



UNIVERSITAS INDONESIA

SKRIPSI

**UPAYA – UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN;
STUDI KASUS DI UNIT PUSAT LAYANAN BAHAN AJAR
UNIVERSITAS TERBUKA**

Oleh

**BRIGHTLY AVI JONATHANS
0606055175**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
NOVEMBER, 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Brightly Avi Jonathans

NPM : 0606055175

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Brightly Avi Jonathans
NPM : 0606055175
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : UPAYA-UPAYA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN; STUDI KASUS DI UNIT
PUSAT LAYANAN BAHAN AJAR
UNIVERSITAS TERBUKA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Amy Yayuk Sri Rahayu, M.Si. (.....)
Ketua Sidang : .Dr. Irfan R. Maksum M.Si. (.....)
Sekretaris Sidang : Dra. Lina M. Jannah M.Si. (.....)
Penguji Ahli : Dra. Roy V. Salomo M.Sc (.....)

Ditetapkan di :

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus karena kasih-Nya yang begitu besar sampai saat ini, sehingga telah memperbolehkan penulis menyusun skripsi ini dengan baik, walaupun jauh dari sempurna tetapi penulis berharap skripsi ini dapat menjadi penelitian yang bermanfaat bagi teman-teman yang lain. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa tingkat akhir program ekstensi. Skripsi ini adalah syarat kelulusan dari Program Ekstensi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Skripsi yang berjudul “UPAYA – UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN; STUDI KASUS DI UNIT PUSAT LAYANAN BAHAN AJAR UNIVERSITAS TERBUKA”.

Penulis memberikan penghargaan yang setinggi mungkin untuk semua usaha, dorongan yang diberikan oleh setiap pihak yang membantu terciptanya skripsi ini dengan baik, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi M. Si, selaku Dekan FISIP UI
2. Bapak Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
3. Bapak Drs. Azis Muslim, M.si selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
4. Ibu Dra. Afiati Indri Wardani, M.si, selaku selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UI
5. Drs. Riduansyah, M.Si , selaku Pembimbing Akademik
6. Ibu Dr. Amy Yayuk Sri Rahayu, M.Si selaku pembimbing skripsi, yang dengan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan ketersediaan waktu hingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar
7. Seluruh Dosen Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI

8. Seluruh petugas perpustakaan FISIP UI, pegawai sekretariat Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI mas dodo, mas bana, bapak-bapak dan ibu-ibu yang lainnya dan petugas keamanan FISIP UI
9. Papa, Mama, Tini, Uchan, Mbah Kakung dan Mbah Putri, yang senantiasa selalu memberi dukungan untuk terus semangat dalam belajar dan mencapai cita-cita yang diinginkan
10. My Best Uncle in The World 'Oom Weddy', Tante Paula, Ka Quustav, Ka Yuli, Vanessa, Natalie, Ka Erwin, Ka Jilly ,Willard, dan Lauren, Thank you all for supporting me always from far away, God Bless U All
11. Imantoko, "U Are My Soul" seorang yang lembut dan pengertian, tidak ada habisnya rasa sayang dan semangat yang engkau berikan di saat yang indah maupun suram, "I Love You So Much"
12. Pak A.A.M. Sastrawan selaku Kepala Pusat Layanan Bahan Ajar di Universitas Terbuka, Pak Tedjo, Pak Gatot, Pak Suhandi, Pak Sjaiful beserta seluruh staf yang terkait dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Pak Aminudin Zuhairi P.hD selaku Kepala Unit Pusat Jaminan Kualitas di Universitas Terbuka, beserta seluruh staf yang membantu dalam awal dan akhir dari proses penyusunan skripsi dengan memberikan arahan, buku-buku dan pedoman sehingga dapat tertuang dengan baik
14. Teman-teman ekstensi administrasi Negara 2006 yang selama dua setengah tahun ini sudah menemani dan mengisi hari-hari penulis dengan berbagai hal dan telah memberikan masukan dan saran terhadap Bang Vian, De Duva, Wanti, Desy, Indah, Dita, Mita, Hesti, Nina, Fahmi, Faiz, Eka, De Zaky, Agung Tahu dan masih banyak lagi yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Semoga skripsi ini bermanfaat.

Depok, 30 Desember 2008

Brightly Avi Jonathans

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brightly Avi Jonathans
NPM : 0606055175
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

UPAYA-UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN; STUDI KASUS DI UNIT PUSAT PELAYANAN BAHAN AJAR UNIVERSITAS TERBUKA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 30 Desember 2008

Yang menyatakan

(.....)

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pokok Permasalahan	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Signifikansi Penelitian	7
1.5. Sistematika Penelitian	7
2. KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Kerangka Teori	10
2.2.1. Pelayanan Pendidikan Jarak Jauh.....	10
2.2.2. Kualitas Pendidikan Jarak Jauh.....	17
2.3. Metode Penelitian	22
2.3.1. Pendekatan Penelitian	23
2.3.2. Jenis Penelitian.....	23
2.3.3. Tehnik Pengumpulan Data.....	24
2.3.4. Key Informan	26
2.3.5. Proses Penelitian	27

