

LAPORAN PENELITIAN
EVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG
MENYEBABKAN TERJADINYA KASUS NILAI DI
UPBJJ-UT MAJENE



Oleh:

Firman Hamzi
Syarif Fadillah
Safriansyah


LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA
2011

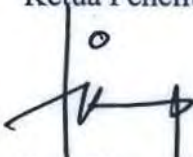


**Lembar Pengesahan
Laporan Penelitian Madya Kelembagaan
LPPM Universitas Terbuka**

1. Penelitian
 - a. Judul : Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Kasus Nilai di UPBJJ-UT Majene
 - b. Bidang : Penelitian Kelembagaan
 - c. Klasifikasi : Penelitian Madya
2. Ketua:
 - a. Nama Peneliti : Drs. Firman H., M.Pd.
 - b. NIP : 19561231 198303 1 028
 - c. Pangkat/Golongan : Penata/III d
 - d. Jabatan Akademik : Lektor
 - e. Fakultas : FKIP
3. Jumlah Anggota Peneliti : 3 (tiga orang)
4. Lama penelitian : 8 (delapan bulan)
5. Biaya Penelitian : Rp 20.000.000
6. Sumber Biaya : Universitas Terbuka

Majene, 26 November 2010

Mengetahui :
Kepala UPBJJ-UT Majene,

Drs. Syarif Fadillah, M.Si.
NIP 19660118 199203 1 001

Ketua Peneliti,

Drs. Firman H., M.Pd.
NIP 19561231 198303 1 028

Menyetujui :
Ketua LPPM-UT,

Drs. Agus Joko Purwanto, M.Si.
NIP 19660508 199203 1 003

Mengetahui :
Kepala PAU-PPI-UT,

Dra. Trini Prastati, M.Pd.
NIP 19600917 198601 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA

Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karuniaNya sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Laporan ini memaparkan secara lengkap mengenai Evaluasi Faktor-faktor yang menyebabkan Terjadinya Kasus Nilai di UPBJJ-UT Majene.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam pengumpulan data dan selama proses penulisan laporan penelitian ini.

Selanjutnya, peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini cukup penting namun penggarapannya masih belum sempurna. Dengan demikian kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sangat diharapkan.

Penulis

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar pengesahan	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Evaluasi	5
B. Belajar Mandiri sebagai jantung Proses Pembelajaran	5
C. Tutorial	6
D. Penilaian Kinerja	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	13
B. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data	13
C. Desain Penelitian	14
D. Teknik Analisis Data	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	34
B. Rekomendasi	34
DAFTAR PUSTAKA	35
Lampiran	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan jarak jauh merupakan penerapan prinsip-prinsip teknologi pendidikan untuk memecahkan masalah keterpisahan antara pengajar, sumber belajar, dan pembelajar. Pembelajaran dalam pendidikan jarak jauh lebih dikendalikan oleh kebutuhan dan karakteristik peserta didik. Oleh karena itu rancangan model pendidikan tinggi jarak jauh harus memungkinkan seluruh program dan pelayanan dapat diakses oleh peserta didik yang sebelumnya terkendala oleh jarak, ruang dan waktu. Universitas Terbuka yang menerapkan sistem pembelajaran jarak jauh menyediakan layanan untuk mahasiswanya meliputi registrasi, bahan ajar, bantuan belajar, evaluasi hasil belajar, dan sertifikasi/ijazah. Semua layanan yang disediakan oleh UT berjalan secara sistemik, yang berarti semua layanan yang ada saling terkait.

Menurut Geddlar (1986) mengemukakan bahwa belajar adalah proses yang dilakukan oleh manusia untuk mendapatkan aneka ragam kompetensi, keterampilan dan sikap. Kompetensi, keterampilan dan sikap diperoleh secara bertahap dan berkelanjutan mulai dari bayi sampai masa tua melalui rangkaian proses belajar sepanjang hayat. Rangkaian proses belajar tersebut dilakukan dalam bentuk keterlibatannya dalam pendidikan informal serta keikutsertaannya dalam pendidikan formal dan/atau pendidikan nonformal. Sebagai mahasiswa UT diharapkan dapat belajar secara mandiri dan memanfaatkan semua layanan yang disediakan UT. Cara belajar mandiri menghendaki mahasiswa untuk belajar atas prakarsa atau inisiatif sendiri, dengan demikian mahasiswa dapat menyelesaikan studi di UT dengan tepat waktu dan hasil yang diperoleh sesuai harapan.

Kenyataan di lapangan tidaklah demikian, banyak mahasiswa yang tidak memiliki katalog UT yang terbaru, sehingga tidak mengetahui ada informasi-informasi penting yang harus diketahui oleh mahasiswa. Di samping itu masih banyak keluhan mahasiswa tentang sulitnya soal-soal Ujian Akhir Semester (UAS), mata kuliah yang bentrok, nilai mereka yang tidak keluar, nilai ujian terlambat

diterima oleh mahasiswa, dan ketidapahaman mahasiswa terhadap format-format yang ada. Kasus nilai mahasiswa adalah keluhan yang paling dominan yang sering terjadi di lapangan.

Menyikapi hal tersebut, maka perlu dikaji mengapa terjadi kasus nilai tersebut. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya kasus tersebut. Secara umum faktor-faktor tersebut dapat dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Salah satu faktor internal yang paling utama yang terdapat pada diri mahasiswa adalah usia. Usia mahasiswa UT yang masih didominasi oleh usia dewasa, umumnya mahasiswa UT adalah orang yang sudah bekerja. Di samping itu niat dan kemauan serta semangat untuk belajar di UT. Faktor eksternal adalah motivasi untuk belajar di UT beraneka macam, ada yang masuk UT karena tuntutan (1) karir pekerjaan yang mengharuskan meningkatkan jenjang pendidikan yang sudah dimilikinya, (2) sebagai motivator terhadap anak-anaknya dan keluarganya agar selalu bersemangat untuk belajar, (3) mencari pengalaman belajar tanpa bertemu dengan dosennya (belajar mandiri) dan (4) meningkatkan pengetahuan dan menambah pengalaman yang sudah dimilikinya.

Dengan demikian jelaslah bahwa banyak sekali faktor yang mempengaruhi hasil belajar siswa. Bila dikelompokkan faktor-faktor di atas, maka dapat dipilah dalam dua faktor, yakni *internal* dan *eksternal*. Faktor *internal* meliputi; kemampuan, minat, bakat, motivasi intrinsik, dan gaya kognitif siswa. Sedangkan faktor *eksternal* meliputi; guru, materi pelajaran, strategi pembelajaran yang digunakan oleh guru, sistem penilaian, sarana fisik, keluarga dan masyarakat.

Faktor eksternal lainnya yang berasal dari UT meliputi (1) formulir-formulir yang harus diisi oleh mahasiswa yang meliputi data pribadi mahasiswa, registrasi (TBS), pengaduan kasus nilai ujian, sampai dengan penundaan penetapan kelulusan mahasiswa. Pengalaman di lapangan mahasiswa ada tidak mengetahui keberadaan formulir dan kurang memanfaatkan formulir-formulir tersebut. (2) pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di UPBJJ-UT, apakah sudah melayani secara profesional dan melayani dengan ramah dan santun. (3) layanan bahan ajar, apakah bahan ajar yang dibutuhkan oleh mahasiswa telah tersedia, baik cetak maupun non cetak untuk semua mata kuliah.

(4) layanan bantuan belajar, apakah bantuan belajar mudah diakses oleh mahasiswa (5) layanan evaluasi hasil belajar, apakah pelaksanaan UAS telah sesuai dengan panduan.

Apabila semua aspek yang terlibat dalam kegiatan mahasiswa mulai dari rekrutmen oleh pengelola, mengikuti bantuan belajar, hingga melaksanakan ujian akhir semester dengan baik, maka tidak akan terjadi kasus nilai mahasiswa. Sebaliknya

B. Rumusan Masalah

Mengevaluasi faktor-faktor yang menyebabkan kasus nilai mahasiswa Program Pendidikan Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Terbuka

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Sejauh mana faktor internal mempengaruhi akurasi data mahasiswa
2. Sejauh mana faktor eksternal mempengaruhi kualitas pelaksanaan ujian
2. Sejauh mana peran pengelola dalam kegiatan registrasi mahasiswa
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan registrasi
4. Sejauhmana persiapan mahasiswa menghadapi ujian akhir semester
5. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan ujian akhir semester

D. Manfaat Penelitian

1. Menjadi masukan bagi pengelola UPBJJ-UT melayani mahasiswa dalam kegiatan registrasi
2. Menjadi masukan bagi pimpinan UPBJJ-UT dalam mengelola pelaksanaan ujian akhir semester
3. Menjadi dasar kebijakan pimpinan UPBJJ-UT dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
4. Masukan bagi pengurus mahasiswa dalam mengelola mahasiswa

5. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberi masukan bagi para pimpinan UT, dan para pimpinan di UPBJJ-UT Majene khususnya untuk memperbaiki dan/atau meningkatkan kinerja pengelolaan kegiatan akademik maupun administrasi di UPBJJ-UT dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Evaluasi

Evaluasi adalah proses penilaian, penilaian bisa menjadi netral, positif atau negatif. Penilaian merupakan gabungan dari keduanya saat sesuatu dievaluasi, biasanya orang melakukan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang nilai atau manfaatnya.

