

**LAPORAN PENELITIAN**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN JKOP JJ03 (PENANGANAN  
LAYANAN DAN KELUHAN) DI 11 UPBJJ-UT SETELAH  
PEROLEHAN ISO 9001:2000**



**OLEH :**

**ETTY SUSANTY**

**SRI YUNIATI PUTRI KOES HARDINI**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**2008**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN PENELITIAN LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS TERBUKA

1. a. Judul : Keterlaksanaan Penggunaan JKOP JJ03  
(Penanganan Layanan Dan Keluhan) Di 11 UPBJJ-UT  
Setelah Perolehan ISO 9001:2000
- b. Bidang Penelitian : Kelembagaan
2. Ketua Peneliti :
  - a. Nama Lengkap : Etty Susanty
  - b. NIP : 132311750
  - c. Golongan/Kepangkatan : III/a/Penata Muda Tk.I
  - d. Jabatan Akademik : Dosen
  - e. Fakultas : FEKON
3. Anggota Tim Peneliti :
  - a. Jumlah Anggota : 1 (satu) orang
  - b. Nama Lengkap : Sri Yuniati Putri Koes Hardini
4. Lama Penelitian : 6 bulan
5. Biaya Penelitian : Rp 9.281.250,- (Sembilan Juta Dua Ratus Delapan  
Puluh Satu Ribu Dua Ratus Lima Puluh Rupiah)
5. Sumber Biaya : Universitas Terbuka



Drs. Yun Iswanto, M.Si.  
NIP. 131675901

Ketua Peneliti,

Etty Susanty  
NIP. 132311750



Drs. Agus Joko Purwanto, M.Si.  
NIP. 132002049

Menyetujui,  
Kepala Pusat Penelitian

Dra. Endang Nugraheni, M.Ed.M.Si  
NIP. 131476464

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penggunaan prosedur penanganan layanan dan keluhan (JKOP JJ03).

Populasi penelitian ini adalah seluruh UPBJJ-UT. Sedangkan sampel diambil hanya 11 UPBJJ-UT yang telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2000 yaitu UPBJJ Padang, Palembang, Jakarta, Bogor, Bandung, Purwokerto, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Pontianak. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer berupa wawancara dengan Kasubbag TU serta data sekunder yang diperoleh dari rekaman yang ada di 11 UPBJJ-UT. Data disusun dalam bentuk tabulasi dan dianalisis secara deskriptif eksploratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 11 UPBJJ-UT yang sudah menerapkan prosedur JKOP JJ03 dengan konsisten ada 8 UPBJJ-UT sedangkan 3 UPBJJ (Padang, Yogyakarta dan Purwokerto) masih perlu ditingkatkan. Secara umum penanganan layanan dan keluhan mahasiswa untuk ke 11 UPBJJ-UT telah mengikuti prosedur JKOP JJ03 yakni untuk layanan tidak lebih dari 1 (satu) hari sedangkan untuk penyelesaian keluhan maksimal 2 (dua) bulan. Bila dilihat dari jumlah keluhan mahasiswa di 11 UPBJJ-UT yang masuk disimpulkan bahwa jumlah keluhan terbanyak dan berulang-ulang adalah nilai tidak keluar. Sedangkan naik – turun jumlah keluhan mahasiswa dari periode ke periode menunjukkan bahwa proses Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) belum berjalan seperti yang diharapkan. Hasil penelitian juga menemukan bahwa unit yang menjadi menjadi titik kritis keluhan adalah Pusjian, Registrasi dan Pelma.

Kata kunci : layanan, keluhan, UPBJJ-UT

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan RahmatNya sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini bagi penulis merupakan penelitian Madya yang merupakan ajang untuk menuju pada karya-karya ilmiah sesuai tuntutan perguruan tinggi yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, tidaklah heran apabila laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan walaupun penulis telah berusaha semaksimal mungkin.

Maksud penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penggunaan prosedur penanganan layanan dan keluhan (JKOP JJ03).

Untuk penyusunan laporan hasil penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. 11 (Sebelas) kepala UPBJJ-UT (Padang, Palembang, Jakarta, Bogor, Bandung, Purwokerto, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Pontianak).
2. Bapak Drs. Agus Joko Purwanto, M.Si., sebagai Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
3. Bapak Dr. Sugilar, M.Pd. , sebagai Kepala Pusat Penelitian Kelembagaan dan Pengembangan Sistem.
4. Drs. Yun Iswanto, M.Si., sebagai Dekan FEKON-UT.
5. Bapak/Ibu tim penelaah draft Final penelitian kelembagaan Madya.

Akhirnya penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca/peneliti lain untuk kesempurnaan laporan penelitian ini. Penulis berharap agar hasil penelitian ini bermanfaat sebagai masukan untuk UT dan dapat dipakai sehingga dasar bagi penelitian selanjutnya.

Pondok Cabe, November 2008

Penulis,

## DAFTAR ISI

	hal.
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN .....	i
ABSTRAKSI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv-v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I      PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA	
A. ISO 9001:2000 Standar Internasional Tentang Jaminan Mutu .....	7-9
B. Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan JKOP JJ03.....	9-13
BAB III    METODE PENELITIAN	
A. Populasi dan Sampel .....	14
B. Metode Pengumpulan Data .....	14
C. Metode Analisis Data .....	14
BAB IV    HASIL DAN PEMBAHASAN .....	15-21
BAB V     PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	22
B. Saran .....	22
DAFTAR PUSTAKA .....	23

## DAFTAR TABEL

	hal.
TABEL 4.1 : KESESUAIAN UPBJJ-UT DALAM MELAKSANAKAN PROSEDUR .....	15
TABEL 4.2 : JUMLAH DAN LAMA PENYELESAIAN KELUHAN /LAYANAN MAHASISWA YANG DATANG LANGSUNG DAN MENGISI FORMULIR KELUHAN 2007.2 .....	16
TABEL 4.3 : JUMLAH DAN LAMA PENYELESAIAN KELUHAN /LAYANAN MAHASISWA YANG DATANG LANGSUNG DAN MENGISI FORMULIR KELUHAN 2008.1.....	19
TABEL 4.4 : PENYELESAIAN KELUHAN DAN LAYANAN DI PELMA UT- PUSAT PERIODE JANUARI-JUNI 2008.....	20

## DAFTAR GAMBAR

	hal.
GAMBAR 1 : KELUHAN PELANGGAN DI UPBJJ-UT SEMARANG SEBELUM MENDAPAT SERTIFIKAT ISO 9001-2000 .....	4
GAMBAR 2 : KEPUASAN PELANGGAN DI UPBJJ-UT SEMARANG 2007.1 SEBELUM MENDAPAT ISO 9001:2000 .....	5
GAMBAR 3 : MODEL SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN PROSES .....	8
GAMBAR 4 : AKTIVITAS KERJA PROSEDUR PENANGANAN LAYANAN DAN KELUHAN	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latarbelakang**

Sejak dibentuknya Pusat Jaminan Kualitas (Pusmintas) pada tahun 2001, salah satu tugas utamanya adalah memfasilitasi perolehan ISO 9001:2000 untuk seluruh UPBJJ-UT yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Pusmintas mempersiapkan ketersediaan seluruh prosedur dan petunjuk kerja yang digunakan oleh 37 UPBJJ-UT dengan keunikan daerahnya masing-masing.

