

## BAB 1

### PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini peneliti menguraikan latar belakang dari masalah yang diangkat, tentang apa yang mendasari upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di pusat layanan bahan ajar Universitas Terbuka, sebagai berikut:

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, maka dunia pendidikan pun ikut mengalami perkembangan dan kemajuan yang terus menerus tiada berhenti untuk peningkatan dalam bidang kualitas dan layanan pendidikan. Perkembangan pendidikan dapat kita lihat dari berbagai macam bentuk dan model pendidikan yang timbul, misalnya pendidikan jarak jauh, *homeschooling via internet* sampai kepada guru privat, itulah beberapa macam bentuk pendidikan yang sangat membantu manusia untuk memperoleh informasi dan tentu saja tidak dihambat dan dibatasi lagi oleh waktu, tempat, jarak dan usia. Pendidikan jarak jauh (PJJ) di Indonesia sebagai salah satu bentuk sarana informasi untuk masyarakat Indonesia, tidak terpisahkan dari upaya pemenuhan kebutuhan pendidikan nasional serta pengaruh perkembangan global dalam penerapan sistem pendidikan jarak jauh dalam berbagai sektor pendidikan. (Suparman, dan Zuhairi, 2004, p.15)

Meningkatnya suasana kompetitif dan kooperatif antarnegara dan antar kawasan menuntut adanya kebutuhan akan peningkatan pelayanan pendidikan yang berkualitas untuk dapat mengendalikan seluruh aspek proses produksi dan penyebarannya kepada masyarakat. Kunci keberhasilan peningkatan pelayanan pendidikan adalah dengan adanya peningkatan kualitas produk maupun layanan. "Pelayanan sebagai suatu proses, diikuti oleh adanya aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan *pelayanan*". (Moenir, 1992, p.16)

Universitas Terbuka (UT) sebagai Perguruan Tinggi Negeri Pendidikan Jarak Jauh di Indonesia yang sudah berdiri sejak 04 September 1984 sebagai Perguruan Tinggi Negeri yang ke-45, (Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 41, 1984), dengan jumlah mahasiswa 522.960 orang per agustus 2008 (Sumber dari harian kompas, September,01,2008,<http://www.penapendidikan.com/universitas-terbuka-potensi-jangkau-masyarakat>) yang tersebar di seluruh Indonesia.

