



**ANALISA
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9000:2000
DI UNIT PELATIHAN DAERAH I
MEDAN**

PENELITIAN

Oleh :

**Ir. Hj. HANIZA AS, MT
NIP. 131 667 983**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2000**

**ANALISA
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9000:2000
DI UNIT PELATIHAN DAERAH I
MEDAN**

PENELITIAN

Oleh :

**Ir. Hj. HANIZA AS, MT
NIP. 131 667 983**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2000**

ANALISA
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9000:2000
DI UNIT PELATIHAN DAERAH I
MEDAN

PENELITIAN

OLEH:

IR. Hj. HANIZA AS, MT

NIP : 131667983



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2000



SURAT KETERANGAN

NO : 135 / 90 000 / UL - 01 / 2001

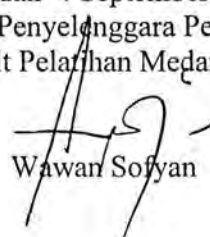
Saya yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Ir Haniza MT
Pekerjaan : Staf Pengajar Kopertis Wilayah I Medan
DPK : Fakultas Teknik Universitas Medan Area
NIP : 131667983

Adalah benar telah melakukan penelitian di Unit Pelatihan TELKOM Medan dengan judul :

ANALISA SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9000 : 2000 DI UNIT PELATIHAN (UPLATDA I) PT.TELKOM MEDAN

Medan 4 September 2001
Manager Penyelenggara Pelatihan
Unit Pelatihan Medan


Wawan Sofyan

RINGKASAN

Unit Pelatihan Daerah I PT. TELKOM Medan merupakan perpanjangan tangan dari Devisi Pelatihan (DIVLAT) Bandung yang mengelola pendidikan dan pelatihan bagi karyawan / ti PT. Telkom Sumatera, dimana yang paling dominan adalah untuk melayani kebutuhan pelatihan bagi karyawan / ti Devisi Regional I Sumatera, sekarang ini bukanlah menjadi satu-satunya pilihan karena baik manajemen Divisi Regional I maupun Divisi-divisi Telkom lainnya dapat saja menggunakan Institusi / Lembaga lainnya di luar Uplatda I Medan, khususnya untuk pelatihan manajemen dan bisnis. Oleh karena itu peranan mutu harus menjadi perhatian manajemen Uplatda Medan, dengan melakukan analisa pelayanan yang menyangkut kepuasan peserta pelatihan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk, suatu produk dikatakan bermutu kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Dalam kebijaksanaan mutu Uplatda berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dibidang penyelenggaraan pelatihan dan upaya tersebut diwujudkan dengan berhasilnya Uplatda I Medan mendapatkan ISO 9002 dari Badan Sertifikasi Loyd Register.

Sejauh mana Uplatda Medan dan jajarannya didalam melaksanakan atau mengimplementasikan prosedur-prosedur ISO nya merupakan latar belakang penulis melakukan penelitian ini. Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisa data didapat kesimpulan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 versi 1994 perlu segera direvisi ke versi 2000 dengan alasan tidak adanya klausul 4.4 yaitu Pengendalian Desain yang menjadi hambatan bagi Uplatda dalam menyelenggarakan pelatihan-pelatihan baru yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dengan Versi 2000 ini diharapkan dapat memberikan kepada Uplatda I Medan peluang untuk menambah aktivitas dan meningkatkan performansi secara berkesinambungan Dengan memfokuskan kepada proses-proses utama didalam organisasi.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penelitian ini di Unit Pelatihan Daerah (UPLATDA) I Medan.

Penelitian ini berjudul Analisa Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 di Unit Pelatihan Daerah I Medan, merupakan salah satu bentuk dari Tri Dharma Perguruan Tinggi dan merupakan persyaratan penting untuk memenuhi angka Kredit (KUM) bagi staf pengajar agar dapat naik pangkat / jenjang akademik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan tewrima kasih kepada:

1. Pimpinan dan karyawan UPLATDA I Medan.
2. Karyawan dan karyawan Kopegtel UPLATDA I Medan.
3. Para staf dan pegawai di PUSKOM Universitas Medan Area yang membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini mungkin masih mempunyai kekurangan, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang berguna untuk penyempurnaan tulisan ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga tulisan ini bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Medan, September 2001

Ir. Hj. Haniza, MT

DAFTAR ISI

	Halaman
Ringkasan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Masalah	I-1
1.2. Pokok Permasalahan	I-2
1.3. Identifikasi Masalah	I-3
1.4. Pemecahan Masalah	I-3
1.5. Pembatasan Masalah dan Asumsi	I-4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Divisi Pelatihan Telkom	II-1
2.2. Organisasi dan Manajemen	II-3
BAB III PROSES PRODUKSI	
3.1. Proses di Pemasaran	III-1
3.2. Proses di Penelenggaraan	III-3
3.3. Proses Belajar Mengajar	III-4
3.4. Proses di Unit SDM	III-5
3.5. Prosedur di Logistik	III-7
BAB IV LANDASAN TEORI	
4.1. Pemasaran	IV-1
4.2. Pelayanan Pelanggan	IV-4
4.3. Sistem Manajemen Mutu	IV-7
4.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	IV-14
BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
5.1. Pengumpulan Data	V-1
5.2. Pengolahan Data	V-7
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	VI-1
6.2. Saran	VI-2
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) disetiap institusi atau perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Hal ini perlu dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam upaya untuk mendapatkan kompetensi SDM yang berkualitas baik pengetahuan, ketrampilan maupun sikap sehingga mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dan menjadi SDM yang handal serta memiliki daya saing yang cukup tinggi dalam menghadapi tantangan kedepan.

PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sudah go public sejak tahun 1995, sehingga kinerja perusahaan ini sangat berpengaruh terhadap harga saham di bursa efek. Oleh karena itu PT. Telkom dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya agar perusahaan ini tetap eksis. Untuk dapat menjaga dan meningkatkan kinerjanya, maka PT. Telkom harus dikelola oleh SDM yang handal dan profesional. Untuk itu PT. Telkom harus memiliki SDM yang mampu mengelola perusahaan dengan kompetensi yang sesuai dengan job posisi yang telah ditentukan dan memiliki keterampilan, wawasan manajerial serta mampu menghadapi tantangan kedepan sejalan dengan kemajuan teknologi telekomunikasi dan era globalisasi yang penuh dengan kompetisi.

Divisi pelatihan PT. Telkom sebagai salah satu divisi yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai PT. Telkom baik untuk pelatihan yang bersifat keterampilan (skill) maupun manajerial harus mampu menjawab tantangan tersebut diatas. Tantangan dimaksud adalah bagaimana merancang suatu pelatihan yang dapat menghasilkan output pelatihan yang sesuai dengan keinginan manajemen PT. Telkom dan harapan peserta pelatihan.

Dalam pengelolaan sumber daya yang ada dioperasional khususnya untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa telekomunikasi diperlukan SDM yang langsung berhadapan dan bertanggung jawab tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemakai jasa telekomunikasi, sehingga para SDM di operasional mempunyai peranan sangat penting. Dengan demikian upaya peningkatan kompetensi sangat diperlukan untuk menunjang tugas-tugas mereka yang dilakukan melalui pelatihan

Untuk menciptakan SDM yang berkualitas dan mampu bersaing, maka perlu terus dilakukan pelatihan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, sehingga para peserta pelatihan ini mampu menyerap materi pelatihan dan sekaligus mampu melaksanakannya dilapangan / dioperasional secara terprogram dan berkesinambungan, yang pada akhirnya betul-betul diperoleh keluaran hasil pelatihan yang sesuai dengan harapan manajemen PT. Telkom dan harapan para peserta pelatihan

1.2 Pokok Permasalahan

Dari latar belakang tersebut diatas perlu diketahui pelatihan yang sesuai dengan harapan manajemen PT. Telkom dan para peserta pelatihan baik dari sisi mutu maupun pelayanan penyelenggaraannya, maka perlu dilakukan analisa terhadap sistem manajemen mutu yang dilaksanakan di Divisi Pelatihan khususnya Unit Penyelenggara Pelatihan Daerah Medan

1.3 Identifikasi Permasalahan.

Secara sederhana permasalahan yang diungkapkan dalam makalah ini dapat diidentifikasi melalui pertanyaan dibawah ini :

1. Apakah Uplatda Medan konsisten dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu nya.
2. Bagaimana Uplatda Medan mempertahankan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pelatihan
3. Sejauh mana Uplatda Medan memberikan kepuasan pelanggannya dan menangani keluhan – keluhannya

1.4 Pemecahan Masalah.

Untuk menyelesaikan apabila ada permasalahan yang dihadapi ada baiknya Uplatda Medan dapat mengimprove terhadap beberapa prosedur yang ada atau bila

perlu mengganti sistem manajemen mutu yang baru dan sesuai, sehingga dari improvement tersebut hal-hal yang menjadi hambatan yang intinya mempengaruhi terhadap mutu dan pelayanan dapat diatasi

1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar pembahasan lebih terfokus, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian tidak dilakukan pada semua unit kerja tetapi unit / bagian yang menjadi inti dari proses produksi atau proses penyelenggaraan pelatihan
2. Penelitian dilakukan kepada para peserta pelatihan khususnya saat penulis melaksanakan praktek kerja.

