

**Membangun Universitas Terbuka Berkelas Dunia
melalui Penerapan Sistem Jaminan Kualitas**

Disampaikan dalam Seminar Wisuda Universitas Terbuka
Pondok cabe, 31 Maret 2008

Oleh:
Aminudin Zuhairi
Deetje Sunarsih

UNIVERSITAS TERBUKA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
2008

Membangun Universitas Terbuka Berkelas Dunia melalui Penerapan Sistem Jaminan Kualitas

Aminudin Zuhairi & Deetje Sunarsih
aminz@mail.ut.ac.id, deetje@mail.ut.ac.id
Universitas Terbuka, Indonesia
2008

Abstrak

Makalah ini menguraikan upaya yang dilakukan Universitas Terbuka (UT) untuk membangun suatu sistem universitas terbuka berkelas dunia melalui sistem jaminan kualitas. Uraian mencakup konteks pendidikan jarak jauh (PJJ) di Indonesia, sistem pengelolaan dan profil UT, serta konsep kualitas dalam PJJ. Selanjutnya makalah ini membahas prinsip sistem jaminan kualitas yang diterapkan UT, implementasi sistem tersebut di UT Pusat dan Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT). Penerapan sistem jaminan kualitas menghendaki penilaian secara internal dan eksternal. Penilaian eksternal dilakukan dengan mengundang pihak ketiga yang independen untuk melakukan akreditasi dan penilaian kualitas. Sistem jaminan kualitas harus mampu menjamin terjadinya peningkatan kualitas secara berkelanjutan untuk melanggengkan institusi dan sistem PJJ. Kualitas pendidikan jarak jauh (PJJ) menjadi perhatian pengguna dan pihak berkepentingan dan merupakan tujuan yang hendak dicapai institusi PJJ. UT telah menerapkan sistem jaminan kualitas (Simintas) secara komprehensif dan berkelanjutan. Implementasi Simintas menghendaki partisipasi dan keterlibatan manajemen dan staf secara aktif dan kooperatif di semua unit di UT Pusat maupun UPBJJ-UT. Simintas bertujuan memastikan adanya konsistensi proses kegiatan, terlaksananya tindakan perbaikan dan pencegahan, dan terciptanya peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam proses, produk, layanan, dan filosofi UT sebagai institusi PJJ. Pembahasan tentang implementasi Simintas di UPBJJ-UT juga mencakup deskripsi tentang proses bisnis, proses implementasi, hambatan dan cara mengatasinya. Makalah ini juga mengulas hasil yang telah dicapai, rencana ke depan, serta pembelajaran yang dipetik dari implementasi Simintas di UT.

Konteks PJJ di Indonesia

PJJ di Indonesia diterapkan sebagai upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, dan memenuhi kebutuhan pendidikan nasional yang berkualitas. Hal ini tidak terlepas dari kenyataan bahwa Indonesia merupakan negara kepulauan dengan keterbatasan prasarana dan sarana komunikasi dan transportasi. Indonesia dihadapkan pada tantangan membangun sumberdaya manusia (SDM) berkualitas dan kompetitif bagi 220 juta warga negara. Kondisi geografi, demografi, sosial ekonomi, ketersediaan teknologi, dan budaya masyarakat memberikan tantangan sekaligus bagi Indonesia untuk menerapkan sistem PJJ yang dapat menjangkau warga negara yang menetap di berbagai pelosok negeri.

PJJ diterapkan di Indonesia guna menjawab berbagai tantangan sebagai berikut. Pertama, PJJ mampu meningkatkan akses, pemerataan kesempatan dan partisipasi dalam pendidikan berkualitas. Kedua, PJJ dapat diterapkan dalam berbagai jenjang, jalur dan jenis pendidikan; pendidikan formal dan nonformal; akademik dan profesional. Ketiga, PJJ menjawab persoalan fundamental bahwa pendidikan sebagai hak dasar setiap warga negara. Keempat, PJJ mampu secara efektif memenuhi kebutuhan pendidikan untuk semua dan pendidikan sepanjang hayat. Dan kelima, PJJ membantu mewujudkan masyarakat Indonesia modern berbasis pengetahuan.