Belajar menurut Kolb (1984) adalah proses pembangunan pengetahuan melalui transformasi pengalaman, sedangkan menurut Lindeman dalam Knowles (1990) ada lima pilar teoritik belajar orang dewasa yaitu sebagai berikut.

1. Orang dewasa termotivasi untuk belajar bila mempunyai kebutuhan dan/atau minat yang dirasakan akan dapat dipenuhi melalui belajar karena itu titik tolak belajar adalah kebutuhan dan/atau minat
2. Orang dewasa belajar dengan berorientasi pada kehidupan, karena itu pengorganisasian pengalaman belajar bukan bertolak pada mata pelajaran tetapi pada situasi kehidupan
3. Pengalaman adalah sumber terkaya proses belajar orang dewasa, karena itu inti dari metodologi pendidikan orang dewasa adalah analisis pengalaman
4. Orang dewasa mempunyai kebutuhan mendasar mengarahkan sendiri, karena itu peran pendidik adalah melibatkan diri dalam penelitian saling menguntungkan/saling belajar, bukan menyampaikan pengetahuan dan kemudian menilai penyerapan pengetahuan oleh peserta didik.
5. Perbedaan individual menjadi semakin besar pada usia semakin dewasa, karena itu pendidikan orang dewasa harus sedemikian rupa sehingga mampu memberi layanan sesuai perbedaan gaya belajar, waktu, tempat dan kecepatan belajar.

B. Belajar mandiri sebagai jantung Proses pembelajaran

Tidaklah berlebihan jika dikatakan bahwa jantungnya proses pembelajaran di pendidikan jarak jauh adalah belajar mandiri. Miller (1989) dalam Winata Putra

menyatakan definisi belajar mandiri sebagai sebagai proses belajar yang sepenuhnya atau sebagian atas prakarsa peserta didik. Untuk dapat melakukan proses belajar mandiri dengan sukses, Guglielmino dalam Miller (1989) menyatakan mahasiswa harus memiliki inisiatif, kemandirian, dan keteraturan dalam belajar. Selain itu juga, diperlukan tanggung jawab, disiplin diri, rasa ingin tahu yang tinggi, keyakinan diri, mampu menggunakan keterampilan dasar, menikmati belajar, dan kecenderungan berorientasi pada tujuan. Atas dasar semua karakteristik belajar mandiri, sebaiknya mahasiswa UT melakukan hal-hal berikut. (1) menunjukkan persepsi dan sikap positif terhadap belajar, (2) menunjukkan rasa ingin tahu, (3) menunjukkan inisiatif untuk belajar atas kemauan sendiri, (4) menunjukkan disiplin diri, (5) mampu menerapkan keterampilan belajar dasar seperti membaca, menggarisbawahi, memberi contoh, menafsirkan, menjelaskan dengan bahasa sendiri, (6) menunjukkan komitmen pada pencapaian tujuan belajar.

Evaluasi hasil belajar mahasiswa UT dilakukan dalam bentuk Tugas Tutorial dan partisipasi dalam tutorial (tutorial tatap muka dan Online), ujian praktek atau praktikum, ujian Pemantapan Kemampuan Profesional (PKP), ujian akhir semester (UAS) dan Tugas Akhir Program (TAP). Khusus Ujian Akhir Semester (UAS) dilaksanakan untuk mengukur hasil belajar mahasiswa dalam satu semester. UAS diselenggarakan secara serentak di seluruh peosok Indonesia. Setiap mahasiswa yang telah melakukan registrasi mata kuliah secara otomatis terdaftar sebagai calon peserta ujian. Bentuk UAS dapat berupa tes objektif (pilihan ganda).

C. Tutorial

Tutorial adalah layanan bantuan belajar kepada mahasiswa yang bersifat akademik. Dalam tutorial kegiatan belajar mahasiswa mahasiswa dilakukan di bawah bimbingan tutor sebagai fasilitator. Tutorial tatap muka dilaksanakan oleh UPBJJ-UT dan UT-Pusat (Fakultas). Tutorial dilakukan sebanyak 8 kali dan mahasiswa diberi tugas sebanyak 3 kali oleh tutor yaitu pada pertemuan tutorial ketiga, kelima, dan ketujuh. Tugas dikerjakan pada saat tutorial, dan nilai dari ketiga tugas tersebut akan ditambahkan dengan partisipasi (kehadiran dan

keaktifan mahasiswa dalam proses belajar mempunyai kontribusi 35 % terhadap nilai akhir mata kuliah yang ditutorialkan tersebut.

Sementara itu tutor yang direkrut berasal dari perguruan tinggi negeri dan swasta dan telah terakreditasi. Beberapa bantuan belajar yang disediakan UT selain tutorial tatap muka, adalah tutorial melalui radio, televisi, media massa dan tutorial online. Mahasiswa secara individual mendapatkan akses khusus yang berbeda dengan mahasiswa yang lain. Dengan demikian mahasiswa dapat dilayani secara individual oleh tutor, sehingga permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa dapat segera diatasi dengan berkonsultasi dengan dosen/tutor mata kuliah yang bersangkutan.

Tutor yang memberikan bantuan belajar memiliki tanggung jawab yang tinggi, melakukan persiapan sebelum pelaksanaan tutorial dengan cara mempelajari pedoman penyelenggaraan tutorial, membaca bahan ajar yang akan ditutorialkan. Persiapan lainnya adalah membuat satuan acara tutorial (SAT), rancangan acara tutorial (RAT), dan matrik acara tutorial (MAT). Pada Untuk menjadi seorang tutor tidaklah mudah, harus memenuhi persyaratan yang ditentukan. Menurut kriteria tutor direkrut berdasarkan latar belakang pendidikan harus lebih tinggi dari mahasiswa yang akan diberikan tutorial. Instansi tutor umumnya perguruan negeri dan swasta yang ada di daerah kantor UPBJJ sebagai Perguruan Tinggi Pembina dan guru-guru SMP dan SMA yang memenuhi kualifikasi jenjang dan latar belakang pendidikan sesuai dengan mata kuliah yang akan ditutorialkan. Menurut ketentuan, tutor bukanlah dosen yang harus mengajar atau menjelaskan materi modul, tetapi kenyataan di lapangan kegiatan tutorial tidaklah seperti yang seharusnya terjadi yaitu mahasiswa datang ke tempat tutorial tidak membawa masalah yang akan didiskusikan. Masalah yang ditemukan saat belajar secara mandiri maupun berkelompok. Seringkali terjadi adalah mahasiswa datang ke tempat tutorial tanpa persiapan apa-apa mereka bahkan mengandalkan tutor untuk menjelaskan materi modul dan mereka menyimak penjelasan tutor sambil berusaha memahaminya. Mahasiswa masih mengalami kesulitan untuk mempelajari modul tersebut, dan mereka bertanya kepada tutor tentang bagaimana cara mempelajari modul mata kuliah yang diambilnya. Sering pula terjadi mahasiswa datang ke tempat tutorial dengan membawa masalah pribadi yang

dihadapi saat bertugas sebagai pegawai dan sebagai guru, dan meminta tutor untuk dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapinya.

Seseorang yang telah diangkat/ditunjuk sebagai tutor terlebih dahulu harus mengikuti pembekalan tutor yang berisikan tentang pengertian tutor, bagaimana menjadi tutor yang baik, pelaksanaan tutorial dan penyelenggaraan tutorial. Sebelum melaksanakan tutorial terlebih dahulu harus mempersiapkan diri sebelumnya dengan cara membuat Rancangan Acara Tutorial (RAT), Satuan Acara Tutorial (SAT), mempelajari modul dan membuat intisari modul.

Motivasi & Kinerja

Pada setiap proses pembelajaran maupun penyelesaian tugas/pekerjaan pemberian motivasi kepada pebelajar maupun staf dapat menumbuhkan semangat. Akan terjadi interaksi yang positif antara pengajar dan pebelajar, maupun antara pimpinan dan staf. Dalam setiap kesempatan pemberian motivasi kepada diri sendiri dan orang lain menjadi suatu hal baik untuk dilakukan. Pemberian motivasi kepada orang lain dapat meningkatkan rasa percaya diri, dan menumbuhkan semangat untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Peningkatan kualitas layanan bantuan belajar bagi mahasiswa merupakan upaya yang harus selalu mendapat perhatian bagi seluruh komponen UPBJJ-UT. Hal tersebut disebabkan karena kualitas layanan bantuan belajar (tutorial) dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan mahasiswa dalam menempuh ujian akhir semester. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap UT secara keseluruhan. Kemungkinan yang terjadi adalah mahasiswa akan mengajak teman-temannya untuk menempuh studi di UT. Untuk dapat memelihara kepercayaan mahasiswa maka pada setiap kegiatan layanan kepada mahasiswa haruslah terbaik dan didukung oleh kinerja yang baik pula. Mahasiswa yang telah percaya kepada UT dapat diartikan mahasiswa telah merasa terpuaskan kebutuhannya sehingga mengajak orang lain untuk bergabung di UT.

