

LAPORAN PENELITIAN MADYA
BIDANG KELEMBAGAAN



Judul :

Studi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Dasar (Pendas)
Terhadap Layanan Bantuan Belajar dan
Layanan Evaluasi Hasil Belajar (EHB)
Di UPBJJ-UT Surakarta



Oleh

Dra. Harsasi, M.Pd
Drs. Yono SA, M.Pd.

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TERBUKA
2009



**Halaman Pengesahan Penelitian Kelembagaan
Universitas Terbuka**

1.a. Judul Penelitian :

Studi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Dasar (Pendas) Terhadap Layanan Bantuan Belajar dan Layanan Evaluasi Hasil Belajar (EHB) Di UPBJJ-UT Surakarta

b. Bidang Penelitian :
Kelembagaan

2. Ketua Peneliti

Nama Lengkap : Dra. Harsasi, M.Pd.
Jenis Kelamin : Perempuan
N I P : 19510510 197603 2 001
Bidang Ilmu : Pendidikan Bahasa/IPS/IPA
Pangkat/Gol : Penata, III/c
Jabatan fungsional : Lektor
Fakultas : FKIP
Waktu Penelitian : 40/Jam/Minggu

3. Anggota Peneliti

Nama Lengkap : Drs. Yono SA, M.Pd.
Jenis Kelamin : Pria
N I P : 19510305 195103 1002
Bidang Ilmu : Pendidikan Bahasa/IPS/IPA
Pangkat/Gol : Penata, III/c
Jabatan fungsional : Lektor
Fakultas : FKIP
Waktu Penelitian : 40/Jam/Minggu

4. Tenaga Administrasi:

1. Nama Lengkap : Setiya, SIP
Jenis Kelamin : Pria
N I P : 19620917 198703 1 004
Bidang Ilmu : Administrasi
Pangkat/Gol : Penata Tk I / III d
Jabatan fungsional : Koordinator TU
Fakultas : FKIP
Waktu Penelitian : 40/Jam/Minggu

2. Nama Lengkap : Andi Dwi Atmoko, S, Kom
Jenis Kelamin : Pria
N I P : 19790418 200501 1 001
Bidang Ilmu : ICT
Pangkat/Gol : Penata Muda TK I / III b
Jabatan fungsional : -
Fakultas : FKIP
Waktu Penelitian : 40/Jam/Minggu

5. Biaya Penelitian : RP. 20.000.000,- (duapuluh juta rupiah)
6. Sumber Dana : Universitas terbuka

Surakarta, 26-12-2009



Mengetahui
Kepala UPBJJ-UT Surakarta

Drs. Adi Suryanto, M.Pd
NIP. 19600206 198803 1 001

Ketua Peneliti

Dra. Harsasi, M.Pd.
NIP. 19510510 197603 2 001

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian dan
Pengabdian kepada Masyarakat

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



Menyetujui
Kepala Pusat Penelitian

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



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii-iii
Daftar Isi.....	iv
Abstrak.....	v
BAB I : Pendahuluan.....	1-3
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : Tinjauan Pustaka.....	4-11
A. Layanan Bantuan Belajar dan Layanan Penyelenggaraan Evaluasi Hasil Belajar (EHB).....	4-8
1. Layanan Bantuan Belajar.....	4
2. Layanan Evaluasi Hasil Belajar.....	6-8
a. Penyelenggaraan Evaluasi Hasil Belajar.....	6
b. Penyelenggaraan UAS.....	7
c. Persiapan sebelum mengikuti Ujian Akhir Semester.....	8
d. Pelaksanaan Ujian.....	8
B. Kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Bantuan Belajar dan Evaluasi Hasil Belajar.....	9
C. Kerangka Pikir.....	10
BAB III : Metode Penelitian.....	12-16
A. Jenis Penelitian.....	12
B. Lokasi Penelitian.....	12
C. Variabel dan Instrumen Penelitian.....	12
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	13
E. Metode Pengumpulan Data.....	14
F. Metode Analisis Data.....	15
BAB IV : Hasil dan Pembahasan.....	17-91
A. Hasil Pengumpulan Data.....	17
B. Pembahasan.....	80
BAB V : Kesimpulan dan Saran.....	92-93
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
Lampiran 1 (Kuisiener Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bantuan Belajar).....	95
Lampiran 2 (Kuisiener Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bantuan Penyelenggaraan UAS Masa Registrasi 2009.1).....	100
Lampiran 3 (Pedoman Wawancara Untuk Pengelola Terhadap Layanan Bantuan Belajar).....	103
Lampiran 4 (Pedoman Observasi Layanan Bantuan Belajar).....	105
Lampiran 5 (Pedoman Evaluasi Ujian Akhir Semester untuk Pengelola).....	108

