

PENGARUH PENCAPAIAN ISO 9001:2000 TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BELAJAR JARAK JAUH DI 11 UPBJJ-UT

Titi Chandrawati (titich@mail.ut.ac.id)

Susy Puspitasari

Jasrial

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

ABSTRACT

Quality improvement has always been applied by the Universitas Terbuka (UT) especially to improve its distance learning services at its regional centers. The objectives of this research are to analyze the results of the internal audit before and after the UT regional centers accepting ISO 9001:2000 certificate, to learn what the benefits of the internal audit are toward the improvement of the distance learning services in UT's regional centers, and to identify the top managers of the UT's regional centers and their staff perceptions toward the internal audit. This research was conducted between March and October 2008 in UT.

The research was conducted using descriptive analysis. The report analyzing guidance, questionnaires and interview guidance were employed as the research instruments. The research concluded that ISO 9001:2000 had good effects to the improvement of the distance learning services at UT regional centers. Moreover, the internal audit made the UT's regional centers did their best to improve they distance learning services and these benefits made the top managers of the UT regional centers and their staff had a good perception toward the internal audit in UT.

Keywords: ISO 9001:2000, internal audit, the distance learning services in UT's regional centers.

Sebagai perguruan tinggi yang selalu ingin meningkatkan diri, Unieversitas Terbuka telah menerapkan Sistem Jaminan Kualitas (Simintas). Simintas telah diimplementasikan di Universitas Terbuka (UT) sejak tahun 2004 dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas diri secara berkelanjutan, yang mencakup seluruh aspek kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi jarak jauh.

Penjaminan kualitas melibatkan penilaian dan audit kualitas secara internal dan eksternal. Keberhasilan unit dalam menerapkan secara konsisten pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang terdokumentasi dalam Pedoman Simintas telah dimonitor secara internal melalui proses evaluasi diri dengan menyusun Laporan Implementasi Simintas setiap semester (per 6 bulan). Sedangkan penilaian kualitas eksternal dilakukan dengan mengundang pihak eksternal seperti ICDE (International Council for Distance Education), ISO (Organisasi Internasional untuk Standardisasi), dan BAN-PT (Badan Akreditasi Nasional – Pendidikan Tinggi).

Sejak tahun 2005 UT mulai mencanangkan Sistem Manajemen Mutu melalui persiapan perolehan Sertifikasi ISO 9001:2000 untuk Layanan Bahan Ajar. Kemudian, pada tahun 2006 persiapan perolehan ISO 9001:2000 untuk Pengembangan Bahan Ajar dan Bahan Ujian di UT Pusat, dan Layanan Belajar Jarak Jauh di UPBJJ-UT juga dimulai.

Sebagai persiapan untuk memperoleh ISO 9001:2000 untuk Layanan Belajar Jarak Jauh di seluruh UPBJJ-UT, maka dimulailah dengan mempersiapkan sistem jaminan kualitas untuk semua unit di UT Pusat dan UPBJJ-UT dengan difasilitasi oleh Pusat Jaminan Kualitas (Pusmintas). Untuk

itu, Prosedur Simintas yang telah diterapkan UT sejak tahun 2004 dievaluasi dan disempurnakan secara berkelanjutan.

Selanjutnya, sejak pertengahan tahun 2006 dimulailah penyempurnaan seluruh prosedur untuk UPBJJ-UT. Lalu, pada akhir 2006 dilakukan sosialisasi ISO ke 11 UPBJJ-UT. Ke 11 UPBJJ-UT tersebut merupakan UPBJJ-UT tahap pertama yang terpilih untuk mendapatkan sertifikasi ISO. Sosialisasi ini dimaksudkan untuk memperoleh masukan-masukan terhadap prosedur tersebut. Pemilihan 11 UPBJJ-UT sebagai UPBJJ-UT yang dipersiapkan untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 pada tahun 2007 ini didasarkan atas penilaian prestasi UPBJJ-UT dalam lomba kinerja yang telah diselenggarakan oleh UT Pusat (UPBJJ-UT Award) yang diselenggarakan sejak tahun 2003.

11 UPBJJ-UT yang terpilih tersebut adalah UPBJJ-UT Padang, UPBJJ-UT Palembang, UPBJJ-UT Jakarta, UPBJJ-UT Bogor, UPBJJ-UT Bandung, UPBJJ-UT Purwokerto, UPBJJ-UT Yogyakarta, UPBJJ-UT Semarang, UPBJJ-UT Surabaya, UPBJJ-UT Malang, dan UPBJJ-UT Pontianak.

Ke 11 UPBJJ-UT yang terpilih tersebut diharapkan dapat mengimplementasikan prosedur atau kegiatan belajar jarak jauh (BJJ) secara konsisten dalam pekerjaan sehari-hari, artinya ke 11 UPBJJ-UT itu harus melaksanakan kegiatan BJJ sesuai dengan prosedur yang ada. Ada beberapa kegiatan BJJ yang juga merupakan prosedur kerja yang ada di UPBJJ-UT tersebut yang dievaluasi melalui audit internal. Kegiatan-kegiatan itu adalah: Kebijakan dan Sasaran Kualitas Layanan Belajar Jarak Jauh, Promosi Program, Pengembangan SDM, Distribusi Bahan Ajar, Registrasi, Pengelolaan TTM Wajib Pendas, TTM/Bimbingan Atas Permintaan, Pelaksanaan Ujian, Pengendalian Dokumen, Pengendalian Rekaman, Bimbingan Praktek/Praktikum Non Pendas, Pengelolaan Bimbingan Praktek/Praktikum/TAP Wajib Pendas, Pengadaan Peralatan, Pengadaan Barang Habis Pakai, Perawatan Sarana dan Prasarana, Penanganan Keluhan Pelanggan, Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan UPBJJ-UT, Tindakan Perbaikan/Pencegahan, Pemeriksaan Hasil Ujian Uraian, dan Pengelolaan Laporan Praktek di UPBJJ-UT.

Implementasi Sistem Manajemen Mutu untuk semua prosedur layanan BJJ di UPBJJ-UT yang telah disosialisasikan sejak awal tahun 2007 perlu ditinjau untuk melihat sejauh mana UPBJJ-UT secara konsisten melaksanakannya.

Proses untuk memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 merupakan proses panjang yang harus ditempuh. Seluruh UPBJJ-UT diharapkan dapat menerapkan prosedur layanan BJJ secara konsisten selama beberapa waktu yang ditentukan. Salah satu proses penting dalam Simintas adalah pelaksanaan audit internal terhadap proses layanan belajar jarak jauh yang diselenggarakan di UPBJJ-UT. Audit internal dilaksanakan setiap 6 bulan untuk memastikan bahwa pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan, serta melakukan dokumentasi untuk semua yang telah dilakukan tersebut.

Melalui audit sertifikasi ini, akhirnya sertifikat ISO 9001:2000 diperoleh oleh 11 UPBJJ-UT tersebut setelah dipersiapkan selama lebih dari satu tahun. Perolehan sertifikat ISO 9001:2000 ini menunjukkan bahwa layanan belajar jarak jauh di UPBJJ-UT sudah memenuhi standar yang sudah diakui secara internasional.

Meskipun telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000, upaya peningkatan kualitas harus terus menerus dilakukan. Proses audit internal yang direncanakan setiap 6 bulan sekali, diselingi dengan audit surveillance dari pihak eksternal merupakan satu upaya untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu selalu dipelihara dan dilaksanakan secara konsisten.