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar kerja yang berasal dari bahasa asing prestasi atau hasil kerja. Kinerja dalam suatu pekerjaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan kerja yang telah

ditetapkan. Para atasan atau pimpinan dalam suatu organisasi atau manajer institusi seringkali tidak terlalu memperhatikan hasil kerja bawahannya, kecuali apabila sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Akan tetapi seing pula terjadi seorang manajer tidak mengetahui betapa buruknya hasil kerja bawahannya sehingga dapat mengakibatkan perusahaan/institusi menghadapi krisis yang serius dan yang lebih fatal perusahaan/instansi akan merugi.

Sementara itu menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sebagai seorang tutor yang direkrut oleh UPBJJ-UT Jakarta, sebaiknya memiliki kinerja yang baik sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Seorang tutor harus dapat berperan sebagai tutor yang membimbing mahasiswa memecahkan masalah dalam mempelajari bahan ajar UT dan bukan sebagai seorang dosen yang memberikan materi mata kuliah. Seorang tutor kadang tanpa menyadari telah melakukan perannya sebagai guru atau dosen, seperti yang biasa mereka lakukan sehari-hari di kelasnya. Kinerja seorang tutor merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sehingga kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan kemampuan serta waktu dalam bidang akademik, pedagogik dan pendidikan orang dewasa. Karena kinerja merupakan pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang tutor melalui perbuatan, prestasi dan merupakan unjuk keterampilan.

Pendapat lain tentang kinerja dikemukakan Barry Cushway (2002:1998) yang mengemukakan bahwa kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan. Dalam hal ini penilaian dapat dilakukan oleh mahasiswa terhadap kinerja petugas di UPBJJ-UT Majene, atau penilaian kinerja pimpinan UPBJJ-UT Majene terhadap kinerja seluruh koordinator dan staf yang menjadi bawahannya. Untuk mengungkapkan kinerja seseorang itu perlu dukungan dan motivasi dari semua pihak. Karena pada dasarnya kinerja seseorang ternyata tidak hanya ditentukan oleh masalah

kemampuan (skill) tetapi ada faktor lain yang mempengaruhinya. Kinerja dapat dikatakan sama dengan motivasi dikalikan dengan kemampuan.

Sejalan dengan itu dan mendukung pendapat sebelumnya, kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Secara rinci pengertian kinerja adalah : (1) seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta, (2) salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja, (3) dipengaruhi oleh tujuan, (4) suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, (5) merujuk kepada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan, (6) merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, (7) pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolok ukur kinerja individu, (8) sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan atau lembaga, dan (9) sebagai fungsi interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi atau kegiatan pendidikan yang efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi atau lembaga pendidikan. Penilaian kinerja tutor secara individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi atau lembaga pendidikan secara keseluruhan. Melalui penilaian kinerja maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang kinerja seluruh pihak yang memberikan layanan dan bantuan kepada mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut maka kinerja seseorang merupakan kualitas dan kuantitas dari hasil kerja (output) individu maupun kelompok tutor dalam aktivitas kerjanya yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Syafarudin Alwi (2001 :187) secara teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* atau harus menyelesaikan dengan arti (1) hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi, (2) hasil penilaian digunakan sebagai staffing decision dan (3) hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi. Sedangkan *development* penilaian harus menyelesaikan (1) prestasi riil yang dicapai individu tutor, (2) kelemahan-kelemahan individu tutor yang menghambat kinerja, (3) prestasi yang dikembangkan.

Manfaat penilaian kinerja memberikan kontribusi hasil-hasil yang sangat bermanfaat bagi perneencanaan kebijakan organisasi atau lembaga pendidikan tinggi dalam hal ini Universitas Terbuka secara umum. Secara rinci penilaian kinerja tutor bagi pengelola UPBJJ-UT Jakarta merupakan (1) penyesuaian-penyesuaian kompensasi, (2) perbaikan kinerja, (3) kebutuhan latihan dan pengembangan, (4) pengambilan keputusan dalam hal penempatan dan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja, (5) untuk kepentingan penelitian pegawai, dan (6) membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Pengelola UPBJJ-UT Majene yang memberikan layanan akademik maupun administrasi memiliki tanggung jawab yang tinggi, melakukan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, bersikap ramah dan memiliki kepedulian ingin membantu mahasiswa.

Kualitas lulusan dapat dikategorikan baik jika evaluasi terhadap pencapaian kemampuan hasil belajar lulusan tersebut menggunakan alat ukur yang *valid dan reliabel* serta hasil evaluasinya menunjukkan hasil yang baik (Sapriati, A & Rokhiyah, I: 2007)

Ujian akhir semester (UAS) merupakan ujian yang diselenggarakan secara serentak di seluruh pelosok Indonesia. Sejak UT menyelenggarakan program Pendidikan Dasar (D2, S1 PGSD, S1 PAUD) UAS dilaksanakan empat kali setahun: dua kali untuk Program Pendidikan Dasar (Pendas) dan dua kali untuk Program Non Pendas). Bentuk format UAS terdiri atas tes (objektif dan uraian) serta ujian kinerja, termasuk portofolio. Ujian yang diselenggarakan oleh UT bersifat massal maka bentuk ujian dengan format yang mudah diproses dengan bantuan komputer yaitu bentuk tes objektif. Penentuan bentuk tes uraian

atau objektif, untuk mengukur suatu mata kuliah ditentukan oleh aspek akademis dan manajemen. Aspek akademis mengacu kepada karakteristik materi pembelajaran dan kemampuan yang diukur. Aspek manajemen mengacu kepada kemampuan sumber daya dan pengelolaan seperti pemeriksaan dan pengolahan hasil ujian. Untuk pertimbangan kedua aspek tersebut dimaksudkan untuk menjamin kualitas layanan UT (Sapriati, A & Rokhiyah, I : 2007).

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua dosen di UPBJJ-UT Majene dan mahasiswa yang terdaftar pada UPBJJ-UT Majene. Teknik penarikan sampel dengan pengambilan sampel sampling dengan sengaja dengan catatan bahwa sampel mewakili populasi. Pengambilan sampling didahului dengan memilih subjek sampel (responden) sesuai dengan kriteria tertentu. Kriteria tersebut yang pertama berdasarkan propinsi kriteria kedua berdasarkan jumlah mahasiswa di wilayah itu yang dikategorikan besar di wilayah kabupaten/kota dan kelompok belajar yang ada di kabupaten/kota tersebut.

B. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer berupa tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan kepada mereka. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei, wawancara, dan pengamatan langsung terhadap kegiatan penerapan koordinator wilayah di lokasi dengan cara:

1. Menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa UT di Pokjar Majene Pusat Propinsi Majene. Kuesioner terdiri 20 pertanyaan mengenai faktor internal mahasiswa menempuh pendidikan di UT
2. Menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa terkait faktor eksternal selama belajar di UT (kesan dan pendapatnya mengenai peran pengelola UPBJJ-UT Majene untuk mendukung evaluasi belajar yang berkualitas)
3. Menyebarkan kuesioner kepada petugas/pengelola UPBJJ-UT Majene. Kuesioner terdiri dari 20 pertanyaan mengenai kinerja petugas UPBJJ-UT Majene dalam mengelola mahasiswa
4. Melakukan wawancara terhadap pengelola UPBJJ-UT Majene mengenai kemudahan dan kendala yang dihadapi dalam mengelola mahasiswa mulai kegiatan registrasi hingga pelaksanaan UAS.
5. Melakukan wawancara kepada pengelola (Pengurus) Pokjar mengenai kemudahan dan kendala yang dihadapi dalam mengelola mahasiswa

C. Desain Penelitian

Sebelum menganalisis data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji instrumen penelitian. Pada penelitian ini, validitas instrumen diujikan kepada 50 orang responden dengan 20 butir pernyataan. Variabel-variabel terukur dikatakan valid jika nilai korelasi product moment r hasil $>$ r tabel (nilai kritis) sesuai dengan jumlah sampel yang dipakai. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan Alpha Cronbach. Sedangkan uji reliabilitas, dimana nilai reliabilitas yang diterima adalah $\geq 0,70$. Uji reliabilitas dalam SEM dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut.

$$\text{Construct reliability} = \frac{(\sum \text{Standard Loading})^2}{(\sum \text{Standard Loading})^2 + C.j}$$

Keterangan :

Standar Loading diperoleh dari standarized loading untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari perhitungan komputer

Cj adalah measurement error dari tiap-tiap indikator

Variance Extract, dimana nilai dapat diterima adalah $\geq 0,50$. Rumus yang digunakan untuk menghitung variance Extract adalah sebagai berikut.

$$\text{Construct Extract} = \frac{(\sum \text{Standard Loading})}{(\sum \text{Standard Loading})^2 + C.J}$$

Keterangan

Standart Loading diperoleh dari standarized loading untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari perhitungan komputer

CJ adalah measurement errpr dari tiap-tiap indikator.

D. Teknik Analisis Data

Penelitian ini termasuk penelitian evaluasi dengan menggunakan model *Context-Input-Process-Product* (CIPP) yang pernah dipopulerkan oleh Daniel L. Stufflebeam. Pendekatan CIPP merupakan pendekatan yang dapat digunakan

dalam penelitian dengan memanfaatkan dua pendekatan sekaligus, yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif.

Peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dengan UPBJJ UT sebagai sampel penelitian. Dalam wawancara tersebut, peneliti akan menggali informasi mengenai kendala dan upaya pencarian solusi yang sudah dilakukan oleh UPBJJ UT terkait dengan pelaksanaan butir-butir pedoman simintas. Segala informasi yang disampaikan oleh narasumber, dicatat secara lengkap oleh peneliti. Narasumber yang masuk dalam kegiatan penelitian ini adalah Kepala UPBJJ UT, para koordinator bidang, dan para kepala bagian dan subbagian, dan dua orang staf UPBJJ UT. Peneliti sengaja memperbanyak jumlah narasumber agar informasi yang diberikan oleh UPBJJ UT cukup terwakili mengingat hal ini sangat penting bagi perkembangan dan pengayaan informasi.

Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti mencatat semua nomor dan isi utama surat yang relevan dengan butir pedoman simintas, yang kemudian akan peneliti lakukan penyilangan informasi (crosscheck) pada unit Pusat Jaminan Kualitas untuk mengetahui tanggapan yang telah mereka berikan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Faktor Eksternal, aspek-aspek yang ada di UT yang meliputi : kinerja Pimpinan UPBJJ-UT, Koordinator dan staf.

Kinerja Kepala UPBJJ-UT Majene

Menurut kepala UPBJJ-UT Majene cara beliau menjelaskan bekerja efektif kepada seluruh karyawan “untuk dapat bekerja secara efektif, maka kita harus menetapkan tujuan /goal atau sasaran yang akan dicapai menyediakan berbagai sumber daya yang dibutuhkan, melakukan monitoring pelaksanaan pekerjaan tersebut dan mengevaluasi.” Sebagai pimpinan UPBJJ-UT beliau sadar sebagai panutan dan suri tauladan bagi anak buahnya oleh karena itu beliau terbiasa “bercermin” dengan cara merenung bertanya kepada diri sendiri tentang tugas dan tanggung jawab sebagai manusia baik kepada Allah SWT, masyarakat dan institusi.

Menurut kepala lebih lanjut tentang kinerja petugas/dosen/koordinator dalam mengelola mahasiswa tentunya berbeda- beda, ada yang memiliki kinerja tinggi, sedang atau rendah. Ukuran yang digunakan adalah “ jumlah mahasiswa yang dikelolanya dibandingkan dengan kasus mahasiswa yang muncul.

Cara yang ditempuh untuk memotivasi para dosen penanggung jawab wilayah maupun koordinator agar bekerja dengan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya, dengan cara (1) seringnya melakukan komunikasi dengan mereka, baik secara formal maupun informal, (2) bertanya kepada mereka tentang kendala/masalah yang dihadapi serta (3) memperhatikan kesejahteraannya.

Cara yang dilakukan pimpinan menerapkan disiplin kepada para koordinator dan staf adalah dengan memebrikan contoh atau menjadi tauladan serta dengan cara menumbuhkan kesadaran kepada mereka untuk mentaati aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah/institusi (UT-Pusat).

Cara yang dilakukan pimpinan berkomunikasi dengan bawahan terkait dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan dengan dua cara secara formal dan informal. Secara formal bisa dalam bentuk rapat rutin atau arahan secara personal khususnya untuk para koordinator dan kepala tata usaha. Secara informal pimpinan melakukannya pada saat istirahat jam kerja, dalam suasana santai/sambil bersenda gurau.

Cara pimpinan UPBJJ-UT berkomunikasi dengan mahasiswa terkait dengan tugas dan kewajiban mahasiswa selalu mengupayakan pada setiap kesempatan bertemu dengan mahasiswa, seperti pada kegiatan sosialisasi, monitoring Tutorial Tatap Muka (TTM) atau ujian akhir semester (UAS) untuk menjelaskan tugas dan kewajiban mahasiswa dalam studi di UT.

Cara pimpinan UPBJJ-UT berkomunikasi dengan stakeholder terkait dengan kerja sama adalah dengan (1) bertemu langsung secara tatap muka (audisi), (2) melalui surat, (3) melalui telepon/fax atau email. Cara pimpinan berkomunikasi dengan bawahan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan pengelola dengan dua cara secara formal dan informal. Secara formal bisa dalam bentuk rapat rutin atau arahan secara personal khususnya untuk para koordinator dan kepala tata usaha. Secara informal pimpinan melakukannya pada saat istirahat jam kerja, dalam suasana santai/sambil bersenda gurau. Menurut pimpinan hal ini sangat ampuh karena tidak menggurui tetapi langsung mengenai sasaran dan dengan mudah dapat diaplikasikan dalam kerja sehari-hari.

Penanggung jawab wilayah

Menurut pendapat penanggung jawab wilayah terkait dengan bekerja secara efektif adalah harus membuat perencanaan dan terjadwal. Dalam melakukan sebuah pekerjaan karyawan harus dapat mengatur irama kerja dengan menyetujui pekerjaan yang lebih penting dan harus segera diselesaikan. Motivasi yang seseorang mau bekerja adalah adanya rasa tanggung jawab. Cara untuk mengatasi pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab adalah mengerjakan secara konsisten dan apabila mengalami hambatan melakukan konsultasi dengan pimpinan yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Cara yang

dilakukan untuk mengatasi keraguan dalam bekerja berpikir yang cermat adalah dengan menghindari adanya keragu-raguan dan yakin bisa mengatasinya dan meminta bantuan dari teman-teman yang sama profesinya (tugas dan tanggung jawabnya). Atau meyakinkan diri bahwa setiap pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab akan dapat diselesaikan dengan terlebih dahulu memahami tugas dan tanggung jawab yang dimaksud. Sedangkan cara memecahkan masalah dan mengambil keputusan adalah dengan memikirkannya baik-baik jika diperlukan meminta bantuan pada pihak yang mengerti atas masalah tersebut. Umumnya penanggung jawab wilayah belum memiliki pengalaman yang cukup, mereka masih perlu pengalaman untuk melakukan pekerjaan ini.

Cara yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi adalah mendiskusikan dengan segera teman sejawat yang saya anggap lebih berkompoten. Biasanya penanggung jawab wilayah tersebut telah melakukan kiat untuk mempermudah pekerjaan adalah dengan mengerjakan pekerjaan tersebut secara bertahap, sedikit demi sedikit dengan kontinu. selama ini mereka belum melakukan evaluasi terhadap hasil pekerjaannya, namun selama ini yang dirasakan adalah setelah selesai melakukan pekerjaan sudah merasa puas. Umumnya para koordinator wilayah mengetahui tentang tugas dan tanggung jawab pada pekerjaan adalah sejak pengucapan sumpah menjadi pegawai negeri sipil (PNS). Biasanya orang yang dianggap sebagai teman tempat sumber informasi dan tempat berkonsultasi adalah teman-teman sesama penanggung jawab wilayah (PJW) dan koordinator baik BLBA maupun Registrasi dan ujian. Para penanggung jawab wilayah pada umumnya dapat bekerja dengan baik apabila situasi dan kondisi lingkungan adalah tenang tidak bising, menurut mereka hal tersebut dapat menambah konsentrasi dalam bekerja.

Terkait dengan penggunaan waktu dalam melakukan pekerjaan, para penanggung jawab wilayah sangat fleksibel tidak terlalu lama dalam menyelesaikan pekerjaan ataupun terlalu cepat. Tetapi sangat tergantung dengan berat ringannya suatu pekerjaan atau kesibukan yang lainnya. Umumnya mereka tidak suka menunda-nunda menyelesaikan pekerjaan kecuali jika ada pekerjaan yang lebih penting dan prioritas yang harus segera diselesaikan maka pekerjaan prioritas tersebut yang harus diselesaikan.

Umumnya mahasiswa yang menjadi responden adalah mahasiswa S1 PGSD. Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data bahwa mahasiswa yang menjadi responden sebanyak 139 orang. Biasanya mereka melakukan registrasi secara bersama-sama dengan teman satu kelompok belajar. Dalam pengisian data pada formulir registrasi mahasiswa dibantu oleh pengelola, mereka memiliki kepercayaan yang tinggi kepada pengelola. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Mahasiswa yang menjadi responden umumnya mengikuti tutorial tatap muka yang diselenggarakan oleh UPBJJ-UT seperti terlihat pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1
Peserta Tutorial

Peserta Tutorial Tatap Muka	Frekuensi	Persentase
Ya	132	97,1
Tidak	4	2,9

Menurut sebagian mahasiswa tempat tutorial letaknya relatif cukup jauh dari tempat tinggal mereka. Ini terlihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
Tempat Tutorial

Tempat Tutorial Jauh	Frekuensi	Persentase
Ya	48	35
Tidak	89	65

Mahasiswa sebelum mengikuti tutorial terlebih dahulu mempelajari modul baik secara individu maupun secara berkelompok. Dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Persiapan Tutorial

Membaca Modul	Frekuensi	Persentase
Ya	124	89,2
Tidak	6	4,3

Mahasiswa sebelum kegiatan tutorial menyiapkan pertanyaan kepada tutorial atau topik diskusi yang dibahas saat tutorial. Ini dapat terlihat pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4
Menyiapkan Pertanyaan Diskusi

Menyiapkan Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
Ya	105	76,1
Tidak	33	23,9

