

## **BAB 2**

### **KERANGKA PEMIKIRAN**

Pada bab ini peneliti menguraikan kerangka pemikiran terhadap kasus yang diangkat, dimulai dengan tinjauan pustaka, kerangka teori dan metode penelitian berkaitan dengan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di pusat layanan bahan ajar Universitas Terbuka, sebagai berikut:

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Penelitian mengenai upaya-upaya peningkatan kualitas di pusat pelayanan bahan ajar Universitas Terbuka belum pernah dilakukan sebelumnya, namun demikian peneliti menemukan penelitian yang memiliki tema pelayanan yang serupa yaitu, Faktor-faktor yang mempengaruhi perencanaan pelayanan pendidikan dasar pada tingkat lokal: studi kasus tentang latar belakang dan penghambat lembaga pemberdayaan masyarakat pada tingkat kelurahan dalam upaya pembangunan SLTP Negeri, yang ditulis oleh Bambang Sudjatmoko dalam memenuhi syarat memperoleh gelar S.Sos., dalam Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2003 yang membahas tentang Fokus dalam penelitian sebelumnya adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perencanaan pelayanan dalam pendidikan dasar dengan dicanangkannya oleh Pemerintah program belajar 9 tahun dalam pemberdayaan peningkatan kualitas sumber daya masyarakat dan pelaksanaan pelayanan pendidikan pada anak-anak tunagrahita (SLB-C), dan Pelaksanaan program pelayanan Pendidikan Ketrampilan Vokasional dalam Upaya Mempersiapkan Masa Depan anak-anak tunagrahita ringan bekerja: studi kasus pada SLB-C tingkat lanjutan/ kejuruan Yayasan Budi Asih, ditulis oleh Diana Anggraeni dalam memenuhi syarat memperoleh gelar S.Sos., Ilmu Administrasi Program Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 1992 dengan pendekatan kualitatif.

Universitas Indonesia

Fokus dalam penelitian sebelumnya adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perencanaan pelayanan dalam pendidikan dasar dengan dicanangkannya oleh Pemerintah program belajar 9 tahun dalam pemberdayaan peningkatan kualitas sumber daya masyarakat dan pelaksanaan pelayanan pendidikan pada anak-anak tunagrahita (SLB-C), sementara itu yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah mengkaji upaya-upaya yang dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar di Universitas Terbuka.

Pendidikan di negara berkembang selalu terbentur pada biaya dan narasumber, sehingga penyediaan pendidikan diprioritaskan bagi anak – anak dan orang muda. Tetapi, pemikiran seperti itu akhir – akhir ini telah terdesak ke samping. Perkembangan dunia menunjukkan bahwa peningkatan industri, lajunya pembangunan, dan semakin besarnya sumber daya manusia telah menyebabkan diperlukannya pengembangan penyediaan pelayanan pendidikan, yaitu pelayanan pendidikan jarak jauh (PJJ) yang pada mulanya hanya dikenal dengan satu nama, yaitu pendidikan korespondensi, disamping pendidikan konvensional tatap muka. Dari segi pengelolaan pendidikan pendidikan jarak jauh, UT mempunyai sifat seperti industri. Bahan ajar diperbanyak dalam skala besar dan proses pembuatannya dikontrol kualitasnya layaknya sebuah pabrik yang membuat barang. Distribusi bahan ajar juga dilakukan seperti distribusi barang pabrik ke distributornya untuk sampai ke penggunanya. (Setijadi, 2005, p.19)

## **2.2. Kerangka Teori**

Kerangka teori yang akan dijabarkan oleh peneliti terhadap upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di unit Pusat Layanan Bahan Ajar Universitas Terbuka, adalah sebagai berikut:

### **2.2.1. Pelayanan Pendidikan Jarak Jauh**

Berbicara mengenai pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga harapan – harapan mereka dipenuhi kepuasannya. Sekarang ini pelanggan atau masyarakat semakin pintar,

mereka sangat kritis sehingga para pelaku produk dan jasa harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pelanggan atau masyarakat akan menilai jelek. (Barata, 2003, p.36)

Satu – satunya jalan untuk mempertahankan agar instansi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut: (Barata, 2003, p. 22-23)