Penyusunan prosedur untuk UPBJJ ini memerlukan waktu selama kurang lebih satu tahun, yang melibatkan banyak petugas baik dari UT Pusat maupun UPBJJ. Meskipun prosedur untuk UPBJJ sudah dikirimkan ke seluruh UPBJJ-UT, sosialisasi dan penggunaannya yang langsung dikaitkan dengan perolehan ISO 9001:2000 pada tahun 2007 baru diterapkan secara khusus pada 11 UPBJJ-UT yaitu

1. UPBJJ – UT Jakarta,
2. UPBJJ – UT Bogor,
3. UPBJJ – UT Bandung,
4. UPBJJ – UT Purwokerto,
5. UPBJJ – UT Yogyakarta,
6. UPBJJ – UT Semarang,
7. UPBJJ – UT Surabaya
8. UPBJJ – UT Malang
9. UPBJJ – UT Pontianak
10. UPBJJ – UT Palembang
11. UPBJJ – UT Padang.

Pemilihan ke-11 UPBJJ-UT di atas berdasarkan pada prestasi yang pernah diperoleh dalam lomba kinerja yang diselenggarakan oleh UT pada tahun-tahun sebelumnya. Dengan prestasi yang pernah dicapai oleh ke-11



UPBJJ-UT diharapkan penerapan penggunaan prosedur yang sudah dibuat oleh tim, akan lebih mudah sehingga pencapaian ISO 9001:2000 tentang manajemen kualitas dapat berjalan lebih cepat dan diharapkan pula pencapaian perolehan ISO 9001:2000 oleh ke-11 UPBJJ-UT dapat berpengaruh positif terhadap UPBJJ-UT lain yang prestasinya belum sebaik 11 UPBJJ-UT di atas.

Setelah dipersiapkan selama setahun lebih, dan dilakukan audit sertifikasi oleh badan sertifikasi SGS, akhirnya sertifikat ISO 9001:2000 diperoleh melalui dua tahap, yaitu tahap pertama pada bulan Agustus 2007 meliputi UPBJJ-UT Bogor, Surabaya, Yogyakarta, Purwokerto, Palembang, dan Bandung. Sedangkan pada tahap kedua pada bulan November 2007 sertifikat ISO 9001:2000 diberikan kepada UPBJJ-UT Jakarta, Malang, Pontianak, Padang, dan Semarang.

Perolehan sertifikat ISO 9001:2000 ini menunjukkan bahwa manajemen penyelenggaraan UPBJJ-UT sudah memenuhi standar yang sudah diakui secara internasional. Hal ini berimplikasi pada penyelenggaraan sehari-hari UPBJJ-UT yang seharusnya akan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan tersebut, artinya manajemen penyelenggaraan kegiatan UPBJJ-UT akan lebih baik dari pada sebelumnya, target untuk fokus pada pelanggan (dalam hal ini adalah mahasiswa dan mitra kerja), dapat dicapai dan hambatan atau potensi hambatan yang muncul dalam setiap kegiatan yang ada di UPBJJ-UT dapat segera diatasi dan dicegah dengan mengetahui akar masalah yang ada untuk mencegah agar tidak terjadi lagi di masa-masa yang akan datang.

Salah satu prosedur yang berfokus kepada pelanggan dan harus digunakan oleh UPBJJ-UT adalah prosedur penanganan layanan dan keluhan. Tujuan prosedur ini untuk memastikan semua layanan yang diminta oleh pelanggan dapat tertangani dengan cepat, tepat dan tuntas, selain itu perlu dilakukan "*action*" untuk mengurangi/menghilangkan keluhan pelanggan yang akan berdampak pada status perolehan ISO 9001:2000. Hal ini sangat penting karena apabila tidak ditindaklanjuti dan diperbaiki sehingga akar penyebab masalah terulang kembali dengan masalah yang sama, maka pada saat dilakukan audit surveillance oleh Badan Sertifikasi akan menjadi temuan besar.

Selama ini sangat banyak keluhan mahasiswa yang disampaikan di UPBJJ-UT, dan tidak semua masalah diselesaikan di UPBJJ-UT saja, tetapi banyak pula yang berhubungan dengan unit terkait di UT Pusat, seperti Pusjian bila menyangkut nilai ujian, BAAPM yang berhubungan dengan masalah registrasi, dan BAAPM dan Fakultas terkait masalah alih kredit.

Di dalam sistem manajemen mutu yang berdasarkan proses, pelanggan mempunyai peran penting dalam menetapkan persyaratan sebagai masukan (*input*) apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan sebagai keluaran (*output*). Untuk mengetahui apakah harapan di atas merupakan realisasi dari perolehan ISO 9001:2000, pertanyaan penelitian yang muncul adalah: *apakah ada pengaruh perolehan ISO 9001:2000 terhadap layanan dan keluhan pelanggan (mahasiswa) di 11 UPBJJ-UT?*

## B. Perumusan Masalah

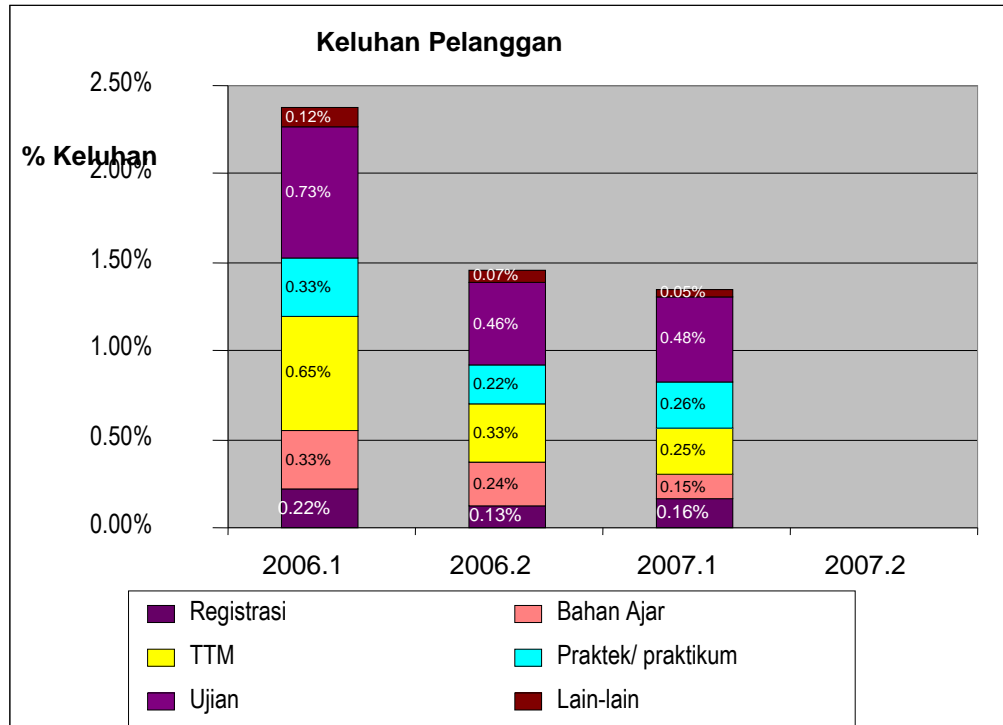
Sebelum memperoleh sertifikat ISO 9001:2000, layanan dan keluhan pelanggan (mahasiswa) di UPBJJ-UT belum pernah dievaluasi dan ditentukan tindakan selanjutnya, misalnya prioritas tindakan dan perbaikan yang akan diambil agar keluhan yang sama tidak terulang lagi di masa yang akan datang.