PJJ memiliki kemampuan dan fleksibilitas yang tinggi karena karakteristiknya yang khas. Sistem PJJ dapat diterapkan sekalipun dengan jauhnya jarak antara peserta didik dengan pengajar dan pengelola pendidikan. PJJ mengandalkan media cetak dan non cetak. Peserta didik dalam PJJ dapat belajar secara mandiri dan dapat memanfaatkan berbagai macam bantuan belajar. PJJ memiliki fleksibilitas yang memungkinkan peserta didik belajar di mana saja, kapan saja, dan dapat memilih program pendidikan menurut kebutuhannya. PJJ menawarkan program pendidikan berkualitas dengan standar kualitas yang sama bagi seluruh peserta didik.

PJJ di Indonesia memiliki sejarah yang cukup lama, boleh dikatakan selama sejarah Republik Indonesia. PJJ di Indonesia dimulai tahun 1950an untuk penataran guru dengan sistem korespondensi. Sistem PJJ generasi pertama di Indonesia ini dimaksudkan untuk menjangkau guru di daerah terpencil dengan menggunakan bahan ajar moduler dan siaran radio. Sistem PJJ berkembang terus sepanjang dasawarsa 1970an dengan berbagai inovasi, dan pada tahun 1984 Universitas Terbuka (UT) didirikan. Fleksibilitas bagi perguruan tinggi untuk menyelenggarakan program pendidikan jarak jauh diberikan sesuai dengan ketentuan pemerintah sejak tahun 2001. Pada pergantian milenium PJJ berkembang terus menggunakan teknologi baru, yaitu internet/online. Sistem perundang-undangan pun terus diperbaiki, dan pasal 31 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional 2003 menyatakan dengan jelas peran PJJ dalam sistem pendidikan nasional. PJJ merupakan pendidikan berkualitas yang dapat menjangkau masyarakat luas tanpa hambatan geografi, demografi, sosial, serta ekonomi.

Sejarah dan profil singkat UT

Pendirian UT dapat dikatakan sebagai suatu tonggak penting dalam sejarah pendidikan tinggi modern Indonesia. Profil UT dapat disajikan secara ringkas sebagai berikut. UT didirikan tahun 1984 sebagai PTN ke-45 untuk memberikan kesempatan pendidikan tinggi kepada lulusan SLTA, orang yang sudah bekerja, dan guru yang kualifikasi formalnya rendah. UT menggunakan bahan ajar moduler dilengkapi dengan media lain. UT menyediakan berbagai layanan bantuan belajar: tutorial, siaran radio dan TV, konseling, dan layanan *online* (akademik maupun administrasi).

Pengelolaan UT meliputi suatu jaringan Kantor Pusat dengan jaringan internal sebanyak 37 Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT). UT merupakan universitas yang mengelola sumberdaya akademik dan sumberdaya lain yang ada di Perguruan Tinggi Negeri/Swasta (PTN/S) dan instansi lainnya. UT juga melibatkan jaringan kerjasama dengan instansi lain (seperti PTN, PTS, PT Pos Indonesia, perusahaan kargo, jaringan televisi nasional, stasiun radio lokal dan nasional, perpustakaan daerah dan PTN, industri telekomunikasi, perusahaan percetakan, pemerintah daerah). Pengelolaan UT sebagai suatu *mega-university* yang memiliki lebih dari 450,000 mahasiswa menghendaki UT untuk memiliki rencana strategis,

rencana operasional, sistem jaminan kualitas yang jelas dan terukur serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang handal.

Visi UT dirumuskan sebagai berikut, "UT bertekad menjadi salah satu institusi pendidikan tinggi jarak jauh unggulan di antara institusi pendidikan tinggi jarak jauh di Asia 2010 dan di dunia tahun 2020". Fokus pengembangan UT ke depan adalah pada tiga bidang, yaitu (1) peningkatan kualitas dan relevansi akademik, (2) peningkatan daya jangkauan layanan pendidikan, dan (3) peningkatan manajemen internal. Misi UT berkembang terus, dan dirumuskan dalam *Rencana Strategis 2005-2020*. Misi tersebut dapat disarikan sebagai berikut.