Pada pelaksanaan tutorial mahasiswa mengumpulkan tugas tutorial pada pertemuan ke 3, ke 5 dan ke 7 berikut jawaban yang diberikan mahasiswa yang dipaparkan pada Tabel 4.5

Tabel 4.5
Tugas Tutorial

Mengumpulkan Tugas Tutorial	Frekuensi	Persentase
Ya	130	94,2
Tidak	8	5,8

Menurut mahasiswa terkait dengan pelaksanaan Tutorial, menurut mereka membantu memahami modul

Memahami modul	Frekuensi	Persentase
Ya	135	97,1
Tidak	1	0,7
Ragu-ragu	1	0,7

Selanjutnya terkait dengan pelaksanaan tutorial yang diikuti oleh mahasiswa dapatkah membantu mereka dalam menjawab soal ujian akhir semester, maka jawaban mahasiswa dipaparkan pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6
Tutorial Membantu UAS

Membantu UAS	Frekuensi	Persentase
Ya	101	73,7
Tidak	3	2,2
Ragu-ragu	33	24,1

Berdasarkan tabel 4.6 di atas nampak bahwa tutorial yang diikuti oleh mahasiswa belum dapat membantu mereka dalam menghadapi ujian akhir semester. Hal ini perlu mendapat perhatian bagi pengelola di daerah dalam hal merekrut calon tutor selain yang sesuai pedoman harus juga memperhatikan kinerjanya. Pelaksanaan tutorial seharusnya menjadi kegiatan pembimbingan mahasiswa memahami modul sehingga siap menghadapi ujian akhir semester, bukan kegiatan perkuliahan biasa yang berpusat pada dosen. Selanjutnya, pelaksanaan tutorial menjadi kegiatan yang membimbing mahasiswa untuk siap menghadapi pelaksanaan ujian akhir semester dan sebagian besar mahasiswa menyatakan siap menghadapi dipaparkan pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7
Kesiapan UAS

Kesiapan UAS	Frekuensi	Persentase
Ya	137	98,6
Tidak	1	0,7

Terkait dengan penyelenggaraan ujian akhir semester, menurut mahasiswa lokasi tempat ujian umumnya terjangkau karena tidak terlalu jauh dengan tempat tinggal mereka. Pendapat tersebut dipaparkan pada tabel 4.8 berikut

Tabel 4.8
Lokasi UAS terjangkau

Lokasi UAS terjangkau	Frekuensi	Persentase
Ya	137	99,3
Tidak	1	0,7

Setelah menjalani proses tutorial, mengikuti ujian akhir semester, maka selanjutnya adalah nilai atau hasil belajar mahasiswa. Menurut mahasiswa nilai

ujian akhir semester yang ditempuhnya pasti mencapai nilai yang maksimal. Tetapi bagaimana cara mahasiswa memperoleh informasi tentang nilai mereka, salah satunya adalah dengan mengakses internet mencari alamat web site Universitas Terbuka. Menurut sebagian besar mahasiswa merasakan kemudahan mengakses nilai UAS UT dan informasi tersebut dipaparkan pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9
Nilai UAS Mudah diakses

Nilai UAS mudah diakses	Frekuensi	Persentase
Ya	114	84,4
Tidak	21	15,6

Berdasarkan tabel 4.9 di atas nampak bahwa masih ditemukan mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mengakses nilai UAS di internet meskipun hanya sebagian kecil mahasiswa namun ini perlu mendapat perhatian dari pengelola agar tidak bosan-bosan membimbing mahasiswa untuk dapat mengakses internet dan membuka web site UT, sehingga di masa mendatang tidak ada lagi mahasiswa yang mengalami kesulitan mengakses internet meskipun tempat tinggalnya jauh dari ibu kota provinsi tetapi terdapat jaringan internet.

Informasi tentang Cara Mahasiswa Melakukan Registrasi, dan Layanan Bantuan belajar yang Diikuti

a. Cara Mahasiswa Melakukan Registrasi

Pada angket, responden diminta untuk memberikan informasi bagaimana cara mereka melakukan registrasi. Informasi bagaimana cara responden meregistrasi diperlihatkan dalam Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 3. Registrasi Berdasarkan Responden

CARA REGISTRASI	F	%
Secara langsung	7	5,03
Melalui Pokjar	124	89,21
Tidak menjawab	8	5,75
Total	139	100

Tabel 4.10 di atas memperlihatkan yang terbanyak memberikan informasi bagaimana cara responden mendaftarkan dirinya, adalah responden yang mendaftarkan secara langsung sebanyak 5,03%. Selanjutnya, responden yang mendaftarkan melalui pokjar sebanyak 89,21%, responden dan yang tidak menjawab sebanyak 5,75%. Pilihan jawaban terbanyak cara mendaftarkan yang dipilih oleh responden adalah melalui pokjar. Hal ini mungkin disebabkan karena responden terbanyak dalam kegiatan evaluasi ini adalah mahasiswa yang berasal dari program studi Pendas, yang pengelolaan kegiatan kuliahnya diurus oleh pengurus pokjar.

Pemilihan Bentuk Layanan Bantuan yang Diikuti

Persiapan mahasiswa menghadapi ujian akhir semester pada umumnya mengikuti program layanan bantuan belajar. Dalam pemilihan bentuk layanan bantuan, terdapat empat macam layanan bantuan yang dapat responden pilih dan gunakan lebih dari satu macam. Dari jumlah responden sebanyak 141 orang, umumnya responden yang memilih hanya satu macam layanan bantuan, yaitu tutorial tatap muka. Mahasiswa S1 PGSD wajib mengikuti tutorial untuk matakuliah-matakuliah tertentu, yang dianggap sulit untuk dipelajari sendiri oleh mahasiswa sehingga diperlukan bantuan tutor untuk memudahkan mahasiswa memahaminya.

Hasil Analisis Variabel Layanan dan Indikator Variabel Layanan

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari responden yang mengisi angket, mereka menilai layanan, yang berupa layanan registrasi, layanan bantuan belajar dan layanan penyelenggaraan ujian, yang diberikan oleh UPBJJ-UT Majene pada umumnya memuaskan. Meskipun, ada responden yang memberikan penilaian "sangat tidak memuaskan" pada salah satu variabel layanan. Namun pada tiga variabel lainnya, responden memberikan penilaian "memuaskan". Jika nilai-nilai tersebut dirata-rata, akan menghasilkan penilaian "memuaskan". Hal ini terbukti dari hasil perhitungan jumlah nilai dan rata-rata nilai dari ketiga bentuk layanan yang disebut variabel layanan.

Jumlah nilai yang dimiliki oleh masing-masing variabel layanan adalah untuk variabel layanan registrasi sebesar 27.28, untuk variabel layanan bahan ajar sebesar 14.80, untuk variabel layanan bantuan belajar sebesar 13.94 dan untuk variabel layanan penyelenggaraan ujian sebesar 25.52. Sedangkan untuk rata-rata nilai dari variabel layanan registrasi adalah sebesar 3.03, variabel layanan bantuan belajar sebesar 4,50 dan variabel layanan penyelenggaraan ujian sebesar 2.84 (Tabel Rata-rata Nilai Variabel Layanan terlampir pada Lampiran 1).

Data yang telah diolah, selanjutnya dianalisis berdasarkan variabel layanan dan indikator variabel layanannya. Berikut ini adalah analisisnya.

a. Hasil Analisis Variabel Layanan

Variabel Layanan Registrasi

Penilaian terhadap jumlah nilai dari variabel layanan registrasi, dinilai dengan menggunakan standar skala penilaian untuk variabel layanan registrasi, diperlihatkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Kriteria Penilaian Variabel Layanan Registrasi

STATISTIK	NILAI	KRITERIA PENILAIAN	
		KRITERIA	KESIMPULAN
Total nilai	27.28	9.00 – 15.70	Sangat tidak memuaskan
Banyaknya butir	9.00	15.75 – 22.45	Tidak memuaskan
Nilai minimum ideal	9.00	22.50 – 29.20	Memuaskan
Nilai maksimum ideal	36.00	29.25 – 35.95	Sangat memuaskan
Nilai netral	22.50		
Rentang	27.00		
Kuartil 1	15.75		
Kuartil 2	22.50		
Kuartil 3	29.25		

Total nilai yang diberikan oleh mahasiswa terhadap variabel layanan registrasi adalah sebesar 27.28. Berdasarkan penilaian total nilai tersebut berada pada skala 22.50 – 29.20, maka penilaian tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Variabel Layanan Bantuan Belajar

Penilaian terhadap jumlah nilai dari variabel layanan bantuan belajar yang dinilai dengan menggunakan standar skala penilaian untuk variabel layanan bantuan belajar terlihat pada Tabel 4.12 di bawah ini.

Tabel 4.12

Kriteria Penilaian Variabel Layanan Bantuan Belajar

STATISTIK	NILAI	KRITERIA PENILAIAN	
		KRITERIA	KESIMPULAN
Total nilai	13.94	9.00 – 15.70	Sangat tidak memuaskan
Banyaknya butir	9.00	15.75 – 22.45	Tidak memuaskan
Nilai minimum ideal	9.00	22.50 – 29.20	Memuaskan
Nilai maksimum ideal	36.00	29.25 – 35.95	Sangat memuaskan
Nilai netral	22.50		
Rentang	27.00		
Kuartil 1	15.75		
Kuartil 2	22.50		
Kuartil 3	29.25		

Total nilai yang diberikan oleh mahasiswa terhadap variabel layanan bantuan belajar adalah sebesar 13.94. Berdasarkan penilaian total nilai tersebut yang berada pada skala 9.00 – 15.70, maka penilaian tersebut dapat dikatakan sangat tidak memuaskan.

Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian

Penilaian terhadap jumlah nilai dari variabel layanan penyelenggaraan ujian, dinilai dengan menggunakan standar skala penilaian untuk variabel layanan penyelenggaraan ujian, yaitu terdapat pada Tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.14

Kriteria Penilaian Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian

STATISTIK	NILAI	KRITERIA PENILAIAN	
		KRITERIA	KESIMPULAN
Total nilai	25.52	9.00 – 15.70	Sangat tidak memuaskan
Banyaknya butir	9.00	15.75 – 22.45	Tidak memuaskan
Nilai minimum ideal	9.00	22.50 – 29.20	Memuaskan
Nilai maksimum ideal	36.00	29.25 – 35.95	Sangat memuaskan
Nilai netral	22.50		
Rentang	27.00		
Kuartil 1	15.75		
Kuartil 2	22.50		
Kuartil 3	29.25		

Total nilai yang diberikan oleh mahasiswa terhadap variabel layanan penyelenggaraan ujian adalah sebesar 25.52. Berdasarkan penilaian total nilai tersebut yang berada pada skala 22.50 – 29.20, maka penilaian tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Hasil Analisis Indikator Variabel Layanan

Untuk menganalisis setiap indikator dari masing-masing variabel layanan, digunakan standar skala penilaian indikator sebagai berikut :

Tabel 4.15

Kriteria Penilaian untuk Indikator Variabel Layanan

KRITERIA	PENILAIAN	KESIMPULAN
1.00 – 1.49	Sangat tidak memuaskan	Perlu ditinjau kembali untuk diubah/diganti
1.50 – 1.99	Tidak memuaskan	Perlu ditinjau kembali untuk diperbaiki
2.00 – 2.49	Kurang memuaskan	Perlu ditinjau kembali untuk diperbaiki pada bagian tertentu
2.50 – 2.99	Cukup memuaskan	Perlu peningkatan
3.00 – 3.49	Memuaskan	Perlu penyempurnaan
3.50 – 3.99	Sangat memuaskan	Perlu dipertahankan

Indikator Variabel Layanan Registrasi

Rata-rata nilai indikator variabel layanan registrasi yang paling besar adalah terdapat pada indikator “A3 - Ketersediaan Tanda Bukti Setor”, yaitu sebesar 3.28. Rata-rata nilai tersebut masuk dalam kriteria penilaian “memuaskan”, sehingga dapat dinyatakan bahwa mahasiswa sudah merasa puas terhadap ketersediaan Tanda Bukti Setor, namun masih tetap diperlukan penyempurnaan (Tabel Penilaian terhadap Indikator Variabel Layanan Registrasi terlampir pada Lampiran 2).

Indikator Variabel Layanan Bahan Ajar

Untuk indikator variabel layanan bahan ajar, rata-rata nilai terbesar adalah terdapat pada indikator “B1 - Kesesuaian penerimaan bahan ajar (judul, jumlah) dengan pesanan” sebesar 3.05. Rata-rata nilai tersebut dinilai “memuaskan”, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa sudah merasa puas terhadap kesesuaian penerimaan bahan ajar (judul, jumlah) dengan pesanan, namun masih tetap diperlukan penyempurnaan (Tabel Penilaian terhadap Indikator Variabel Layanan Bahan Ajar terlampir pada Lampiran 3).

Indikator Variabel Layanan Bantuan Belajar

Untuk indikator variabel layanan bantuan belajar, rata-rata nilai terbesar adalah terdapat pada indikator “C4 - Kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah” sebesar 2.17. Rata-rata nilai tersebut dinilai “kurang memuaskan”, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas

terhadap kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah, perlu ditinjau kembali untuk diperbaiki pada bagian tertentu (Tabel Penilaian terhadap Indikator Variabel Layanan Bantuan Belajar terlampir pada lampiran 4).

Indikator Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian

Untuk indikator variabel layanan penyelenggaraan ujian, rata-rata nilai terbesar adalah terdapat pada indikator indikator “D4 - Kelengkapan naskah ujian” sebesar 3.06. Rata-rata nilai tersebut dinilai “memuaskan”, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa sudah merasa puas terhadap kelengkapan naskah ujian, namun masih tetap diperlukan penyempurnaan (Tabel Penilaian terhadap Indikator Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian terlampir pada lampiran 5).

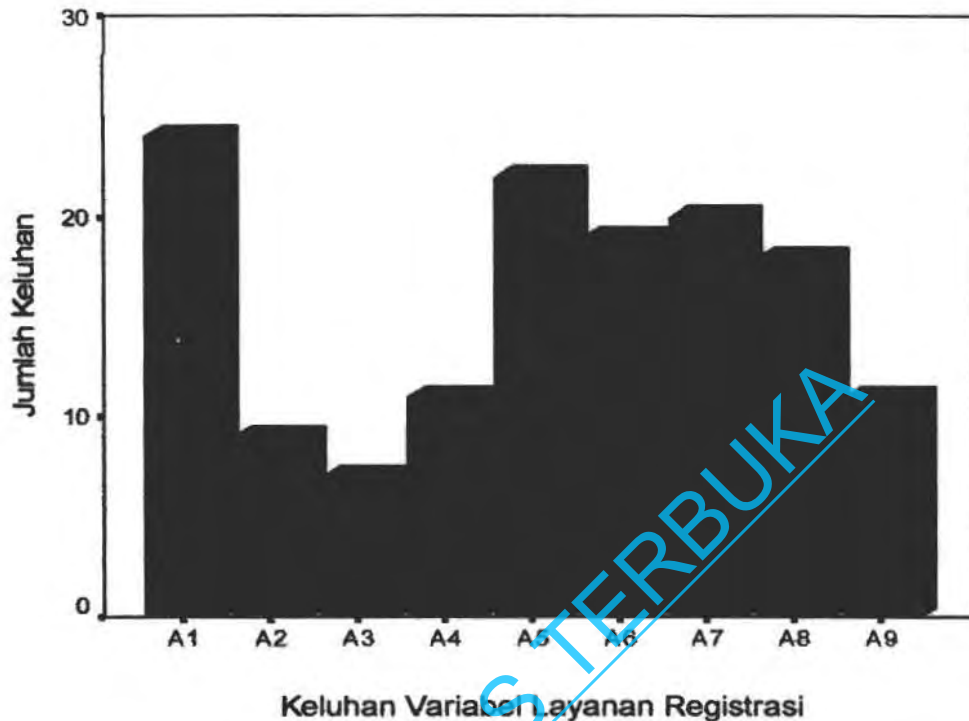
Keluhan terhadap Indikator Variabel Layanan UPBJJ-UT Majene

Suatu indikator variabel layanan dikatakan sebagai keluhan jika mempunyai nilai < 3 . Berikut ini keluhan-keluhan pada setiap indikator variabel layanan yang diberikan oleh responden.

a. Variabel Layanan Registrasi

Belum semua responden merasa puas terhadap layanan registrasi yang diberikan oleh UPBJJ-UT Majene. Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden diperoleh data adanya keluhan yang disampaikan responden terhadap layanan registrasi. Keluhan tersebut dipaparkan pada gambar 4.1 berikut.

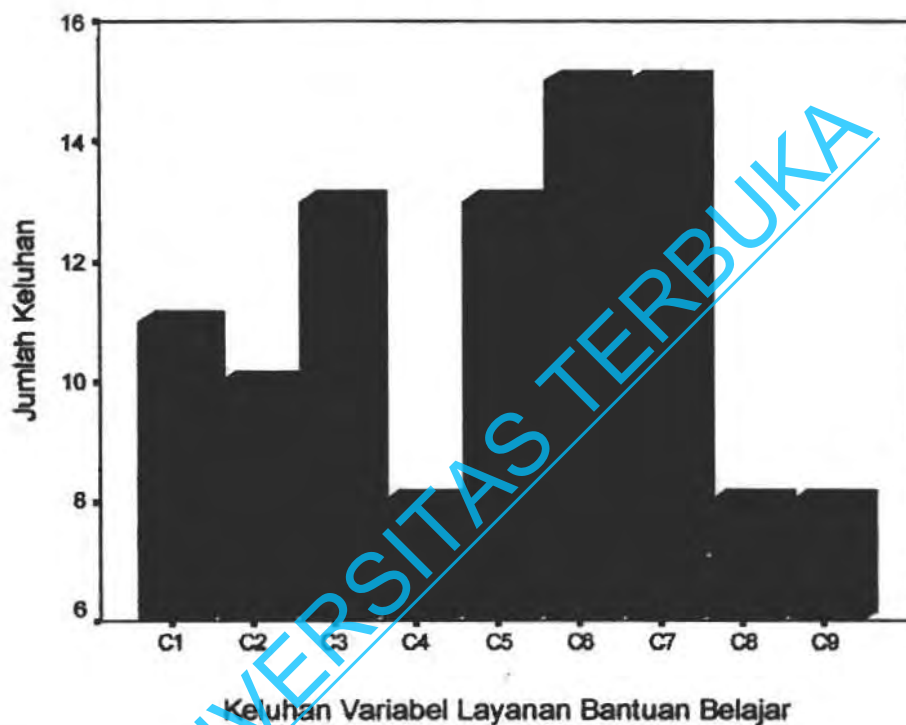
Gambar 4.1.
Keluhan terhadap Variabel Layanan Registrasi
UPBJJ-UT Majene