Audit internal diharapkan dapat menjadi satu proses yang menyatu dalam sistem manajemen mutu di UPBJJ-UT. Hasil audit internal adalah temuan-temuan berupa ketidaksesuaian pekerjaan yang dilakukan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Semakin sedikit temuan, akan semakin baik UPBJJ-UT dalam mengimplementasikan prosedur tersebut. Diharapkan setelah UPBJJ-UT memperoleh sertifikat ISO 9001:2000, pelaksanaan pekerjaan telah menjadi lebih baik dan lebih konsisten, sehingga pada audit internal berikutnya, temuan ketidaksesuaian akan berkurang.

Untuk mengetahui pengaruh pencapaian sertifikat ISO 9001:2000 terhadap peningkatan kualitas layanan belajar jarak jauh di 11 UPBJJ-UT maka perlu dilakukan evaluasi kinerja UPBJJ-UT setelah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000. Dalam artikel ini akan diuraikan evaluasi kinerja dari kegiatan pencapaian ISO 9001:2000 yang dilakukan dengan menganalisis hasil-hasil (laporan) atau temuan mengenai pelaksanaan layanan BJJ di UPBJJ-UT sebelum program persiapan ISO dan sesudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000. Selain itu, evaluasi kinerja tersebut juga dilengkapi dengan hasil kuesioner yang telah diisi oleh staf UPBJJ-UT.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai: 1) Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan BJJ di UPBJJ-UT dari sebelum memperoleh program persiapan untuk sertifikat ISO 9001:2000 dan sesudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000?, 2) Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas peningkatan kualitas layanan belajar jarak jauh di UPBJJ-UT?, dan 3) Apakah sertifikasi ISO 9001:2000 mempengaruhi kualitas layanan BJJ di UPBJJ-UT.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) Menganalisis hasil audit internal sebelum dan sesudah UPBJJ-UT memperoleh sertifikat ISO 9001:2000, 2) Melihat manfaat audit internal terhadap peningkatan kualitas layanan belajar jarak jauh di UPBJJ-UT, dan 3) Melihat persepsi pimpinan dan staf UPBJJ-UT terhadap audit internal

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini secara akademis adalah untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan aplikasinya dalam sistem manajemen mutu khususnya dalam bidang audit internal. Sedangkan secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengelolaan kebijakan UT dalam Sistem Manajemen Mutu, khususnya mengenai proses audit internal. Selain itu, bagi peneliti sendiri penelitian ini merupakan sarana untuk memperdalam pengetahuan dan wawasan di bidang sistem manajemen mutu, khususnya pada topik penelitian ini, sehingga peneliti dapat lebih memahami aplikasi teori dan prosedur yang ada.

ISO 9001:2000 Standar Internasional tentang Sistem Manajemen Mutu

ISO 9001:2000 adalah Standar Internasional tentang Sistem Manajemen Mutu. Sistem manajemen mutu merupakan sistem manajemen terpadu untuk mengelola semua sumber daya dan proses yang ada guna memenuhi semua aspek mutu yang diharapkan pelanggan. Tujuan sistem manajemen mutu adalah konsistensi proses, kepuasan pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan.

Prinsip Dasar sistem manajemen mutu yang digunakan dalam ISO 9001:2000 adalah PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) yang dapat dipakai pada semua proses. PDCA secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut : (SNI 19-9001-2001 BSN)

1. *Plan*: tulis/rencanakan yang akan anda kerjakan
2. *Do*: kerjakan apa yang sudah anda tulis
3. *Check*: periksa apakah pekerjaan anda sesuai rencana
4. *Action*: tindakan/lanjutan untuk perbaikan

Adapun model sistem manajemen mutu berdasarkan proses ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1 : Model Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Proses

Sumber: Mitra ProSolusi

Prinsip-prinsip manajemen mutu yang harus dipenuhi dalam rangka pencapaian sertifikasi ISO 9001:2000 meliputi: Fokus pada pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan Karyawan, Pendekatan Proses, Pendekatan Sistem untuk Manajemen, Perbaikan Berkelanjutan, Keputusan Berdasarkan Fakta, dan Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok. Prinsip-prinsip ini harus diimplementasikan oleh institusi yang menerapkan ISO 9001:2000.

Audit Internal

ISO 9000 mendefinisikan audit sebagai *"a systematic, independent and documented process for obtaining audit evidence and evaluating it objectively to determine the extent to which audit criteria are fulfilled"*. (Audit adalah proses yang sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk mendapat bukti audit dan mengevaluasinya secara obyektif untuk menetapkan sejauh mana kriteria audit telah terpenuhi).

Ada 3 tipe audit yaitu:

1. *First party* (Audit pihak pertama). Audit ini dilakukan oleh organisasi terhadap sistem dan prosedur yang dimilikinya. Tujuannya untuk memastikan pemeliharaan, pengembangan dan peningkatan sistem mutu. Audit ini dikenal dengan audit internal.

2. *Second Party* (Audit pihak kedua). Audit yang dilakukan oleh organisasi terhadap mitra/rekanan organisasi. Tujuannya untuk menilai performansi dan memastikan kemampuan mitra/rekanan.
3. *Third Party* (Audit pihak ketiga). Audit ini dilakukan oleh badan yang *independent* dari organisasi, mitra dan pelanggan. Tujuannya untuk menentukan apakah sistem mutu organisasi telah terdokumentasi dan diterapkan sesuai dengan standar khusus. Audit ini disebut audit eksternal.

Dalam penelitian ini peneliti lebih menekankan tentang audit internal, maka pembahasan akan terfokus kepada proses ini. Oleh sebab itu, audit internal yang dilaksanakan oleh tim audit sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas berkelanjutan memiliki tujuan: 1) memastikan bahwa pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dan didokumentasikan, 2) melihat dokumentasi yang dilakukan, dan 3) mengidentifikasi prosedur yang masih dapat ditingkatkan kualitas pelaksanaannya.

Audit internal perlu dilakukan karena dapat: menunjukkan kekurangan dan kelebihan, deteksi awal terhadap potensi ketidaksesuaian, memperlihatkan bukti ketidaksesuaian pada sistem manajemen mutu, mengidentifikasi area untuk *improvement*, meninjau kesiapan untuk audit oleh pihak eksternal, meningkatkan kualitas, memelihara kesadaran akan mutu, dan mengukur efektivitas sistem mutu.

Kegiatan audit internal yang dilakukan meliputi perencanaan audit, menyiapkan kegiatan on-site audit, melakukan tinjauan dokumen, pelaksanaan audit, pelaporan audit, kelengkapan audit, dan pelaksanaan tindak lanjut audit,

Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah 11 UPBJJ-UT yang telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2000. Lebih jauh, penelitian ini dilakukan dalam dua tahap kegiatan dan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

Tahap Pertama

1. Peneliti mengumpulkan data penelitian berupa hasil audit internal yang telah dilakukan terhadap 11 UPBJJ-UT sebelum program persiapan ISO dan sesudah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000
2. Peneliti kemudian menyusun *checklist* untuk menganalisis data yang terkumpul. *Checklist* ini memuat a) jumlah hasil-hasil temuan sebelum dan sesudah audit internal, b) kategori temuan, apakah temuan besar atau kecil, dan c) jenis kegiatan UPBJJ-UT apa saja yang mendapat kategori temuan besar atau kecil.

Hasil *checklist* ini kemudian di analisis kembali untuk digunakan dalam rangka mencari UPBJJ-UT mana saja yang mendapat kategori temuan menurun, meningkat atau yang memiliki perubahan paling banyak di masing-masing prosedur kegiatan/layanan BJJ. Temuan tersebut dilihat berdasarkan besar tidaknya masalah yang ditemukan.