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya;
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya; dan
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Pelaksanaan pelayanan istimewa atau pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap pelanggan, baik itu yang ditujukan untuk pelanggan intern maupun pelanggan ekstern mempunyai peran penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan/organisasi sangat tergantung dari loyalitas pelanggan kepada perusahaan/organisasi tersebut. Bisa kita lihat ada 6 faktor yang dapat dikembangkan dalam pelayanan prima, yaitu:

1. Kemampuan (Ability)
2. Sikap (Attitude)
3. Perhatian (Attention)
4. Tindakan(Action)
5. Penampilan (Appearance)
6. Tanggung jawab (Accountability)

Pelayanan prima, (Barata, 2003, p. 22-23), adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan. Jadi keberhasilan program pelayanan tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Sebagai bahan perbandingan, berikut ini dijelaskan beberapa pengertian/definisi mengenai pelayanan prima yang sering diungkapkan oleh para pelaku bisnis, adalah:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

Pengertian atau definisi layanan prima yang dikemukakan diatas dapat kita katakan, semuanya benar karena kesamaannya terletak pada tujuan layanan, yaitu memuaskan pelanggan.

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan atau masyarakat, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Jadi dewasa ini disamping menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang kemudian dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*customer care*). Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Dapat kita lihat berbagai macam teori mendasar tentang pelayanan pendidikan pendidikan jarak jauh yang digunakan oleh peneliti, (Suparman, dan Zuhairi, 2004, p.8), yaitu:

- Dohmen(1986:20) mengatakan bahwa : Pendidikan jarak jauh (PJJ) adalah bentuk pelayanan belajar mandiri yang terorganisasi secara sistematis, dimana bimbingan kepada mahasiswa, penyajian bahan belajar, keyakinan dan supervisi terhadap keberhasilan siswa diselenggarakan oleh satu tim pengajar yang masing – masing mempunyai tanggung jawab tertentu. Hal ini dimungkinkan dilakukan dari jarak jauh dengan menggunakan media yang menjangkau jarak jauh. Penggunaan bahan cetak merupakan unsur utama dalam kebanyakan sistem PJJ sebagai bahan ajar yang berfungsi untuk menggantikan peranan pengajaran tatap muka konvensional.
- Nekwenya (1984:203), (Suparman, dan Zuhairi, 2004, p.9), mengemukakan enam gambaran pokok dalam pelayanan pendidikan jarak jauh, yaitu :
  1. Adanya interaksi dua atau lebih pihak yang mengadakan kontak melalui sistem kendali jarak jauh
  2. Adanya hubungan tatap muka satu – satu dengan siswa dalam bentuk bantuan pelayanan, bimbingan, dan pelatihan individual
  3. Adanya suatu komunikasi dua arah yang terorganisasi untuk menghubungkan dua tempat atau lebih yang berjauhan
  4. Tidak didominasi oleh pengajaran tatap muka
  5. Menggunakan aspek-aspek komunikasi, sosial, dan pedagogi
  6. Menuntut disiplin diri yang tinggi dan kegiatan siswa yang maksimum untuk berhasil.
- Keegan (1986:49-50), (Suparman, dan Zuhairi, 2004, p.10)
  1. Terpisahnya pengajar dan siswa yang membedakan PJJ dengan pendidikan tatap muka
  2. Ada pengaruh dari suatu organisasi pendidikan yang membedakannya dengan studi pribadi
  3. Penggunaan media teknis, cetak, audio, video, atau komputer untuk menyatukan pengajar dan siswa dan membawa isi pendidikan

4. Penyediaan komunikasi dua arah sehingga siswa dapat menarik manfaat darinya dan bahkan mengambil inisiatif dialog
5. Kemungkinan pertemuan sekali-sekali untuk keperluan pengajaran dan sosialisasi
6. Partisipasi dalam bentuk industrialisasi pendidikan

Pendidikan jarak jauh (PJJ) sering muncul dengan istilah lain adalah pendidikan terbuka. Arti dari "terbuka," (Suparman, dan Zuhairi, 2004, p.17-18) ialah sebagai berikut:

1. Terbuka berarti terbuka bagi siapa saja yang ingin mengikuti program pendidikan itu tanpa batas usia, pekerjaan dan bahkan pada lembaga PJJ tertentu tanpa batas, jenis, atau tingkat ijazah yang pernah dimiliki sebelumnya. Pada Universitas Terbuka, misalnya, penerimaan menjadi mahasiswa tidak dibatasi oleh jenis dan jurusan SLTA
2. Terbuka berarti terbuka bagi siswa untuk memilih mata pelajaran atau program yang sesuai dengan minat dan kebutuhannya
3. Terbuka berarti terbuka untuk masuk (registrasi) dan keluar dari proses pendidikan tersebut, tanpa terikat waktu. Pada Universitas Terbuka, misalnya, mahasiswa boleh mengambil satu matakuliah saja lalu berhenti atau pada kesempatan lain ia boleh meregistrasi lagi dan mengambil program studi atau matakuliah lain