Rekap layanan/keluhan per bulan belum direkam oleh UPBJJ-UT. Selain itu target waktu penyelesaiannya belum ditentukan. Dengan tidak ditentukannya target penyelesaian dan rekap layanan/keluhan selama ini maka tidak mudah untuk mengetahui keluhan apa saja yang telah ditangani secara tuntas dan bagi yang belum selesai, bagaimana penyelesaian selanjutnya.

Gambar 1 & 2 menunjukkan contoh keluhan/layanan UPBJJ-UT Semarang sebelum memperoleh ISO 9001:2000 yang memperlihatkan selama 3 (tiga) semester keluhan yang terbanyak pada masalah ujian yakni sebesar 0,73%, 0,46% dan 0,48%. Namun tidak ada bukti tertulis apakah keluhan di atas sudah diselesaikan dengan tuntas, atau bahkan masih menggantung karena belum ada penyelesaiannya. Setelah memperoleh ISO 9001:2000, kondisi ini mestinya dapat dihilangkan, bahkan bila dalam data menunjukkan terdapat potensi keluhan yang sama akan terulang lagi, sudah semestinya sistem yang

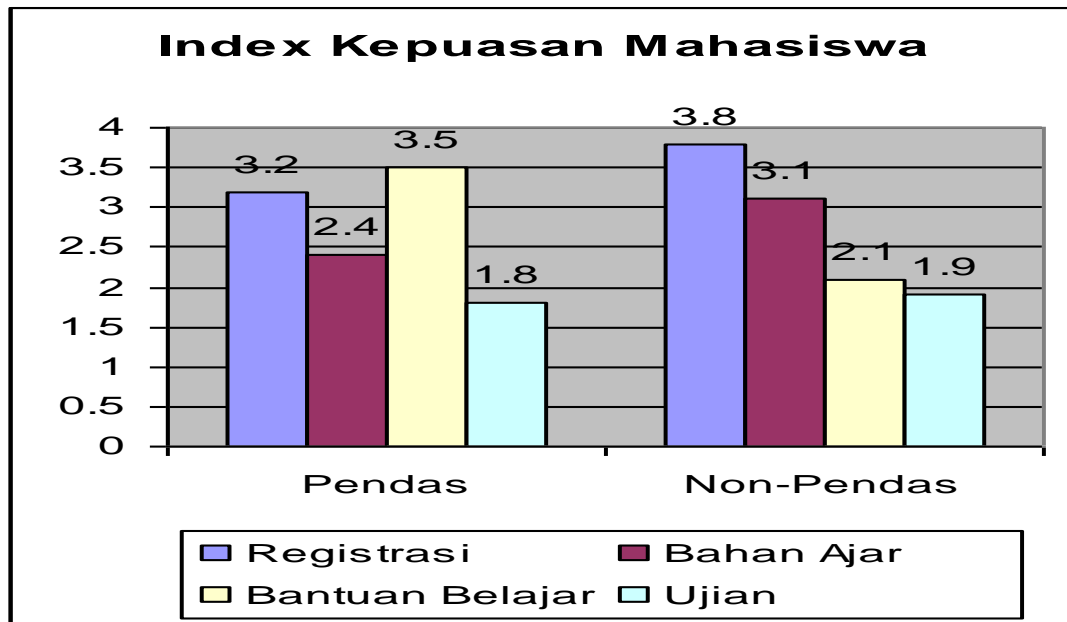
ada dapat mencegah, atau malah meniadakannya. Sesudah mendapatkan ISO belum diketahui apakah keluhan selama 3 semester ini berkurang atau meningkat, dan bagaimana penanganannya sampai tuntas.

**Gambar 1. Keluhan Pelanggan di UPBJJ-UT Semarang Sebelum Mendapat Sertifikat ISO 9001:2000**



Berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang dilaksanakan pada tahun 2006.2 UPBJJ-UT Semarang menunjukkan bahwa pada program Pendas indeks kepuasan pada layanan bantuan belajar sebesar 3,5% sedangkan program non Pendas pada masalah registrasi sebesar 3,8%.

**Gambar 2. Kepuasan Pelanggan di UPBJJ-UT Semarang 2007.1  
Sebelum mendapat ISO 9001:2000**



Sesudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 seharusnya UPBJJ-UT berpegang kepada prosedur yang dibuat khusus untuk layanan dan keluhan yaitu prosedur JKOP JJ03. Menurut prosedur JKOP JJ03, UPBJJ-UT harus menentukan target waktu penyelesaian dimana kategori layanan diselesaikan dalam 1 hari dan keluhan maksimal 2 bulan. UPBJJ-UT juga harus membuat rekap layanan/keluhan per bulan. Dengan demikian UPBJJ-UT harus mendaftarkan keluhan dan layanan yang diterima serta menganalisis setiap layanan dan keluhan.

Dengan memiliki standar manajemen sistem kualitas yang sudah terakreditasi maka UPBJJ-UT harus dapat membuat rekaman-rekaman secara tercatat seperti form layanan/keluhan, daftar layanan/keluhan, rekap layanan/keluhan. Terakhir Kepala UPBJJ-UT harus mengadakan evaluasi dan menentukan prioritas tindakan dan perbaikan dengan melakukan rapat manajemen bulanan dengan mempertimbangkan keseriusan dan frekuensi masalah serta ketersediaan sumber daya untuk melakukan tindakan pencegahan dan perbaikan.

Dari kondisi yang ada sebelum dan sesudah perolehan ISO 9001:2000, timbul beberapa pertanyaan permasalahan yang harus dijawab yakni :

1. Apakah penanganan layanan dan keluhan sudah sesuai prosedur ?
2. Bagaimana penanganan keluhan mahasiswa dengan melihat berapa jumlah keluhan yang masuk dan berapa jumlah keluhan yang tertangani secara tuntas (sebelum dan sesudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000)?
3. Karena dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa UPBJJ-UT tidak bisa bekerja sendiri, maka pertanyaan yang muncul adalah unit pendukung yang manakah yang merupakan titik kritis dalam penyelesaian keluhan mahasiswa?

#### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat

1. Efektivitas penggunaan prosedur JKOP JJ03
2. Efektivitas pelayanan atas keluhan mahasiswa di 11 UPBJJ-UT
3. Efektivitas komunikasi antar unit (UPBJJ-UT dan unit pendukung di Pusat)

#### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan:

1. Berguna sebagai bahan masukan bagi seluruh UPBJJ-UT baik yang belum maupun yang sudah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 khusus mengenai penanganan layanan.
2. Berguna sebagai masukan untuk perbaikan berkelanjutan prosedur penanganan layanan dan keluhan.
3. Berguna untuk perbaikan koordinasi antar unit, sehingga dapat lebih cepat dalam menangani masalah/keluhan yang ada, baik untuk UPBJJ-UT maupun unit pendukung yang ada di UT Pusat
4. Sebagai alat evaluasi kinerja unit baik UPBJJ-UT maupun unit terkait yang merupakan unit pendukung UPBJJ-UT

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. ISO 9001:2000 STANDAR INTERNASIONAL TENTANG JAMINAN MUTU

ISO 9001:2000 adalah Standar Internasional tentang Sistem Manajemen Mutu. Secara umum mutu bisa berarti memenuhi harapan, kredibilitas/keyakinan, pengiriman yang tepat waktu, aman, konsisten, pelanggan merasa puas dan dapat diandalkan. Mutu didefinisikan sebagai :

1. *Fitness for use*/kesesuaian dengan kebutuhan (J.M. Juran)
2. *Comformance to customer requirements*/memenuhi persyaratan pelanggan (P.B. Crosby)
3. *.Meeting customer requirements*/sesuai harapan pelanggan (A.V Feigenbaum)
4. *Customer Satisfaction* (K.Ishikawa)

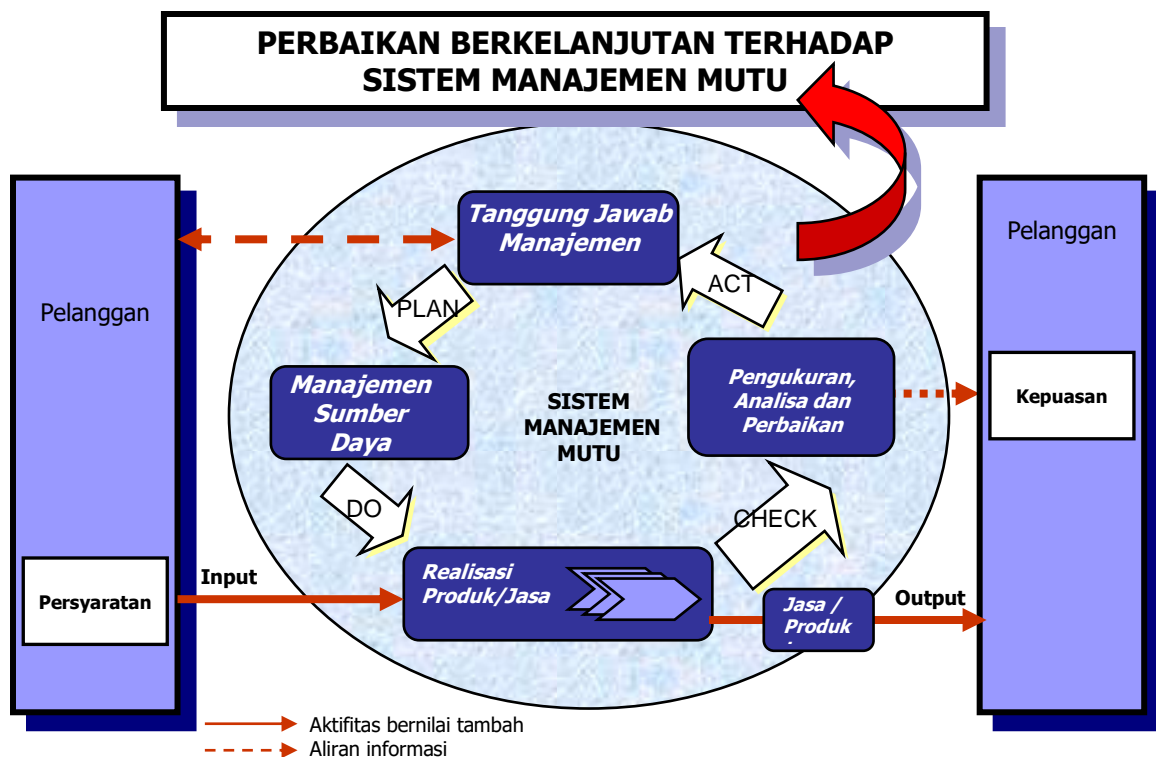
Menurut ISO 9001:2000 definisi “mutu” (*quality*) adalah tingkat kesesuaian sekumpulan karakteristik dari produk/jasa, sistem atau proses terhadap persyaratan-persyaratan dari pelanggan dan pihak-pihak terkait. Sedangkan kendali mutu menurut ISO 9001:2000 didefinisikan sebagai bagian dari manajemen mutu, yang dititik-beratkan pada pemenuhan persyaratan-persyaratan mutu. Berbeda lagi arti dari jaminan mutu ( *quality Assurance* ) adalah bagian dari manajemen mutu, yang ditekankan pada pemberian keyakinan bahwa persyaratan-persyaratan mutu akan terpenuhi. Kesimpulannya sistem manajemen mutu (*Quality Manajemen System* ) merupakan sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengatur suatu organisasi yang berkenaan dengan mutu.

ISO (Organisasi Internasional untuk Standardisasi) adalah federasi dunia badan-badan standar nasional (badan anggota ISO) . Standar ISO 9001:2000 dipakai oleh internal dan eksternal, termasuk badan sertifikasi untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan, peraturan atau

organisasi sendiri. Pendekatan yang dipakai pada ISO 9001:2000 adalah pendekatan proses. Pendekatan proses menekankan pentingnya memahami dan memenuhi persyaratan, kebutuhan untuk mempertimbangkan proses dalam pengertian nilai tambah, memperoleh hasil kinerja proses dan efektifannya dan perbaikan berkesinambungan dari proses berdasarkan pengukuran yang objektif (SNI 19-9001-2001 BSN)

Adapun model sistem manajemen mutu berdasarkan proses ditunjukkan pada Gambar 3 . Gambar ini menunjukkan bahwa pelanggan memainkan peran berarti dalam menetapkan persyaratan sebagai masukan. Pemantauan kepuasan pelanggan menghendaki evaluasi informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan.