Tahap Kedua

Untuk mendapatkan data tambahan maka peneliti kemudian mengembangkan kuesioner dan mengirimkannya ke 11 UPBJJ-UT yang menjadi sampel dari penelitian ini. Variabel kuesioner akan meliputi beberapa hal berikut: seberapa baik hubungan antara pimpinan dan staf di UPBJJ-UT tersebut, seberapa baik hubungan antar staf di UPBJJ-UT tersebut, seberapa baik hubungan antara pimpinan dan jajarannya di UPBJJ-UT tersebut (antara pimpinan dan koordinator/kasubag, antara

sesama koordinator, dan antara kasubag dan koordinator), seberapa besar pengaruh hubungan antar pimpinan-staf, hubungan antar staf dan hubungan antar pimpinan itu terhadap pelaksanaan prosedur kegiatan di UPBJJ-UT, seberapa besar pengaruh kebijakan UT Pusat terhadap pelaksanaan prosedur kegiatan di UPBJJ-UT, seberapa besar pengaruh Pedoman Simintas terhadap pelaksanaan prosedur kegiatan di UPBJJ-UT, dan pengaruh ISO terhadap pelaksanaan kegiatan layanan BJJ di UPBJJ-UT.

Penelitian ini akan lebih memfokuskan kepada pelaporan hasil audit. Hal ini disebabkan karena dari laporan hasil audit akan terlihat semua temuan/kekurangan yang masih harus diperbaiki atau ditingkatkan kualitasnya. Namun demikian, yang akan dianalisis untuk penelitian ini adalah hasil audit yang berupa temuan-temuan atau ketidaksesuaian. Temuan/ketidaksesuaian dapat terjadi karena implementasi tidak sesuai dengan sistem atau prosedur/standar/persyaratan yang telah ditentukan, atau kinerja tidak efektif. Untuk kriteria yang harus tercakup dalam instrumen variabel penelitian mengacu pada kategori: 1) temuan/ketidaksesuaian besar (mayor), artinya ketiadaan atau kegagalan dalam memenuhi standar atau persyaratan yang sudah ditetapkan, atau sistem gagal total, 2) temuan/ketidaksesuaian kecil (minor), artinya gagal memenuhi salah satu persyaratan yang ditetapkan, atau ditemukan ketidakkonsistenan dalam memenuhi persyaratan tersebut, dan 3) observasi (OFI) atau saran perbaikan, artinya ditemukan adanya potensi ketidaksesuaian dan diberikan saran untuk memperbaiki atau menghilangkan potensi tersebut.

Kriteria audit yang dijadikan acuan adalah Prosedur Simintas yang dikembangkan oleh tim UT sesuai dengan ruanglingkup pekerjaan di UPBJJ-UT, dan Standar Nasional Indonesia (SNI 19-9001-2001) yang dikembangkan oleh Badan Standardisasi Nasional.

Setiap komponen kegiatan di UPBJJ-UT akan dilihat berdasarkan prosedur kerjanya masing-masing dan juga mengacu kepada prinsip dasar sistem manajemen mutu yang digunakan dalam ISO 9001:2000 yaitu *Plan, Do, Check, dan Action*. Sedangkan yang diaudit akan dibatasi pada kegiatan-kegiatan BJJ atau prosedur layanan BJJ di UPBJJ-UT.

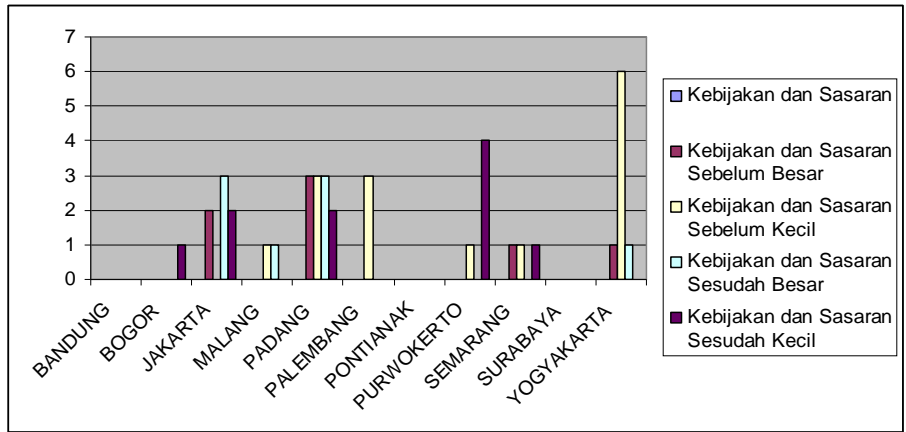
Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis data deskriptif kuantitatif dilakukan untuk memperoleh: a) jumlah hasil-hasil temuan sebelum dan sesudah audit internal, b) kategori temuan apakah temuan besar atau kecil, dan c) jenis kegiatan UPBJJ-UT yang mendapat kategori temuan besar atau kecil. Sedangkan analisis deskriptif kualitatif dilakukan untuk menganalisis data di tahap pertama dan kedua. Analisis deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk memperkirakan tentang penyebab terjadinya penambahan atau penurunan temuan pada pelaksanaan audit internal setelah memperoleh sertifikat ISO.

Kuesioner yang telah diisi dan dikirimkan kembali oleh UPBJJ-UT kemudian diolah dan dianalisis secara kualitatif. Dari hasil kuesioner, didapatkan data mengenai temuan yang diperoleh dari 11 UPBJJ-UT tersebut per jenis kegiatan layanan BJJ serta penyebab terjadinya penambahan atau penurunan temuan pada pelaksanaan audit internal setelah memperoleh sertifikat ISO.

HASIL DAN PEMBAHASAN

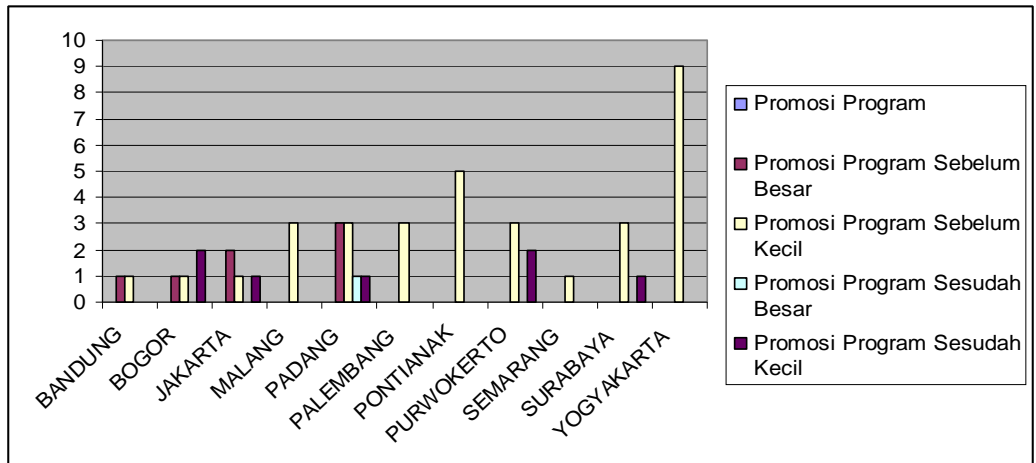
1. Hasil dan pembahasan mengenai perbandingan kualitas pelayanan BJJ di UPBJJ-UT dari sebelum memperoleh program persiapan untuk sertifikat ISO 9001:2000 dan sesudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000.

Hasil berikut diperoleh setelah dilakukan analisis terhadap laporan audit internal sebelum dan setelah dilakukan proses sertifikasi. Hanya beberapa prosedur kegiatan yang kami anggap penting yang akan disampaikan dalam artikel ini.