1. Memperluas kesempatan belajar pada jenjang pendidikan tinggi berkualitas
2. Menghasilkan lulusan dengan kompetensi akademik dan profesional yang mampu bersaing
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendidikan berkelanjutan – mewujudkan masyarakat berbasis pengetahuan
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian dan pengembangan PJJ
5. Menyebarkan informasi tentang PJJ
6. Memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa melalui layanan pendidikan tinggi berkualitas secara luas dan merata
7. Meningkatkan pemahaman lintas budaya dan jaringan kerja melalui kemitraan
8. Menghasilkan produk akademik dalam bidang PJJ dan bidang lainnya

Setelah lebih dari 23 tahun beroperasi sejak 4 September 1984, UT tetap memiliki 4 Fakultas, dan sejak tahun 2003 ditambah dengan Program Pasca Sarjana (PPs). Keempat Fakultas yang dimaksud adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas Ekonomi (FEKON), dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Keempat Fakultas tersebut memiliki 32 Program Studi, baik Diploma maupun Sarjana. Pada tahun 2008, UT memiliki lebih dari 450,000 mahasiswa. Kegiatan operasional UT didukung oleh 37 UPBJJ-UT; 1.753 lokasi tutorial; 671 lokasi ujian. Sampai dengan tahun 2008, UT telah menampung lebih dari 1.5 juta mahasiswa, dan meluluskan lebih dari 660.000 alumni program Diploma, Sarjana, dan Magister.

Sumber belajar dan pembelajaran UT meliputi bahan ajar cetak dan noncetak. Bahan ajar UT berusia 5 tahun terakhir. Proses pembelajaran UT didukung pula dengan jaringan radio dan televisi nasional, yang mencakup 117 MK dengan tutorial radio dan 1002 program tutorial televisi. Dalam layanan tutorial, 419 MK didukung tutorial online. UT juga memiliki sistem bank soal terkomputerisasi. Layanan online UT meliputi tutorial, ujian, registrasi, pembayaran, pembelian bahan ajar, pengumuman ujian.

Sistem jaminan kualitas dalam PJJ

Sistem PJJ harus berkualitas guna menjawab berbagai tantangan berikut. Pertama, PJJ dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa dan pemangku kepentingan. Kedua, sistem PJJ berkualitas dapat menjawab tantangan globalisasi dan internasionalisasi. Ketiga, sistem PJJ berkualitas dapat membangun daya saing dan peluang kemitraan. Keempat, PJJ harus dapat menciptakan budaya kerja dan organisasi yang belajar. Kelima, PJJ harus dapat meningkatkan kualitas secara berkelanjutan. Dan keenam, PJJ yang berkualitas memastikan kelanggengan PJJ sebagai suatu sistem pendidikan berkualitas.

Kualitas PJJ terkait dengan keunggulan, dan berfokus pada pengguna jasa/mahasiswa. Misalnya kualitas bahan ajar yang dihasilkan harus mudah dipahami, menarik bagi peserta didik, dapat dilihat dan diuji masyarakat, terbuka terhadap kritik dan masukan peserta didik

dan pihak berkepentingan. Ada empat aspek kualitas dalam PJJ, yaitu (1) produk, (2) proses, (3) layanan, produksi dan sistem pembelajaran, dan (4) filosofi (COL, 1997).

Dalam hal kualitas produk, institusi berperan sebagai penentu, misalnya dalam penetapan rencana strategis, prioritas, sumber daya, ukuran, potensi jumlah peserta didik, daya jangkau, skala operasional. Kualitas produk terkait dengan hal-hal nyata: bahan ajar, bahan ujian, rancangan tutorial, jumlah lulusan, jumlah peserta lulus ujian, studi lanjut lulusan, kinerja lulusan.