Asumsi yang Digunakan

Dalam membahas makalah ini digunakan asumsi-asumsi sebagai berikut:

1. Kuesioner disusun secara bebas dan didasarkan pada atribut-atribut yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penulisan makalah.
2. Para pegawai Uplatda khususnya yang diajak wawancara dianggap telah terampil dan mengerti pekerjaannya.
3. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner maupun wawancara adalah bersifat objektif dari responden.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah singkat Divisi Pelatihan Telkom

Di era globalisasi yang penuh persaingan dan tantangan PT.Telkom harus tetap eksis sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan jasa telekomunikasi dalam negeri untuk umum . Perubahan lingkungan bisnis , kemajuan teknologi dan semakin beraneka ragamnya kebutuhan jasa telekomunikasi yang diinginkan para pemakai jasa , tidak hanya terbatas pada jasa telepon tetapi sudah berkembang dengan kebutuhan pengiriman data dan informasi secara cepat

Telkom menyadari bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui program pendidikan dan pelatihan yang disusun dengan baik akan menguntungkan pengembangan kinerja perusahaan ditengah-tengah persaingan bisnis yang ketat dalam mencapai target utama World Class Operator pada tahun 2001 serta ingin menjadi perusahaan yang unggul dalam bidang *InfoCom* di tingkat regional

Untuk mendukung program tersebut dan mengantisipasi era globalisasi tersebut PT.Telkom melaksanakan restrukturisasi internal dengan menghapuskan Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) dengan membentuk Divisi-divisi .

Selanjutnya melalui Keputusan Direksi No KD 18/PS150/prose/1995 tanggal 22 Pebruari 1995 dibentuklah Divisi Pelatihan (DIVLAT) yang mempunyai ruang lingkup usaha bidang penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi telekomunikasi serta manajemen dan bisnis telekomunikasi untuk meningkatkan sumber daya manusia . Dengan demikian sejak tahun 1995 pengendalian manajemen telah dipisahkan Telkom. Maka sejak itu Divlat Telkom telah menjadi sebuah divisi yang berdiri sendiri dan berorientasi profit.

UPLATDA Medan sebagai perpanjangan tangan DIVLAT yang secara organisasi berada dibawah DIVLAT, dibentuk sesuai dengan Keputusan Kepala Divisi Pelatihan No. KK.59/PS150/PRORES/DIK-01/1995 tanggal 17 Mei 1995 Sebagai salah satu Divisi Pendukung yang ada di PT.TELKOM, DIVLAT c.q Uplatda juga dituntut untuk dapat menghasilkan laba bagi perusahaan atau disebut dengan Profit Centre bukan hanya sebagai Cost Centre.

Kampus UPLATDA Medan yang berlokasi di Jalan Jamin Ginting Km. 11,1 no 9-A Medan mulai berfungsi secara operasional pada medio Pebruari 1997 dan diresmikan oleh Direktur Utama PT.TELKOM pada tanggal 21 Nopember 1997, dengan Kantor Cabang Palembang.

Program pelatihan reguler dan *on request* diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan *customer*. Fasilitas-fasilitas pendukung dimaksudkan agar pelatihan dapat berjalan dengan baik dan bermanfaat, berupa ; laboratorium teknik telekomunikasi, dukungan perpustakaan dengan lebih dari 20.000 buku dan bahan referensi lainnya yang dapat

membantu peserta pelatihan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, termasuk pelayanan asrama.

2.2 Organisasi dan Manajemen

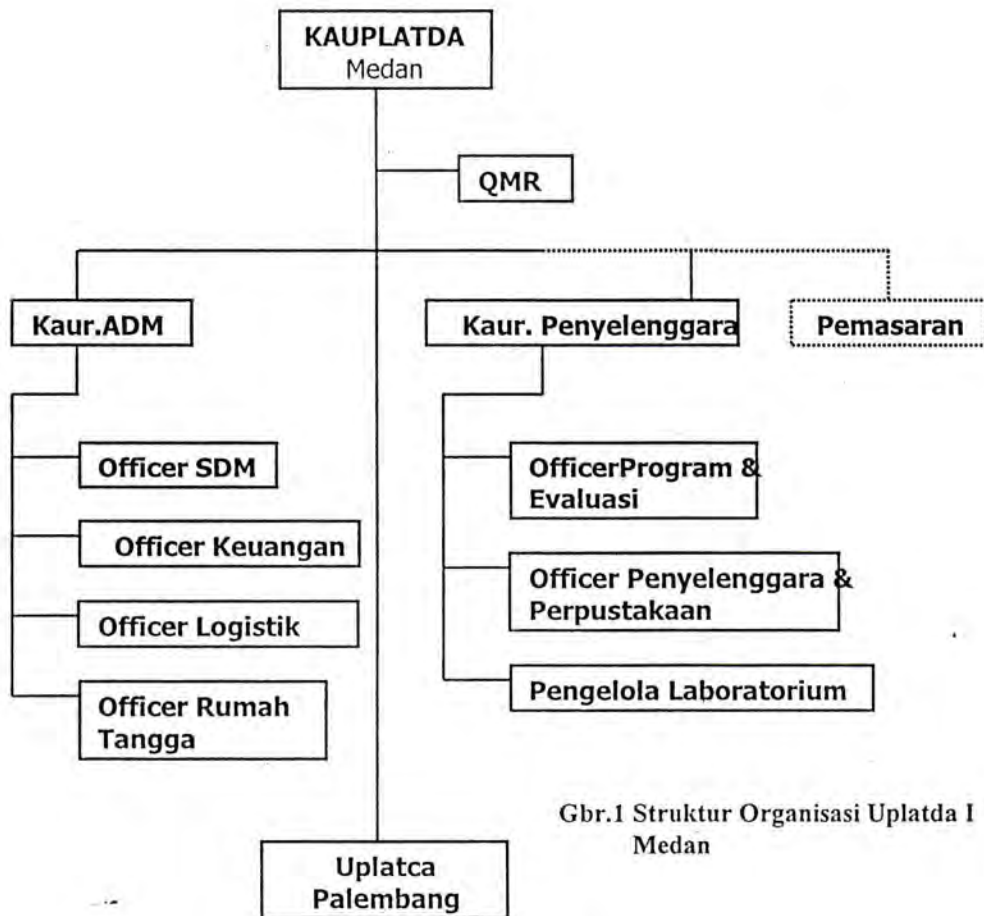
UPLATDA Medan sebagai Unit Penyelenggara Pelatihan Daerah, yang merupakan perpanjangan tangan dari Divisi Pelatihan mempunyai visi menjadikan Training Centre yang unggul di Sumatera, mempunyai misi menyediakan jasa pelatihan yang berkualitas dalam bidang Teknologi, Bisnis dan Management Telekomunikasi & Informasi bagi semua pelanggan.

2.2.1 Struktur Organisasi

Untuk dapat menjalankan operasional dan dalam rangka pencapaian sasaran serta penyelenggaraan pelatihan maka Unit Penyelenggara Pelatihan Medan (UPLATDA) Medan Yang dipimpin oleh Kauplatda Medan mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari :

- a. Unit kerja Bagian Administrasi
- b. Unit kerja Bagian Penyelenggara Pelatihan
- c. Unit kerja Bagian Pemasaran

Bagan Struktur organisasi tersebut lengkapnya adalah sebagai berikut:



Gbr.1 Struktur Organisasi Uplatda I Medan

2.2.2 Uraian tugas (Job description) dan wewenang

2.2.2.1 Kauplatda

Kauplatda bertanggungjawab dalam membina koordinasi dan integritas semua kegiatan dari masing-masing unit / bagian, agar tercapai sinergy yang maksimal sesuai dengan misi, tujuan dan rencana kerja Uplatda

2.2.2.2 Kauplatca

Kauplatca bertanggungjawab dalam membina koordinasi dan integritas semua kegiatan dari masing-masing unit / bagian, agar tercapai synergy yang maksimal sesuai dengan misi, tujuan dan rencana kerja Uplatca

2.2.2.3 QMR (Quality Management Representative)

Peran Umum Quality Management System yang mencakup semua kegiatan di Uplatda dapat dilakukan secara efektif sesuai dengan Kebijakan Operasional Mutu yang digariskan dalam Pedoman Prosedur, dipandang perlu ditunjuk seorang QMR, disamping tugasnya sebagai Officer Penyelenggara & Perpustakaan juga merangkap sebagai QMR Uplatda Medan.

