



Lampiran 1

Panduan Wawancara

Administrasi Negara

FISIP UI



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

I. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jabatan/Pangkat :
3. Pekerjaan :

II. Faktor – faktor kualitas yang terdapat dalam Rencana Operasional, Keputusan Rektor Universitas Terbuka No. 119/J31/KEP/2002 tentang pembentukan Tim Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) dan Keputusan Rektor Universitas Terbuka No. 275/J31/KEP/2004 tentang Penggunaan Pedoman/Panduan Kerja Dalam Rangka Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) Universitas Terbuka ?

1. Apa rencana pertama kali yang tertuang di dalam Rencana Operasional UT thn. 2001-2005 untuk peningkatan kualitas di UT?
2. Mengapa di sasaran strategis Renop UT thn. 2001-2005 butir kedua dan butir ketujuh itu menitikberatkan upaya peningkatan kualitas bahan ajar dan layanannya?
3. Apakah SK Rektor No. 119/J31/2002 tentang Pembentukan Tim Implementasi Sistem Jaminan Kualitas, merupakan tindaklanjut pengupayaan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan UT?
4. Apa saja yang dilakukan Tim Simintas pada tugas pertamanya untuk menyusun Sistem Jaminan Kualitas di lingkungan UT?
5. Apa saja yang difasilitasi oleh Tim Simintas dalam melaksanakan tugasnya?

6. Bagaimana Tim Simintas melakukan audit dari implementasi sistem tersebut diatas?
7. Apa tujuan dari hasil audit yang dilakukan oleh Tim Simintas?
8. Bagaimana penerapan pedoman dan panduan kerja Simintas itu sendiri di lingkungan UT?

III. Faktor – faktor kualitas terhadap proses bisnis pelayanan bahan ajar di Universitas Terbuka yang mempunyai enam proses, yaitu:

- a. Tiras Bahan Ajar**
- b. Penerimaan dan Penataan Bahan Ajar**
- c. Perakitan Bahan Ajar dan Bahan Kelengkapan Akademik**
- d. Pendistribusian Bahan Ajar**
- e. Pengendalian dan Penghapusan Bahan Ajar**

Dijabarkan sebagai berikut ;

A. Tiras Bahan Ajar :

1. Apakah produk yang bernilai baik dan tinggi ditentukan dalam tiras bahan ajar?
2. Apakah segi pelayanan yang baik dan cepat sangat mempengaruhi seluruh proses bisnis pusat bahan ajar?
3. Adakah suatu prosedur untuk memonitoring dari proses bisnis tersebut mulai dari awal sampai akhir?
4. Apa tindak lanjut dari kesalahan yang terjadi pada proses bisnis tersebut?
5. Bagaimana pengaruh dari Pedoman Simintas pada kinerja proses bisnis pelayanan bahan ajar?
6. Apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh UT terhadap proses bisnis pelayanan bahan ajar ini sudah memenuhi harapan dan keinginan para konsumennya?

B. Penerimaan dan Penataan Bahan Ajar :

1. Apakah dalam proses penerimaan dan penataan bahan ajar Puslaba memperhatikan kualitas barang-barang yang diterima dari para agen/supplier?
2. Apa bentuk pengontrolan kualitas yang dilakukan dalam proses penerimaan dan penataan bahan ajar di Puslaba?

3. Apakah barang-barang yang telah diterima oleh Puslaba tersebut ditata sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan?
4. Apakah pernah ada kelalaian dalam penerimaan bahan ajar?
5. Bagaimana mengatasi kelalaian dalam penataan ajar tersebut agar tidak mengganggu kualitas pelayanan Puslaba?

C. Perakitan Bahan Ajar dan Bahan Kelengkapan Akademik :

1. Apa bentuk pengontrolan kualitas dalam perakitan bahan ajar dan bahan kelengkapan akademik di Puslaba?
2. Bagaimana mengatasi kekurangan atau ketidaklengkapan yang terjadi pada perakitan bahan ajar?
3. Apakah upaya untuk mengatasi masalah diatas sudah efektif dan efisien dalam meminimalisasikan kesalahan?
4. Apakah pengarahan kepada para staf memberikan hasil positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

D. Pendistribusian Bahan Ajar :

1. Apakah ada pengontrolan sebelum bahan ajar tersebut didistribusikan kepada konsumen atau pelanggan?
2. Apa upaya Puslaba dalam memenuhi permintaan para konsumennya yang ingin agar pesanan mereka cepat dikirim dan cepat sampai ke tangan mereka?
3. Apakah upaya Puslaba ini sudah bisa meminimalisasikan kelalaian dalam pendistribusian bahan ajar?