Pendidikan jarak jauh (PJJ) itu berbeda dengan pendidikan konvensional dikarenakan pencetakan bahan ajar untuk para mahasiswanya dilakukan oleh lembaga itu sendiri bekerja sama dengan perusahaan percetakan yang dikontrak dari pemerintah maupun swasta, maka pelayanan bahan ajar pun tentunya ditangani oleh PJJ yang bersangkutan.

Menurut Mayers (1967) (Suparman, dan Zuhairi, 2004, p.183-185) mengenai pusat sumber bahan ajar di Pendidikan Jarak Jauh ada tiga tahapan:

1. 1941-1960 pusat sumber belajar merupakan tempat penyimpanan bahan ajar sebagai koleksi para pengajar. Bahan-bahan ini berfungsi sebagai alat bantu pengajaran yang disimpan secara terpusat dan digunakan oleh guru secara komersial

2. 1960-1967 pusat sumber belajar mulai berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan instruksional hasil produksi para guru. Seperti halnya pada butir (1) di atas bahan tersebut masih berorientasi kepada pengajar dan digunakan secara komersial
3. 1967 dan seterusnya pusat sumber belajar mulai berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan-bahan ajar yang berorientasi kepada orang yang belajar. Ini berarti pusat sumber belajar mulai diarahkan dan digunakan oleh siswa. Bahan-bahan ajar tersebut diproduksi oleh ahli media dan didistribusikan ke tempat-tempat belajar di daerah atau bila hal tersebut tidak dapat dilakukan, bahan-bahan tersebut disimpan terpusat.

Di Universitas Terbuka mempunyai pusat sumber belajar yang disebut sebagai Pusat Layanan Bahan Ajar. Tugas pelayanan bahan ajar di PJJ dalam menyampaikan bahan-bahan ajar kepada mahasiswa sangat tergantung kepada faktor efisiensi dan tingkat pelayanan penyampaian di suatu negara.

Mayers selanjutnya menjelaskan bahwa pengembangan pusat sumber belajar didasarkan pada empat hal sebagai berikut :

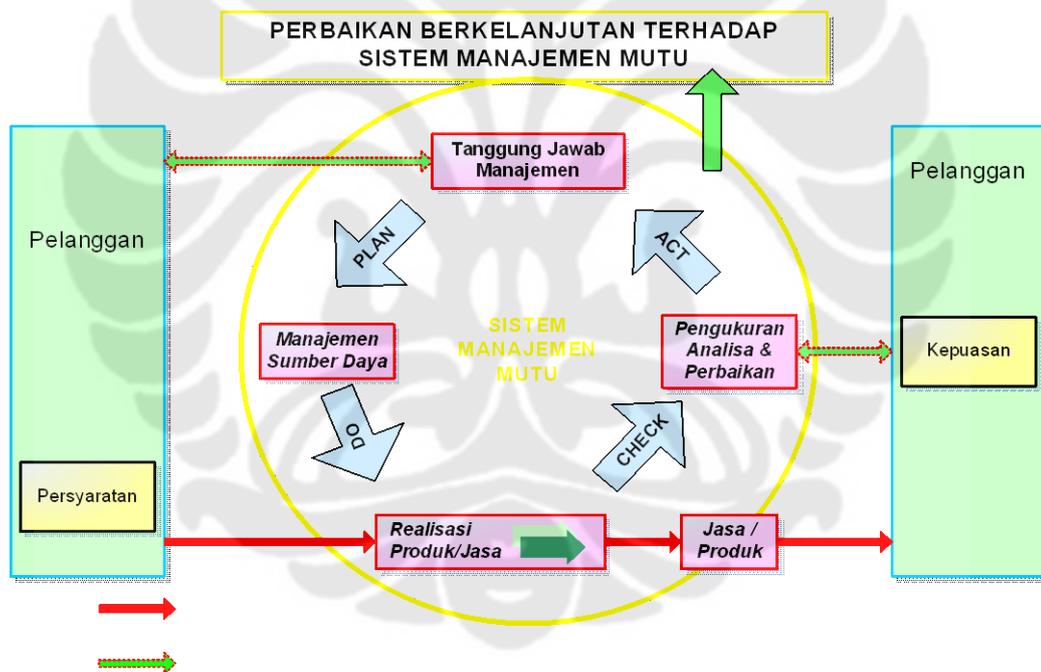
1. Berorientasi kepada orang belajar atau berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada siswa
2. Desentralisasi, yang berarti penempatan bahan-bahan yang berbentuk media perangkat lunak dan keras disebar di mana saja sepanjang proses belajar dapat terlayani, seperti dipusat-pusat belajar, didalam kelas, atau digunakan secara perorangan di rumah
3. Bahan-bahan ajar diproduksi dan dipelihara secara lokal
4. Program media dikembangkan secara terintegrasi dalam proses instruksional