Tugas dan Tanggungjawab

- a. Untuk mengembangkan organisasi fungsional yang sesuai dengan proses bisnis yang telah ditetapkan.
- b. Tetap terus mengoperasikan syarat-syarat sesuai ISO 9000 dari waktu ke waktu.
- c. Untuk mengatur Program Audit Mutu Internal Perusahaan dan Rapat Tinjauan Manajemen semi tahunan.
- d. Untuk menjamin agar sumber daya dan tanggungjawab tetap cukup dalam tugas mutu
- e. Untuk menjamin agar kegiatan yang efektif dan teratur tetap dilakukan oleh departemen yang bersesuaian untuk menjaga integritas dari sistem mutu.

- f. Untuk meninjau organisasi dan program dari sistem mutu.
- g. Untuk memelihara sistem dari tindakan korektif dan preventif agar sistem mutu tetap efektif.
- h. Untuk menunjukkan tugas-tugas dari Quality Management Representative sesuai dengan pemenuhan persyaratan ISO 9000.
- i. Untuk menjamin agar dokumen Sistem Manajemen Mutu tetap disimpan sepanjang waktu.
- j. Melaporkan hasil Internal Quality Audit dan risalah Rapat Manajemen ke QMR Divlat

2.2.2.4 Kaur ADM

Kaur.ADM bertanggungjawab dalam pembinaan SDM, mengelola keuangan, melaksanakan pengadaan dan inventarisasi asset serta mengoptimalkan pemanfaatan prasarana yang dimiliki Uplatda

2.2.2.5 Kaur Penyelenggara

Kaur Penyelenggara bertanggungjawab dalam merencanakan, menjadwalkaan, mengevaluasi sampai pada membuat pelaporan mengenai hasil pelatihan, serta memberikan masukan mengenai kebutuhan pelatihan dan perbaikan kursil.

2.2.2.6 Pemasaran

Pemasaran bertanggungjawab dalam menciptakan ide-ide jenis pelatihan baru, menciptakan pelatihan sesuai kebutuhan customer melalui aktifitas promosi, menyusun kalender pelatihan serta menyusun segmentasi pasar.

2.2.2.7 Officer SDM

Officer SDM bertanggungjawab dalam melaksanakan promosi dan mutasi pegawai intern serta mengelola administrasi kepegawaian, mengurus asuransi dan pelayanan kesehatan, menyusun dan menyiapkan daftar gaji serta belanja pegawai, mengelola kinerja serta pengembangan SDM dan mengelola administrasi tata usaha perkantoran.

2.2.2.8 Officer Logistik

Officer Logistik bertanggungjawab dalam menyusun program pengadaan barang dan jasa , inventarisasi kantor, KBM dan pemeliharaan asset, mengadministrasi setiap transaksi mutasi barang serta mengelola kebutuhan ATM dan media bagi kebutuhan penyelenggaraan pelatihan.

2.2.2.9. Officer Keuangan

Officer Keuangan bertanggungjawab dalam menerima, menyimpan, mengeluarkan uang dan surat berharga, melaksanakan penyusunan, pengevaluasian dan pelaporan anggaran serta mencatat transaksi keuangan serta pengolahan penagihan.

2.2.2.10 Officer Rumah Tangga

Officer Rumah Tangga bertanggungjawab dalam mengatur, mengelola optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana, memonitoring dan membuat laporan tentang kualitas sarana/prasarana.

2.2.2.11 Officer Program & Evaluasi

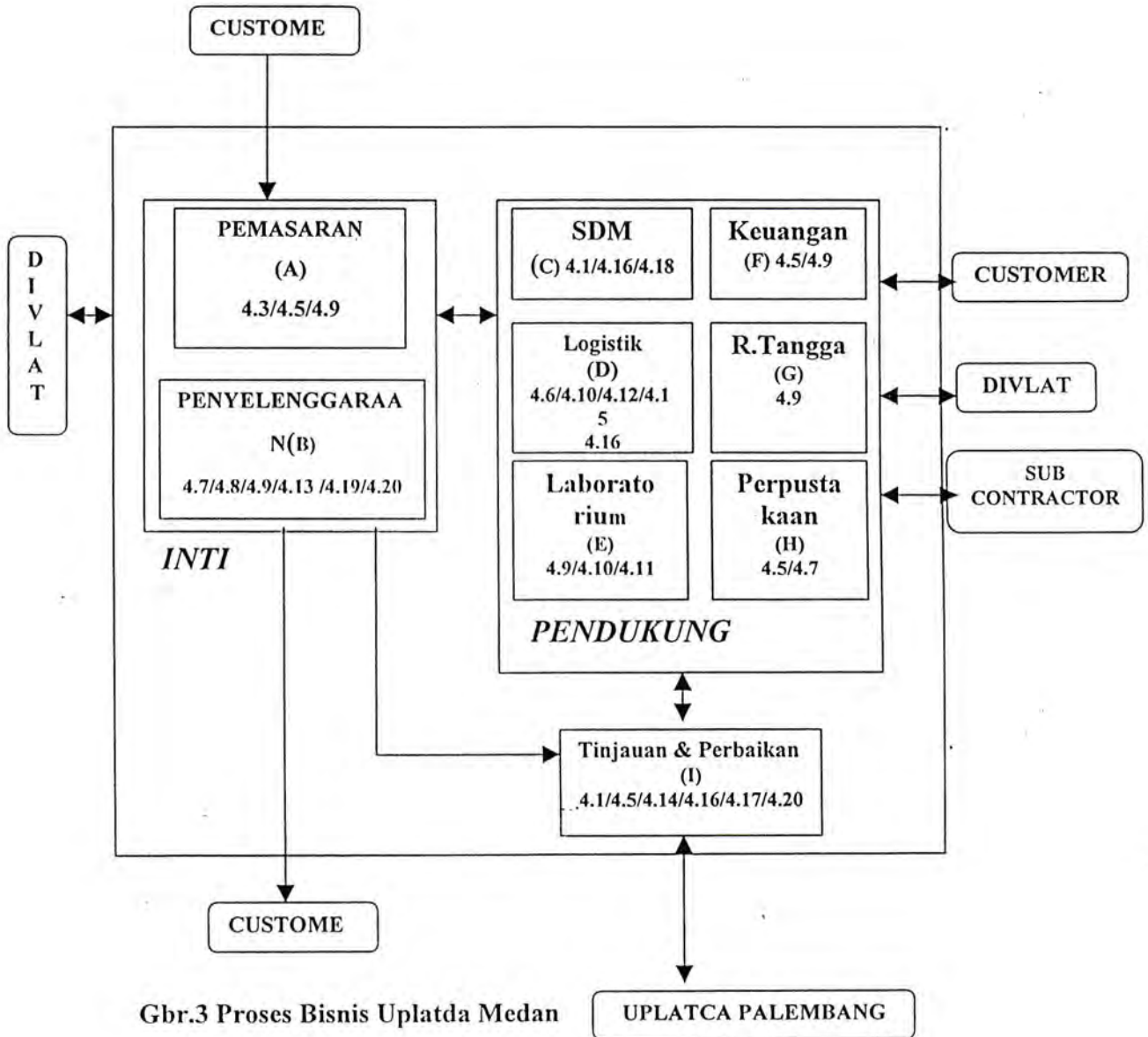
Officer Program dan Evaluasi bertanggungjawab dalam menyusun perencanaan dan jadwal pelatihan yang mengacu kepada kalender DIVLAT dan hasil pemasaran, melaksanakan penerimaan pendaftaran pemanggilan peserta, melaksanakan dan menyiapkan laporan penyelenggaraan setiap bulan.

2.2.2.12 Officer Penyelenggara Pelatihan & Perpustakaan

Officer Penyelenggara Pelatihan bertanggungjawab dalam melaksanakan pelatihan, menyiapkan kursil dan materi pelatihan, mengelola perpustakaan dan membuat rekapitulasi jam mengajar dan honorarium instruktur, disamping itu juga ditunjuk sebagai QMR Uplatda-I Medan.

BAB III

PROSES PRODUKSI



Gbr.3 Proses Bisnis Uplatda Medan

3.1 Prosedur Di Pemasaran

Pemasaran diharapkan dapat memberikan informasi dalam pengembangan pelatihan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan sesuai kebutuhan pelanggan , mengidentifikasi kebutuhan pelatihan secara berkesinambungan , memproses permintaan secara akurat dan tepat waktu serta penanganan umpan balik untuk perbaikan selanjutnya

Untuk menjamin bahwa Uplatda Medan dapat menjamin tujuan tersebut diatas , maka dilakukan pelaksanaan dan pendokumentasian proses – proses seperti berikut :

3.1.1 Survey Pasar

Survey Pasar merupakan interface bagi pelanggan untuk dapat memberikan informasi tentang kebutuhan serta permasalahan akan jasa pelatihan agar dapat ditangani oleh Uplatda.