Kualitas proses lebih sulit diupayakan, dilihat dan diwujudkan. Kualitas dalam aspek ini berbentuk proses yang berlangsung, seperti proses belajar; kegiatan pembelajaran; bimbingan; koordinasi dengan pengembang kurikulum, penulis bahan ajar dan soal; kemitraan; komunikasi dan jaringan internal; pengelolaan sistem informasi, pengambilan keputusan. Tantangan dalam kualitas proses ini meliputi kegiatan seperti layanan bantuan belajar, mendorong partisipasi belajar, menjamin proses belajar berkualitas, menjamin proses ujian berkualitas. Proses manajemen dan pengambilan keputusan lebih sulit diukur, memakan waktu untuk melihat dampak bagi institusi, perbaikan sistem manajemen, implementasi sistem jaminan kualitas.

Kualitas layanan, produksi dan sistem pembelajaran meliputi hal-hal berikut. Kualitas layanan mencakup bantuan belajar, administrasi, bimbingan, layanan distribusi bahan ajar, tutorial online, ujian online, registrasi online, toko buku online. Kualitas produksi meliputi bahan ajar, bahan ujian, penjadwalan. Kualitas sistem pembelajaran mencakup tutorial, bantuan belajar, konseling, bimbingan akademik, siaran pendidikan (televisi, radio, online, tertulis). Perlu diperhatikan, PJJ menghendaki penerapan prinsip manajemen industri seperti prosedur lini perakitan, keterampilan profesional, kendali jadwal, tenggat waktu, skala operasional besar.

Kualitas filosofi meliputi visi, misi, kebijakan, budaya institusi, tata kelola, budaya kerja, citra publik. Tantangan dalam menjamin kualitas filosofi adalah: (1) memastikan visi, misi dan kebijakan diketahui dan dipahami semua orang; (2) mengupayakan perubahan dan perbaikan berkelanjutan; dan (3) memastikan semua orang memusatkan perhatian pada aktifitas dan prioritas pencapaian tujuan dan misi institusi. Konsultasi dan komunikasi antara manajemen dan staf untuk sosialisasi dan internalisasi filosofi institusi harus terus dilakukan. Pencapaian kualitas filosofi menghendaki tindak lanjut, arahan dan bimbingan pimpinan puncak.

Implementasi sistem jaminan kualitas UT

Sistem jaminan kualitas (Simintas) merupakan perangkat kerja manajemen yang menyeluruh, sistematis, dan berkelanjutan. Simintas diperlukan untuk menjawab tantangan kompleksitas pengelolaan *mega-university*, yang memiliki jumlah mahasiswa besar melebihi 450,000 orang. UT juga harus mampu menjawab tantangan menjadi PJJ berkualitas. UT telah melakukan adopsi dan kontekstualisasi Kerangka Jaminan Kualitas berstandar internasional, yaitu *Asian Association of Open Universities (AAOU) Quality Assurance Framework*. Implementasi Simintas menghendaki tanggung jawab bersama manajemen dan staf. Fokus Simintas adalah pada kebutuhan peserta didik akan sistem belajar dan pembelajaran yang fleksibel. Implementasi Simintas menghendaki perubahan fundamental dalam budaya kerja dan budaya organisasi.

Prinsip Simintas UT adalah perbaikan berkelanjutan, yaitu "*Tulis yang Anda lakukan, Lakukan yang Anda tulis, Perbaiki secara berkesinambungan*". Pedoman dan sasaran kualitas,

prosedur, petunjuk kerja, rekaman jelas terdefinisi dan diterapkan secara konsisten. Audit dan penilaian secara periodik dilakukan secara berkelanjutan melalui mekanisme audit internal dan eksternal. UT menerapkan Simintas yang bersifat menyeluruh (*total quality assurance*) sehingga mampu menghasilkan peningkatan kualitas produk, proses, produksi dan sistem pembelajaran, dan pencapaian visi dan misi institusi.