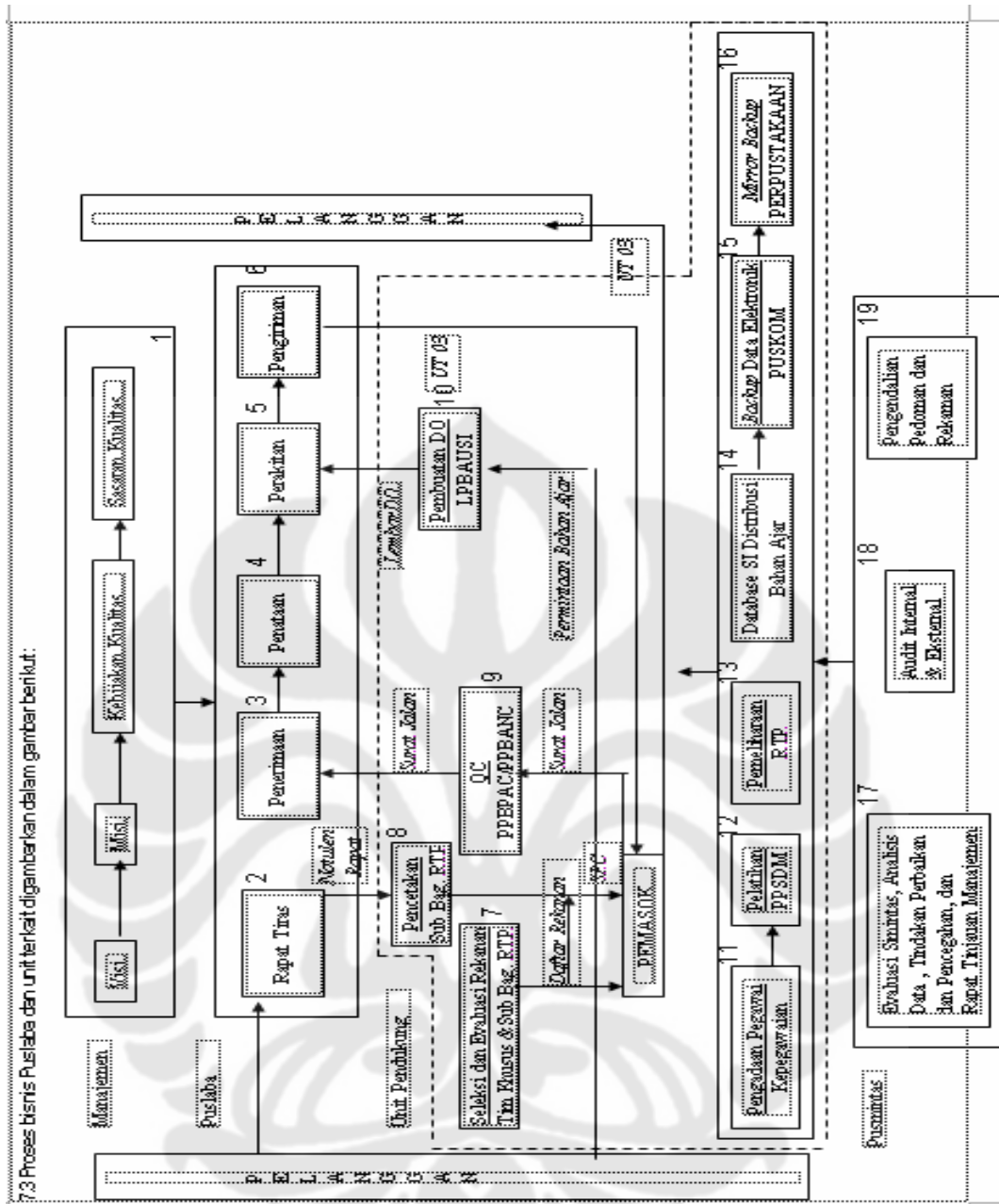
Universitas Terbuka memiliki peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan SDM dalam negeri dikarenakan mempunyai 37 Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. UPBJJ-UT ini adalah cabang-cabang pos pelayanan pendidikan yang membantu para mahasiswa sampai ke pelosok-pelosok desa. Misi utama Universitas Terbuka yaitu memberikan kesempatan kepada seluruh warga negara Indonesia untuk mengikuti pendidikan tinggi dimanapun ia berada, khususnya para guru, mereka yang sudah bekerja, serta lulusan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) yang tidak tertampung pada perguruan tinggi negeri tatap muka dari misi tersebut maka Universitas Terbuka merasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, yang salah satu didalamnya terdapat pelayanan bahan ajar.

Pelayanan bahan ajar yang terdapat di Universitas Terbuka memang berbeda dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri yang lain, dikarenakan bahan ajar UT dirancang secara khusus agar dapat dipelajari secara mandiri, (Universitas Terbuka, 2007, Dalam Katalog Universitas Terbuka. p.1. Jakarta) oleh para mahasiswanya. Bahan ajar utama UT adalah bahan ajar cetak yang berupa buku materi pokok (BMP). Selain buku materi pokok bahan ajar cetak dapat berbentuk buku petunjuk prkatek dan praktikum, suplemen buku materi pokok atau referensi lainnya. Universitas Terbuka juga menyediakan bahan ajar tambahan yang berupa bahan ajar non-cetak yang berbentuk kaset audio, CD audio, CD audiografis, CD video CD video interaktif, bahan ajar yang berbantuan komputer, dan *web suplement* yang merupakan satu kesatuan dengan BMP. Bahan

ajar ini adalah salah satu pelayanan akademik yang dimiliki oleh UT sebagai pendukung berjalannya proses belajar mandiri.