E. Pengendalian dan Penghapusan Bahan Ajar :

1. Apa saja yang dilakukan pada proses pengendalian dan penghapusan bahan ajar?
2. Apakah proses pengendalian dan penghapusan bahan ajar ini sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku di Puslaba?
3. Apakah proses ini perlu pemantauan khusus dari atasan yang berwenang?
4. Apakah proses pengendalian dan penghapusan bahan ajar ini menemukan kendala yang sulit untuk ditangani?
5. Bagaimana menangani kendala tersebut agar tidak berakibat fatal?



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

Wawancara tgl 8 Mei 2008, Pukul 09.00 Wib

1. Nama : Aminudin Zuhairi, P.hD
2. Jabatan/Pangkat : Kepala Unit Pusat Jaminan Kualitas Universitas
Terbuka
3. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Interviewer: Selamat pagi pak Amin, saya mau bertanya-tanya tentang sejarah awal terciptanya peningkatan kualitas di Universitas Terbuka ?

Informan: Mulainya tahun 2001, Rektor UT, yaitu Pak Atwi Suparman melakukan tindakan nyata dengan memfokuskan pemberian layanan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa, maka disusunlah "Rencana Operasional 2001 – 2005" (Renop),...ehm Pak Rektor ingin supaya UT mulai menaruh perhatian pentingnya kualitas pelayanan dalam perguruan tinggi jarak jauh di Indonesia.

Interviewer: Apakah sebelumnya UT kurang memperhatikan kualitas pelayanan pendidikannya, sehingga Rektor UT menetapkan "Renop 2001 – 2005" ?

Informan: ...Ehm menurut saya karena UT kan satu-satunya perguruan tinggi jarak jauh yang diresmikan oleh Pemerintah di Indonesia, jadi belum ada yang lain sehingga susah untuk membandingkan kualitas pelayanannya dengan perguruan tinggi jarak jauh yang lainnya kecuali dengan negara lain, oleh karena itu UT perlu ada penilaian dari pihak internal tentang kualitas pelayanan yang selama ini UT berikan da pihak eksternal dari penggunanya.

Interviewer: Pak, apa dengan ditetapkannya "Renop 2001 – 2005" sudah dapat menjamin peningkatan kualitas secara nyata di UT berdasarkan isi fokus sasaran strategis UT?

Informan: Belum,... karena di dalam Renop baru tercantum sasaran-sasaran strategis saja sih yang nantinya harus dicapai oleh UT, jadi memang perlu ada tindak lanjutnya dari Renop untuk memperkuat pencapaian sasaran kualitas bahan ajar dan peningkatan mutu layanan di UT.....makanya setelah penyusunan Renop ditetapkan ada, dikeluarkanlah SK Rektor No. 119/J31/JEP/2002 tentang pembentukan Tim Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas), bisa kamu lihat sendiri isinya didokumen fotokopiannya vi.

Interviewer: Menurut pa Amin dengan SK pembentukan Tim Simintas tersebut apakah itu termasuk salah satu upaya UT untuk peningkatan kualitas pelayanan secara nyata?

Informan: Iya betul vi,..sistem jaminan kualitas (Simintas) itu merupakan upaya komprehensif, sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas produk, layanan, proses, serta filosofi pendidikan tinggi jarak jauh yang ada di UT yang juga suatu komitmen dan konsistensi UT dalam implementasi "*total quality management system*" dan juga upaya mewujudkan "*good corporate government*"..... Inti dari pembentukan Simintas ini bagi UT yaitu, diharapkan dapat meningkatkan kualitas, dapat menjaga daya saing juga minat masyarakat yang besar, serta meningkatkan kredibilitas juga citra institusi UT.

Interviewer: Pa Amin, apakah Tim Simintas yang bapak pimpin itu di unit Pusat Jaminan Kualitas (Pusmintas) mempunyai "*System Operation Procedur*" yang baku ?

Informan: Tentu saja vi, itu termuat di SK Rektor No. 275/J31/KEP/2004 tentang Penggunaan Pedoman/Panduan Kerja Dalam Rangka Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) di Lingkungan Universitas Terbuka, bisa kamu lihat di dalam fotokopian dokumennya tersusun secara sistematis sesuai dengan system *Quality Assurance (QA) Framework* yang diadopsi UT dari *Asian Association of Open Universities (AAOU)*, tetapi dimodifikasi dengan kebutuhan UT saat ini.