Tahapan perkembangan Simintas UT merujuk pada dokumen institusi, yaitu: Rencana Operasional UT 2001-2005; Rencana Strategis UT 2005-2020; Rencana Operasional UT 2005-2010. Asal usul implementasi Simintas UT dimulai dengan pembentukan Tim Sistem Jaminan Kualitas, 1 Oktober 2001. Penyusunan kebijakan dan pedoman kualitas, prosedur kerja dimulai tahun 2002, disusul dengan implementasi *Simintas* secara menyeluruh, mulai September 2003. Kemudian pembentukan "Pusat Jaminan Kualitas" (Pusmintas) dilakukan pada 21 Juli 2003. Rektor UT mengumandangkan "Era Gelora *Simintas*", mulai 2004, yang menghendaki implementasi Simintas secara konsisten. Sertifikasi kualitas dan akreditasi internasional dilakukan oleh *International Council for Open and Distance Education (ICDE)* tahun 2005. Kemudian sertifikasi ISO 9001:2000 dilakukan mulai tahun 2006, dan kemudian tiap tahun sampai dengan tahun 2010 dilakukan sertifikasi ISO untuk berbagai bidang proses bisnis UT yang bersifat kritis.

Simintas UT merupakan adopsi, modifikasi dan kontekstualisasi *AAOU QA Framework*. Kebijakan Simintas UT meliputi 9 komponen dan 107 kriteria kualitas atau pernyataan praktek terbaik (*statement of best practices*). Ke-9 komponen Simintas yang dimaksud adalah: (1) Kebijakan dan perencanaan; (2) Pengadaan dan pengembangan SDM; (3) Manajemen dan administrasi; (4) Peserta didik; (5) Rancangan dan pengembangan program; (6) Rancangan dan pengembangan matakuliah; (7) Layanan bantuan belajar; (8) Penilaian hasil belajar peserta didik; dan (9) Media belajar. Implementasi Simintas UT menghendaki tiga tingkatan proses sosialisasi: manajemen puncak, manajemen menengah, dan staf.

Penyusunan prosedur kerja meliputi tahapan berikut. Pertama adalah identifikasi proses bisnis/kegiatan UT. Kedua adalah membentuk Tim untuk mengembangkan pedoman kerja, mendokumentasikan sistem, prosedur dan cara kerja setiap kegiatan PJJ. Tim meliputi manajer dan staf yang terkait dengan masing-masing kegiatan PJJ. Ketiga adalah proses penulisan prosedur kerja yang dilakukan dalam beberapa langkah berikut.

1. Menentukan pedoman kerja yang harus disusun
2. Menyusun kerangka pedoman kerja
3. Menulis draft awal pedoman
4. Mengujicoba pedoman
5. Merevisi pedoman
6. Menggunakan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan PJJ
7. Melakukan perbaikan sistem, prosedur, cara kerja secara berkesinambungan

Implementasi Simintas UT merupakan proses langkah demi langkah yang melibatkan semua manajemen dan staf. Simintas diterapkan dan dipantau secara hati-hati. Staf harus memahami secara jelas konsep Simintas untuk menjamin staf tahu apa yang harus dilakukan, bimbingan atasan, arah ke depan institusi. Sosialisasi dan internalisasi Simintas, terus dilakukan, ditingkatkan, diulang-ulang agar efektif. Implementasi Simintas yang efektif berarti pedoman kualitas dan prosedur kerja digunakan secara konsisten dalam pelaksanaan kegiatan.

Implementasi Simintas menghendaki suatu mekanisme penilaian internal dan eksternal. Audit kualitas bertujuan untuk memastikan konsistensi implementasi Simintas. Simintas melibatkan penilaian eksternal, akreditasi nasional maupun internasional. Audit internal

dilakukan oleh Tim Audit Internal yang independen dan dapat dipertanggungjawabkan. Audit internal dan eksternal dilakukan masing-masing satu kali per semester. Audit eksternal dilakukan dengan mengundang lembaga penilai/sertifikasi yang independen (seperti ISO, ICDE). Penilaian eksternal dilakukan oleh lembaga internasional. Akreditasi internasional dan penilaian kualitas oleh *International Council for Open and Distance Education (ICDE) Standards Agency (ISA)* tiap 5 tahun. Sertifikasi ISO untuk sistem manajemen kualitas berlaku selama 3 tahun.