Cara belajar mandiri menghendaki mahasiswa untuk belajar atas prakarsa atau inisiatif sendiri. Belajar mandiri dapat dilakukan secara sendiri ataupun berkelompok, baik dalam kelompok belajar maupun dalam kelompok tutorial. Pelayanan akademik yang disediakan oleh Universitas Terbuka bagi para mahasiswanya di mulai dari sistem registrasi, bahan ajar, tutorial, praktek dan praktikum, evaluasi hasil belajar, kelulusan dan peraturan akademik. Bahan ajar merupakan media pembelajaran yang sangat penting, melalui bahan ajar mahasiswa dapat berinteraksi, berefleksi, dan mengevaluasi diri. Di samping itu, melalui bahan ajar mahasiswa dapat berhubungan dan berkomunikasi virtual dengan dosen, dalam hal ini penulis modul. Bahan ajar yang dikembangkan UT, tidak hanya berisikan materi ajar semata, tetapi juga strategi belajar, pengalaman belajar, evaluasi belajar, serta perangkat instruksional lainnya. (Wardani, dan Prayekti, 2006, p.26)

Pelayanan bahan ajar yang diberikan oleh Universitas Terbuka kepada mahasiswa tentu saja didukung oleh unit – unit yang ada di UT, seperti Biro Administrasi Akademik, Perencanaan dan Monitoring (BAAPM), Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK), Fakultas, Pelayanan Mahasiswa (Pelma), Pusat Komputer (Puskom), Pusat Pengujian (Pusjian), Pusat Layanan Pustaka (Puslata), Pusat Layanan Bahan Ajar (Puslaba), Pusat Percetakan Bahan Ajar Cetak (PPBAC), Pusat Percetakan Bahan Ajar Non Cetak (PPBANC), dan Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ). Gambar Alur prosedur pelayanan bahan ajar yang diproses dalam sistem aplikasi disertai dengan keterangan pengguna utamanya dapat dilihat pada bawah dibawah ini :



Gambar 1.1 Proses Bisnis Pusat Layanan Bahan Ajar

(Sumber: Data dari Pusat Layanan Bahan Ajar Universitas Terbuka Tahun 2008)

Ketersediaan bahan ajar adalah salah satu pembeda antara institusi pendidikan jarak jauh dan pendidikan tatap muka. Karena itu Universitas Terbuka (UT) sebagai institusi pendidikan jarak jauh terus-menerus memperbaiki sistem penyiapan bahan ajar untuk dapat dipergunakan oleh mahasiswa sesuai dengan kurikulum yang diambil, sesuai dengan misi UT yang tertuang dalam Renstra UT 2005-2020 dan Renop UT 2001-2005, khususnya dalam rangka meningkatkan akuntabilitas pendidikan tinggi jarak jauh (PTJJ), maka program Universitas Terbuka harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas. Dengan demikian Universitas Terbuka harus dapat memproduksi bahan ajar dan bahan kelengkapan akademik dengan kualitas yang baik dan tepat waktu. (Universitas Terbuka, 2007, Dalam Katalog Universitas Terbuka. p.22. Jakarta)

”Peningkatan kualitas pelayanan sangatlah perlu diperhatikan dalam dunia pendidikan”, itulah tema yang diangkat dalam studi kasus ini untuk di bahas lebih mendalam lagi, karena pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan kepada masyarakat luas memang banyak kendala dan kekurangannya dari segi produk, jasa dan wilayah jangkauan. Universitas Terbuka yang berjumlah 37 cabang tersebar dari Sabang sampai Merauke ini memang mempunyai keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswanya di seluruh Indonesia bahkan sampai di luar negeri melalui Kedutaan Besar Republik Indonesia.

Diperlukannya penerapan suatu sistem untuk mengontrol kualitas pelayanan bahan ajar di Universitas Terbuka dengan mengarahkan secara mendasar praktek pengelolaan yang selama ini berlangsung menuju peningkatan kualitas pelayanan yang memenuhi keinginan para pelanggan, khususnya mahasiswa sesuai dengan tujuan dari pendidikan jarak jauh dalam hal ini Universitas Terbuka.

## **1.2. Pokok Permasalahan**

Sejalan dengan paradigma pengelolaan perguruan tinggi terbuka dan jarak jauh di Indonesia dan di tingkat global, Universitas Terbuka merasa perlu

menerapkan suatu sistem untuk menjaga kualitas pelayanan pendidikan, dalam studi ini ialah pelayanan bahan ajar. Diharapkan upaya-upaya yang dilakukan oleh Universitas Terbuka ini memang dapat meningkatkan kualitas secara menyeluruh dan sistematis dari pelayanan bahan ajar kepada para pelanggan yaitu seluruh mahasiswa Universitas Terbuka.