Interviewer: Pak sejak kapan penggunaan pedoman/panduan kerja Simintas tersebut mulai diimplementasikan di UT ?

Informan: ya sejak dikeluarkannya SK Rektor No. 275/J31/KEP/2004, UT menerapkan keseluruhan unit-unit di UT Pusat, maupun yang ada di 37 cabang UT di seluruh Indonesia, yang disebut sebagai awal “Era Gelora Simintas”. Di SK tersebut tercantum 194 pedoman Simintas.

Interviewer: Terus pak, semenjak diimplementasikannya pedoman Simintas di UT, apakah di unit Puslaba ada perubahan yang terlihat secara nyata?

Informan: Tentu saja ada, karena unit Pusmintas bersama timnya mengupayakan adanya peningkatan kualitas di unit-unit yang menjadi titik pusat penting bagi pelayanan bahan ajar.....nah dari hasil audit tim Simintas di dapat bahwa proses bisnis Puslaba sudah sangat baik menerapkan Pedoman Simintas, sehingga meminimalisasikan kesalahan dan angka kepuasan pelanggan yang diperoleh cukup tinggi > 80 %.

Interviewer: Pa, bagaimana Tim Simintas melakukan audit atau survey dari implementasi sistem yang sudah diterapkan melalui pedoman Simintas?

Informan: Survey yang dilakukan oleh Puslaba adalah 2 kali dalam setahun yaitu periode I pada bulan Januari – Juni dan periode II pada bulan Juli - Desember, kemudian ditotalkan hasil dari keseluruhan survey untuk mendapat angka tingkat kepuasan pelanggan selama 1 tahun, yang kemudian akan diperiksa dan dilaporkan kepada tim audit internal, sehingga dalam setahun terdapat 2 kali audit tiap semester .

Interviewer: Pa, apa sie tujuan dari hasil audit internal dan eksternal itu ?

Informan: ya kan Itu semua dilakukan untuk melihat, menilai, memonitor apa saja yang tidak sesuai dilapangan baik audit internal maupun eksternal, kalau memang sudah cocok antara teori dan praktek dilapangan maka hasilnya akan bagus dalam surveillance audit report, tapi kalau tidak cocok ya harus ditingkatkan lagi kualitasnya. Jadi untuk hasilnya bisa dilihat dari pada penilaian kinerja setiap pegawai dan kepuasan pelanggan. Sampai saat ini sih, dari setiap indikator penilaian diatas, hasilnya bagus karena perolehan nilainya $\geq 80\%$. Kamu bisa lihat datanya ada di Puslaba.

Interviewer: Pa, apa saja yang difasilitasi oleh Tim Simintas dalam melaksanakan tugasnya?

Informan: Tim Simintas memfasilitasi unit-unit yang diupayakan untuk peningkatan kualitas di bidangnya masing dengan memberikan 1 set pedoman/acuan kerja sesuai dengan unitnya masing-masing,...mmm ya karenakan tiap unit yang ada di UT itu kan beda-beda fungsinya, jadi pedomannya itu tidak sama, di dalam pedoman Simintas itu ada juga lembar/form yang harus diisi oleh tiap-tiap orang yang bertanggung jawab mengisinya, agar dapat diketahui sudah sejauh mana progress yang dilakukan oleh tiap unit sesuai dengan pedoman tersebut. Dan setiap 6 bln sekali form status kegiatan (FSK) itu dikumpulkan ke Tim Simintas untuk dicek, setelah itu akan diberi feed back kepada unit Ybs, berupa perbaikan pedoman untuk peningkatan kinerja dan hasil. Ya tapi tidak berhenti disitu saja vi...kan ada rekomendasi kebijakan jadi feed back itu berupa rekomendasi kebijakan yang tentunya melalui tahap analisis yang cermat atas kebutuhan unit tersebut.

Interviewer: Pa, sejauh ini bagaimana penerapan pedoman Simintas itu sendiri di unit-unit yang sudah menjalankannya, sudahkah mencapai target yang diinginkan?