Gambar 2. Kebijakan dan Sasaran

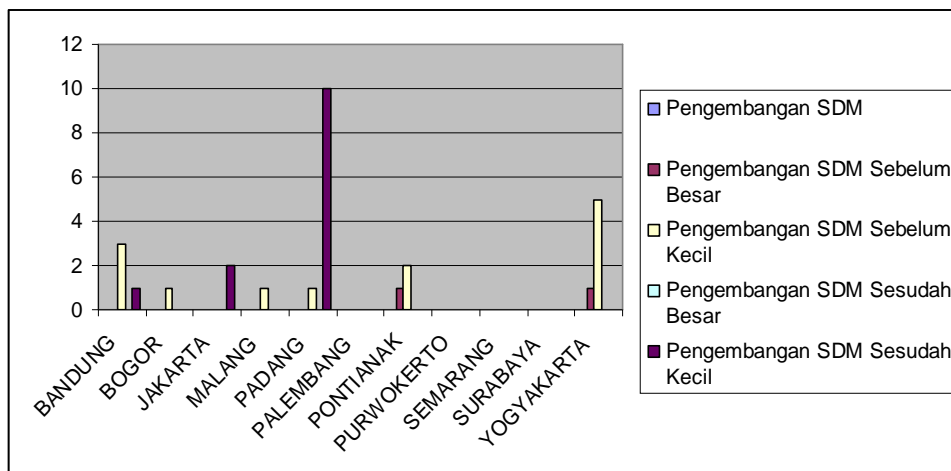
Dari Gambar 2 di atas dapat dilihat bahwa untuk prosedur Kebijakan dan Sasaran Kualitas, jumlah temuan besar yang dimiliki UPBJJ-UT Jakarta setelah memperoleh sertifikat ISO, ternyata menjadi lebih banyak dibandingkan sebelum memperoleh sertifikat. Masalah tersebut juga dialami oleh UPBJJ-UT Malang. UPBJJ-UT tersebut sebelum mendapat sertifikat tak memiliki temuan besar, namun setelah memperoleh sertifikat, UPBJJ-UT tersebut malah mendapatkan temuan besar. Sedangkan UPBJJ-UT Padang dan Yogyakarta temuan besarnya tetap sama sebelum dan sesudah memperoleh sertifikat. Data Gambar 2 ini menunjukkan bahwa proses sertifikasi masih belum mempengaruhi Kebijakan dan sasaran kualitas di beberapa UPBJJ-UT yang jumlahnya masih ada setelah proses sertifikasi. Data pada tabel dan Gambar 2 ini juga menunjukkan bahwa para manajer di UPBJJ-UT perlu meningkatkan tanggungjawabnya untuk mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Selain itu, UPBJJ-UT juga perlu lebih realistis dalam menetapkan kebijakan dan target yang ingin dicapainya.



Gambar 3. Promosi Program

Berdasarkan data yang ada di Gambar 3: Promosi Program, dapat terlihat bahwa setelah mendapat sertifikat, 11 UPBJJ-UT yang diteliti mengalami penurunan jumlah temuan besar. Secara

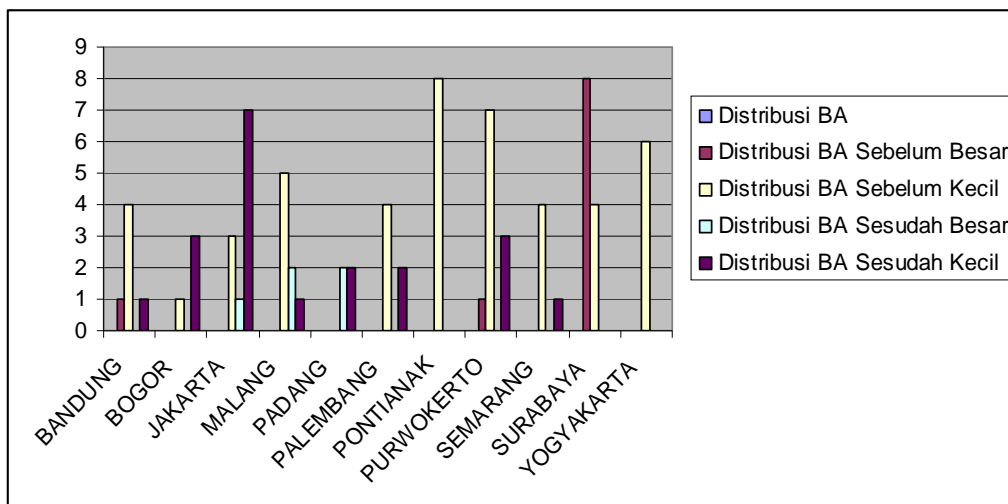
umum dapat dikatakan ada pengaruh dari proses sertifikasi pada prosedur Promosi Program ini. Hal ini ditunjukkan dengan menurunnya jumlah seluruh temuan setelah UPBJJ-UT memperoleh sertifikat. Bahkan ada UPBJJ-UT yang temuannya setelah memperoleh sertifikat menjadi nol. Data Gambar 3 ini juga menunjukkan bahwa untuk promosi program, semua UPBJJ-UT telah dapat melaksanakan kegiatan promosi program dengan baik. Namun demikian, keadaan ini juga perlu untuk dikaji lebih lanjut guna mendapatkan informasi apakah promosi program di 11 UPBJJ-UT tersebut memang sudah cukup baik, atau karena hal ini luput menjadi perhatian auditor internal ketika melakukan proses audit.



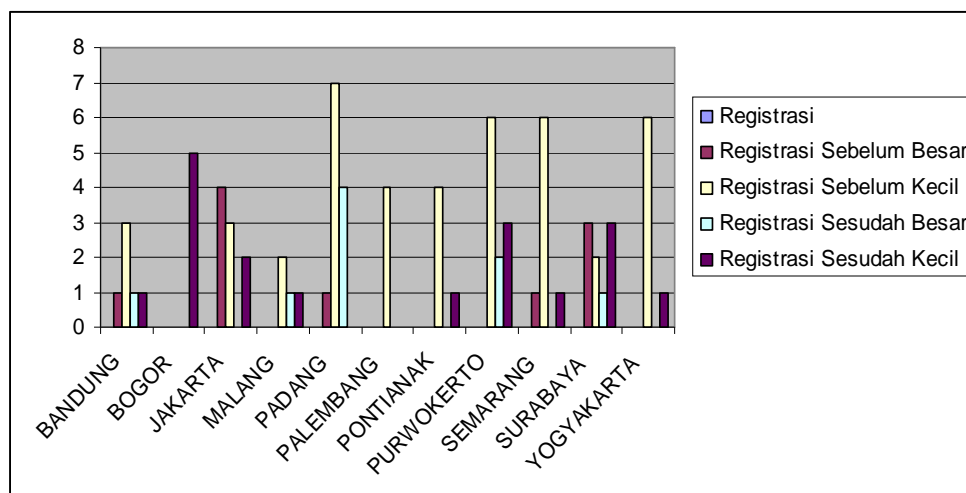
Gambar 4. Pengembangan SDM

Berdasarkan data Gambar 4 tersebut, dalam hal Pengembangan SDM, semua UPBJJ-UT memperlihatkan penurunan jumlah temuan besar. Hal ini berarti pula adanya pengaruh dari proses sertifikasi sehingga membuat jumlah temuan besar di semua UPBJJ-UT menjadi nol. Meskipun begitu, khusus untuk UPBJJ-UT Padang jumlah temuannya kecilnya menjadi meningkat setelah proses sertifikasi. Hal ini perlu segera ditindak lanjuti agar tak menjadi temuan besar nantinya. Oleh sebab itu, UPBJJ-UT Padang perlu segera mencari cara untuk memperbaiki prosedur pengembangan SDMnya agar kualitas layanan di UPBJJ-UT tersebut menjadi lebih baik. Namun demikian, keadaan ini juga perlu untuk dikaji lebih lanjut guna mendapatkan informasi apakah pengembangan SDM di 11 UPBJJ-UT tersebut memang sudah cukup baik, atau karena hal ini luput menjadi perhatian auditor internal ketika melakukan proses audit.