Pelayanan bahan ajar sebagai salah satu dari pelayanan sistem pendidikan jarak jauh pada hakikatnya beroperasi seperti organisasi bisnis, yang didalamnya ada kegiatan penerbitan, pencetakan, distribusi, produksi media, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi itu perlu adanya sistem untuk menjaga kualitas sebagai *Standard Operation Procedure (SOP)* yang dapat mengontrol kelangsungan proses pelayanan bahan ajar secara terus menerus menuju kearah peningkatan yang lebih baik tentunya. Secara tradisional, institusi pendidikan tinggi menganggap pendekatan semacam ini kurang tepat, tetapi seiring dengan meningkatnya standar kualitas yang dituntut oleh masyarakat, banyak institusi pendidikan tinggi, terutama institusi pendidikan jarak jauh, merasa perlu menilai diri sebagai industri pemberi pelayanan yang bertanggung jawab kepada pihak terkait (*stakeholder*). Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar bagi mahasiswa Universitas Terbuka di seluruh Indonesia ?
2. Apakah upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar tersebut dapat memenuhi tujuan daripada program kualitas pelayanan di UT ?
3. Kendala apa saja yang mempengaruhi upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diuraikan pada penulisan ini bertujuan untuk :

1. Mengkaji dan menganalisa upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar bagi mahasiswa Universitas Terbuka diseluruh Indonesia



2. Mengetahui dan menganalisa bahwa upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan sesuai atau dapat memenuhi apa yang menjadi tujuan peningkatan kualitas pelayanan
3. Mengetahui dan menganalisa faktor – faktor yang menjadi kendala dalam upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan

#### **1.4. Signifikansi Penelitian**

##### 1. Akademis

Memberi masukan tentang bagaimana pentingnya pelayanan akademik tersebut sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan Universitas Terbuka

##### 2. Praktis

Memberi masukan bagi Universitas Terbuka mengenai kelebihan dan kekurangan dalam kualitas pelayanan akademik yang selama ini telah diberikan kepada mahasiswa agar supaya dapat meningkatkan mutu pelayanannya di masa yang akan datang.

##### 3. Sosial dan teknis

Memberi manfaat bagi peneliti dan juga bagi mahasiswa ataupun masyarakat yang berminat untuk mengetahui sudah sejauh mana upaya – upaya yang dilakukan oleh Universitas Terbuka dalam mencapai tujuan pendidikan nasional, yaitu usaha mencerdaskan kehidupan bangsa.

#### **1.5. Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah penelitian ini, akan dipakai sistematika penelitian sebagai berikut :

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penulisan, dan sistematika penulisan.

##### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini peneliti menguraikan tinjauan pustaka, kerangka teori yang berkaitan dengan pelayanan dan kualitas pendidikan jarak jauh, dan metodologi

penelitian yang dimulai dari pendekatan, jenis, tehnik pengumpulan data, key informan, proses penelitian, penentuan site dan keterbatasan penelitian berdasarkan upaya – upaya yang dilakukan oleh Universitas Terbuka dalam pencapaian di unit pusat layanan bahan ajar untuk peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar.

### **BAB 3 GAMBARAN UMUM PELAYANAN DI UNIVERSITAS TERBUKA**

Pada bab ini akan dibahas mengenai gambaran singkat objek yang akan diteliti yaitu tentang pusat layanan bahan ajar yang ada di Universitas Terbuka, melihat struktur organisasi yang ada disertai dengan sarana dan prasarana yang ada di Universitas Terbuka.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Studi kasus pada skripsi ini akan menganalisis hasil temuan yang ada di Universitas Terbuka dihubungkan dengan teori yang digunakan untuk pembahasan upaya – upaya yang dilakukan oleh Universitas Terbuka dalam pencapaian kualitas peningkatan pelayanan bahan ajar yang terjamin kualitasnya sesuai dengan harapan seluruh mahasiswanya.

### **BAB 5 SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dapat dipakai sebagai rujukan untuk instansi Universitas Terbuka pada khususnya dan untuk perguruan tinggi pada umumnya.