



## IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA SISTEM PENGELOLAAN IJAZAH DI UPBJJ-UT BOGOR

Ratna Marta Dhewi (rmdhewi@ut.ac.id)  
Mohamad Yunus  
Staf Pengajar di Program Studi Akuntansi dan Bahasa Indonesia  
Universitas Terbuka

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the pattern of managing document certification at Bogor regional office for the last decade, furthermore, to design the digital model which offers insights into what is required to strategically align transcript management practice at Bogor regional office. The research was conducted by purposive sampling at Bogor Regional office considering that it represents the complexity of the organization that involves only a few employees with varying computational competencies and various task capabilities. However, they have been able to implement the knowledge management systems in providing services to customers. The data of this research were primary data. Data analysis were conducted based on an ongoing basis, with the following steps: preparation of the theme of data, classification and mapping of data based on a theme that has been set up, compilation, reduction, data cleaning, incorporation into the theme of the final data, triangulation of data, and data interpretation. This research discovered that managing certification documents of graduation at Bogor regional proved to be continuously updated and improved by the management team, and supported by top level management. The finding of this research proposed that the web based digital model of the certification documents management system (from acceptance, storage to distribution) is the most suitable model to be implemented at the regional offices.*

*Keywords: continuous improvement, knowledge management, management system certificate*

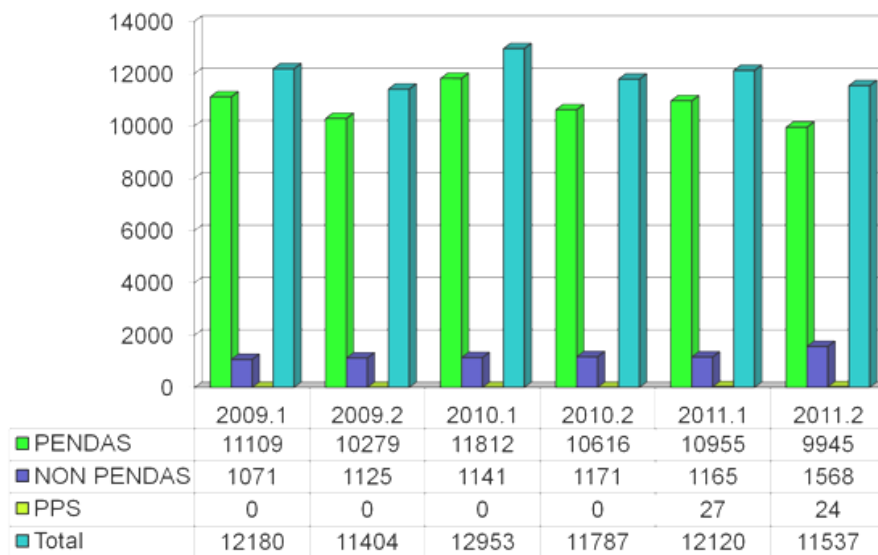
### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pola pengelolaan dokumen sertifikasi di UPBJJ-UT Bogor selama sepuluh tahun terakhir dan menemukan model digital yang paling tepat untuk pengelolaan ijazah/transkrip yang efisien di UPBJJ-UT Bogor. Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai November 2011. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan cara purposive sampling dengan mempertimbangkan bahwa UPBJJ UT Bogor dapat mewakili kompleksitas organisasi yang melibatkan hanya beberapa pegawai dengan penguasaan komputer yang minim, namun telah mampu menerapkan sistem manajemen pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Data penelitian ini menggunakan data primer. Analisis data dilakukan berdasarkan secara berkelanjutan, dengan langkah-langkah berikut: persiapan tema data, klasifikasi dan pemetaan data didasarkan pada tema yang telah diatur, kompilasi, reduksi, pembersihan data, penggabungan ke dalam tema data akhir, triangulasi data, dan interpretasi data. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa

penanganan dokumen sertifikasi di UPBJJ-UT Bogor terbukti terus mengalami perbaikan dan mendapat dukungan yang baik dari staf dan kepemimpinan. *Web base* model menjadi model yang paling cocok untuk diimplementasikan di kantor UPBJJ

Kata kunci: manajemen pengetahuan, perbaikan terus-menerus, sistem manajemen sertifikasi

Universitas Terbuka (UT) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang telah mendapatkan penghargaan baik tingkat nasional maupun internasional. Penghargaan tersebut merupakan penghargaan yang luar biasa mengingat struktur organisasi UT yang sangat ramping dengan jumlah pegawai yang relatif sedikit dibandingkan dengan banyaknya jumlah mahasiswa yang harus dilayani serta ketersebaran area kerjanya. Gambaran struktur Organisasi UT tersebut tidak hanya terjadi di UT pusat, akan tetapi terjadi juga di seluruh cabang sebanyak 37 cabang yang bernama Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) tersebar di seluruh wilayah Indonesia. UPBJJ-UT Bogor misalnya, hanya memiliki 28 karyawan tetap untuk melayani sekitar 12.000 mahasiswa (Gambar 1). Keberhasilan tersebut dicapai melalui sistem jejaring, kemitraan, dan sistem pengelolaan yang berbasis teknologi informasi dan komputer (TIK atau ICT).