Implementasi Simintas dikaitkan dengan sistem penilaian kinerja. UT merancang sistem penilaian kinerja pegawai, yang meliputi aspek berikut: (1) menentukan deskripsi jabatan, (2) menentukan standar kinerja, (3) menyusun prosedur penilaian kinerja, (4) mengembangkan sistem pengajuan keluhan, (5) mengembangkan sistem intensif berbasis penilaian kinerja, (6) mengembangkan mekanisme balikan untuk meningkatkan kinerja, dan (7) mengembangkan sistem penilaian kinerja. Dengan demikian UT mengembangkan pula sistem kompensasi dan penghargaan pegawai, serta sistem manajemen kinerja secara menyeluruh. Implementasi Simintas harus dapat memberikan penghargaan yang layak kepada staf yang berkinerja baik, serta melatih dan mengembangkan staf yang belum mempunyai kinerja baik.

Implementasi Simintas di UPBJJ-UT

UPBJJ-UT mempunyai visi: 'Menjadi UPBJJ-UT yang profesional dalam rangka mewujudkan UT sebagai salah satu institusi PTJJ unggulan di antara institusi PTJJ di Asia tahun 2010 dan di dunia tahun 2020'. Misinya adalah: 1) memperluas kesempatan belajar bagi masyarakat pada jenjang perguruan tinggi yang berkualitas, 2) meningkatkan efektivitas pembelajaran melalui layanan bantuan belajar, 3) memastikan kompetensi lulusan melalui evaluasi proses dan hasil belajar yang akurat, 4) meningkatkan kemitraan, 5) menyebarluaskan informasi tentang PTJJ. Dari misi tersebut dirumuskan Kebijakan Mutu UPBJJ-UT yaitu: 1) meningkatkan layanan registrasi, distribusi bahan ajar, bantuan belajar, evaluasi hasil belajar, dan administrasi kelulusan, 2) mengembangkan kemitraan, 3) memanfaatkan sumber daya, 4) mengembangkan SDM UT.

Simintas telah diimplementasikan di UPBJJ-UT sejak diterbitkannya dan disosialisasikannya Pedoman Simintas pada tahun 2003. Namun implementasi Simintas di UPBJJ-UT lebih konsisten dan efektif sejak diperolehnya sertifikat ISO 9001:2000 bidang Layanan Belajar Jarak Jauh (ISO UPBJJ-UT) oleh 11 UPBJJ-UT pada tahun 2007. Perolehan sertifikat ISO melalui proses: 1) sosialisasi kepada semua pimpinan dan staf tentang ISO, 2) mempelajari dan mendiskusikan pedoman dan prosedur kerja, 3) menerapkan pedoman dan prosedur, 4) mengevaluasi implementasi pedoman dan prosedur untuk perbaikan kinerja. Proses bisnis (kegiatan) di UPBJJ-UT meliputi proses registrasi, distribusi bahan ajar, bantuan belajar (tutorial, praktek, praktikum), dan ujian. Semua proses bisnis tersebut sudah ada prosedur, petunjuk kerja dan form/rekamannya sehingga memudahkan staf UPBJJ-UT dalam mengimplementasikannya.

Sesuai tuntutan/standar ISO 9001, telah ditetapkan Kebijakan dan Sasaran Kualitas yang di dalamnya terdapat Target Sasaran Kualitas yang harus dicapai dan diukur ketercapaiannya oleh UPBJJ-UT. Sasaran kualitas untuk Koordinator Registrasi dan Pengujian adalah: 1) meniadakan kesalahan entry data pribadi mahasiswa dengan target 'nol per semester', 2) meningkatkan akurasi data registrasi mata kuliah dengan target 'maksimal 1% per semester', 3) mengurangi pelanggaran aturan pelaksanaan ujian, target 'nol per semester', 4) meningkatkan kelancaran proses hasil ujian (LJU+BJU), target 'maksimal 5% dalam satu semester.