Sistem Pendidikan Jarak Jauh tidak mengandalkan kehadiran pengajar untuk sering bertatap muka dengan orang yang belajar, karena tidak mungkin siswa untuk sering datang ke tempat-tempat belajar pada waktu yang ditentukan oleh pengelola pendidikan. Untuk itu kehadiran pengajar sebagian besar harus digantikan oleh kehadiran bahan ajar yang didesain secara khusus untuk dapat dipelajari secara mandiri dengan teman kelompok belajar dan dibahas dengan

tutor. Bahan ajar tersebut berbentuk kombinasi kombinasi dari media cetak, program televisi, program video, program kaset audio, program radio, komputer, alat-alat praktikum, dan sebagainya. Sistem jarak jauh melibatkan multimedia.

Kehadiran media dalam sistem belajar jarak jauh atau terbuka ini berfungsi sebagai sumber belajar utama seperti halnya guru di dalam pengajaran reguler. Media memungkinkan adanya interaksi dan komunikasi antara siswa dengan pengajar atau dengan bahan ajar.

Dari beberapa teori yang telah peneliti gunakan sebagai pembanding dalam penelitian ini, maka bisa digambarkan hubungannya, pada gambar 2.1, di bawah ini:



**Gambar 2.1. Model Sistem Manajemen Kualitas Deming  
Berdasarkan Proses**

(Sumber: Ariani, 2002, p.24)

Alur ini menggambarkan bagaimana hubungan antara kualitas dan pelayanan yang merupakan prasyarat penting dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggan, bisa kita lihat alurnya mulai dari tanggung jawab manajemen dalam merencanakan suatu produksi barang/jasa yang nantinya akan diimplementasikan kepada sumber daya yang dimiliki oleh instansi PJJ Universitas Terbuka kemudian setelah hasilnya ada maka dilakukan pengukuran terhadap barang/jasa melalui suatu tolok ukur yang digunakan oleh sistem manajemen mutu di organisasi tersebut, dianalisa kemudian apabila terjadi kesalahan, kekurangan, maka dilakukan perbaikan terhadap barang/jasa yang dihasilkan tadi, sehingga dapat membuat pelanggan menjadi puas dan tidak hilang kepercayaan, perbaikan yang dilakukan pun tidak hanya dalam waktu tertentu tetapi secara terus-menerus/kontinyu (*continous improvement*).

### **2.2.2. Kualitas Pendidikan Jarak Jauh**

Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumennya, oleh karena itu instansi atau perusahaan perlu mengenal konsumen atau pelanggannya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya. Pengertian kualitas, (Ariani, 2002, p.10), menurut beberapa ahli, antara lain :

- Joseph M. Juran (1962) “kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya”. Juran memperkenalkan tiga proses kualitas, meliputi: Perencanaan kualitas (*quality planning*) terdiri dari:
  1. Identifikasi pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
  2. Menentukan kebutuhan pelanggan
  3. Mengembangkan karakteristik produk yang merupakan tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan
  4. Menyusun sasaran kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pemasok sehingga dapat meminimalkan biaya
  5. Mengembangkan proses yang dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan karakteristik tertentu
  6. Memperbaiki atau meningkatkan kemampuan proses

Pengendalian kualitas (*quality control*) terdiri:

1. Memilih subyek atau dasar pengendalian
2. Memilih unit-unit pengukuran
3. Menyusun standar kinerja
4. Mengukur kinerja yang sesungguhnya
5. Menginterpretasikan perbedaan antara dengan data nyata
6. Mengambil tindakan atas perbedaan tersebut