Gambar 3 : Model Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Proses



Sumber : Mitra ProSolusi

Metodologi yang dipakai adalah metodologi “rencanakan/plan-lakukan/do-periksa/check-tindakan/action (PDCA)” yang dapat dipakai pada semua proses. PDCA secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut : (SNI 19-9001-2001 BSN)

1. Rencanakan : tetapkan sasaran dan proses yang diperlukan untuk menyerahkan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi
2. Lakukan : implementasikan prosesnya
3. Periksa : pantau dan ukur proses dan produk terhadap kebijakan, sasaran dan persyaratan bagi produk dan laporka hasilnya
4. Tindakan : lakukan tindakan perbaikan kinerja proses yang dilakukan secara berkesinambungan

## **B. PROSEDUR PENANGANAN LAYANAN DAN KELUHAN (JKOP JJ03)**

Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan (JKOP JJ03) bertujuan untuk memastikan semua pelayanan terkait administrasi akademik yang diminta oleh pelanggan tertangani dengan cepat dan tepat. Layanan yang dimaksud adalah semua permohonan/pemberitahuan informasi tentang UT dari dan ke pelanggan. Sedangkan keluhan adalah semua ketidakpuasan yang dialami mahasiswa atau lulusan terhadap layanan administrasi akademik dalam kegiatan belajar jarak jauh dari UPBJJ-UT dan UT Pusat. Khusus untuk UPBJJ-UT, pelayanan dan keluhan dilakukan di bawah koordinasi Koordinator Kemahasiswaan/Kasubbag TU. UPBJJ-UT bertanggungjawab untuk menyelesaikan semua keluhan , bila keluhan tidak dapat diselesaikan di UPBJJ-UT maka keluhan akan diteruskan ke unit Pelma BAAPM UT Pusat. Selanjutnya, unit Pelma akan menyelesaikan masalah dengan bantuan unit yang sesuai dengan masalah dikeluhkan, seperti Pusjian (Pusat Pengujian), BAAPM (Biro Administrasi Akademik, Perencanaan dan Monitoring), Fakultas, Puskom (Pusat Komputer), BAUK (Biro Administrasi Umum dan Keuangan), dan lain-lain.



## **1. Masalah yang Ditangani oleh Prosedur JKOP JJ03**

Prosedur JKOP JJ03 menangani semua pelayanan dan keluhan pelanggan yang mencakup :

1. Informasi Umum UT
2. Registrasi Mata Kuliah/ Tugas Akhir Program
3. Data Pribadi
4. Pembayaran/Pengembalian SPP
5. Penilaian
6. Bahan Ajar
7. Formulir/Berkas Registrasi
8. Alih Kredit/Pembebasan Mata Kuliah
9. Konsultasi Akademik Tutorial
10. Pengguguran Mata Kuliah
11. Transkrip Sementara
12. Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa (LKAM)
13. Surat Keterangan
14. Kelulusan
15. Ijazah dan Transkrip
16. Legalisir Ijazah dan Transkrip

Cakupan di atas dikelompokkan menjadi 2 kategori yakni kategori layanan dan kategori keluhan. Kategori layanan berupa :

1. Informasi
2. Proses Administrasi Akademik
3. Permintaan Transkrip sementara/ Surat keterangan./DNU/SRS
4. Konsultasi akademik
5. Permohonan Alih Kredit
6. Penundaan Yudisium

Sedangkan kategori keluhan berupa :

1. Kasus Nilai Ujian tidak keluar
2. Kasus tidak puas dengan nilai ujian
3. Kasus Administrasi Akademik

4. Kasus akademik lainnya
5. Kasus Alih Kredit
6. Kasus Ijazah/Transkrip
7. Lain-lain

Keluhan dan permintaan layanan diatas dapat diterima oleh UPBJJ-UT melalui :

8. Mahasiswa yang datang langsung mengisi form layanan/keluhan
9. E-mail (harus dicetak)
10. Surat
11. Telepon (harus dicatat)
12. Falesimili

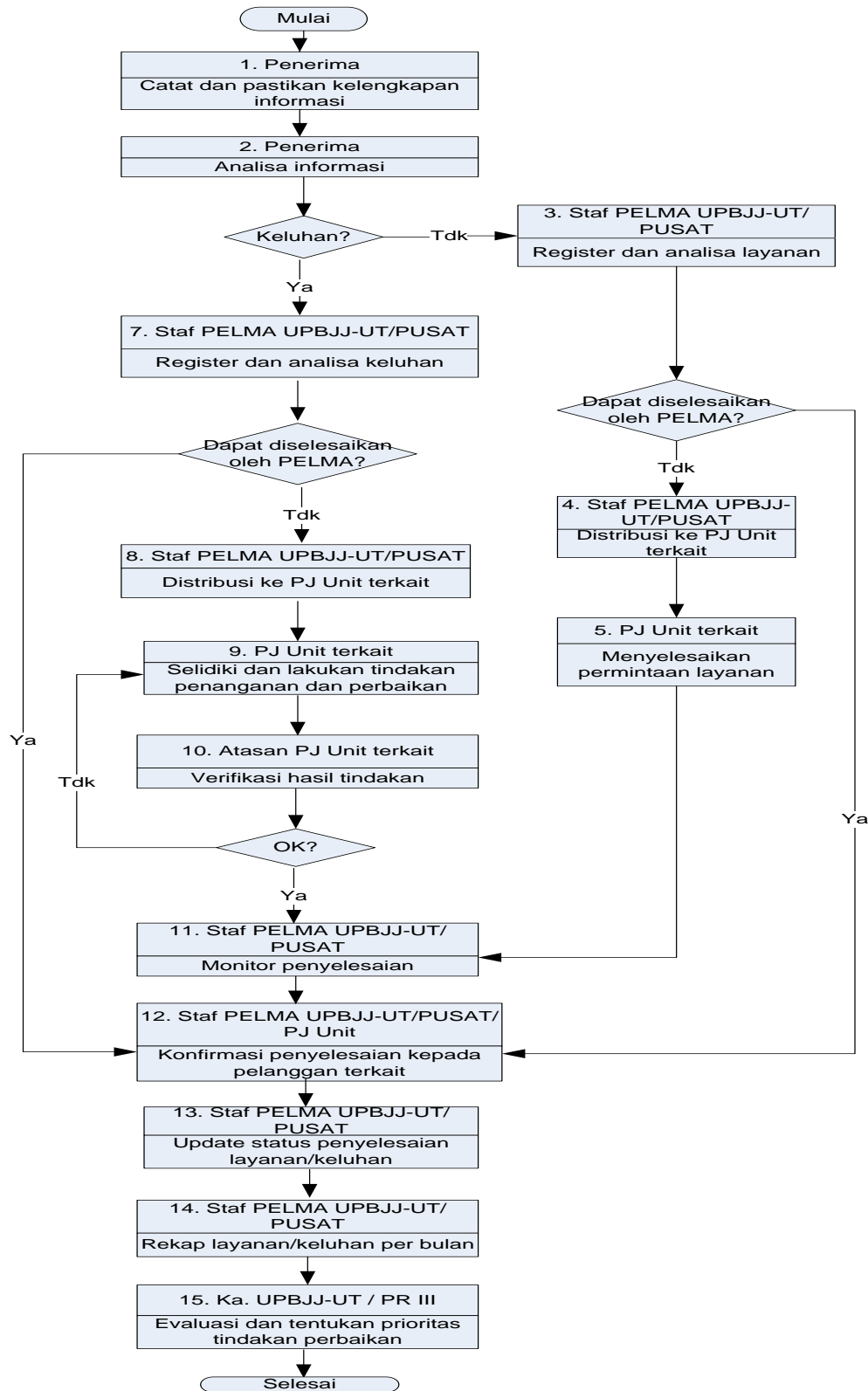
## **2. Prosedur Kerja JKOP JJ03**

Adapun langkah-langkah kerja dalam prosedur JKOP JJ03 yang harus diikuti oleh UPBJJ adalah :