3.1.2 Program Pemasaran

Program pemasaran memuat setiap rencana kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Unit Pemasaran yang termuat dalam program pemasaran tahunan Uplatda Medan dengan menyiapkan material pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan

3.1.3 Kesepakatan.

Kesepakatan adalah merupakan kegiatan dari pemasaran untuk memastikan dan menjamin bahwa pelatihan yang telah disepakati dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu dan jadwal serta biaya yang telah disetujui secara bersama-sama

3.1.4 Penyewaan fasilitas

Maksudnya adalah semua fasilitas termasuk kelas, asrama , aula dan laboratorium yang dimiliki oleh uplatda dapat disewakan kepada pelanggan

Dari empat kegiatan tersebut dibuatlah prosedur-prosedur sebagai berikut :

- a. Prosedur Survey Pasar
- b. Prosedur Penyusunan Program Pemasaran
- c. Prosedur Penyusunan Material Pemasaran
- d. Prosedur Promosi
- e. Prosedur Kesepakatan
- f. Prosedur Penyewaan Fasilitas

3.2 Prosedur Di Penyelenggara

Pelatihan harus diselenggarakan secara konsisten dengan menggunakan materi-materi pelatihan yang valid untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia termasuk keahlian (keterampilan) , pengetahuan dan sikap (perilaku) khususnya dibidang teknologi dan manajemen

Pelatihan diselenggarakan dengan instruktur yang mempunyai kualifikasi pengalaman dibidangnya , didukung oleh laboratorium yang memadai , perpustakaan dan fasilitas kelas yang lengkap

Untuk menjamin bahwa Uplatda dapat mencapai tujuan ini , maka di bagian penyelenggara dilakukan kegiatan sebagai berikut :

3.2.1 Persiapan dan Registrasi

Persiapan & registrasi penyelenggaraan pelatihan dilakukan setelah nota permintaan pelatihan diterima dari pelanggan melalui unit Pemasaran.

Persiapan dilakukan untuk memastikan bahwa pelatihan siap untuk diselenggarakan , sedangkan registrasi dilakukan untuk memastikan jumlah peserta pelatihan yang hadir

3.2.2 Proses Belajar Mengajar

Proses Belajar Mengajar dapat dilakukan dengan baik apabila persiapan dan registrasi dilakukan dengan baik .

Proses\belajar mengajar dilaksanakan mulai dari pre-test, penyampaian materi, praktek , evaluasi (materi/praktek) , umpan balik dan diakhiri dengan post-test

3.2.3 Pelaporan & Evaluasi Pasca Pelatihan

Pelaporan & Evaluasi Pasca Pelatihan dapat dilaksanakan dengan sempurna apabila data-data pelaksanaan proses belajar mengajar dilakukan dengan baik dan akurat

3.2.4 Pengendalian Kurikulum silabus dan Materi (KURSILMAT)

Kurikulum , silabus dan materi yang digunakan dalam pelatihan harus dijamin tetap valid dengan status revisi terbaru

Dari empat kegiatan tersebut dibuatlah prosedur-prosedur sebagai berikut :

- a. Prosedur Persiapan
- b. Prosedur Registrasi
- c. Prosedur Proses Belajar Mengajar
- d. Prosedur Pelaporan
- e. Prosedur Evaluasi Pasca Pelatihan
- f. Prosedur Pengendalian Kursilmat

3.3 Prisedur Di Unit SDM

Bahwa Sumber daya manusia adalah sangat penting dalam mendukung program pelatihan . Pengembangan sumber daya manusia kompetensi dan pengembangan karir Untuk menjamin tercapainya tujuan dari pengembangan Sumber Daya Manusia ini , berikut dilakukan dan didokumentasikan hal-hal sebagai berikut :

3.3.1 Pembinaan SDM

Pembinaan SDM dilakukan untuk membina perilaku pegawai kearah budaya kerja perusahaan , etika dan disiplin kerja

3.3.2 Pengembangan SDM

Bahwa perusahaan mengharapkan setiap pegawai dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran terhadap perusahaan, untuk itu Sumber daya manusia perlu dikembangkan melalui pelatihan dengan penekanan dasar pelatihan dibidang teknologi telekomunikasi & Sistem Manajemen. Program pelatihan didasarkan atas usulan pegawai dan kebutuhan operasional atau kebijakan perusahaan yang bersifat mandatory. Promosi dan rotasi diberikan atas dasar performansi dan kompetensi setiap pegawai

3.3.3 Kesejahteraan SDM

Agar produktivitas kerja pegawai tetap terjaga , pegawai diberikan tunjangan-tunjangan berupa hak yang diterimanya sebagi imbalan kerja

3.3.4 Kesekretariatan

Untuk menangani informasi agar lebih cepat dan akurat , menjamin pemeliharaan dokumen , maka dukungan dari bagian kesekretariatan sangatlah penting termasuk membina hubungan baik internal maupun eksternal

Dari empat kegiatan tersebut dibuatlah prosedur-prosedur sebagai berikut :

- a. Prosedur Pembinaan SDM
- b. Prosedur Pengembangan SDM
- c. Prosedur Kesejahteraan SDM
- d. Prosedur Kesekretariatan



3.4 Prosedur di Logistik

Keberhasilan penyelenggaraan pelatihan dan kenyamanan lingkungan pekerjaan sangat didukung oleh fasilitas-fasilitas kerja dan sarana , perlengkapan serta material praktek yang baik . yang berdasarkan kebutuhan-kebutuhan Uplatda.

Fungsi ini dilakukan oleh unit logistik dimana kegiatannya dimulai dari merencanakan pembelian , menerima dan mendistribusikan barang / jasa.

Untuk menjamin tercapainya tujuan ini ada beberapa kegiatan yang didokumentasikan dan diimplementasikan , seperti berikut :

3.4.1 Pengadaan Barang / Jasa

Proses pengadaan barang / jasa ini dilakukan setelah adanya nota permintaan dari masing-masing unit sesuai dengan kebutuhannya, baik untuk penyelenggaraan pelatihan maupun untuk mendukung kelancaran operasional.

3.4.2 Inventarisasi dan Pembukuan

Semua barang / jasa yang telah diterima setelah pembelian dilakukan harus diinventarisir dan dibukukan . Hal ini dilakukan untuk menjamin tertibnya proses administrasi barang-barang .

3.4.3 Pendistribusian dan Penyimpanan

Barang / jasa yang telah dibeli langsung didistribusikan keunit terkait sesuai dengan nota permintaan , sedangkan barang yang tidak langsung digunakan baik untuk kebutuhan penyelenggaraan pelatihan dan operasional disimpan dalam gudang

3.4.4 Operasi dan Pemeliharaan

Pengoperasian barang / jasa harus sesuai dengan spesifikasinya dan untuk merawatnya atau menjaga keausan / kerusakan barang dilakukan dengan cara pemeliharaan baik rutin maupun non rutin

3.4.5 Kualifikasi Vendor

Vendor atau pihak ketiga yang menjadi rekanan Uplatda harus memiliki kualifikasi yang cukup dan sesuai dengan standar performansi yang ditetapkan oleh Uplatda

3.4.6 Pemeliharaan vendor

Pemeliharaan vendor dilakukan dengan tujuan agar vendor tetap menjaga standar performansinya sesuai dengan yang ditetapkan dan penilaian dilakukan untuk melihat sampai sejauh mana ketepatan waktu, kesesuaian produk dan mutu vendor.

- e. Peningkatan
 - Peningkatan berkesinambungan
 - Tindakan perbaikan
 - Tindakan pencegahan

4.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Untuk memenangkan persaingan , perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya , misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik.

Pelanggan memang harus dipuaskan , sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Maka dari itu pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk .

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang/jasa) . Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan perusahaan , yaitu :

- 1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- 2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (improvement)

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner . Organisasi atau perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang /jasa.

Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan , kelihatannya paling tepat untuk perusahaan jasa, bukan industri pengolahan.