Perbaikan atau peningkatan kualitas (*quality improvement*) terdiri:

1. Peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan
  2. Mengidentifikasi proyek-proyek perbaikan khusus
  3. Mengorganisir proyek
  4. Mengorganisir untuk mendiagnosis penyebab kesalahan
  5. Menemukan penyebab kesalahan
  6. Mengadakan perbaikan-perbaikan
  7. Proses yang telah diperbaiki ada dalam kondisi operasional yang efektif
  8. Menyediakan pengendalian untuk mempertahankan perbaikan atau peningkatan yang telah dicapai
- Philip B. Crosby (1979) “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness*”. Sistem pencapaian kualitas merupakan pendekatan rasional untuk mencegah cacat atau kesalahan dengan standar kinerja perusahaan atau organisasi yang mempunyai orientasi kualitas adalah “tidak ada kesalahan (*zero defect*)”. Crosby memperkenalkan 14 langkah perbaikan kualitas yang disebut “*fourteen-step plan for quality improvement*” adalah:
    1. Komitmen manajemen
    2. Tim perbaikan
    3. Pengukuran kualitas
    4. Biaya evaluasi kualitas
    5. Kesadaran kualitas

6. Tindakan koreksi
7. Dewan yang bersifat sementara atau insidental untuk program pencegahan cacat (*zero defect*)
8. Pelatihan bagi supervisi
9. Hari-hari yang bebas cacat (*zero defect day*)
10. Menyusun sasaran dan tujuan
11. Kesalahan menyebabkan adanya perubahan
12. Pengenalan
13. Dewan kualitas
14. Kerjakan semua itu berulang

Konsep Crosby tersebut juga menggunakan perbaikan terus-menerus dan berkesinambungan sebagai konsep atau filosofi dasarnya.

- W. Edwards Deming (1982) “kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang”. Deming juga dikenal dengan konsepnya *Plan-Do-Check-Act*, yang dilaksanakan dalam *continuous quality improvement* dan diadopsi oleh berbagai macam organisasi. Filosofi terkenal Deming disebut sebagai *Deming's 14 Points* yang berisi:

1. Rumuskan dan umumkan kepada semua karyawan, maksud dan tujuan organisasi
2. Mempelajari dan melaksanakan filosofi baru, baik oleh manajer maupun karyawan
3. Memahami tujuan inspeksi, yaitu untuk memperbaiki proses dan mengurangi biaya
4. Mengakhiri praktek bisnis yang menggunakan penghargaan berdasarkan angka atau uang saja
5. Memperbaiki secara konstan dan terus-menerus, kapan pun sistem produksi dan pelayanan
6. Membudayakan atau melembagakan pendidikan dan pelatihan
7. Mengajarkan dan melembagakan kepemimpinan

8. Menjauhkan rasa ketakutan. Ciptakan kepercayaan. Ciptakan iklim yang mendukung inovasi
  9. Mengoptimalkan tujuan perusahaan, tim, atau kelompok.
  10. Menghilangkan desakan atau tekanan-tekanan yang menghambat perkembangan karyawan
  11. Menghilangkan kuota berdasarkan angka-angka, tetapi secara terus-menerus melembagakan metode perbaikan. Menghilangkan manajemen berdasarkan sasaran (*management by objective*), tetapi mempelajari kemampuan proses dan bagaimana memperbaikinya
  12. Menghilangkan hambatan yang membuat karyawan tidak merasa bangga akan pekerjaan dan tugasnya
  13. Mendukung pendidikan dan perbaikan atau peningkatan prestasi setiap orang
  14. Melaksanakan tindakan atau kegiatan untuk mencapai semua tujuan atau sasaran itu.
- Feigenbaum (1991) “kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture, dan maintaince*, dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.
  - Scherkenbach (1991) “kualitas ditentukan oleh pelanggan; pelanggan menginginkan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut”.
  - Elliot (1993) “kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat, atau dikatakan sesuai dengan tujuan”.
  - Goetch dan Davis (1995) “ kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan”.
  - Perbendaharan istilah International *Organization for Standarization (ISO)* dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 1991), (Badan Standardisasi Nasional, p.2), “kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk

atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan , baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria – kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.

