag Tata Usaha) staf UPBJJ-UT, mitra kerja (Pengurus Pokjar, Dinas Kecamatan), dan mahasiswa UT. Selanjutnya data dianalisis secara deskriptif.

Komponen yang diamati dalam penelitian ini meliputi pertama (1) pemahaman, makna, dan persepsi UPBJJ-UT terhadap sertifikasi ISO 9001:2008, dan (2) pengaruh positif dan negatif ISO 9001:2008 terhadap pelaksanaan tugas staf UPBJJ-UT. Komponen kedua yang diamati (1) pemahaman, makna, dan persepsi mitra kerja dan mahasiswa terhadap sertifikasi ISO 9001:2008, dan (2) pengaruh positif dan negatif ISO 9001:2008 terhadap layanan yang diperoleh mitra kerja dan mahasiswa UT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari keseluruhan kuesioner yang dikirim, 10 buah ditujukan untuk kepala UPBJJ-UT, 30 buah untuk koordinator, 200 buah untuk staf, 500 buah untuk mahasiswa, dan 200 buah untuk mitra kerja yang didistribusikan ke 10 UPBJJ-UT yang diasumsikan mewakili beberapa pola geografis di Indonesia, yakni UPBJJ perkotaan, UPBJJ-UT pedalaman, dan UPBJJ-UT kepulauan, yaitu: UPBJJ-UT Medan, Bandar Lampung, Semarang, Surabaya, Malang, Makassar, Majene, Pontianak, Kupang, Ternate. Perbandingan antara jumlah kuesioner yang dikirim dan yang kembali yaitu kepala UPBJJ-UT (100%), koordinator (66,6%), staf UPBJJ-UT (47,5%), mahasiswa (50,8%), mitra kerja (79,5%). Jumlah kuesioner yang diterima kembali tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Kuesioner yang Diterima Kembali

Kode UPBJJ-UT	Nama UPBJJ-UT	Kepala	Koodinator	Staff	Mahasiswa	Mitra
12	M E D A N	1	0	7	11	11
20	BANDAR LAMPUNG	1	2	12	49	19
42	SEMARANG	1	2	8	0	11
47	PONTIANAK	1	3	11	43	27
71	SURABAYA	1	3	11	35	22
74	MALANG	1	2	11	33	20
79	KUPANG	1	3	12	19	16
80	MAKASSAR	1	2	8	0	3
81	MAJENE	1	1	3	38	11
89	TERNATE	1	2	12	26	19
Jumlah		10	20	95	254	159

Persepsi Kepala UPBJJ-UT terhadap Perolehan Sertifikat ISO 2008:9001

Hampir seluruh kepala UPBJJ-UT (90%) mengetahui tentang ISO 9001:2008, sedangkan 10% tidak menjawab. Pengenalan tentang ISO tersebut berasal dari informasi UT Pusat (80%), dan dari media massa (20%). Dalam rangka mensosialisasikan perolehan sertifikat ISO ke mahasiswa, sebagian besar (90%) kepala UPBJJ-UT melakukan sosialisasi ke mahasiswa dan mitra kerja melalui rapat kerja, pertemuan rutin dan pamflet.

Peningkatan dalam kualitas layanan, menurut kepala UPBJJ-UT (100%) terjadi karena meningkatnya ketertiban dan administrasi. Dengan adanya ISO administrasi menjadi lebih terkendali dan mudah dievaluasi. Perlu diketahui bahwa di antara responden kepala UPBJJ-UT, 3 orang menjabat setelah UPBJJ-UT tersebut memperoleh sertifikasi ISO, dan 7 orang lainnya terlibat penuh dengan upaya perolehan sertifikasi ISO untuk pertama kalinya.