Sumber: Universitas Terbuka

Gambar 1. Jumlah mahasiswa UPBJJ-UT Bogor data SRS

Berdasarkan fakta di lapangan, penerapan ICT saat ini belum menyentuh pada semua aspek kegiatan. Salah satu contoh pengelolaan yang belum berbasis ICT adalah pengelolaan dokumen sertifikasi di UPBJJ-UT. Dokumen sertifikasi yang dimaksud adalah ijazah, transkrip dan akta para lulusan UT. Di seluruh UPBJJ-UT, termasuk UPBJJ-UT Bogor sistem layanan ijazah/transkrip masih bersifat manual. Pembuatan dokumen data penerimaan dan pendistribusian masih dilakukan secara manual, sebagaimana tercermin dalam Pedoman Sistem Penjaminan Mutu dan Kualitas (SIMINTAS) JKOP AM 06 (Universitas Terbuka, 2010 b).

Pelaksanaan sistem pelayanan ijazah dan transkrip secara manual tersebut sangat tidak efisien baik dari segi kecepatan maupun keakuratan data. Sebagai contoh ketika ada mahasiswa yang ingin mendapatkan informasi tentang pengambilan ijazah melalui telepon, mahasiswa tersebut harus menunggu lama atau bahkan menelepon berulang kali. Begitu pula, mahasiswa yang datang langsung ke UPBJJ-UT harus menunggu cukup lama karena diperlukan waktu untuk memeriksa data pencatatan ijazah secara manual pada buku besar ijazah.

Memperhatikan kenyataan tersebut, UPBJJ-UT Bogor sedang berupaya menerapkan prinsip manajemen "perbaikan berkelanjutan" yang diinspirasi dari filosofi Jepang Kaizen, yaitu organisasi belajar yang mengacu pada *Learning Organization* (LO), dan "*continuous improvement*" dari *Total Quality Management* (TQM), secara bertahap dilakukan perbaikan dan peningkatan adaptif. Dengan demikian prinsip manajemen ini akan selaras dengan Visi UT 2010-2021 menjadi PTTJJ berbasis TIK (Universitas Terbuka, 2010 a).

Berdasarkan paparan di atas permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini ialah bagaimana penanganan ijazah/transkrip kelulusan di UPBJJ-UT dengan mengambil sampel di UPBJJ-UT Bogor. Penelitian ini bertujuan pertama mendeskripsikan pola pengelolaan (penerimaan, penyimpanan dan pendistribusian) ijazah dan transkrip di UPBJJ-UT Bogor selama ini (dari tahun 2000-2010). Kedua, bertujuan untuk menemukan model digital yang paling tepat untuk pengelolaan ijazah/transkrip yang efisien di UPBJJ-UT Bogor.

Penelitian ini dilakukan di Kantor UPBJJ-UT Bogor, mulai bulan Maret hingga November 2011. Pemilihan tempat penelitian dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa UPBJJ-UT Bogor dapat mewakili kompleksitas suatu organisasi. Dalam pelaksanaan setiap kegiatan di UPBJJ-UT Bogor melibatkan hanya sedikit karyawan dengan penguasaan kompetensi komputasi dan kapasitas tugas yang bervariasi, namun telah menerapkan sistem manajemen pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Data penelitian ini merupakan data primer dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi dan study dokumen terkait. Data hasil wawancara diperoleh melalui wawancara dengan mahasiswa dan pengelola kelompok belajar (pokjar) yang mengambil ijazah/transkrip di UPBJJ-UT Bogor serta staf UPBJJ-UT Bogor yang bertugas sebagai penanggungjawab ijazah/transkrip periode 2000-2010. Data hasil observasi dilakukan dengan observasi langsung terhadap sistem pengelolaan ijazah/transkrip, dan didukung dengan dokumen terkait.

Sesuai dengan jenis penelitian ini yang merupakan penelitian kualitatif, maka teknik pengolahan dan analisis data dilakukan secara terus-menerus. Hasil pengolahan dan analisis data dapat dikembangkan kembali menjadi pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh data berikutnya dan begitulah seterusnya. Namun demikian, secara singkat analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah: penyusunan tema data, klasifikasi dan pemetaan data berdasarkan tema yang telah tersusun, kompilasi, reduksi, dan pembersihan data, serta inkorporasi data akhir ke dalam tema, triangulasi data, interpretasi data, sajian atau paparan data dan pelaporan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Mekanisme Pemberian Ijazah/Transkrip di UPBJJ-UT Bogor

Dengan jumlah mahasiswa yang telah mencapai 578.698 mahasiswa (<http://www.ut.ac.id/ut-dalam-angka.html>), UT tergolong sebagai salah satu perguruan tinggi berkategori mega universitas. UT yang memiliki mahasiswa dalam jumlah banyak tersebut mampu meluluskan lebih dari puluhan ribu lulusan setiap tahunnya (Tabel 1). Konsekuensi dari jumlah lulusan tersebut adalah diperlukan

sistem penanganan daya tampung wisuda dan pemberian ijazah/transkrip. Pengelolaan ijazah/transkrip di UT memiliki karakteristik yang berbeda dibanding dengan Perguruan Tinggi sistem belajar tatap muka. Setiap tahun UT meluluskan puluhan ribu mahasiswa sebanding dengan banyaknya jumlah mahasiswa UT. Daya tampung wisudawan di UT pusat hanya sebesar 10.000 orang yang dibagi dalam empat periode lulusan; sehingga rata-rata setiap periode hanya dapat menampung kurang lebih 2.500 lulusan.