Dari dulu sampai sekarang, pandangan organisasi terhadap mutu atau kualitas pendidikan telah mengalami evolusi, yang dulunya tidak diperhatikan kini menjadi hal yang utama. Secara filosofi, manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management (TQM) / Total Quality Service* mencakup semua fungsi dari sebuah fungsi, yang merupakan perpaduan dari fungsi-fungsi dan proses terkait ke dalam siklus hidup produk pada tahap-tahap berbeda, seperti desain, perencanaan, produksi, distribusi, dan pelayanan. Ukuran keberhasilan TQM merupakan kepuasan pelanggan, dan cara mencapainya terutama melalui desain sistem dan peningkatan terus menerus.

TQM merupakan pendekatan untuk meningkatkan efektivitas dan daya lentur sebuah bisnis secara keseluruhan, dengan berpusat di sekitar mutu. TQM pada prinsipnya adalah cara mengorganisasi dan mengerahkan seluruh organisasi, setiap departemen, setiap aktivitas, dan setiap individu di setiap tingkatan untuk mencapai kualitas, “ ...What TQM offers is the opportunity for institutions to adopt a different outlook, diametrically opposed to the traditional model. TQM organizations will have integrated quality into their structure and recognize that quality involves everyone’s commitment and contribution at every level. To achieve this a considerable investment needs to be made in people as they are the keys to quality, and hence to the institution’s future,” (Sallis, 2002, p.59) sudah menjadi peraturan bahwa setiap perusahaan yang benar-benar melaksanakan TQM pertama-tama harus berusaha menyusun sistem manajemen mutu. Sistem ini harus relevan dengan semua kegiatan dan tugas yang harus dikerjakan untuk mencapai tujuan atau pemakaian yang sehat. Jadi, yang utama bukanlah “*quality program*” yang bertujuan untuk mencapai beberapa sasaran mutu tertentu atau keinginan dalam jangka waktu tertentu. Pendekatan TQM harus mengupayakan peningkatan disemua bidang dan juga menyadari bahwa ini merupakan proses perbaikan yang

terus menerus, berlangsung kontinyu, dan bukan program peningkatan mutu dalam jangka waktu yang ditentukan (*continous improvement*).

Definisi manajemen mutu adalah upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan dan informasi untuk merealisasikan komitmen, kebijakan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun masa di masa depan, dalam hal ini pelanggan UT adalah UPBJJ-UT dan para mahasiswanya. (Susilo, 2003, p.9), memang diakui bahwa menyelenggarakan Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) yang berkualitas merupakan upaya yang tidak murah dan tidak mudah, namun mengingat potensi jumlah peserta didik yang dapat mengikuti program PJJ, sumber daya yang harus diinvestasikan dalam PJJ menjadi relative rendah bilamana dirata-ratakan untuk jumlah peserta didik yang banyak. PJJ memberikan kualitas pendidikan kepada siapa saja.

Pentingnya kualitas pendidikan bagi pendidikan jarak jauh , bisa kita lihat perannya yang diidentifikasi oleh Russel (1996), (Ariani, 2002, p.10), terdiri dari enam peran penting, yaitu:

1. Meningkatkan reputasi perusahaan
2. Menurunkan biaya untuk menghasilkan produk dan jasa
3. Meningkatkan pangsa pasar
4. Dampak internasional
5. Adanya pertanggungjawaban produk
6. Untuk penampilan produk
7. Mewujudkan kualitas yang dirasakan penting.

### **2.3. Metode Penelitian**

Peneliti menguraikan metode penelitian yang terdiri dari tujuh (7) tahapan sebagai berikut:

### 2.3.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Di dalam pendekatan kualitatif ada tiga asumsi dasar, yaitu: ontologi, epistemologi dan aksiologi, (Creswell, 1994, p.4-6), tetapi peneliti menggunakan asumsi epistemologi.

Epistemologi adalah penelitian dilihat dari hakekat dasar ilmu pengetahuan yang mengandung nilai subyektif dan tidak bebas nilai. Setelah itu dikaitkan dengan akal sehat sebagai teori orang awam yang perlu dipahami melalui metodologi proses induktif (mempelajari sesuatu dengan melihat pola yang khusus ke pola – pola umum) dan idiografik (penelitian tersebut mempunyai dampak yang banyak), “ *...researcher interact with those they study, wether this interaction assumes the form of living with or observing informants over a prolonged period of time, or actual collaboration...* ”. (Creswell, 1994, p.4-6)