Sasaran kualitas untuk Koordinator Bantuan Belajar dan Layanan Bantuan Belajar (BBLBA) adalah: 1) meningkatkan ketepatan waktu penerimaan Bahan Ajar (BA) oleh mahasiswa Pendas dengan target 'maksimal 5% dalam satu semester', 2) meningkatkan tingkat kelulusan mahasiswa yang mengikuti TTM (tutorial tatap muka) dengan target 70% per semester, 3) mengurangi kasus rekapitulasi nilai tutorial, praktek dan praktikum yang tidak lengkap, salah dan/atau terlambat

Sasaran kualitas beserta targetnya ditetapkan oleh UT Pusat (Top Management) sedangkan strategi untuk mencapai target ditentukan oleh masing-masing UPBJJ-UT. Pencapaian target sasaran kualitas wajib diukur setiap semester, kemudian hasilnya dianalisis untuk membuat atau menetapkan rencana program/kegiatan tahun berikutnya. UPBJJ-UT perlu melaksanakan rapat tinjauan manajemen (RTM) yang membahas tujuh agenda yaitu: 1) hasil audit (internal dan eksternal), 2) umpan balik pelanggan (keluhan dan kepuasan mahasiswa atas layanan UT), 3) kinerja proses dan kesesuaian produk, 4) status tindakan pencegahan dan perbaikan, 5) tindak lanjut dari RTM sebelumnya, 6) perubahan yang dapat mempengaruhi sistem, dan 7) saran untuk perbaikan.

Untuk memastikan proses bisnis di UPBJJ-UT dilakukan sesuai prosedur yang ada atau dengan kata lain prosedur ISO UPBJJ-UT telah diimplementasikan dengan konsisten dan konsekuen, dilakukan audit internal oleh petugas (auditor) dari UT Pusat. Selain audit internal, UPBJJ-UT juga diaudit (secara eksternal) oleh badan sertifikasi yang independen. Audit eksternal dilaksanakan setiap enam bulan sekali dan didahului oleh audit internal. Semua proses bisnis yang ada di UPBJJ-UT akan diaudit, paling tidak satu kali dalam satu siklus (kurun waktu 3 tahun). Dengan demikian, UPBJJ-UT pasti pernah diaudit pada saat pelaksanaan ujian (di lokasi UAS), tutorial (di lokasi tutorial), dan proses umum (di kantor UPBJJ-UT).

Hambatan yang dijumpai pada saat awal implementasi Simintas di UPBJJ-UT adalah kurangnya pemahaman staf UPBJJ-UT tentang standar dan hakikat implementasi ISO 9001:2000. Selain itu, banyaknya form untuk setiap proses bisnis juga sangat merepotkan staf. Sebagai contoh, form yang digunakan pada kegiatan registrasi dan ujian lebih dari 30. Tentu saja pada awalnya ada keengganan staf untuk menggunakan semua form yang telah ditetapkan, ada juga yang salah memakai form atau salah mengisi. Banyak staf yang merasa implementasi simintas menambah beban kerja mereka. Cara mengatasi masalah tersebut adalah berdiskusi dengan teman-teman dari UPBJJ-UT lain, bertanya ke konsultan ISO, dan melakukan sosialisasi kepada staf secara terus menerus.

Yang dicapai dan terus diupayakan UT

Sebagai dampak dari implementasi Simintas, UT telah mencapai beberapa hal sebagai berikut. Pertama adalah pencapaian *Certificate of Quality and International Accreditation – International Council for Open and Distance Education (ICDE) Standards Agency (ISA)* tahun 2005. Kedua adalah sertifikasi *ISO 9001:2000* Layanan Bahan Ajar tahun 2006. Ketiga adalah sertifikasi *ISO 9001:2000* Pengembangan Bahan Ajar dan Bahan Ujian tahun 2007. Keempat adalah sertifikasi *ISO 9001:2000* Layanan Belajar Jarak Jauh 11 UPBJJ-UT (Padang, Palembang, Pontianak, Jakarta, Bogor, Bandung, Purwokerto, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang), tahun 2007. Kemudian, UT akan mendapatkan sertifikasi *ISO 9001:2000* Layanan Administrasi Akademik tahun 2008.