Abstrak

Universitas Terbuka (UT) sebagai institusi Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ) mencanangkan visi dan misinya untuk menjadi unggulan di Asia tahun 2010 dan Dunia 2020. Salah satu misinya adalah meningkatkan *efektifitas* pembelajaran melalui Layanan Bantuan Belajar dan memastikan kompetensi lulusan melalui evaluasi proses dan hasil belajar yang akurat. Untuk itu UPBJJ yang professional mempunyai tugas memberikan layanan yang prima kepada Mahasiswa. Masalahnya apakah UPBJJ telah memberikan layanan yang dimaksud kepada mahasiswa. Hasil penelitian kepada mahasiswa Pendas (S1 PGSD, S1 PGPAUD, D2 PGTK dan D2 PENDOR) UPBJJ-UT Surakarta menunjukkan bahwa : 1) Mahasiswa menyatakan puas atas bantuan belajar (>90%) dan layanan UAS 2009.1 (>69%), 2) UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan layanan yang baik kepada Mahasiswa dalam memberikan bantuan belajar dan UAS 2009.1, 3) Yang perlu ditingkatkan adalah dalam hal sarana dan prasarana di beberapa Pokjar, seleksi tutor harus lebih ketat, distribusi modul langsung ke pokjar, DNU diharapkan bisa sampai pada mahasiswa tidak terlalu dekat dengan masa akhir registrasi, meja dan kursi di beberapa ruang ujian belum *representative* untuk ujian serta masih meningkatkan kinerja pengawas.

Kata kunci : Layanan, Bantuan Belajar, UAS, Puas.

Abstract

Open University (UT) as an institution Distance Higher Education (PTJJ) launched its vision and mission to become superior in Asia in 2010 and the World 2020. One mission is to improve the effectiveness of learning through the Learning Support Service and ensure that graduates competency through the process and outcome evaluation of an accurate study. For that UPBJJ the professional has the task of providing excellent service to students. The problem is whether UPBJJ has provided services to the student in question. The results of research to students Pendas (PGSD S1, S1 PGPAUD, D2 PGTK and D2 PENDOR) UPBJJ-UT Surakarta show that: 1) Students expressed satisfaction for the help (> 90%) and service UAS 2009.1 (> 69%), 2) UPBJJ-UT Surakarta has provided services both to student learning in providing assistance and UAS 2009.1, 3) That need to be improved is in terms of infrastructure in some Pokjar, selection should be more strict tutor, module distribution directly to Pokjar, DNU expected to arrive at the student does not get too close to the end registrasi, tables and chairs in some exam room to exam representative yet and still improve the performance of supervisors.