Informan: Ya karena UT ini instansi Pemerintah jadi memang tidak secepat itu menghasilkan suatu peningkatan yang signifikan tapi bertahap sie....perlu nya adaptasi dengan sistem yang baru agar UT lebih baik kedepannya, supaya tidak kalah dengan perguruan tinggi lainnya jadi motto yang kita punyai yaitu perbaikan terus menerus (*continuous quality improvement*)...jadi sejauh ini sie sudah mulai ada perbaikan dan monitoring terus dilakukan oleh Tim Simintas. Intinya adalah perbaikan terus menerus, jadi Tim Simintas ini tidak akan berhenti bekerja walaupun akan memperoleh akreditasi nasional atau internasional, karena tujuannya adalah menjaga kualitas dan meningkatkannya terus.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

Wawancara tgl 12 Mei 2008, Pukul 16.00 Wib

1. Nama : Ir. Agung Sastawan Putra, MA
2. Jabatan/Pangkat : Kepala Unit Pusat layanan Bahan Ajar Universitas
Terbuka
3. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Interviewer: Sore Pa Agung, sebelumnya trimakasih buat waktunya, begini pa klu boleh saya langsung ajuin beberapa pertanyaan tentang Puslaba....Pa untuk langkah awal proses bisnis Puslaba itu kan ada yang namanya Tiras bahan ajar,...di dalam tiras bahan ajar itu apakah ditentukan produk yang bernilai baik dan tinggi bagi para pelanggannya?

Informan: Tentu saja vi...masa buat produk jelek ya percuma dong hehehe....jadi di tiras bahan ajar dikumpulkan para pejabat dari mulai Pembantu Rektor 1, Pembantu Rektor 3, para Dekan Fakultas, Kasubag keuangan Lembaga Pelayanan Bahan Ajar, Ujian dan Sistem Informasi (LPBAUSI), Pusat Produksi Bahan Ajar Cetak (PPBAC), Pusat Produksi Bahan Ajar Non-Cetak (PPBANC), Pusat Komputer, Puslaba, Biro Administrasi Akademik, Pelayanan dan Monitoring (BAAPM), Biro Administrasi dan Keuangan (BAUK) dan Kasubag Rumah

Tangga Perlengkapan BAUK yang dipimpin oleh Kepala LPBAUSI, nah di tiras tersebut tentu saja dipakai data pendukung dari tiap unit-unit yang di undang agar keakuratan terhadap hasil rapat tiras itu bagus. Kualitas bahan ajar dari segi isinya sampai materi pendukungnya seperti kertas, kaset dan *CD-Room* yang dipakai itu harus jenis dan kualitas pilihan supaya tidak cepat rusak...data yang paling penting itu adalah data registrasi mahasiswa, data stok bahan ajar, data permintaan bahan ajar dan data penjualan bahan ajar, data pengiriman pada 2 semester sebelumnya, karena itu semua berkaitan dengan pencetakan bahan ajar gar dapat memenuhi permintaan yang tentunya mengacu pada jumlah mahasiswa. Di rapat tiras BA dan BKA adalah jumlah BA dan BKA yang akan direproduksi sesuai dengan kebutuhan UT pada saat tertentu, agar BA dan BKA dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan masyarakat, untuk masa registrasi tertentu, dan bertujuan :

- Memastikan tiras bahan ajar sesuai kebutuhan
- Memastikan status bahan ajar sesuai dengan kurikulum, yg masih aktif dan non aktif agar tidak mengganggu jalannya perkuliahan juga tidak memenuhi gudang bahan ajar.
- Memastikan penyelesaian pengadaan bahan ajar sesuai target waktu yang ditetapkan

Interviewer: Pa Agung apakah segi pelayanan yang baik dan cepat sangat mempengaruhi seluruh proses bisnis pusat bahan ajar?

Informan: Pelayanan memang tugas utama dari pusat ini vi...ya tentunya spesifik dibidang bahan ajar, jadi pelayanan cepat dan baik tadi maksudnya untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan pelanggan sangat diutamakan tidak ada namanya mengulur-ulur waktu atau menunda-nunda permintaan yang datang ke Puslaba setiap harinya dan pengaruhnya sangat besar pada proses bisnis pusat bahan ajar jika tidak segera dipenuhi permintaan bahan ajar dari seluruh tanah air tersebut maka proses itu tidak berjalan dengan baik tentunya.... Hasil dari rapat tiras yang sudah final, kemudian dibuatkan surat perintah untuk mereproduksi BA dan BKA yang pelaksanaannya dilakukan oleh rekanan yang sesuai dengan klasifikasi di bidang pekerjaan, ialah percetakan untuk reproduksi barang cetakan dan alat peraga pendidikan untuk reproduksi multimedia dan KIT... eh tapi tetap loh tak lupa pengontrolan kualitas, pake Lembar QC = Lembar Quality Control