Berdasarkan data yang terdapat di Gambar 5: Distribusi Bahan Ajar, dapat terlihat bahwa proses sertifikasi belum terlalu mempengaruhi kegiatan distribusi bahan ajar di beberapa UPBJJ-UT. Hal ini terlihat pada data yang diperoleh di UPBJJ-UT Jakarta, Malang, dan Padang. Data tersebut menunjukkan bahwa pada periode setelah memperoleh sertifikat, ketiga UPBJJ-UT tersebut memperoleh temuan besar dalam layanan distribusi bahan ajar. Lebih lanjut, dari sisi jumlah temuan, UPBJJ-UT Jakarta mendapatkan temuan dengan jumlah cukup banyak sehingga UPBJJ-UT ini, bersama dengan UPBJJ-UT Malang dan Padang harus dapat meningkatkan kualitas distribusi bahan ajarnya. Di lain pihak, pengaruh proses sertifikasi telah terlihat di UPBJJ-UT Pontianak, Surabaya dan Yogyakarta. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan UPBJJ-UT Pontianak, Surabaya, dan Yogyakarta dalam bidang distribusi bahan ajar ini sudah menjadi lebih baik dibandingkan sebelum memperoleh sertifikat karena tak ada temuan ketidaksesuaian (temuannya nol).

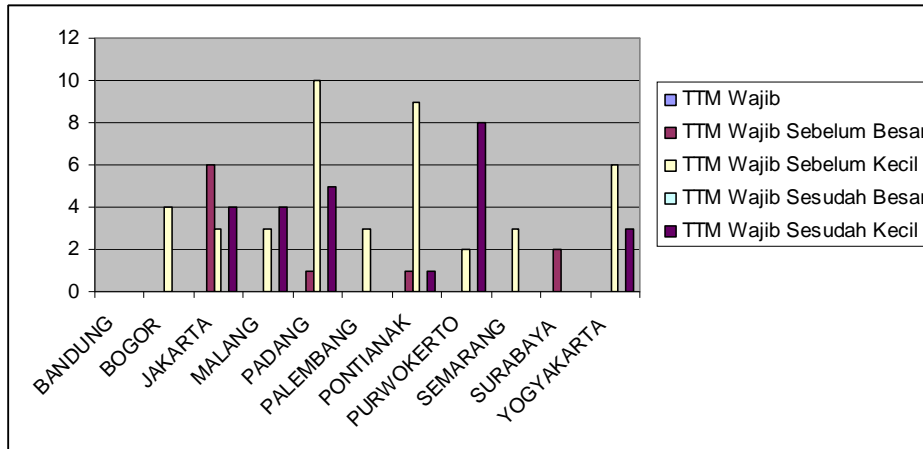


Gambar 5. Distribusi Bahan Ajar



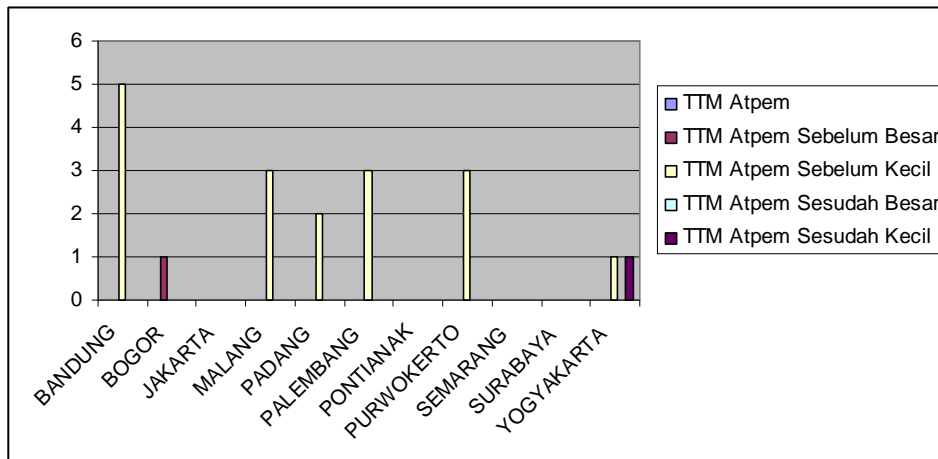
Gambar 6. Registrasi

Dari Gambar 6 di atas dalam hal Registrasi, pengaruh proses sertifikasi masih belum terlihat di beberapa UPBJJ-UT seperti di UPBJJ-UT Malang, Padang, dan Purwokerto. Ketiga UPBJJ-UT tersebut masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya karena masih ditemukan adanya temuan besar setelah memperoleh sertifikat. Khusus untuk UPBJJ-UT Bogor, meskipun jumlah temuannya kecil, namun hal itu perlu mendapat perhatian khusus karena jumlahnya cukup banyak dibandingkan sebelum memperoleh sertifikat (sebelum sertifikasi temuan nol). Namun demikian, proses sertifikasi pada pelaksanaan registrasi telah berpengaruh secara baik di UPBJJ-UT Palembang, Pontianak, Semarang, dan Yogyakarta karena jumlah temuan besarnya nol dan jumlah temuan kecilnya menurun.



Gambar 7. TTM Wajib

Berdasarkan Gambar 7: TTM Wajib di atas, pada saat melaksanakan prosedur TTM Wajib, UPBJJ-UT Padang dan Purwokerto masih perlu usaha yang cukup besar untuk meningkatkan kualitasnya agar sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. UPBJJ-UT Bandung dan Surabaya memperlihatkan peningkatan yang cukup baik dalam hal ini karena tidak ada temuan yang menunjukkan ketidaksesuaian. Data di tabel dan Gambar 7 di atas juga menunjukkan adanya pengaruh dari proses sertifikasi pada proses TTM wajib di UPBJJ-UT Bogor, Jakarta, Palembang, Pontianak, Semarang, Surabaya, dan Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan turunnya jumlah temuan di beberapa UPBJJ-UT tersebut.