1. Pertama, UPBJJ menerima keluhan/permintaan layanan dari pelanggan. Penerima di UPBJJ adalah Koordinator kemahasiswaan atau Kasubbag TU. Tugas Koordinator Kemahasiswaan atau Kasubbag TU adalah mencatat dan memastikan kelengkapan informasi keluhan/permintaan layanan .
2. Kedua, Koordinator kemahasiswaan atau kasubbag TU UPBJJ-UT harus menganalisis informasi tersebut. Dalam menganalisa informasi ini harus memperhatikan :
  - a. Analisis informasi yang diterima dan informasikan target penyelesaian. Penyelesaian di unit terkait untuk layanan membutuhkan waktu 1 hari sedangkan keluhan maksimal 2 bulan.
  - b. Pelayanan yang memerlukan biaya mengacu ke Daftar Biaya Pendidikan Resmi sesuai biaya yang tercantum dalam Katalog UT
  - c. Sesuai petunjuk kerja penyelesaian pelayanan di Pelma
3. Ketiga, bila hasil analisa informasi :

- a. **Bukan keluhan**, maka kasubbag TU UPBJJ-UT melakukan register dan menganalisa layanan. Apabila dapat diselesaikan maka UPBJJ-UT harus mengkonfirmasi penyelesaian kepada pelanggan terkait. Bila tidak dapat menyelesaikan maka UPBJJ harus mendistribusikan ke Penanggung jawab pada unit terkait dengan layanan yang ditanyakan. Selanjutnya penanggungjawab unit terkait menyelesaikan permintaan layanan.
  - b. **Keluhan**, bila dapat diselesaikan oleh UPBJJ-UT maka Kasubbag TU harus mengkonfirmasi penyelesaian kepada pelanggan terkait. Bila keluhan tidak dapat diselesaikan oleh UPBJJ-UT maka UPBJJ-UT harus mendistribusikan ke Penanggung jawab unit terkait. Selanjutnya unit terkait menyelidiki dan melakukan tindakan penanganan dan pencegahan serta melakukan verifikasi hasil tindakan.
4. Terakhir, UPBJJ-UT harus memonitor penyelesaiannya bila penyelesaian dilakukan oleh penanggung jawab unit terkait.

Gambar 4 : Aktivitas Kerja Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah seluruh UPBJJ-UT yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001-2000. Sedangkan sampel diambil hanya 11 UPBJJ-UT yang telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2000 yaitu UPBJJ Padang, Palembang, Jakarta, Bogor, Bandung, Purwokerto, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Pontianak.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer berupa wawancara dengan Kasubbag TU serta data sekunder yang diperoleh dari rekaman yang ada di 11 UPBJJ-UT.

Cara memperoleh data dari 11 UPBJJ-UT adalah dengan 2 cara yakni memdatangi 2 UPBJJ dan 9 UPBJJ melalui telpon dan melalui kunjungan pada UPBJJ-UT yang lokasinya dekat dengan UT karena keterbatasan biaya.

#### **C. Metode Analisa Data**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif eksploratif. Data disusun dalam bentuk tabulasi dan dianalisis secara deskriptif eksploratif.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan (JKOP JJ03) telah dikirim ke 37 UPBJJ-UT termasuk untuk 11 UPBJJ-UT pertama yang disertifikasi. Data pada Tabel 1. menunjukkan bahwa hanya 2 (dua) dari 11 (sebelas) UPBJJ-UT yang belum sesuai melaksanakan prosedur ini karena masih menggunakan form lama.

Karena prosedur ini masih baru, masih diperlukan penyesuaian untuk dapat digunakan secara tepat dan efektif. Untuk penyesuaian ini diperlukan perbaikan yang berkesinambungan. Sampai bulan Juni 2008, perbaikan untuk kemajuan ini sudah dilakukan sebanyak 2 (dua) kali. Hal ini yang menyebabkan beberapa UPBJJ-UT harus menyesuaikan perubahan ini. Bagi UPBJJ-UT yang benar-benar mengikuti perubahan (revisi) pasti akan segera menyesuaikan dengan form yang baru.

**Tabel 4. 1. Kesesuaian UPBJJ-UT dalam melaksanakan Prosedur**

No.	UPBJJ-UT	Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Jakarta	√	
2.	Bogor	√	
3.	Bandung	√	
4.	Purwokerto	√	
5.	Yogyakarta	√	
6.	Semarang	√	
7.	Surabaya	√	
8.	Malang	√	
9.	Pontianak		√
10.	Palembang	√	
11.	Padang		√

Sumber : Data per bulan Juni 2008 dari masing-masing UPBJJ-UT

Sampai bulan Juni 2008 masih ada 2 (dua) UPBJJ-UT yang belum menyesuaikan form lama dengan form yang baru. Hal ini disebabkan tidak

semua UPBJJ-UT dapat langsung mengadopsi penggunaan prosedur, terutama penanggung jawabnya yang masih belum terbiasa dengan budaya mencatat.

Seperti diketahui dengan melakukan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, banyak perubahan (yang merupakan kendala) yang harus dilakukan oleh pelaku proses tersebut. Perubahan (kendala) tersebut adalah terjadinya perubahan budaya kerja yang tadinya tidak tercatat **menjadi tercatat**, serta perlunya analisis dari catatan tersebut (tidak hanya didiamkan dan disimpan tanpa memiliki arti apa pun). Prinsip 'lakukan yang Anda tulis dan tulis apa yang Anda lakukan' ternyata tidak semudah dalam mengucapkannya, karena diperlukan komitmen yang besar untuk melakukannya.

Penanganan keluhan mahasiswa dengan melihat jumlah, lama penyelesaian, dan jenis keluhan yang paling banyak pada 11 UPBJJ-UT yang telah memperoleh ISO terlihat pada tabel 2 dan 3 berikut.