Berkaitan dengan manfaat ISO terhadap staf dan mahasiswa, 30% menyatakan bahwa ISO bermanfaat secara langsung kepada mahasiswa, sedangkan 40% orang menyatakan tidak bermanfaat langsung kepada mahasiswa, namun nampak ada beberapa manfaat tidak langsung pada staf, sedangkan 30% menyatakan bahwa belum tampak adanya manfaat ISO kepada mahasiswa. Namun demikian, perubahan positif setelah menerapkan ISO dinyatakan oleh 60% kepala UPBJJ-UT, sedangkan 40% meragukan dampak positif yang timbul. Adanya ISO menjadikan administrasi lebih tertib (80%), dan 10% menyatakan proses administrasi menjadi lebih rumit, sisanya menyatakan pada awalnya rumit tetapi menjadi mudah dan lebih tertib pada masa-masa berikutnya

Apabila perolehan sertifikat ISO dihubungkan dengan peningkatan jumlah mahasiswa, 30% kepala UPBJJ-UT menyatakan bahwa sertifikasi ISO tidak menyebabkan peningkatan jumlah mahasiswa. Sedangkan 40% menyatakan bahwa jumlah mahasiswa naik, tapi tidak yakin akibat sertifikasi ISO secara langsung ataupun tidak. Adapun 30% tidak menjawab namun menyatakan bahwa terjadi penurunan jumlah mahasiswa-registrasi.

Demikian pula adanya perolehan sertifikat ISO tidak selalu dapat menurunkan kasus administrasi ujian maupun registrasi. Seperti hasil jawaban kuesioner terhadap kepala UPBJJ-UT, 40% menyatakan terjadi penurunan jumlah kasus, karena ketertiban administrasi, dan 60% menyatakan tidak terjadi penurunan. Dari hasil kuesioner terlihat hampir seluruh kepala UPBJJ-UT berpendapat bahwa pengurangan kasus bukan semata-mata disebabkan oleh perolehan sertifikasi ISO, namun lebih pada keberhasilan dalam melakukan Orientasi Mahasiswa Baru dan ketertiban administrasi oleh pengurus pokjar, dinas, dan mahasiswa.

Berkaitan dengan persepsi kepala UPBJJ-UT tentang kelayakan UPBJJ-UT mendapatkan sertifikat ISO, 50% kepala UPBJJ-UT menyatakan bahwa UPBJJ-UT nya layak untuk mendapatkan ISO, sedangkan 50% lainnya menyatakan belum layak, karena masih banyak kasus dan layanan yang tidak cepat dan tuntas. Dalam hal mendapatkan sertifikat ISO, secara umum semua kepala UPBJJ menyatakan tidak ada hambatan, namun setiap kali akan diaudit, seringkali tergesa-gesa melakukan pembenahan arsip.

Sebagian besar kepala UPBJJ-UT menyatakan bahwa perolehan serifikasi ISO perlu dilanjutkan. Namun 10% menyatakan tidak perlu dilakukan sertifikasi ISO, tetapi cukup dilakukan audit oleh unit internal UT saja. Hal ini disebabkan sertifikasi ISO tidak terlalu bermanfaat secara langsung, sedangkan audit oleh unit internal UT dirasa lebih hemat, humanis dan cocok bagi dinamika UT.

Persepsi para koordinator di UPBJJ-UT terhadap Perolehan Sertifikat ISO 2008:9001

Dari hasil penelitian diperoleh informasi, bahwa semua koordinator mengenal ISO dengan baik. Pengetahuan tentang ISO diperoleh dari sosialisai UT Pusat (65%), dari kepala UPBJJ-UT (10%), dan dari konsultan ISO eksternal (25%). Selanjutnya sosialisasi ke mahasiswa dilakukan menggunakan brosur, leaflet, dan pada OSMB, sedangkan sosialisasi pada mitra kerja dilakukan pada saat rapat kerja.

Semua koordinator menyatakan bahwa terdapat peningkatan pelayanan, namun hanya sebatas pada administrasi dan hubungannya dengan pengarsipan/pendataan, sedangkan pelayanan secara akademik relatif tetap sebagaimana sebelumnya. Dalam hal tata tertib administrasi, 50% koordinator menyatakan terdapat perubahan ke arah yang lebih baik, karena terdapat standar prosedur baku yang harus dipenuhi sehingga ada kemudahan dalam memperoleh data/informasi.