Gambar 4.1 di atas memperlihatkan bahwa responden paling banyak memberikan keluhan pada indikator A1 – ketersediaan informasi mengenai registrasi, A5 – akurasi data pribadi pada Daftar Nilai Ujian (nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, UPBJJ-UT, status nilai), dan A7 – kecepatan pelayanan registrasi, masing-masing jumlahnya adalah sebanyak 24, 22, dan 20 orang. Sedangkan untuk indikator A6 – kepedulian petugas registrasi, dan A8 – kemudahan melakukan pembayaran biaya pendidikan, masing-masing jumlah keluhannya sebanyak 19 dan 18 orang, A4 – akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (nama, mata kuliah dan tempat ujian) dan A9 – akurasi data registrasi pada bukti registrasi (nama, tempat dan tanggal lahir, kode dan mata kuliah, besaran SPP yang disetor), masing-masing mempunyai jumlah keluhan yang sama besar, yaitu 11 orang. Sisanya, yaitu A2 – ketersediaan berkas registrasi, dan A3 – ketersediaan Tanda Bukti Setor, masing-masing mempunyai jumlah keluhan sebanyak sembilan dan tujuh orang.

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel layanan registrasi yang diberikan oleh UPBJJ-UT Majene, responden memberikan keluhan terhadap semua indikatornya. Namun, tiga indikator yang paling banyak mendapatkan keluhan adalah indikator A1, A5 dan A7. Oleh karena itu, UPBJJ-UT Majene harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan indikator variabel layanan registrasi yang diberikan kepada mahasiswa.

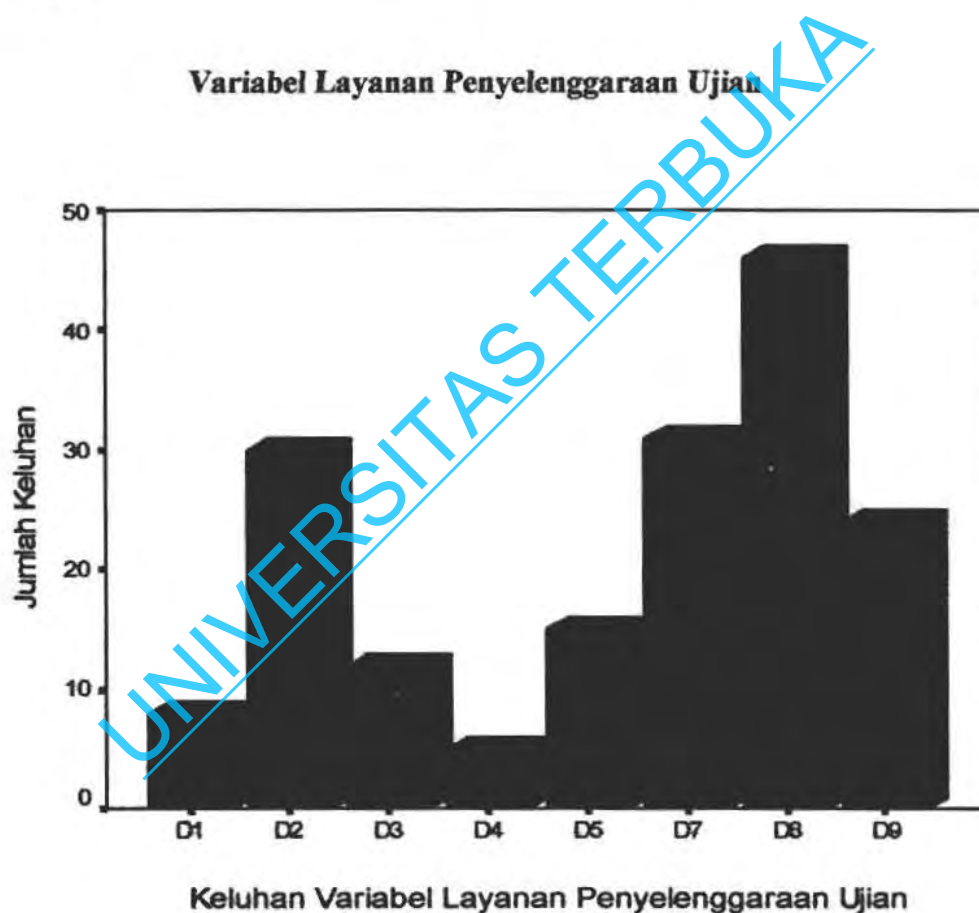
b. Variabel Layanan Bantuan Belajar



Gambar 4.2. Keluhan terhadap Variabel Layanan Bantuan Belajar UPBJJ-UT Majene

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, diketahui bahwa indikator yang paling banyak mendapatkan keluhan dari responden adalah indikator C6 – kelayakan tempat penyelenggaraan praktek/praktikum, dan C7 – kemudahan mendapatkan alat dan bahan praktek/praktikum, masing-masing sebanyak 15 orang. Sedangkan indikator lainnya, yaitu indikator C3 – ketepatan jadwal tutorial, C5 – kemudahan mendapatkan layanan menjadi peserta praktek/praktikum, masing-masing mempunyai jumlah keluhan yang sama besar, yaitu sebanyak 13 orang, C1 – kemudahan mendapatkan layanan tutorial, dan C2 – kelayakan tempat

penyelenggaraan tutorial, masing-masing mendapatkan keluhan sebanyak 11 dan 10 orang. Sisanya, yaitu indikator C4 – kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah, C8 – ketepatan jadwal praktek/praktikum, dan C9 – kebermanfaatan praktek/praktikum dalam memahami materi mata kuliah, masing-masing mempunyai jumlah keluhan yang sama besar, yaitu sebanyak delapan orang. Untuk variabel layanan bantuan belajar dapat disimpulkan bahwa responden memberikan sejumlah keluhan pada semua indikator variabel layanan bantuan belajar. Oleh karena itu, UPBJJ-UT Majene harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari layanan bantuan belajar yang diberikan kepada mahasiswa.



Gambar 4.3 Keluhan terhadap Variabel Layanan Penyelenggaraan Ujian UPBJJ-UT Majene

Gambar 4.3 di atas memperlihatkan indikator yang paling banyak mendapatkan keluhan adalah indikator D8 – ketepatan pengumuman hasil ujian,

yaitu sebanyak 46 orang. Sedangkan indikator D7 – kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian, D2 – keterjangkauan tempat ujian, dan D9 – kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujiannya, masing-masing mempunyai keluhan 31, 30 dan 24 orang. Dan untuk indikator D5 – keprofesionalitasan petugas pelaksana ujian, D3 – kelayakan tempat ujian, D1 – ketersediaan informasi pelaksanaan ujian (jadwal, tata tertib) , dan D4 – kelengkapan naskah ujian, masing-masing mendapatkan jumlah keluhan sebanyak 15, 12, delapan dan lima orang.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa responden memberikan keluhan pada semua indikator dari variabel layanan penyelenggaraan ujian, terutama pada indikator D8 yang mempunyai jumlah keluhan paling banyak. Sedangkan indikator lainnya mendapatkan jumlah keluhan yang beragam. Oleh karena itu, UPBJJ-UT Majene harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dari variabel layanan penyelenggaraan ujian yang diberikan kepada mahasiswa.

Pembahasan Hasil Analisis

Berdasarkan Tabel Analisis Kepuasan Mahasiswa UPBJJ-UT Majene (Tabel terlampir) yang menyajikan frekuensi dan persentase nilai berdasarkan penilaian dari responden untuk tiap variabel layanan, yaitu variabel layanan registrasi, bahan ajar, bantuan belajar dan penyelenggaraan ujian, diketahui bahwa untuk variabel layanan registrasi sebanyak 76.77% responden memberikan penilaian “memuaskan” terhadap indikator A7 - kecepatan pelayanan registrasi. Sedangkan untuk variabel layanan bahan ajar sebanyak 64.65% responden memberikan penilaian “memuaskan” kepada indikator B3 - kemudahan memperoleh bahan ajar, pada variabel layanan bantuan belajar sebanyak 55.56% responden memberikan penilaian “memuaskan” terhadap indikator C2 - kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial, dan pada variabel layanan penyelenggaraan ujian sebanyak 69.70% responden memberikan penilaian “memuaskan” terhadap indikator D3 - kelayakan tempat ujian.

Petugas UPBJJ-UT yang membantu dan membimbing mahasiswa mulai registrasi sampai dengan ujian akhir semester dan bertanggung jawab kepada mahasiswa sampai dengan keluarnya nilai mata kuliah yang ditempuh mahasiswa.