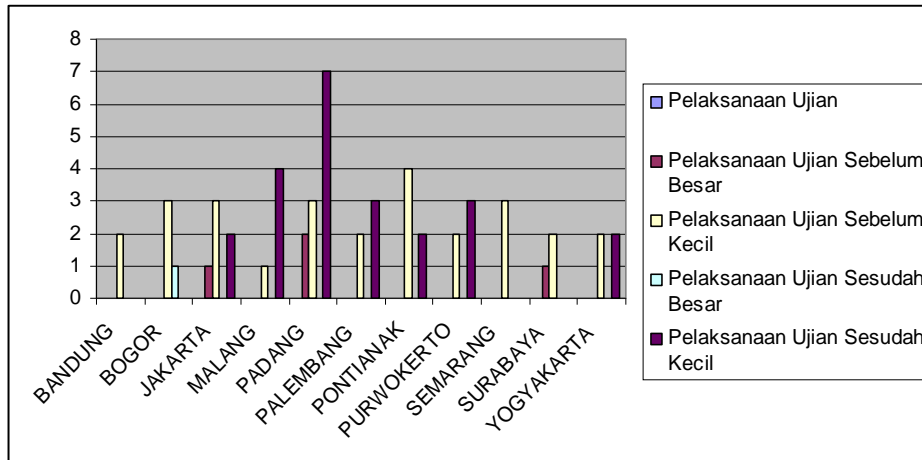


Gambar 8. TTM Atpem

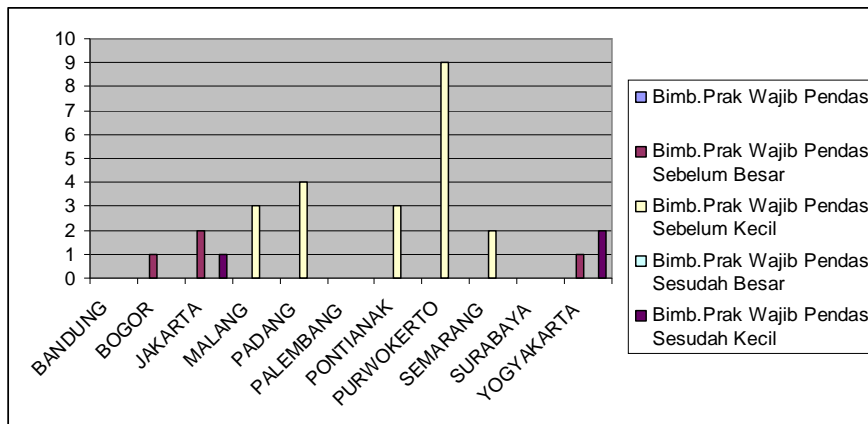
TTM Atpem adalah tutorial yang bukan tutorial wajib dan dilaksanakan karena permintaan mahasiswa sendiri. Berdasarkan data di Gambar 8 di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan TTM Atpem tak mengalami banyak masalah sehingga tak banyak temuan yang didapat. UPBJJ-UT yang kemungkinan melaksanakan TTM Atpem adalah UPBJJ-UT Bandung, Malang, Padang, Palembang, Purwokerto, dan Yogyakarta. UPBJJ-UT yang lain kemungkinan juga melaksanakan TTM ini dan tak mengalami masalah sehingga temuannya nol. Dari tabel di atas diketahui bahwa hampir semua

UPBJJ-UT memperlihatkan peningkatan kualitas yang cukup baik dalam pengelolaan TTM Atpem ini. Hal ini ditunjukkan dengan angka nol pada temuan setelah memperoleh sertifikat, kecuali Yogyakarta dengan 1 temuan kecil. Data di tabel dan Gambar 8 menunjukkan adanya pengaruh dari sertifikasi pada temuan nol dikolom temuan setelah sertifikasi atau menurunnya jumlah temuan. Hal ini perlu diteliti lebih lanjut, apakah memang sudah cukup baik, atau hal ini tidak menjadi perhatian auditor internal ketika melakukan proses audit.

Gambar 9. Pelaksanaan Ujian

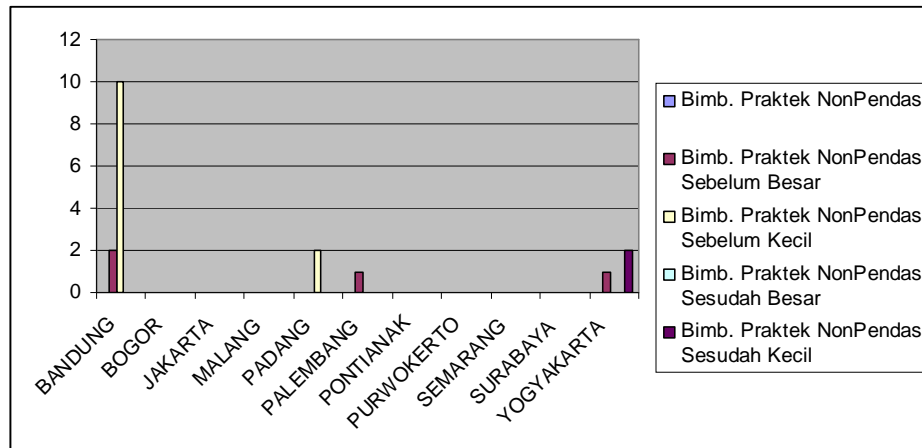


Berdasarkan data di Gambar 9: pelaksanaan ujian, dapat diketahui bahwa UPBJJ-UT Bogor mendapat 1 temuan besar setelah proses sertifikasi. Sedangkan UPBJJ-UT Malang, Padang, Palembang, dan Purwokerto, setelah memperoleh sertifikat, juga mengalami peningkatan jumlah temuan yang lebih banyak, walaupun hal itu adalah temuan kecil. Untuk UPBJJ-UT Bogor dan keempat UPBJJ-UT ini pengaruh penerimaan sertifikat ISO masih belum terasa. Oleh sebab itu, UPBJJ-UT Bogor dan keempat UPBJJ-UT tersebut harus memperbaiki cara mereka dalam melaksanakan ujian. Sedangkan untuk UPBJJ-UT yang lain, pengaruh sertifikasi masih lebih baik sehingga jumlah temuan mereka setelah sertifikasi menurun atau nol.



Gambar 10. Bimbingan Praktek Wajib Pendas

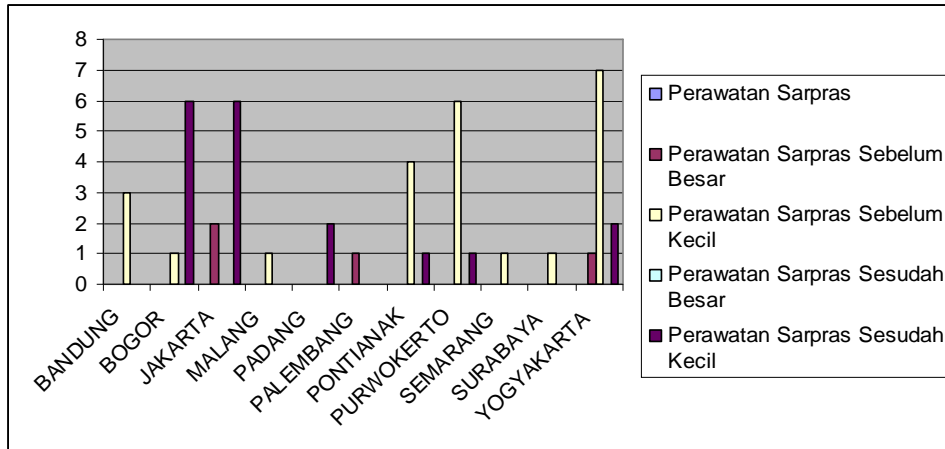
Data pada Gambar 10 di atas memperlihatkan peningkatan kualitas yang cukup baik untuk pelaksanaan bimbingan/praktikum wajib pendas di 11 UPBJJ-UT. Dengan demikian ada pengaruh yang cukup baik dari adanya proses sertifikasi sehingga pelaksanaan bimbingan/praktikum wajib pendas dapat diselenggarakan dengan sangat baik. Bahkan untuk UPBJJ-UT Bandung, Palembang, dan Surabaya, pengaruh sertifikasi ternyata cukup kuat sehingga kedua UPBJJ-UT tersebut dapat mempertahankan kinerjanya sehingga temuannya tidak ada, sejak sebelum sertifikasi sampai setelah sertifikasi. Sementara UPBJJ-UT Yogyakarta masih harus meningkatkan kinerjanya karena UPBJJ-UT ini mengalami peningkatan temuan kecil setelah sertifikasi. Namun begitu, pengaruh sertifikasi juga cukup kuat pada UPBJJ-UT ini karena temuan besar di UPBJJ-UT Yogyakarta menjadi nol.