Keywords: Service, Learning Assistance, UAS, Satisfied.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi telah mencanangkan Visi 2010 dengan mengedepankan tiga pilar yaitu: kualitas, aksesibilitas dan pemerataan, serta otonomi. Hal ini sangat relevan dengan visi dan misi Universitas Terbuka (UT). Universitas Terbuka sangat mengutamakan kualitas, memiliki akses dan pemerataan kesempatan masyarakat mengikuti pendidikan, serta penyelenggaraannya didasarkan pada akuntabilitas dan menciptakan produk-produk unggulan (Lap. Rakornas, 2006. Hal. 6). Untuk itu UT terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan aksesibilitas penyelenggara program pendidikan melalui monitoring, evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Universitas Terbuka juga terus menyempurnakan sistem manajemen eksternal maupun internal guna mendukung pelayanan prima, melalui peningkatan layanan yang tepat waktu. Penerapan sistem jaminan kualitas secara konsisten dan berkelanjutan. Mengkaji Renstra UT 2005-2020, ada tiga kelompok fokus pengembangan, yaitu: (1) Peningkatan kualitas dan relevansi Akademik, (2) Peningkatan daya jangkau layanan pendidikan, dan (3) Peningkatan manajemen Internal (Renstra UT 2005-2020, 2004 hal. 32). Khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas dan relevansi akademik difokuskan pada layanan bantuan belajar dan evaluasi hasil belajar. Di UT maupun UPBJJ telah tersedia layanan Akademik dan layanan non Akademik serta layanan Evaluasi Hasil Belajar baik sebelum registasi, selama proses pembelajaran maupun ujian. Optimalisasi layanan yang komprehensif dan sistematis dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi sangat membantu kelancaran belajar mahasiswa. Sebagai suatu rencana pengembangan bertahap dan berkelanjutan, UT telah memiliki sistem kontrol yang akurat yaitu Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) yang berlaku di UT maupun di UPBJJ-UT – UPBJJ-UT.

Masalahnya adalah apakah rencana strategi dapat terlaksana dengan baik? Penelitian tentang kepuasan dari berbagai aspek layanan UT kepada mahasiswa menyimpulkan bahwa layanan UT terhadap mahasiswa harus ditingkatkan, sebagai contoh hasil penelitian UPBJJ-UT Semarang menunjukkan bahwa pelayanan UPBJJ belum optimal, logikanya ini terkait dengan kepuasan mahasiswa dalam menerima layanan bantuan belajar dan bahan ajar (Surtini, 2005). Evaluasi Hasil Belajar mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas penyelenggaraannya. Hasil analisis situasi menunjukkan berbagai bentuk operasional yang berkaitan dengan keterlibatan pelaksanaan EHB, dalam hal ini Ujian Akhir Semester (UAS) belum memuaskan (Renstra 2005-2020, 2004 hal. 35). Oleh sebab itu UAS juga harus dikontrol di setiap tahap dan berkelanjutan. Masalah yang lain adalah masih banyak UPBJJ yang belum memberikan informasi yang akurat tentang Layanan Bantuan Belajar dan penyelenggaraan UAS kepada pengambil kebijakan.

Berdasarkan masalah tersebut di atas penulis berusaha mendiskripsikan apa yang telah dicapai di UPBJJ-UT Surakarta dalam memberikan layanan bantuan belajar dan layanan penyelenggaraan EHB Pendas Khususnya UAS masa Reg. 2009.1. Peneliti akan mengungkap apakah layanan yang diberikan di UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan kepuasan yang memadai bagi mahasiswa.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan layanan bantuan belajar kepada mahasiswa Pendas dengan layanan prima?
2. Apakah UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan layanan yang memuaskan dalam penyelenggaraan UAS Pendas, Masa Ujian 2009.1?
3. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar mahasiswa Pendas di UPBJJ-UT Surakarta?
4. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Pendas terhadap layanan penyelenggaraan EHB khususnya UAS Masa Ujian 2009.1 di UPBJJ-UT Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan Layanan Bantuan Belajar yang memenuhi Standar Sistem Jaminan Kualitas(simintas) khususnya bagi mahasiswa Pendas.
2. Untuk mengetahui apakah UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan layanan penyelenggaraan UAS mahasiswa Pendas sesuai dengan standar simintas
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Pendas terhadap layanan bantuan belajar yang telah diberikan di UPBJJ-UT surakarta
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Pendas terhadap penyelenggaraan UAS di UPBJJ-UT Surakarta
5. Untuk merekomendasikan berbagai permasalahan yang muncul terkait dengan Sistem Layanan Bantuan Belajar dan Evaluasi Hasil Belajar yang dikembangkan di UPBJJ-UT Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian yang diharapkan:

1. Mempunyai manfaat langsung kepada seluruh layanan di UPBJJ-UT Surakarta dalam memberikan pelayanan bantuan belajar pada mahasiswa Pendas
2. Memiliki manfaat langsung kepada seluruh karyawan UPBJJ-UT Surakarta untuk memberikan layanan UAS kepada mahasiswa
3. Dapat memberikan masukan secara periodik kepada pengambil kebijakan dalam penyempurnaan, rencana, strategi UT

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Layanan Bantuan Belajar dan Layanan Penyelenggaraan Evaluasi Hasil Belajar (EHB)

1. Layanan Bantuan Belajar

Paradigma baru penyelenggaraan PTJJ-UT telah memberi angin segar bagi Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) untuk menunjukkan perannya sebagai UPBJJ yang berkualitas. Semua UPBJJ dituntut untuk menunjukkan langkah kerja yang efektif dan menciptakan budaya kerja yang menyejukkan bagi seluruh stafnya dan pelanggannya. Dewasa ini UT tengah mengimplementasikan program peningkatan kualitas di berbagai bidang melalui Program Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) termasuk UPBJJ di seluruh wilayah UT.

Program sistem jaminan kualitas telah memberikan arah langkah kerja yang jelas terhadap berbagai aspek penyelenggaraan termasuk aspek layanan mahasiswa. Universitas Terbuka telah mengembangkan berbagai pedoman dan panduan dalam rangka peningkatan layanan pada mahasiswa. Di dalam pelaksanaan pendidikan yang menerapkan sistem jarak jauh, UT telah memberi layanan mahasiswa secara umum mencakup dua aspek yang saling mempengaruhi. Dua aspek itu meliputi layanan yang bersifat akademik dan layanan yang bersifat non akademik. Layanan yang bersifat akademik meliputi layanan bantuan belajar dalam bentuk tutorial tatap muka, tutorial tertulis, serta tutorial elektronik. Di samping itu, UT menyediakan layanan pembimbingan akademik (PA) yang menyediakan bantuan tentang teknik belajar mandiri serta perlakuan-perlakuan akademik dalam rangka membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar secara mandiri. Sedangkan layanan non akademik mencakup berbagai aspek seperti penyampaian informasi, registasi, alih kredit dan masih banyak lainnya.

Ojat Darajat mengutip pendapat Carl Rogers yang menyatakan bahwa terdapat sejumlah teori yang dapat dijadikan landasan berpijak untuk menunjukkan pentingnya memberikan layanan mahasiswa dalam konteks pendidikan jarak jauh (2007). Teori yang dimaksud adalah model bimbingan humanistik yang berorientasi pada upaya untuk membantu mahasiswa menstabilkan unsur perasaannya sehingga dia dapat memutuskan penyelesaian terbaik dari permasalahan studi yang dihadapi. Adapun teori yang lain adalah bimbingan bersifat behavioristik yang lebih diarahkan pada upaya untuk memodifikasi perilaku seseorang dibandingkan aspek sikap atau perasaannya.

Pelayanan bantuan belajar di UPBJJ-UT tidak terlepas dari gerak langkah Kepala UPBJJ-UT selaku pengendali manajemen di UPBJJ-UT. Beberapa ahli menyebutkan bahwa dengan manajemen maka akan terlihat adanya suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan secara terencana untuk mencapai tujuan dengan cara menggunakan atau mengkoordinasikan sumber daya dan kegiatan-kegiatan unit lain sehingga menghasilkan output barang / jasa. Manajemen operasional dari UPBJJ-UT Surakarta dilaksanakan dengan target terselenggara tepat waktu, tepat mutu, tepat jumlah dengan biaya yang efisien. Dalam hal layanan bantuan belajar ini UPBJJ-UT telah melakukan dan mengembangkan standar dan prosedur layanan prima, antara lain: 1). Memberikan kemudahan kepada mahasiswa sebagai peserta tutorial, 2). Memberikan kemudahan menjadi peserta praktik / praktikum, PKM / PKP, 3). Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial / praktek / praktikum / PKM / PKP, 4). Kemudahan menyangkut lokasi tutorial / praktik / praktikum, 5). Pemberian jadwal tutorial / praktek / praktikum / PKM / PKP, dan manfaat bantuan belajar dalam memahami bahan ajar.