Epistemologi adalah pengetahuan sistematis mengenai pengetahuan. Ia merupakan cabang filsafat yang membahas tentang terjadinya pengetahuan, Ssumber pengetahuan, asal mula pengetahuan, sarana, metode atau cara memperoleh pengetahuan, validitas dan kebenaran pengetahuan (ilmiah). Epistemologi juga membahas bagaimana menilai kelebihan dan kelemahan suatu model epistemologik beserta tolok ukurnya bagi pengetahuan (ilmiah), pengetahuan merupakan daerah persinggungan antara benar dan dipercaya. Pendekatan kualitatif ini bersifat naratif dan deskriptif dalam kata-kata mereka terhadap objek yang diteliti dari pengumpulan dokumen, serta pengamatan berperan serta, wawancara tidak terstruktur dan informal dan dokumen resmi. Epistemologi (Syamsir, 2008, [http://id.shvoong.com / humanities/h\\_philosophy/1786495-epistemologi-ilmu/](http://id.shvoong.com/humanities/h_philosophy/1786495-epistemologi-ilmu/))

### 2.3.2. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap studi kasus ini adalah penelitian deskriptif (Creswell, 1994, p.11) yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang lengkap mengenai setting sosial dan hubungan – hubungan yang terdapat dalam penelitian, dalam penelitian ini, peneliti telah memiliki definisi

yang jelas mengenai subyek penelitiannya, karena menjelaskan bagaimana sebuah instansi pendidikan sistem jarak jauh mengupayakan peningkatan kualitas pendidikannya untuk melayani para mahasiswa dari seluruh pelosok tanah air Indonesia.

### 2.3.3. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah studi pustaka dan studi lapangan dengan wawancara mendalam dan juga studi dokumen, Tehnik ini melibatkan penilaian para ahli dibidangnya atau tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai peneliti. Adapun faktor-faktor upaya yang akan dioperasionisasikan dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1. Indikator-indikator upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar**

No	Faktor – Faktor	Jenis Data	Sumber Data	Tehnik Pengumpulan Data
1.	<p>Rencana Operasional Universitas Terbuka Tahun 2001 – 2005</p> <p>Tercantum di dalam salah satu fokus sasaran strategis UT, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sasaran strategis No. 7, peningkatan mutu layanan dijabarkan menjadi; tersedianya akses layanan administrasi akademik UT melalui beragam media (hal.9)</li> </ol>	Sekunder dan Primer	Bpk, Amin Zuhairi (Kepala Pusat Jaminan Kualitas)	Wawancara Mendalam dan Studi Dokumen

2	<p>Keputusan Rektor Universitas Terbuka No.:119/J31/KEP/2002 ttg pembentukan Tim Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas)</p> <p>Didalamnya terdapat diktum kedua yang menyebutkan tugas Tim Simintas sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas nasional dan internasional UT, yaitu sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) di lingkungan UT</li> <li>2. Memfasilitasi implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) di lingkungan UT</li> <li>3. Melakukan audit dan analisis implementasi Sistem Jaminan Kualitas</li> <li>4. Menyusun rekomendasi kebijakan berdasarkan hasil audit</li> <li>5. Mewujudkan tercapainya akreditasi standar kualitas nasional dan internasional serta memperoleh sertifikat ISO.</li> </ol>	Sekunder & Primer	Bpk, Amin Zuhairi (Kepala Pusat Jaminan Kualitas)	Wawancara dan Studi Dokumen
3	<p>Keputusan Rektor Universitas Terbuka No.:275/J31/KEP/2004 tentang Penggunaan Pedoman/Panduan Kerja Dalam Rangka Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) di Lingkungan Universitas Terbuka</p> <p>Di dalamnya terdapat, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diktum pertama yang isinya memberlakukan penggunaan pedoman/panduan kerja dalam rangka Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) di lingkungan Universitas Terbuka sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan</li> <li>2. Diktum kedua disebutkan bahwa untuk melaksanakan, memonitor, dan mengevaluasi implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) pada unit kerja masing-masing, Kepala Unit perlu membentuk tim-tim kecil di unit masing-masing</li> </ol>	Sekunder & Primer	Bpk, Amin Zuhairi (Kepala Pusat Jaminan Kualitas)	Wawancara dan Dokumen
4	<p>Faktor –faktor kualitas terhadap proses bisnis pelayanan bahan ajar di UT. Di dalam proses bisnis pelayanan</p>	Primer	Bpk. Agung Sastrawan (Kepala	Wawancara & Studi Dokumen