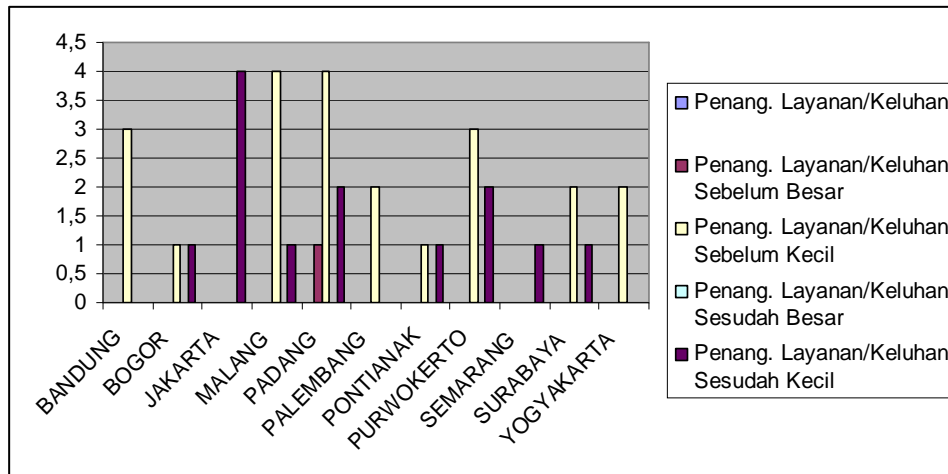
Gambar 11. Bimbingan Praktek NonPendas

Data di Gambar 11 tentang bimbingan praktek non pendas di 11 UPBJJ-UT juga menunjukkan hasil sertifikasi yang cukup baik. Dengan demikian ada pengaruh yang baik dari sertifikasi saat pelaksanaan kegiatan ini. Hal ini ditunjukkan dengan turunnya jumlah temuan setelah proses sertifikasi seperti yang dialami oleh UPBJJ-UT Bandung. Berbeda dengan prosedur bimbingan/praktikum wajib pendas, untuk pengelolaan bimbingan/praktek non pendas, UPBJJ-UT Bandung mendapatkan temuan yang sangat banyak ketika sebelum sertifikasi, namun hal ini dapat diselesaikan dengan baik oleh UPBJJ-UT tersebut sehingga UPBJJ-UT Bandung mendapat temuan nol setelah sertifikasi. Di beberapa UPBJJ-UT lain, walaupun tidak ditemukan ketidaksesuaian bukan berarti semua sudah baik. Hal ini dapat saja terjadi karena saat audit dilakukan, kegiatan ini tidak dilaksanakan di UPBJJ-UT tersebut karena memang tidak ada mahasiswa non pendas yang mendaftarkan untuk matakuliah praktek/praktikum.

Berdasarkan data di Gambar 12 mengenai pelaksanaan prosedur perawatan sarana prasarana di UPBJJ-UT dapat diketahui bahwa pengaruh sertifikasi masih belum begitu baik di UPBJJ-UT Bogor, Jakarta, dan Padang. Hal ini ditunjukkan dengan masih meningkatnya temuan kecil di ketiga UPBJJ-UT tersebut. Oleh sebab itu, ketiga UPBJJ-UT tersebut perlu memberi perhatian khusus pada pelaksanaan prosedur ini. Namun demikian, pengaruh sertifikasi terlihat sangat baik di UPBJJ-UT lainnya, bahkan untuk UPBJJ-UT Bandung, Malang, Palembang, Semarang, dan Surabaya, setelah sertifikasi penurunan temuan menjadi nol.



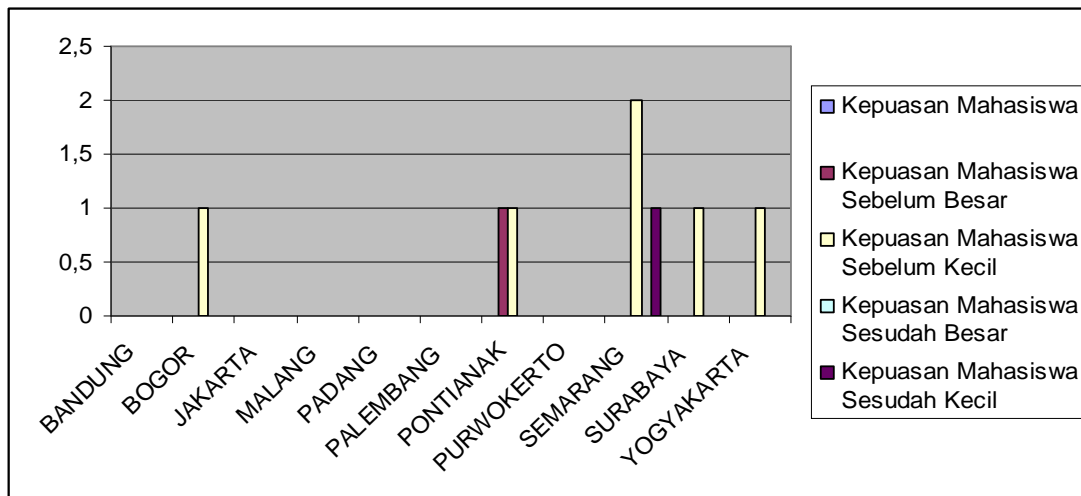
Gambar 12. Perawatan Sarana dan Prasarana



Gambar 13. Penanganan Layanan/Keluhan

Gambar 13 tentang penanganan layanan/keluhan pelanggan di UPBJJ-UT menunjukkan bahwa pengaruh sertifikasi di UPBJJ-UT Bandung, Palembang, dan Yogyakarta telah sangat baik, yang ditunjukkan dengan tidak adanya temuan di ketiga UPBJJ-UT tersebut saat menangani keluhan pelanggan setelah proses sertifikasi. UPBJJ-UT lainnya juga telah melaksanakan kegiatan ini dengan baik kecuali UPBJJ-UT Jakarta yang temuan kecilnya menjadi 4. UPBJJ-UT ini harus meningkatkan kualitas pelaksanaan prosedur ini karena jumlah temuan kecilnya meningkat.

Berdasarkan data di Gambar 14 mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan ke 11 UPBJJ-UT tersebut, dapat diketahui bahwa hampir semua mahasiswa puas dengan layanan dari ke 11 UPBJJ-UT tersebut. Kecuali UPBJJ-UT Semarang yang mendapat 1 temuan kecil, tak ada temuan/ketidaksiesuaian yang diperoleh dari auditor setelah sertifikat diperoleh oleh 10 UPBJJ-UT tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sertifikasi telah membuat 11 UPBJJ-UT tersebut dapat memuaskan mahasiswanya. Namun demikian, keadaan ini juga perlu untuk dikaji lebih lanjut guna mendapatkan informasi apakah kepuasan mahasiswa di 11 UPBJJ-UT tersebut memang sudah cukup baik, atau karena hal ini luput menjadi perhatian auditor internal ketika melakukan proses audit.