2.3.6. Penentuan Site Penelitian.....	27
2.3.7. Keterbatasan Penelitian.....	27
3. GAMBARAN UMUM PELAYANAN DI UNIVERSITAS TERBUKA.....	29
3.1. Gambaran Umum Pelayanan Di Universitas Terbuka.....	29
3.2. Pelayanan Informasi.....	31
3.3. Pelayanan Bahan Ajar dan Tutorial	31
3.4. Pelayanan Bimbingan Akademik.....	32
3.5. Pelayanan Perpustakaan	32
3.6. Struktur Organisasi Universitas Terbuka	32
3.7. Pusat Layanan Bahan Ajar.....	35
3.8. Pusat Jaminan Kualitas	35
3.9. Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	35
3.10. Tujuan Pelayanan Bahan Ajar	36
3.11. Sarana dan Prasarana yang Tersedia	37
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Indikator Upaya – upaya Peningkatan Kualitas Bahan Ajar.....	38
4.2. Rencana Operasional UT Tahun 2001-2005.....	39
4.3. SK Rektor No. 119/J31/KEP/2002	42
4.4. SK Rektor No. 275/J31/KEP/2004	44
4.5. Tiras Bahan Ajar	48
4.6. Penerimaan dan Penataan Bahan Ajar	52
4.7. Perakitan Bahan Ajar dan Bahan Kelengkapan Akademik.....	54
4.8. Pendistribusian Bahan Ajar.....	55
4.9. Pengendalian dan Penghapusan Bahan Ajar	59
4.10. Kepuasan Pelanggan Universitas Terbuka.....	60
4.11. Hasil Pembahasan	84
5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	91
5.1. Kesimpulan	91
5.2. Rekomendasi.....	91
DAFTAR REFERENSI	xxxvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xi

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Tabel Indikator-indikator Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bahan Ajar	24
Tabel 4.1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Layanan..... Bahan Ajar(Nilai) dari UPBJJ Periode Jan – Des Thn. 2007	68
Tabel 4.2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Layanan..... Bahan Ajar (Kepentingan) dari UPBJJ Periode Jan-Des Thn. 2007	70
Tabel 4.3. Perbandingan Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	72
Layanan Bahan Ajar UPBJJ-UT Thn. 2007	
Tabel 4.4. Perbandingan Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	73
Layanan Bahan Ajar UPBJJ-UT Thn. 2007.....	
Tabel 4.5. Analisa Tabel Nilai terhadap 13 Indikator	75
Yang dijawab oleh 14 UPBJJ-UT Tahun 2007	
Tabel 4.6. Analisa Tabel Kepentingan terhadap 13 Indikator	76
Yang dijawab oleh 14 UPBJJ-UT Tahun 2007	
Tabel 4.5. Analisa Tabel Nilai terhadap 13 Indikator	75
Yang dijawab oleh 14 UPBJJ-UT Tahun 2007	

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Proses Bisnis Pusat Layanan Bahan Ajar	4
Gambar 2.1. Model Sistem Manajemen Kualitas Deming berdasarkan Proses.....	16
Gambar 3.1. Struktur Organisasi UT	34
Gambar 4.1. Pelayanan sebagai Proses	41
Gambar 4.2. Sasaran organisasi sebagai meliputi seluruh sistem.....	47
Gambar 4.3. Siklus Sistem Mutu Organisasi	51
Gambar 4.4. The House of Quality	60

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Panduan Wawancara	xiii



DAFTAR ISTILAH

1. BA = Bahan Ajar
2. BA MM = Bahan Ajar Multi Media
3. BAAPM = Biro Administrasi Akademik, Pelayanan dan Monitoring
4. BAUK = Biro Admnistrasi Umum dan Keuangan
5. BKA = Bahan Kelengkapan Akademik
6. BNBB = Buku Non-Bahan Ajar
7. BMP = Bahan Materi Pokok
8. DO = Delivery Order
9. F10 = Formulir Pendaftaran UKT
10. F15 = Formulir Registrasi Pertama Program Pendas *Non Scanable*
11. F6 = Formulir Pemesanan Bahan Ajar
12. JKOP DS00 = Pedoman Kualitas Puslaba
13. JKOP DS01 = Pedoman Tiras dan Reproduksi BA/BKA
14. JKOP DS02 = Pedoman Penerimaan dan Penataan BA/BKA
15. JKOP DS03 = Pedoman Perakitan BA/BKA
16. JKOP DS04= Pedoman Pendistribusian BA/BKA
17. JKOP DS05 = Pedoman Pengendalian BA/BKA
18. JKOPJJ03 =Penanganan Keluhan Pelanggan
19. JKUM MT02 = Pengendalian Dokumen Internal
20. JKUM MT05 = Prosedur Tindakan Perbaikan Pencegahan
21. JKUM MT06 = Audit Kualitas Internal
22. LPBAUSI = Lembaga Pelayanan Bahan Ajar, Ujian dan Sistem Informasi
23. PPBAC = Pusat Produksi Bahan Ajar Cetak
24. PPBANC = Pusat Produksi Bahan Ajar Non-Cetak
25. PUREK = Pembantu Rektor II
26. Puskom = Pusat Komputer
27. Puslaba = Pusat Pelayanan Bahan Ajar

28. R1NR = Registrasi Pertama Program Pendas
29. R1R = Registrasi Pertama Program Non-Pendas
30. RTP = Rumah Tangga dan Pelengkapan
31. SID = Sistem Informasi Distribusi
32. SPC = Surat Perintah Mencetak
33. SPM = Surat Perintah Menggandakan
34. Sub Bag RTP = Sub Bag. Rumah Tangga dan Perlengkapan
35. TBS = Tanda Bukti Setoran
36. UPBJJ = Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka
37. UT-03 = Surat Pengantar Pengiriman Barang UT (DS04-DS06)