Hasil kuesioner terhadap manajemen UPBJJ-UT, menunjukkan bahwa sertifikasi ISO mempunyai manfaat pada ketertiban adminstrasi perkantoran namun tidak ada kaitannya dengan mahasiswa dan mahasiswa tidak peduli dengan sertifikasi ISO. Data menunjukkan bahwa sebanyak 55% koordinator menyatakan dampak positif yang diperoleh dari sertifikasi ISO adalah cara dan prosedur kerja yang lebih baik, tertib, efisien dan terkoordinasi walaupun pada awalnya terasa agak merepotkan. Adapun 30% menyatakan bahwa sertifikasi ISO menyebabkan kerja mereka menjadi lebih rumit, walaupun mereka mengakui bahwa keadaan ini lebih baik daripada tanpa/sebelum ada sertifikasi ISO.

Apabila perolehan sertifikat ISO dihubungkan dengan peningkatan jumlah mahasiswa, 10% koordinator menyatakan tidak ada peningkatan jumlah mahasiswa dengan adanya ISO, sedangkan 40% menyatakan ada peningkatan namun bukan karena pengaruh ISO, tetapi karena pengaruh lainnya. Di samping itu 55% koordinator menyatakan terdapat penurunan jumlah kasus registrasi dan ujian, dan 45% menyatakan tidak ada penurunan jumlah kasus. Menurut persepsi para koordinator, penurunan jumlah kasus bukan disebabkan tertib administrasi yang terjadi akibat ISO, namun lebih pada koordinasi dan komunikasi UPBJJ-UT, dan kebijakan Pusat. Dengan adanya sertifikasi ISO, semua koordinator menyatakan bahwa terjadi peningkatan dalam ketertiban adminstrasi perkantoran.

Tentang kelayakan UPBJJ-UT mendapatkan sertifikat, 40% koordinator menyatakan bahwa UPBJJ-UT layak atas kinerja yang telah mereka lakukan, 50% tidak menyatakan pendapat, dan 10% menyatakan bahwa UPBJJ-UT nya belum layak, karena masih banyak masalah dan ketertiban administrasi dilakukan menjelang kunjungan asesor/auditor.

Berkaitan dengan proses mendapatkan sertifikat ISO, beberapa koordinator menyatakan terdapat sedikit hambatan yaitu keterbatasan waktu untuk sosialisasi kepada rekan sekerja dan

keterbatasan beberapa sarana prasarana, serta kualitas sumberdaya manusia yang kurang memenuhi syarat. Pada umumnya semua koordinator menyatakan bahwa sebaiknya serifikasi ISO dilanjutkan namun harus disertai dengan perbaikan/revisi prosedur yang lebih sederhana, realistis dan bukan sekedar formalitas serta harus mudah diadaptasi terhadap peraturan/kebijakan baru.

Persepsi Staf UPBJJ-UT terhadap Perolehan Sertifikat ISO 2008:9001

Dari hasil penelitian diperoleh informasi, bahwa semua staf telah tahu dan mengenal ISO dengan baik. Pengetahuan tentang ISO diperoleh dari atasan dan sosialisai oleh tim UT Pusat serta rekan sekerja. Untuk sosialisasi tentang ISO, 16,84% staf menyatakan bahwa UPBJJ-UT setempat tidak melakukan sosialisasi ke mahasiswa/mitra kerja. Sedangkan mayoritas staf menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui leaflet, baliho dan seminar, Orientasi Mahasiswa Baru, rapat kerja dengan mitra kerja. Berkaitan dengan peningkatan pelayanan UPBJJ-UT, 3,16% staf tidak mengisi kuesioner, 4,21% staf menyatakan tidak terjadi peningkatan pelayanan, 3,16% menyatakan sama saja, sedangkan mayoritas lainnya menyatakan terjadi peningkatan pelayanan karena ketertiban administrasi.

Adanya manfaat sertifikasi ISO dinyatakan oleh 45 staf (47,37%), yaitu bermanfaat bagi institusi, lembaga, unit kerja, namun belum untuk mahasiswa secara langsung, 3,16% menyatakan tidak ada manfaatnya buat mahasiswa, 3,16% menyatakan biasa-biasa saja, 4,21% tidak mengisi kuesioner, siasanya menyatakan berpengaruh terhadap mahasiswa karena pendataan mahasiswa lebih akurat dan tertib. Sebanyak 61,05% menyatakan bahwa dengan adanya ISO administrasi menjadi lebih baik, dan 22,10% menyatakan lebih rumit. Sebagian menyatakan bahwa pada awalnya terasa rumit, mengganggu dan memperlambat pekerjaan. Setelah terbiasa maka kerumitan tidak terasa dan administrasi menjadi lebih tertib, dan lebih mudah dalam melakukan pelacakan atas masalah yang timbul, sehingga jumlah kasus mungkin dapat ditekan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pelayanan pada mahasiswa