Tabel 1. Jumlah Lulusan UT 2006-2009

Program	2006	2007	2008	2009
Non FKIP	1.161	2.469	1.835	1.706
FKIP	30.579	38.807	62.784	87.377
Total	31.740	41.376	64.619	89.083

Sumber: Universitas Terbuka, 2010

Setiap UPBJJ-UT meluluskan mahasiswa dengan jumlah yang bervariasi dan cenderung meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan Tabel 1 pada tahun 2009 UPBJJ-UT mampu meluluskan mahasiswa rata-rata per UPBJJ-UT berjumlah 2.407 mahasiswa (89.083/37 UPBJJ-UT). Jumlah lulusan tersebut terus meningkat sampai dengan tahun 2014. Seiring dengan banyaknya lulusan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terutama lulusan Program Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), maka untuk mengatasi daya tampung wisuda lulusan yang tidak dapat diwisuda di UT Pusat dilakukan Upacara Penyerahan Ijazah (UPI) di setiap UPBJJ-UT. Hal ini dilakukan dalam rangka memperlancar pendistribusian ijazah/transkrip. UPBJJ-UT Bogor melaksanakan UPI dua kali setahun dengan rata-rata 750-1500 wisudawan setiap kegiatan UPI (data tahun 2009-2010). Berdasarkan data tahun 2010 jumlah ijazah yang tidak diambil dalam wisuda maupun UPI berjumlah kurang lebih 348 lembar ijazah.

Tabel 2. Jumlah Ijazah/Transkrip yang Belum Diambil Oleh Pemiliknya Peryudisium Tahun 2010

Fakultas	FKIP			FEKON	FMIPA	FISIP	Jumlah Total
	Pendas	Non Pendas	AKTA				
Jumlah Ijazah/transkrip	271	11	30	7	17	12	348

Sumber: buku besar ijazah UPBJJ-UT Bogor

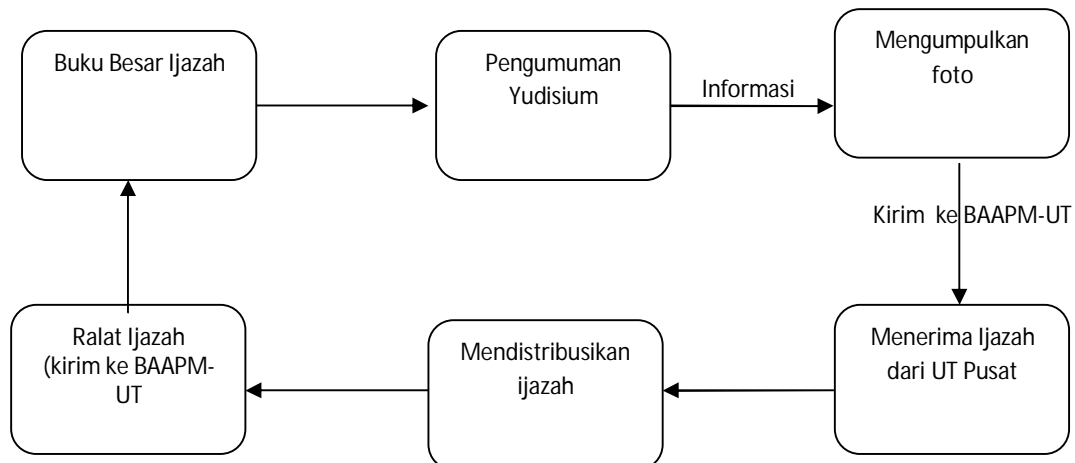
Ijazah/transkrip tersebut biasanya diambil dengan menyerahkan tanda bukti setor (TBS). Namun demikian, terhitung mulai tahun 2011 sistem pembayaran menggunakan *Billing* yang sudah disetor ke bank BRI/BTN/Mandiri sejumlah Rp. 500.000,- (masa yudisium > th 2006) dan Rp. 150.000,- (masa yudisium sampai dengan Desember 2006) berdasarkan SK Rektor No. 8443/UN31/KEP/2011 tertanggal 03 November 2011. Sistem tersebut tidak dapat langsung membuat brankas ijazah kosong karena UT tidak memberi aturan batasan waktu yang baku untuk pengambilan ijazah. Banyaknya ijazah yang belum diambil tersebut juga dipengaruhi oleh keadaan kemampuan ekonomi mahasiswa UT yang sangat beragam mulai dari ekonomi lemah, menengah dan golongan berlebih dan mayoritas mahasiswa UT sudah bekerja sehingga tidak memerlukan ijazah secara langsung pada saat kelulusan. Namun ijazah/transkrip ini harus tetap tersimpan, tertata dan terdokumentasi dengan baik, karena ijazah merupakan barang milik negara dan merupakan hak para

mahasiswa yang telah lulus dari UT. Hal ini juga merupakan salah satu bentuk pelayanan purna jual yang dapat dilakukan UT terhadap para pelanggannya saat ini.

### b. Implementasi MP dalam Pengelolaan Ijazah/Transkrip UPBJJ-UT Bogor

Proses pengelolaan ijazah yang dilakukan di UPBJJ-UT Bogor (sejak tahun 2000-2010) bermula dari diterimanya data yudisium mahasiswa dari Biro Administrasi Akademik Perencanaan dan Monitoring (BAAPM-UT). Data yudisium tersebut diinformasikan kepada mahasiswa yang bersangkutan maupun pengelola kelompok belajar (pokjar) untuk menyerahkan foto sebagai kelengkapan administrasi ijazah. Foto tersebut dikirim ke BAAPM-UT pusat untuk di proses. UPBJJ-UT kemudian menerima ijazah dari UT pusat untuk dikelola sampai dengan ijazah tersebut diambil oleh pemiliknya.