Indikator empirik :

- a. Berkas registrasi terisi dengan benar tanpa ada kesalahan, seperti salah menulis data pribadi, salah menghitung, salah mengambil mata kuliah, tidak mengambil mata kuliah yang bentrok jam ujiannya.
- b. Mengisi Tanda Bukti Setoran UT (TBS-UT) dengan lengkap dan benar sesuai petunjuk pengisian yang terdapat pada formulir
- c. Membayar biaya pendidikan dengan menggunakan TBS-UT
- d. Melengkapi persyaratan yang ditentukan (foto kopi ijazah terakhir yang telah dilegalisasi, surat keterangan mengajar dari kepala sekolah/ketua penyelenggara pendidikan. Pasfoto ukuran 3 x 4 sebanyak 3 lembar ditempel di belangko kartu mahasiswa

Registrasi, adalah pencatatan data pribadi mahasiswa dengan komputer yang dilengkapi persyaratan seperti foto kopi ijazah yang telah dilegalisasi, dan pasfoto. Ujian Akhir Semester adalah pelaksanaan kegiatan untuk mengukur hasil belajar mahasiswa dalam satu semester yang dilaksanakan serentak di tempat ujian yang ditentukan oleh UT.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada Bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kinerja Kepala UPBJJ-UT Majene telah menjalankan tugas secara efektif dan bertanggung jawab, selalu berusaha menjadi panutan bagi stafnya baik dalam tugas dan kehariannya
2. Penanggung jawab wilayah masing-masing wilayah telah menjalankan tugasnya secara efektif dan bertanggung jawab, apabila mengalami hambatan ber konsultasi dengan pimpinan. Cara mengatasi keraguan dalam bekerja berpikir yang cermat dan menghindari keragu-raguan, meminta bantuan teman.
3. Responden adalah mahasiswa S1 PGSD sebanyak 139 orang, melakukan registrasi secara bersama-sama teman satu kelompok belajar, dibantu oleh pengelola yang sangat dipercaya.
4. Sebagian besar mahasiswa mengikuti tutorial tatap muka meskipun tempat tutorialnya relatif jauh dari tempat tinggal. Mahasiswa melakukan persiapan sebelum tutorial dengan membaca modul, menyiapkan pertanyaan, dan mengerjakan tugas tutorial.
5. Mahasiswa berpendapat mengikuti tutorial membantunya memahami modul dan siap menempuh ujian akhir semester dengan letak lokasi ujian tidak jauh dengan tempat tinggal mereka
6. Sebagian besar mahasiswa merasakan mudah mengakses nilai UAS melalui internet
7. Mahasiswa merasa puas dengan layanan registrasi, layanan bahan ajar, layanan bantuan belajar dan layanan penyelenggaraan ujian, yang diberikan oleh UPBJJ-UT Majene.

B. Rekomendasi

Tingkatkan lagi layanan yang diberikan kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa senang dan memotivasi mereka belajar lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Puspitasari, KA. (1999). *Layanan Bantuan Belajar Bagi Mahasiswa*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Dalam T. Belawati (eds) *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Majene. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Dewi Padmo (2006) *Media Komunikasi dan Informasi dalam Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. Kajian Teoritis dan Praktek. Jakrta : Universitas Terbuka.
- Tim Penulis UT. (2009). *Katalog Universitas Terbuka Edisi 2*. Majene. Jakarta :Universitas Terbuka
- U. Saripudin. W.Putra, Dewi Juliah (2006). *Belajar dan Pembelajaran pada Pendidikan.. Tinggi Jarak Jauh*. Kajian teoritik dan Praktek Jakarta : Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN

KUESIONER MAHASISWA

NAMA :
NIM :

Isilah sesuai kenyataan yang Anda alami

1. Anda melakukan registrasi mata kuliah secara
 - a. Sendiri
 - b. Dibantu teman
 - c. Dibantu pengelola
 - d. Dibantu keluarga
2. Apakah Anda melakukan pengisian registrasi mata kuliah dengan benar
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Ragu-ragu/tidak yakin
3. Apakah Anda melakukan pengisian data pribadi dengan benar
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Ragu-ragu/tidak yakin
4. Apakah Anda mengalami kesulitan memahami format isian registrasi
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Ragu-ragu/tidak yakin
5. Apakah Anda mengalami kesulitan memahami format isian Tanda Bukti Setor (TBS) yang terdapat di Bank
6. Apakah Petugas registrasi melayani Anda dengan ramah
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Petugas UPBJJ-UT Majene yang bertugas melayani mahasiswa bekerja dengan profesional
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Biasa saja
8. Apakah Anda mengikuti tutorial tatap muka yang diselenggarakan UPBJJ-UT Majene
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Apakah tempat dilaksanakan tutorial letaknya jauh dengan tempat tinggal Anda
 - a. Ya
 - b. Tidak
10. Apakah Anda membaca modul sebelum mengikuti tutorial
 - a. Ya
 - b. Tidak
11. Apakah menyiapkan pertanyaan atau topik yang akan dibahas pada pertemuan tutorial
 - a. Ya
 - b. tidak
12. Anda mengumpulkan tugas tutorial kepada tutor
 - a. Ya
 - b. Tidak
13. Apakah tutorial membantu Anda lebih memahami modul (BMP)
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Ragu-ragu/tidak yakin
14. Dengan mengikuti tutorial Anda yakin dapat menjawab soal Ujian Akhir semester
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Ragu-ragu/tidak yakin
15. Apakah Anda melakukan persiapan menghadapi ujian akhir semester
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Ragu-ragu/tidak yakin
16. Apakah lokasi tempat pelaksanaan ujian akhir semester terjangkau
 - a. Ya
 - b. Tidak
17. Nilai ujian akhir semester mahasiswa mudah diakses
 - a. Ya
 - b. tidak

KUESIONER UNTUK PETUGAS/ KOORDINATOR WILAYAH

Nama :
Jabatan :
Wilayah kerja : Kabupaten/kecamatan

Berikan jawaban sesuai dengan yang Bapak/ibu lakukan/kerjakan

1. Menurut Bapak/ibu bagaimana bekerja secara efektif

.....
.....
.....

2. Apakah Bapak/ibu membuat Pengaturan jadwal bekerja

.....
.....
.....

3. Bagaimana Bapak/Ibu mengatur irama kerja

.....
.....
.....

4. Apa motivasi yang membuat Bapak/Ibu mau bekerja

.....
.....
.....

5. Bagaimana cara Bapak/Ibu dalam mengatasi pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab

.....
.....
.....

6. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi keraguan dalam bekerja Berpikir yang cermat

.....
.....
.....

7. Bagaimana Cara Bapak/Ibu Bapak/Ibu memecahkan masalah dan mengambil keputusan

.....
.....
.....

8. Apakah Bapak/Ibu Bapak/Ibu Bapak/Ibu memiliki pengalaman dalam bekerja dengan efektif

.....
.....
.....

9. Bagaimana cara Bapak/Ibu Bapak/Ibu memecahkan masalah yang dihadapi

.....
.....
.....

10 Bagaimana cara Bapak/Ibu mempermudah pekerjaan

.....
.....
.....

11. Sejauhmana Bapak/Ibu mengetahui tentang tugas dan tanggung jawab pada pekerjaan

.....
.....
.....

12. Apakah Bapak/Ibu melakukan evaluasi tentang pekerjaan yang pernah dilakukan

.....
.....
.....

13. Apakah Bapak/Ibu memiliki teman sebagai sumber informasi & tempat berkonsultasi

.....
.....
.....

14. Apakah Bapak/Ibu Bapak/Ibu menyukai ketenangan dalam bekerja

.....
.....
.....

15. Apakah Bapak/Ibu Bapak/Ibu memerlukan waktu bekerja yang lama untuk menyelesaikan pekerjaan

.....
.....
.....
.....

16. Bagaimana kebiasaan bekerja Bapak/Ibu Bapak/Ibu

.....
.....
.....
.....

17. Apakah Bapak/Ibu memiliki disiplin pada diri sendiri memiliki disiplin pada diri sendiri

.....
.....
.....
.....

UNIVERSITAS TERBUKA

KUESIONER UNTUK PIMPINAN/KEPALA UPBJJ-UT

Berikan jawaban sesuai dengan yang Bapak/ibu lakukan/kerjakan

1. Bagaimana cara Bapak/Ibu menjelaskan tentang bekerja efektif

.....
.....
.....

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengenal diri sendiri

.....
.....
.....

3. Bagaimana kinerja petugas/dosen/koordinator dalam mengelola mahasiswa

.....
.....
.....

4. Bagaimana Bapak/Ibu memotivasi dosen wali/koordinator agar bekerja dengan baik sesuai fungsi dan tanggung jawabnya

.....
.....
.....

5. Bagaimana cara Bapak/Ibu menerapkan disiplin kepada koordinator dan staf

.....
.....
.....

6. Bagaimana cara Bapak/Ibu berkomunikasi dengan bawahan terkait dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan

.....
.....
.....

7. Bagaimana cara Bapak/Ibu berkomunikasi dengan mahasiswa terkait dengan tugas dan kewajiban mahasiswa

.....
.....
.....

8. Bagaimana cara Bapak/Ibu berkomunikasi dengan stakeholder terkait dengan kerja sama

.....
.....
.....

9. Bagaimana cara Bapak/Ibu berkomunikasi dengan bawahan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan pengelola

.....
.....
.....