Dalam hal peningkatan kualitas, ke depan sampai dengan tahun 2010, UT diharapkan dapat mencapai beberapa hal lebih lanjut. Pertama adalah sertifikasi *ISO 9001:2000* Manajemen Kerjasama dan Humas tahun 2008. Kedua adalah sertifikasi *ISO 9001:2000* Layanan Belajar

Jarak Jauh 14 UPBJJ-UT (Medan, Pangkalpinang, Jambi, Bengkulu, Bandar Lampung, Serang, Surakarta, Denpasar, Makassar, Kendari, Manado, Gorontalo, Palu, Jember) tahun 2008. Ketiga adalah perolehan predikat *Wajar Tanpa Pengecualian (WTP)* – Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) tahun 2008. Keempat adalah sertifikasi *OHSAS 18001:2007* Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) tahun 2009. Kelima adalah sertifikasi *ISO 9001:2000* Layanan Belajar Jarak Jauh 12 UPBJJ-UT (Banda Aceh, Pekanbaru, Mataram, Palangkaraya, Banjarmasin, Samarinda, Kupang, Ambon, Ternate, Jayapura, Batam, Majene) tahun 2009. Keenam adalah sertifikasi *ISO 20000 Information Technology Service Management* tahun 2009. Kemudian, *ICDE/ISA Certificate of Quality and International Accreditation* diharapkan dicapai kembali tahun 2010 sehingga dapat mengukuhkan pencapaian visi dan misi UT sebagaimana dinyatakan dalam *Rencana Strategis 2005-2010*.

Untuk dapat mencapai dan mempertahankan kualitasnya, UT diharuskan terus melakukan beberapa hal berikut. Pertama adalah implementasi Sistem Jaminan Kualitas secara konsisten. Kedua adalah penggunaan Kebijakan Kualitas, Pedoman Kualitas, Prosedur, Petunjuk Kerja, dan Rekaman dalam pelaksanaan kegiatan. Ketiga adalah pelaksanaan Audit Internal dan *Surveillance* masing-masing setiap 6 bulan. Keempat adalah terus melakukan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan. Mengutip pernyataan Rektor UT tahun 2006, **“Citra dibangun dengan kualitas. Kualitas dibangun melalui program-program quality assurance!”**.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pengalaman UT dalam mengimplementasikan Simintas adalah sebagai berikut. Pertama, Simintas merupakan investasi yang berharga dan upaya yang tak ternilai manfaatnya. Kedua Simintas menghendaki dan sekaligus memberikan dampak bagi perubahan secara konstruktif dalam nilai dan budaya institusi. Ketiga, Simintas harus mampu mengupayakan peningkatan kualitas produk, proses, produksi dan sistem pembelajaran. Keempat, implementasi Simintas membantu upaya pencapaian visi, misi dan tujuan institusi. Kelima, implementasi Simintas menghendaki penilaian, pemberian balikan dan perbaikan secara berkesinambungan. Keenam, implementasi Simintas yang efektif harus dikaitkan dengan penilaian kinerja staf. Dan terakhir implementasi Simintas meningkatkan kinerja institusi, kepuasan kerja, dan kualitas hidup manusia.

Daftar Pustaka

- UT. 2001. *Rencana operasional Universitas Terbuka 2001-2005*. Jakarta: Univeritas Terbuka.
UT. 2002. *Sistem jaminan kualitas Universitas Terbuka*. Jakarta: Univeritas Terbuka.
UT. 2004. *Rencana strategis Universitas Terbuka 2005-2020*. Jakarta: Univeritas Terbuka.
UT. 2004a. *Rencana operasional Universitas Terbuka 2005-2010*. Jakarta: Univeritas Terbuka.
COL. 1997. *Management of open and distance learning*. Vancouver: COL.

Penulis

Aminudin Zuhairi, PhD adalah Lektor Kepala dalam pendidikan jarak jauh dan Kepala Pusat Jaminan Kualitas, Universitas Terbuka.

Dr. Deetje Sunarsih adalah Lektor dalam Pendidikan MIPA dan Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Bogor.