Pengelolaan ijazah tersebut dilakukan dengan mencatat dalam buku besar ijazah dan disimpan di dalam brankas besi. Petugas pengelola ijazah/transkrip melayani pengambilan ijazah dari para alumnus maupun pengelola pokjar yang telah memenuhi kelengkapan persyaratan administrasi pengambilan ijazahnya (TBS/*billing* dan atau surat kuasa pengambilan ijazah bagi yang pengambilan ijazahnya diwakili karena suatu hal) dan kemudian mencatat dalam buku besar ijazah. Jika ada data ijazah yang salah, maka mahasiswa diminta untuk mengisi form ralat ijazah; data ralat ijazah dikirim ke BAAPM-UT untuk mendapatkan surat keterangan ralat ijazah.



Gambar 2. Proses pengelolaan ijazah/transkrip pada UPBJJ-UT Bogor (Tahun 2000-2010)

Proses pengelolaan dan pencatatan ijazah/transkrip tersebut dilakukan secara manual oleh UPBJJ-UT Bogor sejak tahun 2000-2009. Sistem pengelolaan dan pencatatan secara manual ternyata sangat menyulitkan dalam mencari informasi mengenai keberadaan ijazah/transkrip mahasiswa ketika mahasiswa yang bersangkutan ingin mengambil atau sekedar menanyakan keberadaan ijazah/transkrip.

#### 1. Periode 2000-2009

Tahun 2000-2009 metode pencatatan pendokumentasian dokumen sertifikasi dilakukan dengan cara manual yaitu dengan cara menyalin semua data peserta yudisium dan memberikan tanda centang (*checklist*) jika ijazah/transkrip yang bersangkutan sudah tersedia di UPBJJ-UT pada

buku besar ijazah. Jumlah ijazah yang diterima kira-kira 30-50 ijazah/bulan tergantung jumlah mahasiswa yang menyerahkan foto untuk kelengkapan ijazah/transkrip. Waktu yang diperlukan untuk mencatat/mendokumentasikan ijazah/transkrip adalah antara 5-15 menit/ijazah karena harus mencari dan mencocokkan antara nama dan nomor induk mahasiswa (NIM) yang tertera di Ijazah/transkrip dengan buku besar manual yang berisi semua peserta yudisium.

Pencatatan NIM, nama mahasiswa, kode ijazah dan tanggal terima ijazah/transkrip sudah dilakukan, tetapi untuk pencatatan tanggal terima ijazah/transkrip sering kali terlupakan karena hanya berupa tanda *checklist*; kode ijazah sama sekali belum pernah dicatat karena kelalaian pengelola ijazah/transkrip. Pencatatan mengenai data mahasiswa yang menyerahkan foto untuk kelengkapan ijazah pun hanya menggunakan form standart ISO dari UT pusat. Tetapi ketika dikirimkan ke BAAPM UT Pusat; UPBJJ-UT tidak merekapnya sehingga kehilangan kontrol jika ada keluhan tentang foto yang hilang, sehingga sering kali antara petugas pengelola ijazah/transkrip di UT pusat dan UPBJJ-UT saling menyalahkan karena ketiadaan sistem kendali.

Ijazah/transkrip dikelompokkan berdasarkan fakultas untuk lulusan non pendas dan untuk lulusan pendas dikelompokkan berdasarkan tahun Upacara Penyerahan Ijazah (UPI); setiap box ijazah/transkrip terdiri dari 40 buah dan tersimpan di brankas besi. Ciri khusus dalam pengelompokan tersebut dilakukan dengan memberi label box penyimpanan ijazah dengan nama fakultas atau tahun UPI dan memberi nomor sesuai dengan isi ijazah di dalam box tersebut, tetapi kode ini tidak sesuai dengan kode di buku besar ijazah pencatatan secara manual, sehingga menyulitkan pengelola ijazah untuk mencari ijazah jika ingin diambil oleh lulusan yang bersangkutan. Prosedur pengelolaan ini cukup memakan waktu lama yaitu antara 20-30 menit setiap ijazah dalam proses pencarian ijazah. Dalam sehari pengelola ijazah/transkrip menerima telepon 5-15 lulusan yang sekedar hanya ingin menanyakan keberadaan ijazahnya, alumni maupun pengelola pokjar tersebut terkadang harus menelepon dua sampai tiga kali untuk menanyakan keberadaan ijazahnya. Jumlah pengambil ijazah/transkrip yang datang langsung ke UPBJJ-UT Bogor rata-rata antara 5-10 orang lulusan perhari. Para pengambil ijazah tersebut harus mengantri dan menunggu pengelola ijazah mencari keberadaan ijazah mereka pada buku besar manual dan dalam box-box di brankas ijazah. Sehingga dapat dibayangkan berapa waktu yang dibutuhkan hanya untuk melaksanakan tugas pengelolaan ijazah/transkrip, padahal pengelola ijazah/transkrip masih harus mengerjakan tugas UPBJJ yang lainnya, sehingga terkadang pengelola ijazah di UPBJJ-UT menjadi lelah dan bingung sendiri.

Pemberian wewenang atau hak akses kepada teman sekerja dilakukan dengan cara memberitahukan mengenai keberadaan buku besar ijazah dan hal-hal apa saja yang harus diisi jika ada ijazah yang datang dari UT pusat maupun ijazah yang diambil oleh orang yang bersangkutan, namun belum ada prosedur secara tertulisnya. Jika ada yang mengambil ijazah/transkrip dengan menyerahkan dokumen kelengkapan pengambilan (TBS dan surat kuasa) hanya dimasukan ke dalam folder khusus tanpa adanya pencatatan. Sehingga UPBJJ tidak memiliki catatan mengenai jumlah TBS yang diterima perbulannya untuk kepentingan pengajuan rancangan pagu UPBJJ.