**Tabel 4.2. Jumlah dan Lama Penyelesaian Keluhan/Layanan Mahasiswa yang Datang Langsung dan Mengisi Formulir Keluhan 2007.2**

NO.	UPBJJ-UT	Jenis Keluhan/Layanan Terbanyak	Jumlah	Lama Penyelesaian (Maksimal)
1.	Jakarta	Nilai ujian tidak keluar	25	1 bulan
2.	Bogor	Nilai ujian tidak keluar	66	1 bulan
3.	Bandung	Nilai ujian tidak keluar	13	3 hari
4.	Purwokerto	Nilai ujian tidak keluar	158	3 hari
5.	Yogyakarta	layanan Pesan Modul	40	3 minggu
6.	Semarang	Nilai berpraktikum tidak keluar	47	2 bulan
7.	Surabaya	Nilai ujian tidak keluar	26	1 Bulan
8.	Malang	Nilai berpraktikum tidak keluar	29	2 Minggu
9.	Pontianak	Nilai ujian tidak keluar	15	1 bulan
10.	Palembang	Nilai tidak keluar	40	2 bulan

NO.	UPBJJ-UT	Jenis Keluhan/Layanan Terbanyak	Jumlah	Lama Penyelesaian (Maksimal)
		kasus R dan S		
11.	Padang	-	-	-

Sumber : Layanan dan Keluhan Mahasiswa 11 UPBJJ-UT Periode 2007.2

Dari 11 (sebelas) UPBJJ-UT yang menjadi objek penelitian ini, terlihat bahwa keluhan/layanan pada periode 2007.2 yang paling banyak terjadi di UPBJJ-UT Purwokerto sebanyak 158 keluhan/layanan sedangkan yang paling sedikit keluhan/layanan adalah UPBJJ-UT Bandung. Hanya UPBJJ-UT Padang yang sampai bulan Juni belum dapat menyerahkan data rekap keluhan pelanggan tanpa memberi alasan yang jelas.

Banyaknya keluhan yang terjadi di UPBJJ-UT Purwokerto ternyata dapat diselesaikan dengan cepat yaitu 3 hari, dan keluhan terbanyak menyangkut nilai ujian yang tidak keluar. Kasus terbanyak adalah nilai ujian tidak keluar dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:

1. Mahasiswa terlambat memasukkan TBS (tanda bukti setoran), mahasiswa berhak mengikuti ujian, namun nilai tidak keluar.
2. Salah key in data registrasi mata kuliah yang dilakukan oleh petugas entry data di UPBJJ.
3. Kesalahan yang terjadi pada waktu pelaksanaan ujian yang dilakukan oleh mahasiswa, misalnya tidak menanda-tangani daftar hadir dan atau tidak menanda-tangani buku jawaban ujian (BJU).

Dari semua penyebab nilai ujian tidak keluar, penyelesaiannya dapat dilakukan dengan memberikan bukti terkait yang diperlukan. Banyaknya kasus di UPBJJ-UT Purwokerto serta cepatnya penyelesaian kasus tersebut, kemungkinan yang terjadi adalah kasus tersebut disebabkan oleh mahasiswa yang terlambat memasukkan TBS. Hal ini terjadi karena mahasiswa beramai-ramai menyetorkan TBS pada saat pelaksanaan ujian. Mengapa demikian? Mahasiswa yang tempat tinggalnya jauh dari UPBJJ-UT biasanya tidak mau bersusah payah untuk datang ke UPBJJ-UT hanya untuk menyerahkan TBS-



nya, tetapi mahasiswa akan menyerahkan TBS bersamaan dengan waktu ujian untuk menghemat tenaga dan biaya perjalanan.

Dari hasil audit internal yang dilakukan pada bulan Januari 2008 di UPBJJ-UT Purwokerto pada periode 2007.2 banyak sekali berkas registrasi yang dikembalikan karena belum lengkap. Kelengkapan ini antara lain menyangkut ijazah yang tidak/belum dilegalisir, dan masalah pembayaran SPP yang masih kurang (karena kerja sama dengan Pemda setempat tidak dapat langsung mengeluarkan uang bea siswa pada saat yang bersamaan dengan waktu registrasi). Akibatnya sudah diduga sebelumnya oleh UPBJJ-UT Purwokerto bahwa nilai ujian tidak keluar. Untuk itu UPBJJ-UT Purwokerto segera mengantisipasi dengan mengirim kembali berkas registrasi yang sudah dilengkapi oleh mahasiswa, sehingga masalah terjadi segera dapat diselesaikan, meskipun tidak dapat dihindari adanya keluhan mahasiswa yang masuk menjadi meningkat.

Kasus yang memerlukan waktu penyelesaian agak panjang (Semarang dan Palembang) terjadi karena kasus kurangnya nilai praktikum, hal ini berhubungan dengan pelaksanaan dan penilaian praktikum yang dilakukan oleh supervisor di daerah dan penggabungan nilainya di Pusjian. Kasus R adalah kasus yang muncul akibat kesalahan registrasi. Sedangkan kasus S adalah kasus yang muncul akibat kekurangan SPP. Kasus R biasanya dapat ditangani lebih cepat dibandingkan dengan kasus S. Dari maksimal waktu penyelesaiannya keluhan, kesepuluh UPBJJ-UT dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa tidak melebihi waktu 2 (dua) bulan. Jadi dapat disimpulkan bahwa 10 (sepuluh) UPBJJ-UT telah melaksanakan tugasnya dalam menangani keluhan mahasiswa sesuai dengan prosedur JKOP-JJ03.

Untuk periode 2008.1 (Tabel 3), sampai bulan Juni 2008 ternyata UPBJJ-UT Purwokerto dan Yogyakarta belum memiliki data rekap keluhan pelanggan, mungkin tidak ada mahasiswa yang mengeluh atau UPBJJ-UT Purwokerto belum sempat merekap data keluhan mahasiswa yang ada.

UPBJJ-UT Palembang masih belum mengirim data waktu penyelesaian kasus yang ada di wilayahnya, kemungkinan penyebabnya adalah karena kasus

itu masih dalam proses penyelesaian karena menyangkut kasus S (SPP kurang). Untuk kasus yang menyangkut SPP apalagi untuk mahasiswa yang memperoleh bea siswa, tentu tidak mudah menyelesaikan karena berhubungan dengan instansi mitra kerja di luar UT.

**Tabel 4. 3. Jumlah dan Lama Penyelesaian Keluhan/Layanan Mahasiswa yang Datang Langsung dan Mengisi Formulir Keluhan Periode 2008.1**

NO.	UPBJJ-UT	Keluhan/Layanan Terbanyak	Jumlah	Lama Penyelesaian (Maksimal)
1.	Jakarta	Nilai ujian tidak keluar	100	1 Bulan
2.	Bogor	Nilai ujian tidak keluar	8	10 hari
3.	Bandung	Nilai ujian tidak keluar	21	2 minggu
4.	Purwokerto	-	-	-
5.	Yogyakarta	-	-	-
6.	Semarang	Nilai ujian tidak keluar	198	2 bulan
7.	Surabaya	Nilai tidak keluar karena kasus S	102	2 Bulan
8.	Malang	Nilai ujian tidak keluar	43	2 bulan
9.	Pontianak	Nilai laporan tidak keluar	56	1 bulan
10.	Palembang	Nilai tidak keluar kasus R dan S	72	-
11.	Padang	Nilai ujian tidak keluar	49	2 Minggu

Sumber : Layanan dan Keluhan Mahasiswa 11 UPBJJ-UT Periode 2008.1

Jumlah keluhan terbanyak terdapat di UPBJJ-UT Semarang, yaitu 198, dengan kasus terbanyak adalah nilai ujian yang tidak keluar, namun dapat diselesaikan selama 2 bulan.