Berkaitan dengan dampak peningkatan jumlah mahasiswa dan penurunan kasus registrasi dan ujian, setelah mendapatkan sertifikat ISO, menurut 27 orang (28,42%) terjadi peningkatan jumlah mahasiswa, sedangkan 14,74% menyatakan terjadi penurunan jumlah mahasiswa, tapi bukan karena ISO melainkan oleh faktor lain. Sebanyak 14,74% pula menyatakan walaupun sudah memakai prosedur ISO namun jumlah kasus makin meningkat dengan meningkatnya jumlah mahasiswa, sedangkan 38,95% menyatakan terjadi penurunan kasus disebabkan kontrol awal makin baik sesuai dengan prosedur ISO yang ada. Sebagian besar menyatakan bahwa kasus yang ada tidak terkait dengan ISO yang berlaku, tapi atas kecerobohan pengurus pokjar. Sebanyak 71,58% menyatakan lebih tertib dan tertata dengan baik, walaupun beberapa menyatakan sama/biasa saja.

Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa sebanyak 69,47% staf menyatakan UPBJJ-UT mereka layak untuk mendapat sertifikat ISO. Sebanyak 0,02% menyatakan belum layak, karena masih untuk sekedar memenuhi persyaratan. Adapun hambatan yang ditemui dalam proses mendapatkan sertifikasi ISO adalah sarana prasarana kurang mendukung (ruang arsip, rak dokumen, dsb), banyak menyita waktu, dan terlalu banyak formulir dan tabel yang harus diisi yang dirasakan kurang relevan. Staf merasakan perlunya pelatihan ulang yang rutin untuk penyegaran dan sosialisasi, namun waktu untuk ini tidak ada. Sebagai kelanjutan ISO, mayoritas staf menyatakan dilanjutkan, dan diusulkan agar lebih sederhana dan tepat guna, serta cukup dilakukan oleh unit internal UT. Kegiatan penilaian ISO ini tidak perlu mendatangkan evaluator dari luar karena tidak ada manfaatnya, namun ada satu orang yang menyatakan agar dihentikan saja karena memboroskan biaya bila dinilai oleh orang luar serta tidak ada manfaat ekonominya secara langsung ke UT.

Persepsi Mitra Kerja terhadap Perolehan Sertifikat ISO 2008:9001

Dari hasil penelitian diperoleh informasi, bahwa 80,50% mitra kerja mengetahui dan mengenal ISO. Pengetahuan tentang ISO diperoleh UPBJJ-UT, dan hanya 3 orang (1,89%) yang tahu dari media massa. Untuk sosialisasi tentang ISO kepada mitra kerja belum dilakukan, namun hanya berupa pernyataan saja.

Dengan adanya ISO, mayoritas mitra kerja menyatakan bahwa terjadi peningkatan pelayanan, namun 3,15% menyatakan biasa-biasa saja, bahkan 1,26% menyatakan terjadi penurunan pelayanan. Satu orang responden menyatakan bahwa akibat adanya ISO maka lebih sulit untuk membuat kebijakan lokal sehingga mengganggu proses kerja sama. Selain itu dengan adanya ISO, peningkatan layanan terjadi di bagian-bagian tertentu, misalnya administrasi kemahasiswaan, akademik, dan keuangan, misal dalam pembayaran honor lebih cepat dan pada waktunya. Namun demikian, menurut mitra kerja masih terdapat beberapa kelalaian petugas yang berdampak negatif pada mahasiswa.

Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa mayoritas mitra kerja menganggap ISO bermanfaat, karena informasi yang diberikan lebih baik dan terarah, serta pelayanan yang diberikan oleh UPBJJ-UT sesuai standar dari dan kepada setiap individu yang ada. Di samping itu dengan adanya ISO, administrasi menjadi lebih tertib, efisien, dan jelas, serta lebih memudahkan mahasiswa, walaupun lebih rumit/repot bagi pelaksana. Berkaitan dengan penyelesaian kasus, sebanyak 13,21% menyatakan terjadi kenaikan jumlah kasus sedangkan 53,46% menyatakan terjadi penurunan jumlah kasus. Namun ada pula yang menyatakan bahwa akibat ISO dan administrasi yang makin rapi/tertib maka jumlah kasus makin meningkat. Mengenai kelayakan UPBJJ-UT mendapatkan sertifikat ISO, sebanyak 83,65% menyatakan UPBJJnya layak untuk mendapatkan sertifikat ISO, sedangkan lainnya menyatakan tidak tahu. Untuk hambatan dan kelanjutan ISO, para mitra kerja menyatakan tidak tahu.

Persepsi Mahasiswa terhadap Perolehan Sertifikat ISO 2008:9001

Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa semua responden mahasiswa menyatakan tahu tentang ISO, namun hanya 5,90% yang menjawab secara benar. Sebanyak 38,98% mahasiswa mengetahui UPBJJ-UT nya mempunyai sertifikasi ISO dari kelompok belajar dan petugas di UPBJJ-UT.

Berkaitan dengan pelayanan, sebanyak 39,76% mahasiswa menyatakan bahwa ada peningkatan pelayanan, 19,29% menyatakan peningkatan terjadi di setiap semesternya, 0,77% menyatakan tidak tahu, dan 15,75% menyatakan sama saja, tidak ada peningkatan. Setelah UPBJJ-UT mendapatkan ISO, 6,69% menyatakan layanan belum memadai, 4,72% menyatakan cukup memadai, 5,91% menyatakan kurang memadai, 11,02% tidak memberi tanggapan, 140 orang menyatakan layanan memuaskan, 12 orang menyatakan sangat memuaskan, 11 orang menyatakan tidak memuaskan. Berkaitan dengan kelayakan UPBJJ-UT mendapatkan sertifikat ISO, sebanyak 55,12% menilai layak, dan 5,51% menyatakan tidak/belum layak.

Dari survei yang dilakukan nampak bahwa perolehan sertifikasi ISO tidak mempengaruhi persepsi publik (mitra dan mahasiswa) terhadap eksistensi UT, didukung dengan pernyataan sekitar 5,90% menyatakan mengetahui ISO secara benar, namun tidak memberikan pengaruh persepsi positif terhadap UT, sedangkan sisanya tidak mengerti atau salah terhadap pemahaman tentang ISO. Pasar utama UT bukanlah masyarakat dunia industri yang telah mengenal dan memerlukan sertifikasi ISO untuk legitimasi dalam menjalankan usahanya dengan baik. Pasar utama UT adalah guru dan calon guru yang lebih mengenal BAN (dan tidak terlalu mengenal ISO sebagai sistem

standar operasi) sebagai standar akreditasi Perguruan Tinggi, sehingga perolehan sertifikasi ISO bukanlah hal utama bagi responden publik, namun yang lebih penting adalah layanan yang lebih baik, dan fleksibel serta rendahnya jumlah masalah dan serta tidak membebankan segala kesalahan kepada mahasiswa dan segala sesuatu masalah mempunyai jalan keluar, khususnya bagi mahasiswa yang datang dari jauh dengan transportasi yang sulit dan mahal. Bagi para mahasiswa ataupun mitra kerja yang berdomisili di perkotaan ataupun jauh terpencil di pedalaman atau kepulauan, sistem standar ISO merupakan hal yang asing bagi mereka; dan mereka sama sekali tidak memerlukan legitimasi dari ISO untuk mengakui kualitas ijazah yang mereka peroleh. Mereka lebih memerlukan legitimasi dari pihak yang diakui oleh lembaga tempat bekerjanya. Mengingat bahwa sebagian besar dari mereka adalah guru yang bekerja di bawah naungan Kemdiknas, maka penjaminan mutu akan mengacu pada BAN-PT.