Salah satu metode pengukuran adalah melalui Service Dimension Analysis (Analisa Dimensi Pelayanan), Adapun dimensi analisa pelayanan adalah :

1. Tangible (kasat mata)

Tampilan fasilitas fisik, perangkat, petugas dan tampilan fisik informasi

2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan untuk memenuhi janji-janji pelayanan secara sungguh-sungguh dan akurat

3. Responsiveness

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang segera

4. Competence (kompetensi)

Memiliki pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan

5. Courtesy (kesantunan)

Kesopanan, penghargaan, penuh pertimbangan dan keramahan dari para petuigas

6. Credibility (kredibilitas)

Dapat dipercaya, diyakini dan kejujuran dari perusahaan

7. Security (keamanan)

Bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan

8. Access

Kemudahan dicapai (didatangi) dan dihubungi

9. Communication

Tetap memberikan informasi dalam bahasa yang dapat difahami oleh pelanggan dan tetap mendengar aktif terhadap pelanggan

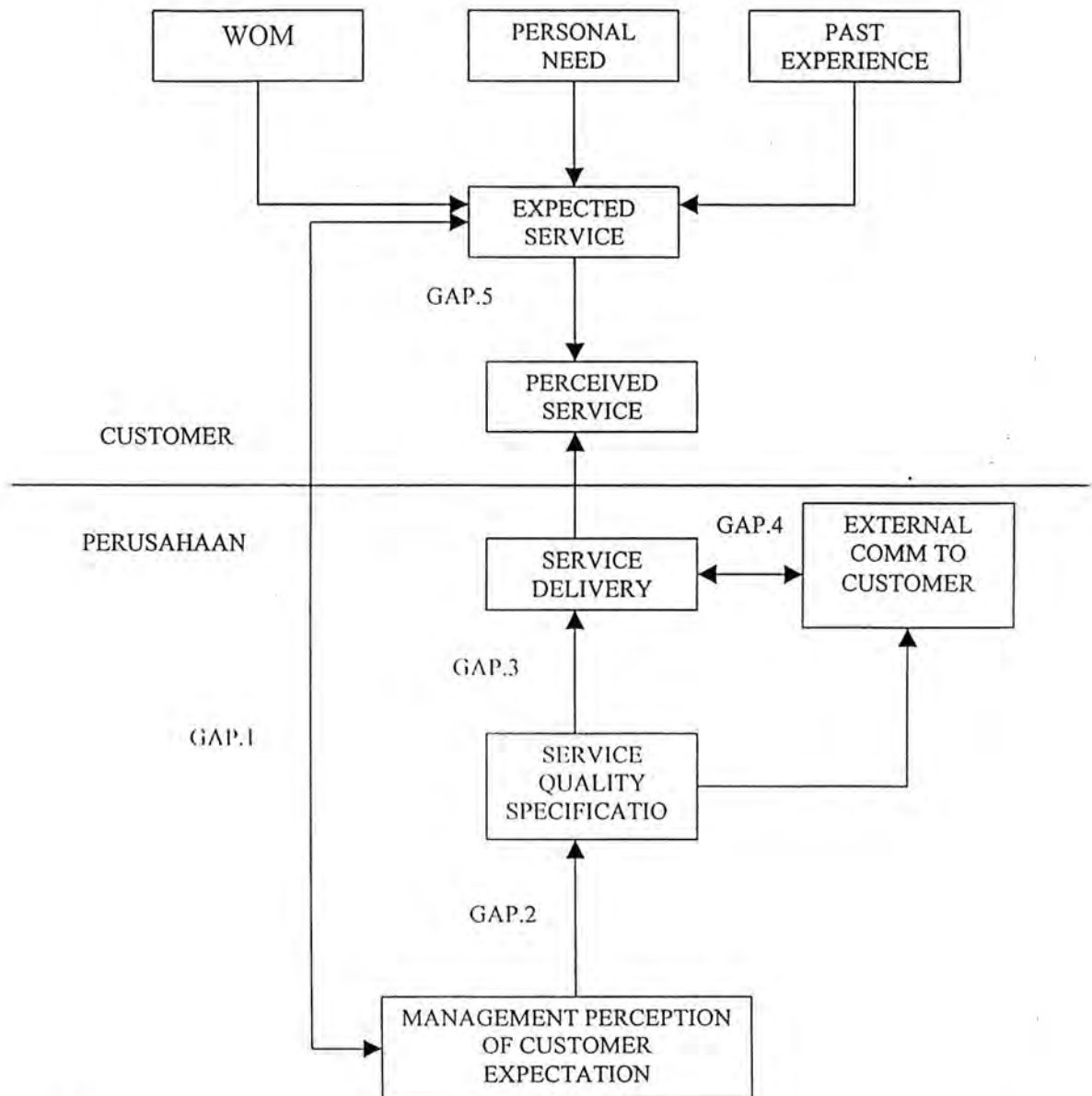
10. Understanding the customer

Melakukan upaya-upaya untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan

Dari 10 dimensi tersebut bisa dijadikan menjadi 5 dimensi, yang biasa disebut dengan **TERRA** , yaitu : Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance, dimana dimensi Access, Communication dan Understanding the customer masuk kelompok Empathy, sedangkan Credibility, competence, Security dan Courtesy masuk kedalam kelompok Assurance.

Dari 5 dimensi ini dapat menganalisa Gap Kualitas Pelayanan , yaitu menganalisa atau mengenali kesenjangan (gap) yang terjadi secara hierarkis antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Gbr. 4 Gap Kualitas Pelayanan



Gap.1: Gap yang terjadi antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan, dapat terjadi apabila para manajer tidak mengenal atau tidak memahami aspek-aspek apa yang penting bagi pelanggan

Gap.2: Gap yang terjadi antara persepsi manajemen dengan spesifikasi (standar, aturan, prosedur), akan terjadi apabila para manajer tahu apa

yang yang diharapkan oleh pelanggan akan tetapi spesifikasi kualitas pelayanan yang mereka rancang tidak tepat seperti apa yang diharapkan pelanggan.

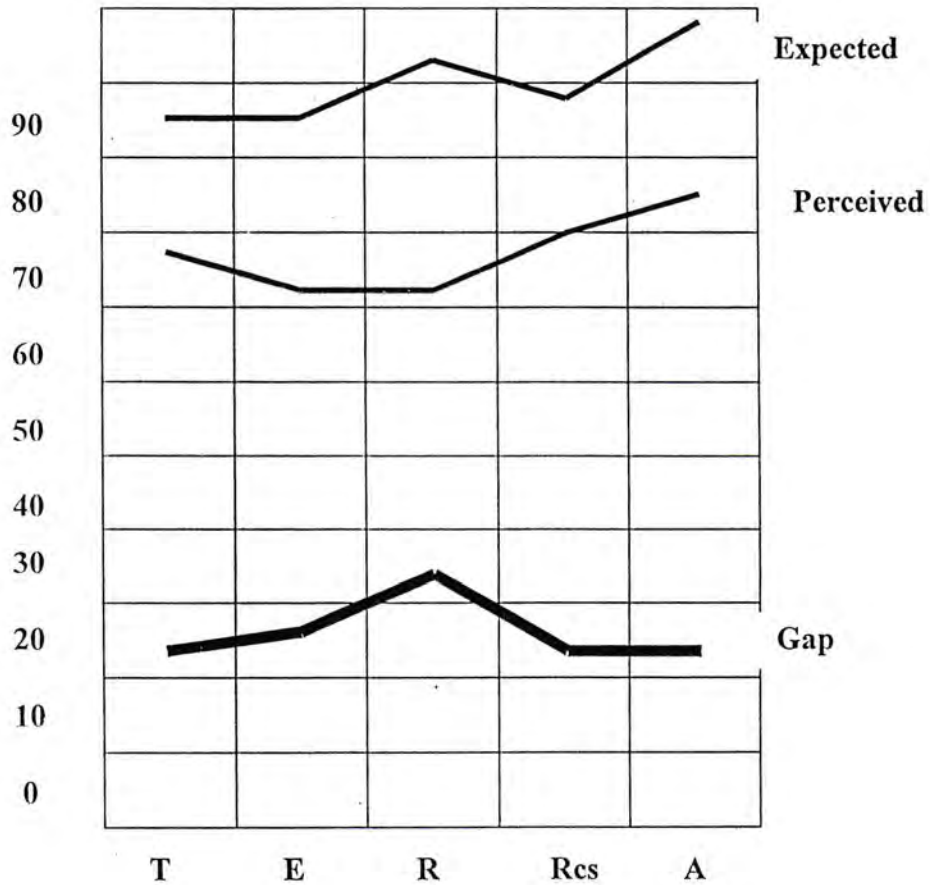
- Gap.3: Gap yang terjadi antara spesifikasi pelayanan dengan pelaksanaan penyerahan pelayanan kepada pelanggan, dapat terjadi apabila para frontliner yang berhubungan langsung dengan pelanggan tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan /standar yang ditetapkan.
- Gap.4: Gap yang terjadi antara pelaksanaan penyerahan pelayanan kepada pelanggan dengan komunikasi eksternal (segala bentuk publikasi) yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggan. Ini akan terjadi bila iklan-iklan atau segala bentuk publikasi atau janji-janji yang dilakukan perusahaan terlalu muluk-muluk sehingga tidak sesuai dengan apa yang dapat diberikan /dilakukan oleh para petugas pelayanan.
- Gap.5: Gap yang ada disisi pelanggan, yang terjadi pada saat membandingkan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima (customer gap)

Contoh Pengukuran Service Dimension pada suatu unit kerja

Unit Kerja / Jenis Pelayanan :

N0 (1)	DIMENSI (2)	ATRIBUT (3)	EXPECT (4)	PERCEIV (5)	GAP (5) – (4)	% GAP	SATISFACTI ON LEVEL
1	Tangibles	- Billboard - Halaman - Tempat parkir - Gedung - Ruangan	95	75	20	21.05	78.95 %
2	Empathy	- Kemudahan dihubungi - Keramahan - Kejelasan info	95	70	25	26.31	73.69 %
3	Reliability	- Akurasi - Kesungguhan - Kekuatan	100	70	30	30	70 %
4	Responsiveness	- Kecepatan - Tanggap - Keinginan membantu	95	75	20	21.05	78.95 %
5	Assurance	- Kredibilitas - Kompetensi - Keamanan	100	80	20	20	80 %