untuk setiap barang cetakan yang diterima dari rekanan. Puslaba juga harus siap menarik seluruh bahan ajar yang sudah tidak digunakan lagi oleh mahasiswa dari seluruh bursa UPBJJ-UT dan Koperasi (Karunika) sehingga bahan ajar tersebut tidak digunakan oleh mahasiswa, namun kajian lapangan menunjukkan ketersediaan bahan ajar di UPBJJ-UT masih dikeluhkan mahasiswa dikarenakan ada bahan ajar yang dibutuhkan namun tidak tersedia di UPBJJ-UT sehingga masih harus dipesan dulu ke UT Pusat atau menunggu kiriman dari UT Pusat. Selain itu, tidak tertutup kemungkinan bahan ajar yang tersedia sudah tidak sesuai lagi dengan kurikulum yang berlaku karena bahan ajar yang sesuai dengan kurikulum belum siap ditulis atau masih ada di percetakan. Disamping itu, masih ada mahasiswa dari daerah yang datang ke fakultas guna mendapatkan modul yang diperlukan untuk menghadapi Ujian Akhir Semester (UAS). Hal tersebut dilakukan karena mahasiswa sudah berusaha untuk membeli di UPBJJ-UT di daerahnya, namun tidak diperoleh bahan ajar tersebut, dan petugas UPBJJ-UT menyarankan untuk datang ke UT Pusat.

Interviewer: Pa, ada ngga suatu prosedur untuk memonitoring dari proses bisnis tersebut mulai dari awal sampai akhir?

Informan: Disini ada prosedur yang tugasnya memonitor jalannya proses bisnis pusat bahan ajar, namanya pedoman simintas,.....nah disitu terdapat berbagai macam prosedur untuk setiap tahapan proses bisnis pusat bahan ajar agar tetap terkendali dan terkontrol dengan baik.

Interviewer: Pa, Apa sie tindak lanjut dari kesalahan yang terjadi pada proses bisnis tersebut?

Informan: Untuk tindak lanjut dari temuan yang ada, dibuatkan berita acaranya, lalu dirapatkan bersama para koodinator untuk menindaklanjuti rencana perbaikannya agar tidak mengulang kesalahan-kesalahan yang sudah terjadi sehingga hasil audit kedepannya lebih baik lagi.

Interviewer: Bagaimana pengaruh dari Pedoman Simintas pada kinerja proses bisnis pelayanan bahan ajar?

Informan: pastinya banyaknya vi,..karena itu kan suatu Standar Operation Prosedur (SOP) yang diterapkan dalam kegiatan bisnis sehari-hari di Puslaba

untuk peningkatan pelayanan Puslaba kedepannya. Efeknya bagus untuk SDM di Puslaba, menambah semangat kerja agar tetap bagus.

Interviewer: Apakah upaya-upaya yang dilakukan oleh UT terhadap proses bisnis pelayanan bahan ajar ini sudah memenuhi harapan dan keinginan para konsumennya?

Informan: Sampai saat ini upaya yang telah kita lakukan sudah memenuhi harapan dan keinginan para pelanggan, bisa kamu lihat survey kepuasan pelanggan pada tahun 2007, dikarenakan tiap tahun itu kita melakukan survey itu melihat tentang respon dari pelanggan yang kita, bisa kamu peroleh datanya di Bu Riza...Nah dari tabel kepuasan pelanggan yang dilayani oleh Puslaba, apabila nilai prosentase yang didapat adalah $>80\%$, maka tingkat kepuasan dari pelanggan adalah tinggi dan tentunya apabila, hasil yang didapat adalah sebaliknya $<80\%$, maka tingkat kepuasan pelanggan Puslaba rendah.

Interviewer: Apakah harapan Pa Agung bagi Puslaba kedepannya?

Informan: Harapan saya buat Puslaba untuk kedepannya adalah supaya Puslaba tetap dapat menjaga hasil kerja kerasnya selama ini yaitu kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi keinginan para pelanggan-pelanggannya,...tentunya peningkatan kualitas pelayanannya jangan sampai turun.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

Wawancara tgl 14 Mei 2008, Pukul 12.00 Wib

1. Nama : Suhandi, S.IP
2. Jabatan/Pangkat : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pusat Layanan
Bahan Ajar Universitas Terbuka
3. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Interviewer: Apakah dalam proses penerimaan dan penataan bahan ajar Puslaba memperhatikan kualitas barang-barang yang diterima dari para agen/supplier?