2. Layanan Evaluasi Hasil Belajar

a. Penyelenggaraan Evaluasi Hasil Belajar

Universitas Terbuka sebagai Perguruan Tinggi (PT) negeri yang telah berusia 24 tahun merupakan satu-satunya lembaga PT negeri yang menyelenggarakan sistem pendidikan jarak jauh, salah satu ciri sistem tersebut adalah tersedianya bahan ajar berupa modul yang dirancang khusus untuk setiap ujian dan tahapan pengiriman hasil ujian. Ketentuan umum dan kegiatan penyelenggaraan ujian tersebut disusun sebagai suatu panduan penyelenggaraan EHB.

Untuk mengukur hasil belajar mahasiswa dilakukan penilaian yang meliputi : Tugas praktek/praktikum, tugas tutorial, laporan dan Ujian Akhir Semester (UAS) serta ujian Tugas Akhir Program(TAP) Nilai akhir mata kuliah ditentukan oleh berbagai komponen penilaian yang dipersyaratkan untuk masing-masing mata kuliah, dengan rincian pembobotan sebagai berikut :

1). Bobot setiap evaluasi hasil belajar

(a) Ujian Akhir Semester (UASS) /TAP minimal	50%
(b) Tutorial Tatap Muka (TTM)	50%
(c) Tutorial online (Tuton)	15%
(d) Bimbingan TAP atau Tuton TAP	50%
(e) Praktek	50%

2). Komposisi jenis penilaian hasil belaja untuk setiap kelompok mata kuliah

- (a) Mata kuliah biasa, terdiri atas : UAS minimal 50%, TTM 50%, Tuton 15%
- (b) Mk ber praktek: UAS minimal 50%, Praktek 50%, Tuton 15%.

(c) Mata kuliah PKM (PDGK4209/ PORA2417/PAUD4304) terdiri atas : Nilai Praktek Pembelajaran70%, Nilai Laporan Seraca terinci penilaian Mata Kuliah PKM dapat dilihat pada Panduan PKM. Untuk Mata Kuliah PKM tidak ada komponen nilai tugas tutorial.

(d) Mata Kuliah PKP (PAUD 4501/PDGK 4501)

- (1) 50% nilai praktek perbaikan pembelajaran
- (2) 50% nilai akhir laporan.

(e) TAP :

- (1) Ujian TAP minimal 50%
- (2) Tugas dan partisipasi dalam Tutor TAP atau tugas dan partisipasi dalam Bimbingan TAP 50%
 - Jika mahasiswa hanya mengikuti Tutor, maka bobot UAS menjadi %
 - Jika mahasiswa hanya mengikuti TTM, maka bobot UAS menjadi 50%
 - Jika mahasiswa tidak memanfaatkan TTM dan tutor, maka bobot UAS menjadi 100%
 - Jika mahasiswa menempuh mata kuliah berpraktek tetapi tidak memanfaatkan fasilitas tutor, maka bobot UAS menjadi 50%.
 - Jika mahasiswa menempuh mata kuliah berpraktek dan mengikuti tutor, maka bobot UAS menjadi 50%.

b. Penyelenggaraan Ujian Akhir Semester

Dalam Pedoman Penyelenggaraan Ujian, dijelaskan bahwa ketentuan umum yang dipersiapkan dalam penyelenggaraan Ujian Akhir Semester (UAS) di UT, yaitu: jadwal ujian, tempat ujian, lokasi ujian, penataan ruang ujian, kriteria ujian, kriteria pelaksanaan ujian, tugas dan tanggung jawab pelaksanaan ujian, persyaratan peserta ujian, menumpang ujian, naskah ujian, pengiriman bahan ujian ke lokasi ujian, tata tertib peserta

ujian, sanksi terhadap peserta ujian yang melanggar ketentuan ujian, tata tertib pengawas ujian, daftar singkatan dan formulir, serta struktur organisasi pelaksanaan ujian UT. Selanjutnya kegiatan penyelenggaraan ujian meliputi kegiatan-kegiatan tahunan persiapan ujian UT di pusat, tahapan persiapan ujian di UPBJJ, tahapan pelaksanaan ujian dan tahapan pengiriman hasil ujian.