Gbr..5 Gap antara harapan dan kenyataan



Prioritas peningkatan pada dimensi Reliability dan Empathy, lebih spesifik lagi bisa dilihat dari masing-masing atribut yang memiliki gap terbesar

BAB V

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

5.1. Pengumpulan Data

Sebagaimana telah dikemukakan pada bab terdahulu bahwa, metode yang digunakan untuk pengumpulan data ini melalui wawancara dan mempelajari literature serta dokumentasi. Dari pengamatan penulis didapat data-data sebagai berikut :

5.1.1 Data Rencana dan Realisasi Pelatihan

Data yang dapat diperoleh seperti terlihat pada tabel 1

Tabel 1: Data rencana dan realisasi pelatihan

Bulan	Teknik		Non Teknik	
	Rencana	Realisasi	Rencana	realisasi
Pebruari	3	2	7	7
Maret	5	7	10	10
April	1	1	1	8
Mei	12	12	9	10
Juni	0	10	10	12
Juli	4	8	5	11

5.1.2 Data Umpan Balik Pelatihan

Data yang diperoleh dari Umpan Balik Peserta Pelatihan (UBPP) selama 4 (empat) bulan dibuat dalam rekapitulasi sebagai berikut pada **tabel 2**

Tabel 2 : Rekapitulasi Penilaian pelatihan April s/d Juli 2001
Di Uplatda I Medan

<i>No</i>	<i>Bulan</i>	<i>Nilai</i>				<i>Nilai Rata-rata Pelatihan</i>
		<i>Instruktur</i>	<i>Program</i>	<i>Materi</i>	<i>Sarana</i>	
<i>1.</i>	April	86.6	84.6	84.2	86.2	85.4
<i>2.</i>	Mei	88.8	88.0	86.7	85.4	87.23
<i>3.</i>	Juni	89.0	87.2	86.5	85.8	87.13
<i>4.</i>	Juli	89.6	87.6	87.3	87.6	88.03
<i>Rata-rata</i>		88.35	86.85	86.18	86.1	86.9

**Tabel.3 : Rekapitulasi penilaian peserta dari 10 pelatihan selama bulan
Juli 2001 untuk nilai Instruktur**

Parameter yang dinilai	Kategori Nilai				Total jumlah penilai
	M	B	C	K	
Penampilan	87	58	5	0	150
Penyampaian	85	58	9	0	152
Pengaturan Waktu	55	81	12	0	148
Penguasaan Materi	85	64	11	0	160

Keterangan : M = Memuaskan
B = Baik

C = Cukup
K = Kurang

**Tabel.4 : Rekapitulasi penilaian peserta dari 10 pelatihan selama bulan
Juli 2001 untuk nilai Program Pelatihan**

Parameter yang dinilai	Kategori Nilai				Total jumlah penilai
	M	B	C	K	
Tujuan kurikulum	57	96	4	1	158
Komposisi materi	42	93	14	3	152

Keterangan : M = Memuaskan
B = Baik

C = Cukup
K = Kurang

Tabel.5 : Rekapitulasi penilaian peserta dari 10 pelatihan selama bulan Juli 2001 untuk nilai Materi Pelatihan

Parameter yang dinilai	Kategori Nilai				Total jumlah penilai
	M	B	C	K	
Penulisan diktat/HO	48	85	13	1	147
Slide/transparasi	48	78	8	1	135
Soal/studi kasus	41	97	10	1	149

Keterangan : M = Memuaskan
B = Baik

C = Cukup
K = Kurang

Tabel.6 : Rekapitulasi penilaian peserta dari 10 pelatihan selama bulan Juli 2001 untuk nilai Sarana Pelatihan

Parameter yang dinilai	Kategori Nilai				Total jumlah penilai
	M	B	C	K	
Fasilitas Kelas	48	67	25	0	140
Asrama	39	78	20	1	138
Makanan	43	78	25	3	149
Pelayanan	42	93	16	1	152

Keterangan : M = Memuaskan
B = Baik

C = Cukup
K = Kurang

Tabel.7 : Resume Hasil Latih pada posisi April sampai dengan Juli 2001

<i>Nomor</i>	<i>Bulan Pelatihan</i>	<i>Standar</i>	<i>Nilai Rata-rata Pelatihan</i>
1.	April	≥ 80	82
2.	Mei	≥ 80	84.7
3.	Juni	≥ 80	84.4
4.	Juli	≥ 80	82.8
	<i>Rata-rata</i>	≥ 80	83.48

Tabel.8 : Rekapitulasi Jumlah Pengaduan tertulis per 100 siswa pelatihan

<i>Bulan</i>	<i>Jumlah Siswa</i>	<i>Jlh Klaim</i>	<i>% per 100 siswa</i>
Mei	294	4	1.37
Juni	210	4	1.90
Juli	253	4	1.58

5.1.3 Data hasil survey dan wawancara

Dari pengamatan penulis terhadap realisasi pelatihan selama bulan Mei s/d Juli 2001 (lihat tabel 1) ada 63 pelatihan , yaitu :

- Mei : 22 pelatihan
- Juni : 22 pelatihan
- Juli : 19 pelatihan

Dari 63 pelatihan tersebut penulis menemukan ada 9 (sembilan) pelatihan yang belum ada / mempunyai KURSIL nya

Selain itu penulis juga melemparkan kuisisioner selama bulan Juli kepada para peserta dari 10 pelatihan dengan mengajukan 10 pertanyaan dalam rangka evaluasi hasil pelatihan , dan hasilnya seperti tercantum dalam tabel dibawah ini .

Tabel.9 : Kompulasi kuesioner evaluasi hasil

No	Evaluasi hasil	K	C	B	M	SM	
1	Merasa perlu	1	3	64	90	22	180
2	Materi bermanfaat	1	4	55	94	32	186
3.	Wawasan pengetahuan dan keterampilan	0	6	54	84	34	178
4.	Meningkatkan ketenangan dalam bekerja	0	7	72	71	42	192
5.	Kasus / Praktek sesuai	2	9	70	66	40	187
6.	Manfaat pekerjaan	1	4	63	84	19	171
7.	Motivasi dalam bekerja	0	4	71	78	26	179
8.	Metode Tepat	4	11	71	66	35	187
9.	Merasa puas	2	7	55	85	29	178
10.	Ingin pelatihan lainnya	5	2	62	48	27	144

5.2. Pengolahan Data

Dari data-data seperti yang terlihat pada point 5.1 yaitu pengumpulan data , penulis menganalisa data tersebut sebagai berikut :

5.2.1 Analisa data rencana dan realisasi pelatihan

Dari data tersebut terlihat bahwa selama 6 (enam) bulan yaitu dari bulan Pebruari s/d Juli terjadi perbedaan yang cukup berarti dimana rencana pelatihan seharusnya berjumlah sebagai berikut :

- Pelatihan teknik : 25 pelatihan
- Pelatihan Non teknik : 42 pelatihan

Dan ter-realisir sebagai berikut :

- Pelatihan teknik : 40 pelatihan
- Pelatihan non teknik : 58 pelatihan

Dari sisi pemasaran ini merupakan keberhasilan karena realisasi pelatihan ternyata lebih banyak dari rencana pelatihan, tetapi kalau dikaitkan dengan kesiapan penyelenggaraan terkesan dipaksakan , karena kalau penulis kaitkan dengan point 5.1.3 atau dengan prosedur penyelenggaraan yaitu prosedur persiapan dan registrasi pada point 3.2.1 dimana pada prosedur tersebut bahwa pelatihan dapat dilaksanakan salah satunya karena telah ada Kurikulum dan silabus (kursil) , tetapi kenyataan seperti pada point 5.1.3 dimana dari 63 pelatihan ada 9 (sembilan) pelatihan yang belum mempunyai kurikulum dan silabus , sehingga pelatihan dilaksanakan tanpa

adanya kursil dan dasar penawaran kepada pelanggan hanya dari proposal tanpa mengacu kursil (seharusnya proposal dibuat berdasarkan kursil).

Hal ini menjadi beban bagi penyelenggara karena kelengkapan prosedur tidak terpenuhi dan ini menjadi hutang di bagian penyelenggara untuk segera membuat atau mengajukan Kursil pelatihan-pelatihan yang dimaksud, dan apabila ini dibiarkan terus bukan tidak mungkin ini akan menjadi temuan auditor baik auditor internal maupun eksternal yang sudah barang tentu akan berpengaruh terhadap kelangsungan sertifikat ISO 9002 yang telah di terima Uplatda Medan.

5.2.2 Analisa Data Umpan Balik Pelatihan (UBPP)

Untuk analisa umpan balik penulis akan menganalisa data-data sesuai dengan tabel-tabel : Tabel 2, tabel 3, tabel 4 , tabel 5 , tabel 6, tabel 7 dan tabel 8.