Bagi staf administrasi, pelaksanaan prosedur ISO menambah beban kerja; namun perasaan tersebut makin lama makin terkikis setelah pelaksanaan sistem dan prosedur menjadi kebiasaan dan pola kerja. Hambatan yang dirasakan adalah waktu yang tersedia tidak mencukupi untuk pelaksanaan prosedur kerja ISO yang dinilai terlalu formalistik, tidak humanis, dan tidak realistis. Perlu diakui bahwa dengan melaksanakan prosedur ISO maka sistem administrasi menjadi lebih tertib dan mudah dalam menyelesaikan masalah/kasus yang terjadi. Umumnya para pelaksana administrasi menyatakan bahwa informasi dan arsip yang dipersyaratkan oleh prosedur ISO yang dikembangkan oleh tim Pusat Jaminan Kualitas dari UT Pusat sering terlalu mengada-ada dan hanya mengacu pada prosedur formal yang sering tidak bisa atau tidak mungkin untuk dilaksanakan. Misalnya: prosedur untuk perbanyak naskah ujian yang harus melalui Purek III atau kantor Purek III. Prosedur ini hanya bisa dilaksanakan beberapa hari menjelang proses pelaksanaan ujian; namun amat sering dijumpai bahwa terjadi kekurangan naskah ujian pada waktu hari ujian; sehingga tidak mungkin melaksanakan apa yang dipersyaratkan pada prosedur ISO. Keadaan ini menyebabkan petugas amat sering mengabaikan prosedur dan tidak melaporkan masalah tersebut. Oleh karena itu mereka menganggap bahwa prosedur semacam itu sama sekali tidak membawa manfaat dan harus dihapuskan karena mengganggu dan menghambat pekerjaan.

Sebelum diimplementasikannya sistem prosedur ISO di UPBJJ-UT, mayoritas UPBJJ-UT mengelola mahasiswanya berdasarkan wilayah dan dilayani oleh petugas per wilayah, sehingga petugas di suatu wilayah tidak tahu lokasi dokumen dan dokumentasi atas wilayah lain. Hal ini menyebabkan terjadinya kelambatan dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dan otonomi kekuasaan dan 'knowledge' sehingga kadangkala keadaan ini melahirkan raja-raja kecil. Penataan sistem dan pengarsipan yang diatur oleh ISO menyebabkan semua staf/tenaga di UPBJJ-UT dapat memiliki peluang sama dalam mengakses informasi. Hal ini menyebabkan semua staf dapat melayani semua mahasiswa atau koordinator kelompok belajar sehingga tidak lagi terjadi hambatan dan superioritas atas wilayah-wilayah tertentu. Keadaan ini mengkondisikan situasi dimana setiap staf dapat melayani mahasiswa/kelompok belajar apabila penanggung jawab kelompok mereka sedang tidak ada, karena semua dokumen tercatat dan tersimpan dengan teratur/tertib. Dengan demikian mitra kerja dan mahasiswa merasakan bahwa tidak terjadi perbedaan perlakuan pelayanan dari individu-individu staf UT yang melayani mereka, baik secara kelompok ataupun per individu pribadi mahasiswa.

Persepsi kepala UPBJJ-UT atas ISO memberikan pengaruh yang amat signifikan bagi persepsi para koordinator dan staf terhadap ISO, baik terhadap prosedur ataupun sertifikasi. Hal tersebut kemudian berpengaruh terhadap sikap kerja para staf. Seorang pimpinan yang mampu membaca, menganalisis dan menyimpulkan hasil laporan ISO akan dapat membuat sistem

manajerial yang diurusnya menjadi lebih tertib, efisien dan kondusif, sehingga tercipta sistem kerja yang positif, dan berpersepsi positif atas prosedur ISO.

Kondisi kerja yang kondusif menyebabkan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan yang kemudian berujung pada berkurangnya jumlah dan jenis kasus/masalah mahasiswa yang ada. Pimpinan yang berpersepsi positif terhadap prosedur ISO, akan membimbing dan membina para koordinator agar dapat membaca dan menyimpulkan hasil audit guna melakukan perbaikan. Manajemen semacam ini akan menganggap para auditor sebagai partner gratis yang memberikan masukan agar manajemen pada unitnya berlangsung lancar dan efektif secara sistem. Sebaliknya, jika pimpinan tidak mampu memanfaatkan hasil laporan ISO secara integratif dan adaptif terhadap lingkungannya, prosedur ISO kemudian dirasakan sebagai suatu beban dan hanya dilaksanakan secara mendadak menjelang proses audit dalam rangka mempertahankan sertifikasinya. Pada situasi ini auditor dirasakan sebagai musuh yang bertujuan untuk mengganggu proses manajerial yang berjalan di wilayah itu.