Gambar 14. Kepuasan Mahasiswa

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas peningkatan kualitas layanan belajar jarak jauh di UPBJJ-UT dan pengaruh sertifikasi ISO 9001:2000 terhadap kualitas layanan BJJ di UPBJJ.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diterima dari staf UPBJJ-UT dapat diketahui bahwa salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas peningkatan kualitas layanan belajar jarak jauh di UPBJJ-UT adalah pelaksanaan sertifikasi ISO 9001:2000 terhadap kualitas layanan BJJ di UPBJJ-UT. Selain itu, hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa:

- a. Peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh: adanya hubungan yang baik antara pimpinan dengan staf, antar staf dan antar pimpinan, dan hubungan yang baik antar pimpinan, antar staf, dan antara pimpinan dan staf.
- b. Pelaksanaan prosedur kegiatan di UPBJJ-UT dipengaruhi oleh: Kebijakan UT Pusat, Pedoman Simintas, SNI, Jumlah staf di UPBJJ-UT, serta Perbandingan jumlah staf dan jumlah mahasiswa.
- c. Faktor utama yang mempengaruhi kesukaran pelaksanaan kegiatan di UPBJJ-UT sesuai prosedurnya adalah karena: belum semua pimpinan/staf UPBJJ-UT dapat secara penuh memahami prosedur, kebijakan dari pusat yang bersifat mendadak; karyawan bekerja selalu diukur dengan uang, kesenjangan kompetensi antar staf, masalah koordinasi dan komunikasi belum lancar, beban kerja/tugas tiap orang yang besar (jumlah SDM terbatas), ketidak jelasan prosedur dan karena ketersediaan fasilitas yang kurang, disebabkan adanya staf yang tidak terbiasa menangani keluhan pelanggan.
- d. Pendapat staf UPBJJ-UT tentang pengaruh ISO terhadap pelaksanaan kegiatan layanan BJJ di UPBJJ-UT adalah: sangat positif karena ISO dapat mempengaruhi kebiasaan bekerja di UPBJJ-UT sehingga staf dan pimpinan berusaha melaksanakan kegiatan sesuai prosedur dan memiliki bukti/dokumen/rekaman sesuai kegiatan tersebut, seyogyanya berkelanjutan (tidak revolusioner), dari segi administrasi dapat memacu staf UPBJJ-UT dalam melakukan penataan berkas menjadi lebih baik; dan dari sisi layanan memacu staf UPBJJ-UT untuk melayani secara prima.
- e. Manfaat diadakannya audit internal terhadap pelaksanaan kegiatan layanan BJJ di UPBJJ-UT adalah: memacu UPBJJ-UT untuk selalu mengevaluasi setiap kegiatan, dapat membantu menyiapkan serta mengontrol adanya audit eksternal (karena tanpa internal ISO bakal

hilang). mendukung layanan BJJ, kegiatan dilaksanakan sesuai dengan petunjuk atau pedoman kerja dari Pusmintas, terarah, dapat mengoreksi kekeliruan pelaksanaan prosedur dapat mengukur sejauhmana UPBJJ-UT telah dapat melaksanakan setiap prosedur layanan BJJ, meningkatkan pelayanan administrasi dan mengetahui tingkat kelemahan suatu pekerjaan yang telah dilaksanakan.

- f. Masukan dari staf UPBJJ-UT tentang pelaksanaan audit internal di UPBJJ-UT adalah: terkadang pendapat antara tim audit internal dengan konsultan ISO sangat berbeda jauh, dan tidak seragam, diharapkan pelaksanaan audit internal di UPBJJ-UT dapat dilaksanakan dengan sangat detail dan teknis karena akan sangat mempengaruhi semangat dan gairah untuk memperbaiki institusi maupun individu, jika perlu, adakan audit internal saat ujian. Dan jika auditor datang harap diperpanjang waktunya agar semua prosedur dapat dievaluasi/diaudit, jadwal audit sebaiknya disesuaikan dengan waktu kegiatan di UPBJJ-UT, auditor harus lebih banyak memberikan masukan perbaikan kepada UPBJJ-UT secara konkrit, kemampuan auditor harus merata.

2. Persepsi pimpinan dan staf UPBJJ-UT terhadap audit internal

Layanan menjadi semakin baik, dan setiap staf makin menunjukkan adanya tanggungjawab dan sangat positif karena dapat membuat UPBJJ-UT lebih bersemangat dalam menata UPBJJ-UT dan mempermudah mengaturnya karena sudah ada rambu-rambunya.

PENUTUP

Kualitas pelayanan BJJ di UPBJJ-UT sesudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 ternyata sangat meningkat dibandingkan dengan hasil layanan sebelum memperoleh program persiapan untuk sertifikat ISO 9001:2000. Hal ini ditunjukkan dengan semakin menurunnya jumlah temuan yang didapat pada 11 UPBJJ-UT yang diteliti, bahkan ada sejumlah UPBJJ-UT yang temuannya nol setelah sertifikasi ISO. Namun demikian, masih ada UPBJJ-UT yang perlu meningkatkan kualitas layanannya di beberapa prosedur tertentu karena memperoleh temuan besar dan kecil setelah mendapat sertifikat ISO 9001:2000. Contohnya UPBJJ-UT Bogor yang mendapat 1 temuan besar setelah proses sertifikasi untuk prosedur pelaksanaan ujian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas peningkatan kualitas layanan belajar jarak jauh di UPBJJ-UT antara lain adalah adanya sertifikasi ISO 9001:2000, kebijakan UT Pusat, Pedoman Simintas/SNI, dan jumlah staf di UPBJJ-UT. Sedangkan, persepsi pimpinan dan staf UPBJJ-UT terhadap audit internal sangat baik. Para pimpinan berpendapat bahwa audit internal dapat meningkatkan layanan UPBJJ-UT sehingga menjadi semakin baik, dan setiap staf makin menunjukkan adanya tanggungjawab terhadap pekerjaannya. Dapat dikatakan bahwa laporan hasil audit sangat ditentukan oleh kompetensi dan kejelian auditor dalam menemukan permasalahan yang ada di setiap UPBJJ-UT.

Saran yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil penelitian ini adalah UPBJJ-UT harus lebih memahami prosedur simintas agar semua pelaksanaan kegiatan layanan belajar jarak jauh menjadi lebih baik. Namun, Pusmintas perlu pula selalu melakukan pengawasan terhadap implementasi simintas di UPBJJ-UT. Revisi prosedur dapat dilakukan bila prosedur tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan keadaan di UPBJJ-UT.

Mengingat laporan hasil audit sangat ditentukan oleh kompetensi dan kejelian auditor maka sebaiknya UT Pusat harus lebih berhati-hati dalam menunjuk auditor yang akan membantu UPBJJ-UT untuk memperoleh sertifikat. Jika tidak, pelaksanaan audit akan menjadi tidak maksimal dan

laporan hasil audit juga akan menjadi tidak berkualitas. Oleh sebab itu, sebaiknya auditor yang ditunjuk adalah yang lulus dari pelatihan auditor dan mendapat nilai yang sangat baik dari kepala dan staf UPBJJ-UT yang telah di auditnya. Selain itu, perlu ada pengawasan dari UT Pusat (di luar Pusmintas) untuk memeriksa kembali setiap penunjukkan auditor untuk memeriksa UPBJJ-UT dan laporan hasil audit yang telah ada di Pusmintas. Juga, UT Pusat perlu membuat kebijakan yang lebih jelas untuk dilaksanakan di UPBJJ-UT agar UPBJJ-UT dapat lebih mudah melaksanakan setiap kebijakan dari Pusat. Terakhir, sebaiknya ada pengawasan yang rutin dan menyeluruh ke seluruh UPBJJ-UT yang telah mendapat sertifikat, terutama bagi UPBJJ-UT yang masih mendapat temuan besar dan kecil setelah proses sertifikasi.

REFERENSI

- SNI 19-9001-2001 Standar Nasional Indonesia. "Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan" dari Badan Standarisasi Nasional.
- PT. Mitra Pro Solusi. (2006). ISO 9001:2000. Standar Internasional tentang Sistem Manajemen Mutu.
- PT. Mitra Pro Solusi. (2006). Audit Mutu Internal.
- SGS. (2007). ISO 9000:2000 Quality Management System: Auditor/Lead Auditor Course (IRCA Registered).
- Pusat Jaminan Kualitas. (2007). Pedoman Kualitas Layanan Belajar Jarak Jauh UPBJJ-UT.
- Willy, S. (2003). Audit Mutu Internal: Panduan Praktis para praktisi manajemen mutu dan auditor mutu internal. Vorqistatama Binamega.
- Pusat Jaminan Kualitas. 2007 dan 2008. Laporan Audit Internal dari 11 UPBJJ-UT.