Pada tabel 2 , yaitu rekapitulasi penilaian pelatihan selama bulan April s/d Juli 2001 adalah sebagai berikut :

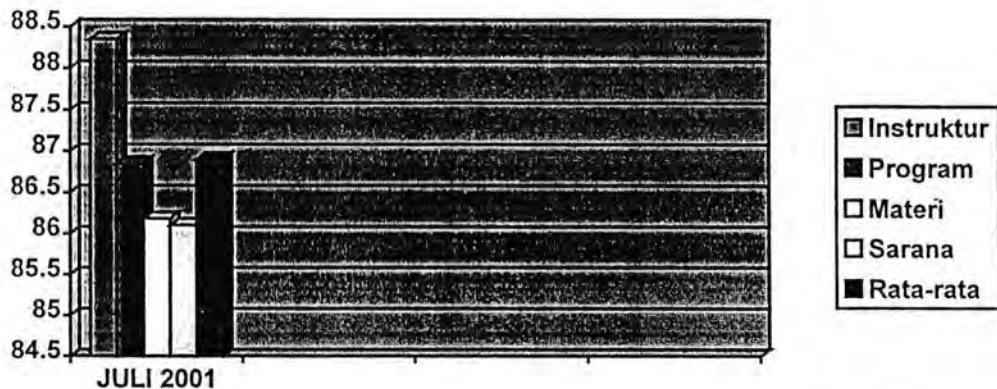
- Nilai rata-rata Instruktur	: 88.35
- Nilai rata-rata program	: 86.85
- Nilai rata-rata materi	: 86.18
- Nilai rata-rata sarana	: 86.1
Sehingga Nilai rata-rata pelatihan	: 86.9

Bandingkan dengan sasaran mutu kinerja untuk eksternal Uplatda Medan yang tertulis dalam Sasaran Mutu ISO 9000 Uplatda Medan sebagai berikut :

- Kepuasan pelanggan \geq 85
- Kualitas Instruktur \geq 85
- Kualitas Sarana pelayanan \geq 85
- Kualitas Materi \geq 85
- Penilaian hasil latihan $>$ 80
- Keluhan $<$ 2 dari 100 siswa/bln

Note : *keluhan dianggap valid apabila diajukan oleh minimal 20% dari jumlah siswa*

Gbr . Grafik nilai rata-rata nilai pelatihan



Dengan melihat data hasil umpan balik dan sasaran mutu Uplatda Medan seperti tersebut diatas , maka secara sederhana dari angka-angka tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan Uplatda Medan telah terpenuhi.

Tetapi kalau kita perhatikan **tabel-tabel 3, 4 ,5 dan 6** yaitu rekapitulasi penilaian dari para peserta 10 (sepuluh) pelatihan selama bulan Juli 2001 baik untuk nilai instruktur, program , materi dan sarana ditemukan nilai C dan K , baik untuk

nilai instruktur , nilai program , nilai materi dan nilai sarana , dimana nilai C dikonversikan sama dengan 75 dan K dikonversikan sama dengan 65

Berdasarkan **tabel 3** untuk nilai instruktur rata-rata ada 9 peserta yang menilai C dari 153 atau sekitar 5,88%

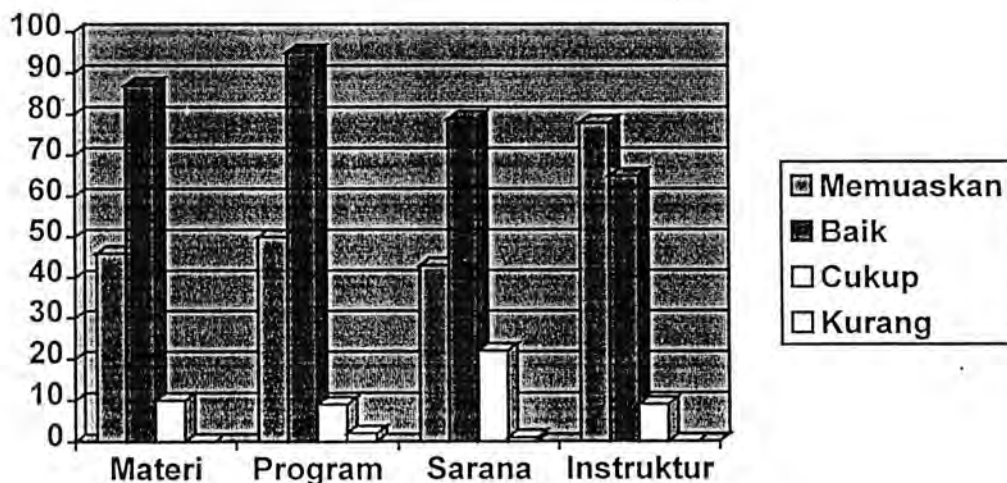
Berdasarkan **tabel 4** untuk nilai program rata-rata ada 11 peserta yang menilai C dan K dari 155 atau sekitar 7,09 %

Berdasarkan **tabel 5** untuk nilai materi rata-rata ada 11 peserta yang menilai C dan K dari 144 atau sekitar 7,64 %

Berdasarkan **tabel 6** untuk nilai sarana rata-rata ada 11 peserta yang menilai C dan K dari 144 atau sekitar 7,64 %

Sedangkan berdasarkan **tabel 7** untuk nilai hasil latih yang diambil selama bulan April sampai dengan Juli 2001 didapat nilai hasil latih dengan nilai rata-rata 83.48.

Dan pada **tabel 8** yaitu rekapitulasi jumlah keluhan peserta pelatihan selama tiga bulan rata-rata per-bulan dibawah 2 %



Gbr. Grafik hasil penilaian peserta terhadap nilai – nilai pelatihan

Dari Tabel.8 seperti terlihat dibawah ini :

<i>Bulan</i>	<i>Jumlah Siswa</i>	<i>Jlh Klaim</i>	<i>% per 100 siswa</i>
Mei	294	4	1.37
Juni	210	4	1.90
Juli	253	4	1.58

Jumlah keluhan yang dilemparkan para peserta rata-rata per – bulannya dibawah 2 % atau ini berarti masih dalam koridor seperti yang disyaratkan dalam sasaran mutu , dan kenapa ini bisa terjadi dan dipertahankan . Ini karena adanya Manajemen Review yaitu suatu pertemuan yang diprakarsai oleh QMR dimana jajaran manajemen Uplatda Medan bertemu untuk membicarakan dan mengevaluasi mutu dan pelayanan kepada para pelanggan (peserta) termasuk keluhan – keluhan para peserta yang ditulis melalui Umpan balik pelatihan atau bahkan dari saran lisan peserta saat penutupan pelatihan dan seluruh kekurangan atau keluhan harus langsung ditindak lanjuti khususnya yang menjadi wewenang dan dapat dilakukan Uplatda Medan.

Tindak lanjut perbaikan dapat berupa langsung perbaikan sarana ataupun prasarana dan usulan ke Divlat dalam hal perbaikan materi dan juga perbaikan-perbaikan terhadap prosedur di masing-masing unit pemegang prosedur.

5.2.3 Analisa hasil survey evaluasi hasil & wawancara

Dari umpan balik pelatihan yang dikeluarkan oleh Uplatda Medan setelah selesai pelatihan belum kelihatan manfaat hasil pelatihan bagi para peserta , untuk itu penulis mencoba membuat suatu quesiner yang membuat daftar pertanyaan (ada 10 pertanyaan) seperti terlihat pada tabel 9

Dengan rata – rata responden adalah 178 responden didapatkan hasil seperti pada **tabel 9**

Secara keseluruhan lebih banyak yang menjawab positif yaitu diatas 90 % .

Yang memberikan jawaban *kurang* adalah sebagai berikut untuk pertanyaan :

- Merasa perlu : 4 responden atau $4/178 \% = 2,24 \%$
- Materi bermanfaat : 5 responden atau $5/178 \% = 2,80 \%$
- Wawasan & keterampilan : 6 responden atau $6/178 \% = 3,37 \%$
- Meningkatkan ketenangan
dalam bekerja : 7 responden atau $7/178 \% = 3,93 \%$
- Kasus / praktek : 11 responden atau $11/178 \% = 6,18 \%$
- Manfaat pekerjaan : 5 responden atau $5/178 \% = 2,80 \%$
- Motivasi dalam bekerja : 4 responden atau $4/178 \% = 2,24 \%$
- Metode tepat : 15 responden atau $15/178 \% = 8,42 \%$
- Merasa puas : 9 responden atau $9/178 \% = 5,05 \%$
- Menginginkan pelatihan lain : 7 responden atau $7/178 \% = 3,93 \%$

Dari prosentase penilaian peserta yang menjawab kurang tersebut diatas kalau di rata-ratakan adalah 2,47 % , sehingga dapat diartikan para peserta yang mengisi responden secara keseluruhan menganggap bahwa hasil pelatihan sangat bermanfaat bagi kelancaran pekerjaannya, tetapi terhadap penilaian yang masih kurang tetap diadakan perbaikan dan upaya peningkatannya.