Informan: Pada proses pengontrolan kualitas bahan ajar itu dilakukan oleh unit Pusat Produksi Bahan Ajar Cetak (PPBAC), jadi ketika bahan ajar sampai di Puslaba harus dilampirkan lembar QC dari unit PPBAC, jika tidak ada lembar QC tersebut maka bahan ajar tidak dapat diproses di Puslaba karena itu sudah termasuk dalam SOP (*Standar Operation Procedure*) Puslaba.

Interviewer: Apa bentuk pengontrolan kualitas yang dilakukan dalam proses penerimaan dan penataan bahan ajar di Puslaba?

Informan: Penerimaan pesanan bahan ajar yang tertuang dalam Delivery Order (DO) di Puslaba, diprosesnya dengan cepat untuk efisiensi waktu karena dalam jumlah banyak dan pencatatan DO diharuskan sistematis juga rapi baik hard copy

maupun soft copy... , sehingga semua kegiatan terdokumentasi dan bisa dengan mudah untuk cari datanya

Interviewer: Apakah bahan ajar yang telah diterima oleh Puslaba tersebut ditata sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan?

Informan: Tentu saja di tata dengan baik sesuai dengan kode lokasi penempatan, jadi setiap bahan ajar yang ditaruh di lokasi yang sudah ditentukan maka dicatat didalam sistem informasi distribusi, sehingga dapat dengan mudah dicari keberadaannya, tidak lupa setiap bahan ajar yang diterima maka dilampirkan lembar QC (*Quality Control*) dan setelah dicek oleh staf Puslaba maka salah satu lembar QC tersebut diarsipkan sebagai bukti pengontrolan terhadap bahan ajar.

Interviewer: Apakah pernah ada kelalaian dalam penerimaan bahan ajar?

Informan: Memang pernah terjadi kesalahan tetapi jarang terjadi dalam penerimaan dikarenakan bahan ajar yang sampai di Puslaba itu sudah lewat dari jam kerja dan juga belum diperiksa oleh bagian *Quality Control*, sehingga barang yang masuk itu belum di data oleh staf Puslaba. Tetapi pendataan tetap dilakukan pada hari berikutnya.

Interviewer: Bagaimana mengatasi kelalaian dalam penataan ajar tersebut agar tidak mengganggu kualitas pelayanan Puslaba?

Informan: Setiap kegiatan diatas harus dilakukan dan diselesaikan setiap hari (*clean desk*), karena setiap hari itu berbeda situasi dan kondisinya sehingga tidak boleh ada satu tahapan yang tertunda terlalu lama, minimal 1 hari, tetapi setelah itu langsung diselesaikan, walaupun harus lembur atau over time, dan tentunya Saya terus memonitor kegiatan tersebut sampai selesai, maklum mba disini kan kalau lembur itu sudah biasa jadi sudah tidak kaget lagi, tujuannya sie cuman satu untuk menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

Wawancara tgl 16 Mei 2008, Pukul 17.00 Wib

1. Nama : Drs. Saiful Hadi, MM
2. Jabatan/Pangkat : Koordinator Pergudangan Pusat Layanan Bahan Ajar Universitas Terbuka
3. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Interviewer: Apa bentuk pengontrolan kualitas dalam perakitan bahan ajar dan bahan kelengkapan akademik di Puslaba?

Informan: Dalam perakitan ini tempat kerjanya sangat luas karena harus mengurus gudang yang luas dengan ribuan bahan ajar didalamnya, memang disini itu butuh tenaga yang kuat dan ketelitian yang tinggi, jadi memang kadang-kadang terjadi kesalahan karena salah satu dari faktor itu lemah... kalau pesanan banyak maka harus kerja overtime bisa sampai jam 12 malam merakit bahan ajar dikarenakan kebutuhan yang tinggi dari para pelanggan dan bahan ajar harus dikirim hari itu juga, untungnya pihak jasa pengiriman mengerti jadi mereka juga menunggu untuk membawa hasil rakitan bahan ajar.

Interviewer: Bagaimana mengatasi kekurangan atau ketidaklengkapan yang terjadi pada perakitan bahan ajar?