Cara untuk mengidentifikasi ijazah/transkrip yang sudah lama tidak diambil oleh pemiliknya dilakukan dengan mengecek langsung bukti fisik ijazah/transkrip di brankas ijazah. Kemudian untuk mengetahui keterangan nomer telepon, *hand phone* ataupun alamat *email* para lulusan dilakukan dengan cara mengecek pada SRS UPBJJ-UT. Setelah mendapatkan data nomor telepon, lulusan tersebut kemudian dihubungi untuk segera mengambil ijazah/transkripnya.

Dengan sistem manual ini memungkinkan pengelola ijazah melakukan kesalahan dalam pencatatan data ijazah mahasiswa. Ketiadaan sistem validasi dan pencatatan data yang tidak lengkap yang disebabkan oleh kelalaian pengelola ijazah/transkrip merupakan bukti bahwa

keberagaman pekerjaan (registrasi, input nilai, pelayanan konsultasi, promosi dan tutorial *online*) yang harus dilakukan oleh staf tersebut pada saat yang bersamaan dapat menimbulkan kesalahan. Permasalahan yang ditemukan dalam sistem pengelolaan ijazah/transkrip secara manual memiliki kelemahan sebagai berikut:

1. Tidak memiliki sistem penomoran kelompok ijazah yang terintegrasi antara buku besar ijazah manual dan box tempat penyimpanan ijazah.
2. Tidak dicatat dalam sistem komputerisasi/tidak dibuat dalam data base yang sistematis.
3. Tidak jelasnya catatan buku besar ijazah antara ijazah yang sudah tersedia dan yang belum tersedia di UPBJJ (buku besar ijazah berisi peserta yudisium).
4. Tidak memperhatikan sistem keamanan mekanisme pengambilan ijazah.
5. Waktu pelayanan pencarian ijazah kurang cepat, bahkan sulit melakukan pelayanan melalui telepon .

Melihat kondisi ini UPBJJ-UT Bogor melakukan perbaikan diri dan menerapkan manajemen pengetahuan. Selaras dengan pengertian manajemen pengetahuan (MP) menurut Tiwana (2001, dalam Tobing, 2007) bahwa manajemen pengetahuan adalah pengelolaan *knowledge* perusahaan dalam menciptakan nilai bisnis (*business value*) dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan (*sustainable competitive advantage*) dengan mengoptimalkan proses penciptaan, pengkomunikasian dan pengaplikasian semua *knowledge* yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis. Prinsip MP ini diterapkan dalam rangka menghasilkan kualitas jasa yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Marknesis, 2009).

Penerapan MP dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu manusia, kepemimpinan, teknologi, organisasi, dan learning (Tobing, 2007). Oleh karena itu, proses *learning* menjadi sangat penting dalam MP. Melalui proses ini akan muncul ide-ide, inovasi, dan pengetahuan baru yang menjadi komoditas utama dalam MP. Dengan demikian, organisasi perlu mendorong dan memfasilitasi proses *learning* agar individu-individu mampu berkolaborasi dan melakukan *sharing knowledge* secara optimal. Pemimpin harus melengkapi organisasi dengan lingkungan dan karakter-karakter yang dibutuhkan untuk terbentuknya LO, serta memberikan solusi dalam mengatasi hambatan belajar yang dihadapi organisasi. Salah satu produk dari MP adalah proses pembelajaran yang berimplikasi terhadap peningkatan kemampuan inovasi yaitu dengan terciptanya *knowledge* baru. Inovasi yang dikombinasikan dengan kebutuhan pelanggan akan menjadi solusi atau produk yang efektif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Dengan mempertimbangkan prinsip manajemen tersebut, langkah yang diambil oleh UPBJJ-UT Bogor untuk menerapkan MP adalah dengan cara:

1. Manusia  
Menurut (Girard, 2006) *Knowledge* yang berada di dalam pikiran manusia pada hakikatnya berupa *tacit knowledge*. Senada dengan hal tersebut (Carla O'del, dalam Tobing, 2007) mengatakan bahwa 80% *knowledge* berupa *tacit knowledge* dan hanya 20% berupa *explicit knowledge*. Untuk mengembangkan *tacit knowledge* staf di UPBJJ-UT Bogor, maka UPBJJ-UT Bogor melakukan rapat koordinasi secara rutin dan memberikan kebebasan berpendapat serta berkreasi. Semua saran maupun keluhan yang di hadapi staf dalam bekerja dicatat dan dicarikan solusi secara bersama-sama.
2. Kepemimpinan  
Visi UPBJJ-UT Bogor adalah menjadi alternatif model pembelajaran *regional center* dalam penyelenggaraan pendidikan jarak jauh di lingkungan Universitas Terbuka yang berorientasi

pada kepuasan pengguna" (Pedoman Kerja UPBJJ-UT Bogor tahun 2010-2013). Visi yang ditetapkan oleh UPBJJ-UT Bogor tidak hanya sekedar pernyataan reoritis, tetapi diikuti tindakan nyata dari pimpinan UPBJJ-UT Bogor dalam memberikan teladan dan keyakinan kepada seluruh staf bahwa memang organisasi bersungguh-sungguh diarahkan dan digerakan menuju visi yang telah ditetapkan tersebut.