Dari data di atas terlihat bahwa kecuali Palembang, 10 UPBJJ-UT lainnya menyelesaikan masalah keluhan pelanggan paling lama memakan waktu 2 bulan. Jadi dapat disimpulkan bahwa UPBJJ-UT sudah konsisten dalam melaksanakan prosedur JKOP JJ03.

Naik-turunnya keluhan pelanggan menunjukkan bahwa proses tindakan perbaikan dan pencegahan (PTPP) belum berjalan seperti yang diharapkan (belum dapat mencegah masalah yang sebenarnya sudah dapat diprediksi, karena keluhan yang muncul masih tetap sama yaitu nilai ujian tidak keluar). Keadaan ini perlu dievaluasi untuk melihat penyebab-penyebab yang kadang muncul tidak diduga (yang berhubungan dengan aplikasi komputer), atau bila penyebab utama yang sudah diketahui (kelengkapan registrasi, dll) untuk dilakukan pencegahan agar masalah yang sama tidak muncul lagi di masa yang akan datang.

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan JKOP JJ03 dapat berjalan secara konsisten, namun PTPP untuk mencegah terjadinya kasus yang sama berulang kembali masih belum berjalan dengan baik, karena akar masalah dari kasus yang sama belum dapat dihilangkan.

Kondisi yang menunjukkan bahwa penggunaan PTPP yang belum berjalan dengan baik dapat ditunjukkan pada penyelesaian masalah keluhan dan layanan di PELMA UT Pusat, yang bertugas menerima seluruh keluhan yang masuk dan menyelesaikannya bekerja sama dengan unit terkait.

**Tabel. 4.4 Penyelesaian Keluhan dan Layanan di PELMA UT Pusat Periode Januari-Juni 2008**

Bulan	Penyelesaian Keluhan Dan Layanan					
	Mahasiswa Datang Langsung			Mahasiswa Tidak Datang Langsung		
	Jumlah Keluhan/Layanan	Jumlah terselesaikan	Prosentase	Jumlah Keluhan/Layanan	Jumlah terselesaikan	Prosentase
JANUARI	225	212	94,22	312	296	94,87
FEBRUARI	372	347	93,28	1075	1010	93,95
MARET	284	269	94,71	1800	1692	94
APRIL	117	110	94,02	1131	1085	95,93
MEI	3	3	100	1099	1033	93,99

Bulan	Penyelesaian Keluhan Dan Layanan					
	Mahasiswa Datang Langsung			Mahasiswa Tidak Datang Langsung		
	Jumlah Keluhan/Layanan	Jumlah terselesaikan	Prosentase	Jumlah Keluhan/Layanan	Jumlah terselesaikan	Prosentase
JUNI	47	44	93,61	1845	1752	94,95

Sumber : **Monitoring Pencapaian Sasaran Kualitas Layanan dan Keluhan Mahasiswa Bulan Januari- Juni 2008 (Pelma)**

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah keluhan yang berasal dari mahasiswa yang datang langsung terjadi pada bulan Januari sampai Maret dan menurun pada bulan April dan seterusnya. Keadaan ini terjadi karena pada bulan Nopember dan Desember ada ujian non pendas dan pendas. Keluhan akan meningkat setelah 8 minggu setelah ujian sehingga pada bulan Januari sampai maret meningkat. Keluhan akan menurun sekitar bulan April sampai Juni. Keluhan kembali meningkat pada bulan Juli sampai Oktober karena setelah ujian non pendas pada bulan Mei dan ujian Pendas pada bulan Juni.

Adapun data persentase penyelesaian keluhan dan layanan di Pelma selama selama periode Januari-Juni 2008 terlihat diatas. Pada bulan Mei untuk penyelesaian keluhan dan layanan yang datang langsung tercapai 100%. Artinya, semua keluhan dan layanan dapat diselesaikan semua tetapi yang langsung datang persentase yang dapat diselesaikan hanya sebesar 96% terjadi pada bulan April.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari 11 UPBJJ-UT yang sudah menerapkan prosedur JKOP JJ03 dengan konsisten ada 8 UPBJJ-UT sedangkan 3 UPBJJ (Padang, Yogyakarta dan Purwokerto) masih perlu ditingkatkan.
2. Secara umum penanganan layanan dan keluhan mahasiswa untuk kesebelas UPBJJ-UT telah mengikuti prosedur JKOP JJ03 yakni untuk layanan tidak lebih dari 1 (satu) hari dan penyelesaian keluhan tidak lebih dari 2 (dua) bulan.
3. Bila dilihat dari jumlah keluhan mahasiswa di 11 UPBJJ-UT yang masuk disimpulkan bahwa jumlah keluhan terbanyak dan berulang-ulang adalah nilai tidak keluar.
4. Kasus nilai tidak keluar sebagian besar disebabkan oleh proses registrasi yang tidak dilakukan dengan baik, salah satunya penyerahan TBS pada waktu ujian.
5. Naik – turun jumlah keluhan mahasiswa dari periode ke periode menunjukkan bahwa proses Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) belum berjalan seperti yang diharapkan.
6. Unit pendukung yang menjadi titik kritis keluhan adalah Pusjian, Registrasi dan Pelma.

#### **B. Saran/Rekomendasi**

1. PTPP untuk mencegah terjadinya keluhan yang sama berulang kembali seharusnya dilakukan oleh ketiga unit yang menjadi titik kritis.
2. Pelma sebagai penerima seluruh keluhan yang masuk harus memonitoring ketepatan penyelesaian.
3. Evaluasi kinerja proses harus dilakukan oleh Ka. UPBJJ-UT dan PR III untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

SNI 19-9001-2001 Standar Nasional Indonesia. "Sistem Manajemen Mutu Persyaratan" .

PT. Mitra Pro Solusi . 2007. ISO 9001:2000 . Standar Internasional tentang Sistem Manajemen Mutu.

Setijanto , Eny K, 2007. "Awareness Training Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 Layanan Administrasi Akademik UT" . QMS Consultant tanggal 12 April 2007

UPBJJ Semarang . Rekap Pencapaian Sasaran Mutu Periode 2007.1

Universitas Terbuka . Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan (JKOP JJ03). Revisi I, Tanggal 1 Agustus 2007