	bahan ajar UT terdapat 5 tahapan, yaitu: 1. Tiras Bahan Ajar (BA) 2. Penerimaan dan Penataan BA 3. Perakitan BA dan Bahan Kelengkapan Akademik (Kit) 4. Pendistribusian BA 5. Pengendalian & Penghapusan BA  Faktor kualitas pada tahapan proses bisnis pelayanan BA yang ditanyakan yaitu: 1. Tiras BA		Puslaba)	
5	Faktor kualitas pada tahapan proses bisnis pelayanan BA yang ditanyakan yaitu: 1. Tiras BA 2. Pengendalian dan Penghapusan BA	Primer	Bpk. Tedjo (Koord.Sistem Distribusi Puslaba)	Wawancara
6	Faktor kualitas pada tahapan proses bisnis pelayanan BA yang ditanyakan yaitu: 1. Penerimaan dan Penataan BA	Primer	Bpk. Suhanda (Kasubag Tata Usaha Puslaba)	Wawancara
7	Faktor kualitas pada tahapan proses bisnis pelayanan BA yang ditanyakan yaitu: 1. Penerimaan dan Penataan BA 2. Pendistribusian BA	Primer	Bpk. Gatot (Koord. Pengiriman Puslaba)	Wawancara
8	Faktor kualitas pada tahapan proses bisnis pelayanan BA yang ditanyakan yaitu: 1. Perakitan BA dan Bahan Kelengkapan Akademik (Kit)	Primer	Bpk. Sjaiful (Koord. Pergudangan Puslaba)	Wawancara
9	Faktor –faktor Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan bahan ajar di UT	Sekunder	Dari 37 Cabang UPBJJ-UT	Studi Dokumen

#### 2.3.4. Key Informan

Dalam pemilihan *key informan*, berdasarkan hubungan keterkaitan dan peranannya dalam mengupayakan peningkatan kualitas layanan bahan ajar di Universitas Terbuka seperti Kepala Unit Pusat Jaminan Kualitas, Kepala Pusat Layanan Bahan Ajar, serta para koordinator Pusat Layanan Bahan Ajar UT.

### **2.3.5. Proses Penelitian**

Strategi peneliti dalam mengumpulkan data yaitu dengan tehnik studi lapangan di objek penelitian, melakukan wawancara mendalam kepada pihak *key informan* dan disertai dengan dokumen – dokumen pendukung sebagai data sekunder. Observasi lapangan pun dilakukan oleh peneliti selama menyusun penelitian agar dapat melihat langsung kejadian yang terjadi dilapangan yang nantinya akan dibandingkan dengan teori yang dipakai oleh peneliti. Proses penelitian dilakukan secara bertahap dengan melihat konektivitas dan relativitasnya, didukung dengan dokumen resmi.

### **2.3.6. Penentuan Site Penelitian**

Site penelitian adalah Universitas Terbuka, yang berlokasi di Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Tangerang 15418. Oleh karena institusi ini adalah satu-satunya Universitas resmi yang didirikan dan ditunjuk oleh pemerintah Indonesia, dibawah naungan Departemen Pendidikan Nasional yang bertujuan untuk memberikan layanan pendidikan dengan sistem jarak jauh yang berkualitas baik bagi seluruh masyarakat Indonesia.

### **2.3.7. Keterbatasan Penelitian**

Kelemahan – kelemahan yang dimiliki oleh peneliti disebabkan karena begitu luasnya wilayah cakupan Universitas Terbuka yang tersebar di seluruh Indonesia dengan 37 cabang unit pembelajaran belajar jarak jauh, sehingga peneliti membatasi tempat atau wilayah yang diteliti dan diobservasi hanya di daerah Jakarta, tidak keseluruhan cabang UT di Indonesia. Mengatasi kelemahan yang dihadapi, maka peneliti mengambil langkah dengan cara turun langsung di unit Pusat Layanan Bahan Ajar yang merupakan salah unit penting di dalam pengadaan layanan bantuan belajar bagi mahasiswa, sehingga peneliti dapat melihat dan turut membantu proses pelayanan yang dilakukan oleh unit tersebut dan juga melihat unit lain yaitu unit Pelayanan Mahasiswa, tidak lupa ikut berkonsultasi dengan unit Pusat Jaminan Kualitas sebagai unit pelaksana

peningkatan kualitas di Universitas Terbuka untuk mendapatkan informasi dan data yang valid bagi penelitian ini.



Universitas Indonesia