c. Persiapan sebelum mengikuti Ujian Akhir Semester

Sebelum mengikuti UAS, mahasiswa harus mengetahui hal-hal berikut

- 1) Pengumuman Peserta Ujian :
 - (a) Daftar Peserta Ujian dapat dilihat di UPBJJ-UT sekitar 1 (satu) minggu sebelum hari pertama pelaksanaan ujian.
 - (b) Kartu Tanda Peserta Ujian diambil paling lambat 4 (empat) hari sebelum pelaksanaan ujian di UPBJJ-UT.
- 2) Tempat Ujian :Tempat ujian ditentukan berdasarkan kabupaten / kota tempat pokjar mahasiswa .
- 3) Jadwal Ujian :Ujian diadakan 3 hari berturut-turut pada Hari Sabtu, Minggu dan Senin minggu keempat bulan Juni untuk masa registrasi ganjil dan minggu keempat Bulan Nopember/ awal Bulan Desember unrtuk masa registrasi genap.Tanggal pelaksanaan ujian akan diumumkan melalui UPBJJ-UT dan dicantumkan dalam Kalender Akademik UT
- 4) Waktu Pelaksanaan Ujian :Ujian dilaksanakan mulai pukul 07.00 WIB, atau pukul 08.00 WITA, atau pukul 09.00 WIT. Lama ujian 90 menit untuk setiap mata kuliah, kecuali untuk ujian TAP lama ujian 180 menit.. Dalam satu hari mahasiswa dijadwalkan untuk mengikuti ujian maksiman 5 (lima) mata kuliah. Waktu pelaksanaan ujian dapat dilihat pada Katalog 2009.

d. . Pelaksanaan Ujian

- (a) Sehari sebelum ujian berlangsung mahasiswa harus sudah mengetahui lokasi dan ruang ujian, (b) Pada saat ujian mahasiswa diharuskam

membawa : Kartu Mahasiswa, Kartu Tanda Peserta Ujian, Pensil 2B, Rautan pensil, bolpoin/pulpen dan karet penghapus, (c) Mahasiswa harus sudah tiba di lokasi ujian paling lambat 15 menit sebelum ujian dimulai dan menunggu di luar ruang ujian sampai diperkenankan masuk ruang ujian oleh pengawas ujian. Bila mahasiswa terlambat lebih dari 30 menit dari jam ujian yang sudah ditentukan, maka yang bersangkutan tidak diperkenankan mengikuti ujian, (d) Mahasiswa tidak diperbolehkan membawa modul, buku, catatan dan kertas, serta alat lainnya yang sejenis ke dalam ruang ujian. Bila ada mata ujian yang memerlukan kalkulator dan / atau buku tabel, akan diberi tahu oleh pengawas ujian.