3. Teknologi

Untuk mengembangkan kemampuan akan komputer literatur UPBJJ-UT Bogor menerapkan proses pembelajaran beranting; maksudnya adalah *sharing* pengetahuan antar staf. Sehingga pengetahuan mengenai literatur komputer antar staf dapat merata.

4. Organisasi

UPBJJ-UT Bogor menerapkan *Knowledge-based pay* untuk menghargai *skill* dan *knowledge* dari seseorang yang mampu memberikan kontribusi kepada organisasi. Penghargaan ini berupa pujian maupun dalam bentuk materi berupa uang. Selain itu UPBJJ-UT Bogor juga menciptakan budaya organisasi "*Create leader besides us*", maksudnya adalah sedapat mungkin menciptakan kepemimpinan berlapis yang akan saling mendukung dalam pelaksanaan operasional, oleh sebab itu staf senior memberikan bimbingan kepada staf yang lebih junior dengan senang hati.

5. Learning

Pada saat rapat koordinasi dan pengisian penilaian kinerja, pimpinan UPBJJ-UT Bogor mengajak staf untuk menganalisis mengenai praktek-praktek kerja yang telah dilakukan oleh setiap individu, sehingga diperoleh informasi mengenai kekuatan maupun kelemahan dari setiap individu. Informasi inilah yang di gunakan oleh UPBJJ-UT Bogor dalam perbaikan dan pembelajaran diri.

Kelima langkah penerapan MP tersebut telah mengalihkan pengelolaan ijazah/transkrip secara manual ke pengelolaan berbasis komputerisasi yaitu dengan menggunakan aplikasi excel pada awal tahun 2010. Dengan aplikasi excel ini catatan penerimaan dan pendistribusian ijazah/transkrip sudah tersimpan dengan sudah cukup aman, karena dapat menggunakan *password*, namun hanya dapat diakses oleh seorang penanggungjawab ijazah saja (belum ada sistem otorisasi berjenjang). Sekarang pengelola ijazah/transkrip memiliki data cadangan (*backup data*) catatan pengelolaan ijazah (penerimaan, penyimpanan dan pendistribusian) baik secara manual dan terkomputerisasi. Data cadangan secara manual ini tetap di perlukan sebagai fasilitas untuk mendapatkan bukti tandatangan dari pengambil ijazah/transkrip.

## 2. Periode tahun 2010

Pada tahun 2010, pengelompokan penyimpanan ijazah sudah mengalami perubahan total. Kode penyimpan ijazah pada box ijazah di brankas ijazah sudah terintegrasi dengan kode pada buku besar manual dan catatan pada aplikasi excel sehingga memudahkan dalam pencariannya jika ijazah tersebut akan diambil oleh yang bersangkutan. Waktu pencarian ijazah/transkrip yang semula memakan waktu 20-30 menit sekarang hanya membutuhkan waktu 5 menit. Sistem aplikasi excel memungkinkan pengelola ijazah/transkrip melakukan *sort and filter* ataupun *find and select* langsung pada ijazah yang dicari. Mengidentifikasi ijazah/transkrip yang sudah lama tidak diambil oleh pemiliknya dapat dilakukan dengan sangat mudah, pengelola dapat men-*sort*-nya dari data nama pengambil yang masih kosong (tidak perlu mengecek langsung dan menghitung bukti fisik ijazahnya). Aplikasi excel ini dapat membuat pengelola ijazah/transkrip lebih antusias dalam bekerja sehingga



data TBS (nama Bank, nominal dan tanggal validasi) dan nama penandatanganan surat kuasa sudah ada catatannya; namun masih sering kali terlupa.

Prosedur secara tertulis mengenai pengelolaan/pengisian buku besar ijazah manual dan terkomputerisasi pada tahun 2010 ini sudah ada. Namun belum ada rekam jejak yang mencatat kegiatan tersebut, sehingga jika pengelola ijazah/transkrip mendelegasikan tugasnya kepada rekan kerja yang lain hanya berupa konfirmasi saja mengenai kegiatan apa yang telah dilakukan dalam pengelolaan ijazah tersebut.

Penerapan pengelolaan dengan aplikasi excel ini ternyata dapat mengatasi masalah kesulitan pencarian ijazah/transkrip, tetapi masih terdapat kelemahan lain yaitu tampilan *design* kurang menarik dan masih rentan kesalahan ketik. Karena tidak ada sistem validasi yang memadai dan belum menjadi program aplikasi khusus dalam jaringan komputerisasi.

### 3. Periode tahun 2011

UPBJJ-UT Bogor berupaya menerapkan prinsip manajemen "perbaikan berkelanjutan" yang diinspirasi dari filosofi Jepang Kaizen, organisasi belajar yang mengacu pada *Learning Organization* (LO), dan "*continuous improvement*" dari *Total Quality Management* (TQM) (Tjiptono & Diana 2001). Berdasarkan prinsip tersebut UPBJJ-UT Bogor kemudian mengembangkan aplikasi ijazah/transkrip berbasis *desktop* pada awal tahun 2011. Namun demikian, dalam pengembangannya menghadapi kendala karena aplikasi tidak dapat di *sharing* kepada lebih dari satu komputer. Penyebabnya adalah aplikasi tersebut terbentur dengan *restriction database*.