Persepsi sivitas akademika, baik yang berdomisili di perkotaan, pedalaman, dan kepulauan, tidak jauh berbeda terhadap perolehan sertifikat ISO. Hal ini dapat dijelaskan, bahwa pejabat dan staf UT berpendapat telah mengenal ISO, mitra kerja baru mengenal ISO dari pimpinan/staf UT terkait sedangkan sebagian besar mahasiswa tidak tahu dan tidak mengerti tentang ISO. Hampir semua pihak (pimpinan, staf UT dan mitra kerja) sepakat bahwa penerapan prosedur ISO membuat tugas mereka lebih lancar, tertib dan teradministrasi/terkelola dengan baik. Hampir semua responden mendukung agar proses pelaksanaan semacam ini tetap dilanjutkan, dikembangkan, dan direvisi sesuai dengan kebutuhan yang lebih tepat dan proporsional.

Namun demikian dinyatakan pula bahwa sebaiknya proses audit dilaksanakan secara internal dengan sikap yang lebih tegas dan konstruktif untuk perbaikan dan pengembangan UT sebagai institusi. Audit oleh pihak luar dalam rangka perolehan sertifikat tidak dirasakan perlu, karena hanya menghamburkan biaya dan tidak bermakna ekonomis.

PENUTUP

Sertifikasi ISO bermanfaat pada ketertiban administrasi perkantoran, dan secara tidak langsung bermanfaat bagi mahasiswa, karena dengan peningkatan kualitas dalam pengelolaan dan administrasi perkantoran setelah prosedur ISO diterapkan dapat dicapai sistem administrasi yang tertib dan rapi, yang kemudian meningkatkan kualitas pelayanan ke mahasiswa dan berkurangnya kasus administrasi untuk bidang-bidang tertentu.

Persepsi pimpinan UPBJJ-UT terhadap ISO dan kemampuannya untuk memanfaatkan informasi yang dihasilkan oleh audit ISO amat berpengaruh terhadap penerimaan staf atas proses, prosedur, dan penerapan ISO di lingkungan kerjanya. Persepsi tentang ISO secara umum sama untuk UPBJJ-UT perkotaan, pedalaman, dan kepulauan.

Untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di masa yang akan datang, beberapa saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut.

- 1) Mulai mengalokasikan dana untuk pengembangan sistem audit internal yang berbasis Teknologi Informasi; sehingga dapat dilakukan proses "*desk auditing*" dari UT Pusat secara jarak jauh.
- 2) Apabila memungkinkan dikembangkan suatu *Decision Support System* berdasarkan konsep *AI (Artificial Intelligent)* guna memberikan alternatif solusi kepada para pimpinan di UPBJJ-UT berdasarkan data/informasi yang telah tercatat-terangkum.

- 3) Sistem pengarsipan dilakukan secara digital demikian pula dengan *form/instrumen generator* dan *autentifikasi*-nya; agar data elektronik yang telah tersedia ini dapat digunakan sebagai sarana kontrol dari pihak pimpinan/ manajemen terhadap operasionalisasi di wilayah otoritasnya. Sekaligus dalam rangka mengakomodasi program *UT-Go Green*.
- 4) Proses ini dapat dilakukan secara bertahap dan harus tercapai/selesai pada tahun 2014.

REFERENSI

- Asngari, P.S. (1984). Persepsi direktur penyuluhan tingkat karesidenan dan kepala penyuluh pertanian terhadap peranan dan fungsi lembaga penyuluhan pertanian di Negara Bagian Texas, Amerika Serikat. *Media Peternakan*, 9(2).
- Setiadi, D. (2006). *Pengertian ISO sistem standart management mutu*. Diambil tanggal 3 Maret 2010, dari http://psl.ums.ac.id/Web_Based/pdf/25-ISO%209000.pdf.
- Thoha, M. (1999). *Perilaku organisasi*. Bandung: Rosdakarya.