Informan: Kalau untuk bahan ajar yang kurang biasanya kita akan memberitahukan secepatnya kepada para pelanggan, dan kita pun mengusahakan untuk mencetak lagi secepatnya, alternatif lainnya yaitu bagi UPBJJ yang masih kelebihan bahan ajar maka Puslaba memintanya kembali untuk memenuhi permintaan pelanggan lainnya ...proses perakitan BA dan BKA yang jumlahnya banyak dalam satu hari, kadang-kadang menimbulkan kurang ketelitian dalam menghitung, pemberian label pada bahan ajar, sehingga perlu dirakit ulang dan menambah waktu lagi, padahal waktunya mepet....jadinya banyak yang harus dikejar dalam 1 satu hari mba supaya pesanan dapat terpenuhi dan cepat.

Interviewer: Apakah upaya untuk mengatasi masalah diatas sudah efektif dan efisien dalam meminimalisasikan kesalahan?

Informan: Sejauh ini langkah-langkah tersebut masih bisa membantu kami dalam memenuhi permintaan pelanggan, dan untungnya itu tidak membawa akibat yang fatal.

Interviewer: Apakah pengarahan kepada para staf memberikan hasil positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Informan: Ya memang pengarahan atau *morning briefing* ini dilakukan seminggu sekali setiap hari Senin pagi sebelum memulai kerja untuk mengevaluasi hasil kerja seminggu yang lalu, jadi apabila ada kesalahan maka diminta agar tidak mengulanginya dan segera memperbaikinya , dan juga apabila ada staf yang mengalami kendala dalam menyelesaikan tugasnya maka bisa diutarakan untuk mencari solusi dan jalan terbaik agar pekerjaanya tidak terhambat,..... ehmm menurut Saya sejauh ini pengarahan tersebut memang satu terobosan baik untuk wadah komunikasi antar atasan dengan bawahan, karena *miscommunication* itu kan bisa berakibat fatal mba. Dengan adanya interaksi yang baik antar atasan dengan bawahan maka tujuan dan harapan yang ingin dicapai dapat dilaksanakan dengan baik.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

Wawancara tgl 20 Mei 2008, Pukul 16.00 Wib

1. Nama : Drs. Tedjo Djatmiko, M.Pd
2. Jabatan/Pangkat : Koordinator Sistem Informasi Distribusi Pusat
Layanan Bahan Ajar Universitas Terbuka
3. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Interviewer: Apa saja yang dilakukan pada proses pengendalian dan penghapusan bahan ajar?

Informan: Sistem pengendalian yang dilakukan setiap hari dalam memantau seluruh jenis bahan ajar, ya tentunya mengacu pada rapat tiras dan hasil dari pengendalian ini adalah untuk menjamin bahan ajar yang dikelola oleh Puslaba datanya sesuai dan akurat dari segi jenis, jumlah, lokasi dan melakukan stock opname setiap 6 bln sekali, kemudian untuk sistem penghapusan bahan ajar yang sudah tidak sesuai dengan kurikulum yang berlaku ialah bahan ajar yang sudah non aktif lebih dari 2 semester baru dihapus berdasarkan pada peraturan Pemerintah.

Interviewer: Apakah proses pengendalian dan penghapusan bahan ajar ini sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku di Puslaba?

Informan: Tentu mba, semua proses bisnis yang ada di Puslaba memang sudah tercantum di SOP –nya jadi tidak ada diluar SOP tersebut, ya semua ada di dalam pedoman Simintas yang terdokumentasi dengan baik, mba bisa melihatnya.

Interviewer:Apakah proses ini perlu pemantauan khusus dari atasan yang berwenang?

Informan: Ya, semua proses bisnis Puslaba ini memang terus di pantau dan dimonitor tidak ada yang terkecuali, dari mulai A-Z karena itu sudah merupakan tugasnya para pejabat berwenang untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanan yang ada di Puslaba agar jangan sampai menurun, tetapi terus meningkat mba.

Interviewer: Apakah proses pengendalian dan penghapusan bahan ajar ini pernah menemukan kendala yang sulit untuk ditangani?

Informan: ehm kendala sie ada, tapi masih bisa ditangani mba,...misalnya untuk penghapusan bahan ajar yang sudah non aktif dan rusak itu perlu di data oleh staf dengan cepat dan teliti, tetapi apabila data tersebut lama, maka bahan ajar tersebut akan menumpuk dan susah untuk menaruh bahan ajar yang lain, jadi tugas pendataan tersebut harus ditambah tenaganya agar lebih cepat hasil pendataan yang diinginkan dan, bahan ajar tersebut dapat segera dimusnahkan.