Setelah melakukan tahapan analisis sistem yang meliputi studi kelayakan teknologi, studi kelayakan ekonomis, studi kelayakan legal, studi kelayakan operasi, dan studi kelayakan sosial, dan mengidentifikasi permasalahan pemakai (Jogianto, 2005), maka UPBJJ-UT Bogor membuat aplikasi pengelolaan ijazah/transkrip berbasis web dengan menggunakan *Hypertext Preprocessor* (PHP) yang dirasakan memiliki teknologi yang lebih tinggi dibandingkan aplikasi excel dan aplikasi berbasis *desktop*, lebih *user friendly*, dan legal. Dengan aplikasi berbasis web ini juga diharapkan kendala-kendala yang dihadapi ketika menggunakan excel dan aplikasi berbasis *desktop* dapat teratasi, walaupun UT pusat telah mendistribusikan aplikasi berbasis *desktop* untuk pengelolaan ijazah/transkrip kepada UPBJJ-UT pada bulan November 2011 dan UT telah memiliki aplikasi berbasis web pada website UT untuk memverifikasi ijazah, namun kedua aplikasi tersebut belum dapat mengakomodasi hal-hal yang dianggap krusial dalam pengelolaan ijazah transkrip di UPBJJ. Hal-hal krusial tersebut adalah:

1. sistem pengkodean penyimpanan ijazah yang sistematis dan terintegrasi dengan buku besar ijazah manual.
2. dapat membantu verifikasi ijazah secara lebih akurat (aplikasi verifikasi ijazah di web UT sering kali tidak *update*, sehingga tidak semua ijazah dapat di verifikasi).
3. memungkinkan civitas akademika untuk dapat mengakses mengenai keberadaan dan keabsahan dengan mudah, cepat, dan akurat.
4. dapat memberikan laporan mengenai jumlah pembayaran pengambilan ijazah, jumlah ijazah yang diterima dan telah di distribusikan ke pemiliknya secara berkala.
5. terdapat rekam jejak admin dalam melakukan kegiatannya, sehingga dapat lebih mudah mendeteksi jika terjadi kesalahan/admin melakukan kegiatan diluar hak aksesnya.

<b>SISTEM MANUAL (2000-2009)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak memiliki sistem penomoran kelompok ijazah yang terintegrasi antara buku besar ijazah manual dan box tempat penyimpanan ijazah.</li> <li>2. Tidak dicatat dalam sistem komputerisasi/tidak dibuat dalam data base yang sistematis.</li> <li>3. Tidak jelasnya catatan buku besar ijazah antara ijazah yang sudah tersedia dan yang belum tersedia di UPBJJ (buku besar ijazah berisi peserta yudisium).</li> <li>4. Tidak memperhatikan sistem keamanan mekanisme pengambilan ijazah.</li> <li>5. Waktu pelayanan pencarian ijazah kurang cepat, bahkan sulit melakukan pelayanan melalui telephon.</li> </ol>	



<b>SISTEM KOMPUTERISASI</b>				
Pengembangan Tahap 1		Pengembangan Tahap 2		Ekspektasi kedepan/ Hasil Penelitian
Excel (2010)		VB.Net (2010-2011)		PHP
Positif	Negatif	Positif	Negatif	Positif
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ijazah yang tersedia di UPBJJ sudah terekam dalam sistem komputer (excel) dalam bentuk buku besar ijazah elektronik</li> <li>2. Memiliki sistem penomoran kelompok ijazah yang terintegrasi antara buku besar ijazah manual dan box tempat penyimpanan ijazah</li> <li>3. Buku besar ijazah hanya mencatat ijazah yang sudah tersedia di UPBJJ dan memiliki no urut yang sama dengan data di komputer dan box penyimpanan</li> <li>4. Memiliki password dalam updating data di komputer</li> <li>5. Waktu pelayanan pencarian ijazah sangat cepat sehingga dapat melayani pencarian ijazah via telephon</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak memiliki sistem validasi:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kelengkapan pengisian data</li> <li>b. Rentan kesalahan ketik (NIM/NAMA)/human error</li> </ol> </li> <li>2. Tampilan aplikasi kurang menarik</li> <li>3. Belum menjadi program aplikasi khusus dalam jaringan komputerisasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sistem validasi:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kelengkapan pengisian data</li> <li>b. Tidak rentan kesalahan ketik (NIM/NAMA)</li> </ol> </li> <li>2. Tampilan aplikasi menarik</li> <li>3. Sudah menjadi program aplikasi khusus dalam jaringan komputerisasi</li> <li>4. Sistem otoritas pengguna sudah berjenjang</li> <li>5. Pencetakan dokumen lebih mudah karena sudah terdapat sistem report</li> <li>6. Memiliki output file dan arsip file yang dapat di ekspor ke file excel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa belum dapat mengakses keberadaan ijazah miliknya via internet/web site UPBJJ</li> <li>2. Data base disimpan hanya pada <i>local disk</i> kantor/menggunakan <i>hard disk</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ekspektasi sistem dalam situs internet / web site UPBJJ yang bisa diakses oleh semua civitas akademika</li> </ol>

Gambar 3. Metamorphosis manajemen pengetahuan dalam sistem pendistribusian ijazah

Program aplikasi berbasis web yang dikembangkan oleh UPBJJ-UT Bogor dapat mengakomodasi mengenai validasi pencatatan nama dan nim mahasiswa, pencatatan penerimaan foto dan ralat ijazah, pencatatan dokumentasi pengambilan ijazah TBS/billing dan surat kuasa, proses penyimpanan ijazah yang lebih sistematis, otorisasi berjenjang pengelolaan ijazah/transkrip dan rekam jejak aktivitas pengelolaan ijazah, serta dapat menghasilkan laporan mengenai nominal penerimaan dari pengambilan ijazah, laporan mengenai penerimaan dan pendistribusian ijazah secara berkala.