Dari wawancara dan pengamatan penulis diketahui bahwa QMR mempunyai tugas rangkap, selain ditunjuk sebagai QMR juga sebagai seorang officer penyelenggara dan juga sebagai instruktur. Kalau betul – betul Uplatda Medan ingin menjalankan Sistem Manajemen Mutu dengan baik keadaan ini tidak boleh terjadi, karena Tugas QMR cukup berat seperti kita ketahui pada bab sebelumnya, sehingga kalau masih dibebani dengan tugas lain maka QMR tidak fokus pada pekerjaannya sendiri dengan demikian akan sedikit mengganggu terhadap Sistem Manajemen Mutu itu sendiri, sebaiknya ditetapkan QMR yang bebas dari pekerjaan lainnya.

Dari data umpan balik seperti pada tabel-tabel 3,4,5 dan 6 serta lampiran dapat dibuat analisa gap kualitas pelayanan atau pengukuran service dimension.

Dengan menggunakan data pada tabel 3, tabel4, tabel 5 dan tabel 6 serta lebih detailnya ada pada lampiran, maka dapat dibuat suatu tabel hasil umpan balik yang dikelompokkan berdasarkan 5 dimensi pelayanan TERRA

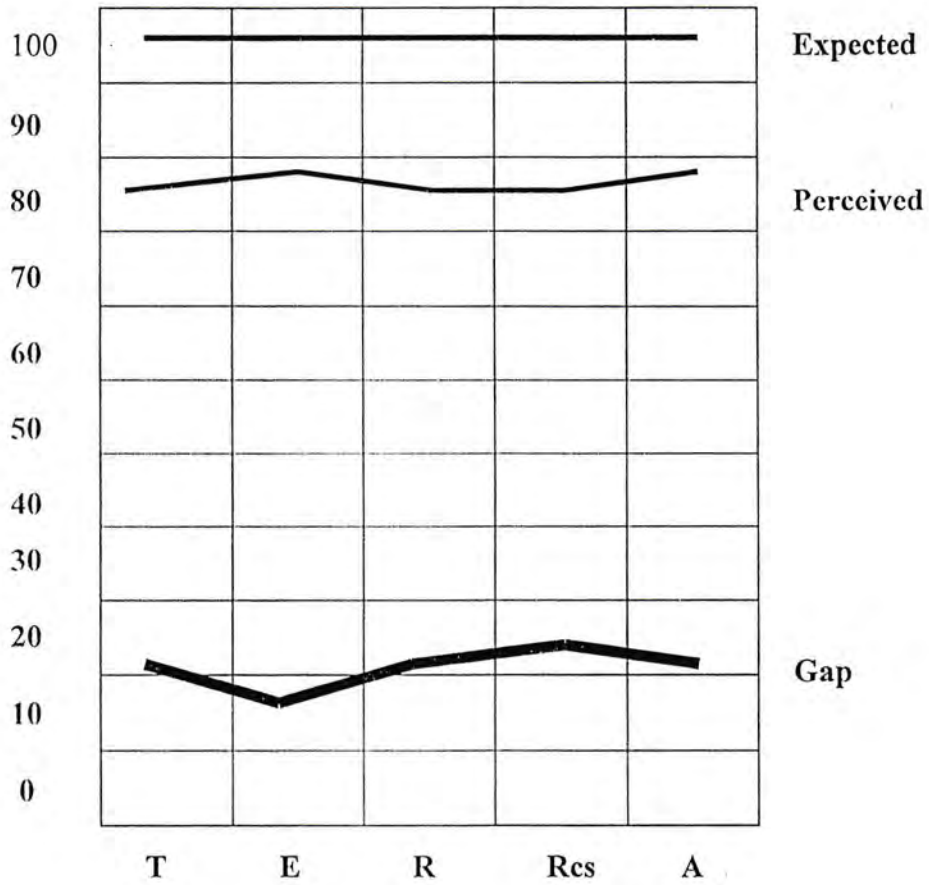
Tabel.10 : Rekapitulasi umpan balik dalam dimensi TERRA

No	Dimensi	Atribut	Nilai rata-rata
1	Tangible	- Kelengkapan kelas	86.38
		- Fasilitas Asrama	85.88
		- Pelayanan makan	85.51
		- Penampilan instruktur	90.57
2	Empathy	- Penyampaian instruktur	89.87
3	Reliability	- Penulisan diktat	87.12
		- Slide/transparasi	87.73
		- Bahan soal /studi kasus	86.92
4	Responsiveness	- Pelayanan penyelenggara	86.4
5	Assurance	- Tujuan kurikulum	88.49
		- Komposisi materi	86.63
		- Pemanfaatan waktu	88.19
		- Penguasaan materi	89.13

Tabel 11 : Hasil pengukuran dimensi pelayanan

NO (1)	DIMENSI (2)	EXPECT (3)	PERCEIV (4)	GAP (4) – (3)	% GAP	SATISFACTIO N LEVEL
1	Tangibles	100	87.21	12.79	12.79	87.21 %
2	Empathy	100	89.87	10.13	10.13	89.87 %
3	Reliability	100	87.25	12.75	12.75	87.25 %
4	Responsive ness	100	86.40	13.60	13.60	86.40 %
5	Assurance	100	88.11	11.89	11.89	88.11 %

Gbr..5 Gap antara harapan dan kenyataan



Prioritas peningkatan pada dimensi Responsiveness dan Tangible.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis membuat suatu kesimpulan dan saran sebagai berikut :

6.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan Uplatda I Medan telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dengan baik
2. Sertifikat ISO yang didapatkan oleh Uplatda I Medan adalah Sertifikat ISO 9002 versi Tahun 1994, tidak mempunyai klausul 4.4, sehingga Uplatda I Medan tidak berhak membuat Kurikulum dan Silabus serta Materi Pelatihan, tetapi hanya bisa mengusulkan ke Divlat Bandung
3. Program pemasaran maupun kalender pelatihan berjalan tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, karena tidak sejalan dengan kebutuhan pelatihan pemakai jasa

4. Beberapa pelatihan, terutama pelatihan baru (belum ada dalam katalog / produk pelatihan) sesuai keinginan pelanggan dilaksanakan tanpa adanya Kurikulum dan Silabus
5. Masih ada parameter – parameter sesuai Sasaran Mutu Uplatda I Medan yang dinilai masih kurang (belum memenuhi tolok ukur)
6. Belum adanya kuesiner yang efektif dan mengarah akan kepuasan serta manfaat pelatihan bagi para peserta
7. Dari hasil sampling kuesioner kepada para peserta pelatihan dinyatakan bahwa 95 % puas dan bermanfaat atas pelatihan yang diterimanya
8. Jabatan QMR dirangkap, sehingga sedikit mengganggu terhadap kelancaran implementasi Sistem Manajemen Mutu
9. Ada beberapa pelatihan yang dijalankan tanpa adanya Kurikulum dan Silabus, dan ini merupakan hal yang tidak boleh terjadi

6.2 Saran – saran

1. Agar Uplatda dapat memulai merancang Sistem Manajemen Mutu nya dengan ISO 9000 versi 2000, dalam rangka terus mengakomodir dan meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Unit pemasaran agar lebih proaktif lagi dan mengkoordinasikan dengan unit penyelenggara sehingga seluruh pelatihan dapat dilaksanakan sesuai jadwal dan mempunyai Kurikulum dan Silabus
3. Agar Uplatda menunjuk seorang QMR yang betul-betul bebas dari pekerjaan lainnya dan mempunyai struktur yang baku, bukan hanya struktur bayangan
4. Dilaksanakan micro teaching kepada para instruktur yang masih mempunyai cukup atau kurang dalam rangka meningkatkan kompetensinya
5. Pemeliharaan sarana dan prasarana pelatihan termasuk catering untuk selalu terus ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

1. Divlat Telkom, *Customer Service Buku kesatu* ,untuk siswa penjenjangan setingkat D-1, Bandung, Tahun 1999
2. Divlat Telkom, *Customer Service Orientation*, untuk SUSPIM IV, Bandung, Tahun 2000
3. Divlat Telkom, *Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 : 20000*, Bandung , Tahun 2000
4. Endar Sugiarto Ir, MM, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Tahun 1999
5. JM Juran, *Merancang Mutu, Buku ke satu Ancangan baru mewujudkan Mutu Ke Dalam Barang dan Jasa* , seri Manajemen no.164 PT Pustaka Binaman Presindo
6. Joe Peppard & Philip Rowland, *Business Process Re-engineering*, Andi, Jogjakarta, Tahun 1997
7. J.Supranto MA, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta , September Tahun 1997
8. Philp Koetler , *Manajemen Pemasaran*, edisi ketujuh, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta Tahun 1993