Interviewer: Bagaimana menangani kendala tersebut agar tidak berakibat fatal?

Informan: Setiap kendala yang dihadapi biasanya dirapatkan bersama para pimpinan yang lain agar ditemukan solusi dan jalan keluar yang terbaik dan cepat penanganannya mba, sehingga tidak ada tumpang tindih dalam penyelesaian kendala tersebut...ya dicobalah yang mana lebih baik untuk kepentingan dan kebaikan bersama.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

Wawancara tgl 22 Mei 2008, Pukul 16.30 Wib

1. Nama : Drs. Gatot Konsepsi, MM
2. Jabatan/Pangkat : Koordinator Pengiriman Pusat Layanan Bahan Ajar
Universitas Terbuka
3. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Interviewer: Apakah ada pengontrolan sebelum bahan ajar tersebut didistribusikan kepada konsumen atau pelanggan?

Informan: Ada dong mba, ya memang tidak mudah untuk melakukan pendistribusian yang begitu banyak dengan waktu yang tidak banyak, sehingga diperlukan jasa pengiriman atau rekanan yang memang dapat diandalkan untuk membantu seluruh proses pendistribusian dengan cepat dan tepat waktu tentunya....ehmm tapi karena Puslaba itu adalah pusat layanan bahan ajar maka berusaha supaya kiriman bahan ajar dapat tiba tepat pada waktunya di UPBJJ dan sampai ditangan mahasiswa lebih awal sebelum tutorial dan masa ujian

Interviewer: Apa upaya Puslaba dalam memenuhi permintaan para konsumennya yang ingin agar pesanan mereka cepat dikirim dan cepat sampai ke tangan mereka?

Informan: Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan bahan ajar masih perlu ditingkatkan lagi pendistribusiannya,...karena di Universitas Terbuka ini menerapkan sistem pendistribusian bahan ajar ke UPBJJ-UT secara terpusat, artinya bahwa percetakan yang memproduksi bahan ajar tersebut hanya di Jakarta dan tidak bisa dipungkiri kalau biaya transportasi pengiriman bahan ajar merupakan fungsi jarak dan biaya tersebut sangat mahal,... oleh karena itu perlu dicari sistem pengganti yang diharapkan dapat mengurangi biaya transportasi. Biasanya UT Pusat melakukan distribusi bahan ajar ke UPBJJ-UT berdasarkan permintaan dari UPBJJ-UT dan tiras modul (bahan ajar),...ehm tetapi kami mempunyai langkah-langkah preventif untuk mengantisipasi ledakan permintaan dari seluruh UPBJJ mba, misalnya melihat kalender akademik yang selalu dicetak untuk 1 (satu) tahun, nah dari situ bisa kita prediksi kebutuhan bahan ajar yang akan dipesan, setelah itu kami menghubungi seluruh UPBJJ untuk perkiraan berapa banyak yang akan mereka minta di setiap semesternya agar Puslaba bisa menyiapkannya jauh hari dan pada saat surat permintaan datang Puslaba sudah bisa langsung mengirimnya.

Interviewer: Apakah upaya Puslaba ini sudah bisa meminimalisasikan kelalaian dalam pendistribusian bahan ajar?

Informan: Sampai saat ini Puslaba masih bisa meng-*handle* setiap kelalaian yang ada mba, karena langkah perbaikan yang cepat selalu dilakukan untuk menanggulangi kelalaian tersebut, mba bisa liat koq di pedoman Simintas bagaimana alur proses ini berjalan di tiap bagian dan itu yang menjadi pegangan kami bekerja disamping itu juga kan sekarang sistem distribusinya terpusat jadi harus lebih giat lagi dalam melayani permintaan pelanggan ehmmm...Rektor UT tetap memilih sistem ini, dikarenakan untuk memudahkan pengontrolan bahan ajar, karena jika diberikan wewenang kepada setiap UPBBJ-UT untuk memegang tanggung jawab pelaksanaannya belum tentu mereka siap dan bisa menjalankannya dengan baik, Pak Rektor pun berkata bahwa apabila didesentralisasikan maka tidak mudah untuk dikontrol setiap waktu oleh UT Pusat dan UT tidak mau adanya penyalahgunaan dan penyelewengan wewenang nantinya di UPBJJ-UT .