Keuntungan menggunakan aplikasi pengelolaan ijazah/transkrip berbasis web ini adalah para lulusan UT dapat mengakses informasi mengenai keberadaan ijazahnya dengan lebih mudah, cepat, tepat, akurat dan murah, melalui media internet tanpa harus bersusah payah lagi untuk telepon atau datang langsung ke UPBJJ-UT. Penerapan pengelolaan ijazah/transkrip berbasis web terbukti sangat efisien dan efektif mengingat ketersebaran mahasiswa UT yang sampai ke pelosok negeri. Sehingga sekarang alumni dan pengelola pokjar hanya datang ke UPBJJ-UT untuk langsung membayar dan menyerahkan administrasi pengambilan ijazah/transkrip. Pihak terkait lainnya misalnya Badan Kepegawaian Daerah (BKD) dan perusahaan pun dapat memanfaatkan aplikasi ijazah berbasis web ini untuk mengecek keabsahan ijazah alumni UT. Sistem aplikasi web ini juga banyak membantu pengelola ijazah/transkrip dalam melakukan pencatatan data ijazah dengan lengkap dan akurat karena sudah tersedia sistem validasi yang memadai. Hal ini sesuai dengan Rencana strategis (Renstra) UT (2010-2021) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan PTJJ berkualitas mensyaratkan sistem manajemen yang handal yang mampu melayani kebutuhan mahasiswa yang beragam dan bertempat tinggal di berbagai wilayah Indonesia.

Metamorfosis manajemen pengetahuan dalam sistem pendistribusian ijazah UPBJJ-UT Bogor dari tahun 2000-2010 dapat dilihat pada Gambar 3.

Dengan menerapkan manajemen pengetahuan, UPBJJ-UT Bogor telah berhasil memenuhi harapan alumni terhadap kualitas jasa (Marknesis, 2009) yang meliputi:

1. realibilitas yaitu kehandalan informasi mengenai status keberadaan ijazahnya di UPBJJ-UT,
2. daya tanggap dalam merespon kebutuhan alumni untuk segera dapat mengetahui keberadaan ijazahnya tanpa harus menelepon berulang kali atau datang langsung ke kantor UPBJJ-UT;
3. jaminan kualitas tatakelola dan pencatatan mulai dari penerimaan ijazah dari UT pusat, penyimpanan sampai dengan ijazah tersebut diambil oleh yang bersangkutan;
4. empati dalam hal memberikan solusi mengenai tindakan yang perlu dilakukan oleh alumni ketika mengetahui bahwa ijazahnya belum tersedia di UPBJJ; (sebagai contoh dengan mengingatkan dan menyarankan untuk segera menyerahkan kelengkapan foto untuk ijazah)
5. kemanan atas bukti fisik dokumentasi ijazah/transkrip yang tersimpan secara rapih dan sistematis sehingga mudah dalam proses pencarian jika ijazah tersebut hendak diambil oleh orang yang bersangkutan dan bukti fisik dalam hal pencatatan mulai dari penerimaan dan pengambilan ijazah yaitu dengan memberikan rekam jejak yang jelas jika suatu saat ada komplain mengenai ijazah tersebut, misalnya yang bersangkutan lupa bahwa ijazah telah diambilkan oleh orang yang dipercayakan dengan menggunakan surat kuasa.

## **PENUTUP**

Pola pengelolaan ijazah/transkrip (penerimaan, penyimpanan dan pendistribusian) di UPBJJ-UT Bogor selama ini (dari tahun 2000-2010) terus mengalami perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa

UPBJJ UT Bogor merupakan organisasi yang sudah dapat menerapkan manajemen pengetahuan dengan baik dan mendapat dukungan penuh dari seluruh staf dan pimpinan.

Model digital dalam sistem pengelolaan ijazah/transkrip (penerimaan, penyimpanan dan pendistribusian) di UPBJJ yang paling cocok adalah berbasis web mengingat karakteristik ketersebaran mahasiswa UT, efisiensi dalam pengelolaan dan pemberian informasi. Dengan menerapkan MP ini maka UPBJJ-UT Bogor telah secara berkelanjutan memenuhi kualitas jasa yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang merupakan harapan dari para alumni UT.

## **REFERENSI**

- Girard, J. (2006). *Simple ideas that work in a complex environment: A Canadian view of knowledge sharing*. Diambil 5 Oktober 2011, dari <http://www.johnngirard.net/>
- Jogiyanto, H M. (2005). *Sistem teknologi informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- SK Rektor No. 8443/UN31/KEP/2011 Tertanggal 3 November 2011.
- Tim Marknesis. (2009). *Customer satisfaction and beyond*. (1<sup>st</sup> ed). Yogyakarta: Jelajah Nusa.
- Tim UPBJJ-UT Bogor. (2010). *Pedoman kerja UPBJJ-UT Bogor 2010-2013*. Bogor: UPBJJ-UT Bogor.
- Tjiptono, F, & Diana, A. (2001). *Total quality management*. Yogyakarta: Andi.
- Tobing, L. P. (2007). *Knowledge management: Konsep, arsitektur, dan implementasi*. (1<sup>st</sup> ed). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Universitas Terbuka. (2010a). *Rencana Strategis 2010-2021*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Universitas Terbuka. (2010b). *Prosedur ISO 9001:2000 JKOP AM 06*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Universitas Terbuka. (2011). *Rencana Strategis 2010-2021*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- UT dalam Angka pada 30 November 2011. Diambil 30 November 2011, dari <http://www.ut.ac.id/ut-dalam-angka.html>),