Ketentuan-ketentuan lain dapat dilihat pada Katalog 2009

B. Kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Bantuan Belajar dan Evaluasi Hasil Belajar.

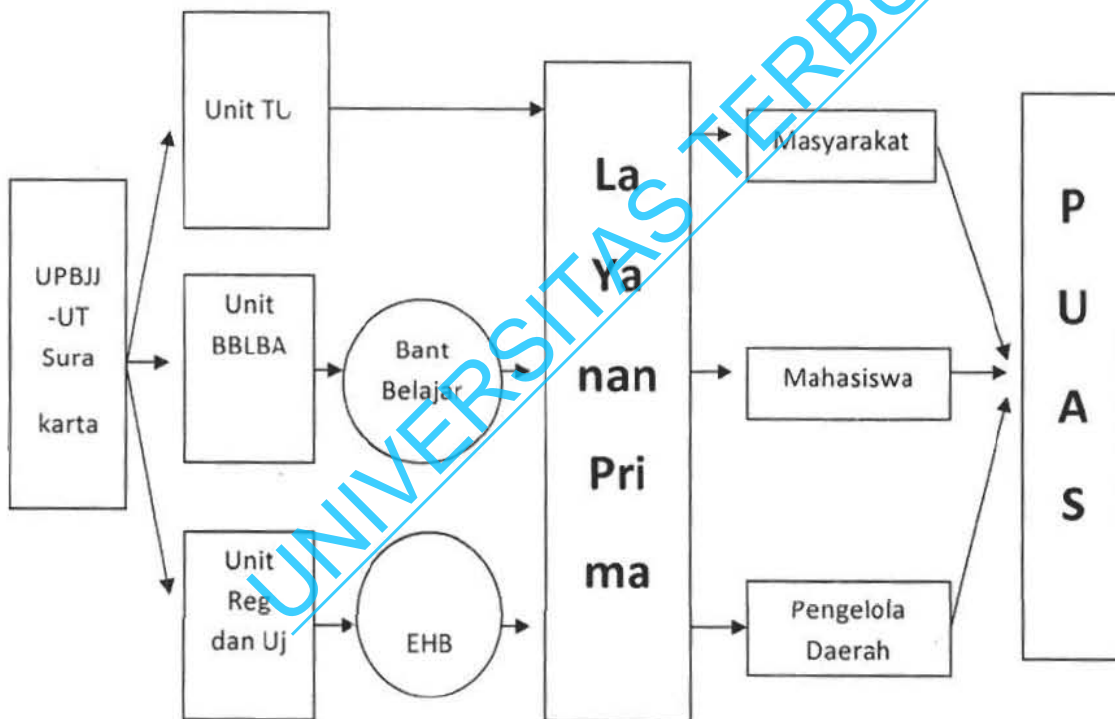
Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah terpenuhinya hasrat (KBBI, 1994 hal. 793). Hasrat adalah keinginan hati (mahasiswa) untuk mendapat sesuatu sesuai dengan harapan. Secara umum mahasiswa UT selalu ingin mendapatkan layanan yang sesuai dengan yang diinginkan bahkan apabila lebih dari pada apa yang diharapkan. Jadi kepuasan mahasiswa terhadap layanan adalah apabila mahasiswa mendapat layanan sehingga terpenuhi harapannya bahkan lebih dari apa yang diinginkan. Kemungkinan layanan yang diterima adalah *sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.*

Untuk mencapai pada tingkat layanan yang memuaskan bahkan sangat memuaskan ditentukan oleh kualitas pelayanannya. Kualitas di sini dapat diartikan dengan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika, etika (Surtini:2005). Pelayanan prima merupakan andalan yang dilaksanakan oleh UPBJJ sebagaimana tercantum dalam Renstra (Rencana strategis) UT tahun 2005-2020 (2005). Sistem jaminan kualitas yang tertuang dalam pedoman dan prosedur diterapkan dan dikembangkan sebagai upaya peningkatan kualitas

layanan terhadap mahasiswa. Apabila aspek-aspek layanan bantuan belajar, penyelenggaraan EHB, dan pelaksanaan layanan-layanan UPBJJ yang lain dapat dilaksanakan sebagaimana yang diharapkan mahasiswa, maka dapat dikatakan layanan tersebut bisa mencapai tingkat kepuasan : cukup memuaskan , memuaskan bahkan sangat memuaskan, sebaliknya bila tidak maka yang terjadi adalah mahasiswa tidak puas bahkan sangat tidak memuaskan.

C. Kerangka Pikir.

Kerangka pikir dalam penelitian ini, dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini :



Layanan terhadap mahasiswa dalam konteks pendidikan jarak jauh khususnya layanan bantuan belajar, akan memuaskan mahasiswa apabila dilaksanakan dengan menggunakan prosedur layanan prima. Hal itu bisa terjadi jika manajemen operasional UPBJJ dapat diterapkan sesuai standar simintas dan berpijak pada beberapa teori terutama teori humanistik dan behavioristik. Demikian juga dalam pelaksanaan penyelenggaraan dan pelaksanaan EHB pada program pendidikan dasar (Pendas) sangat ditentukan oleh kualitas layanan dan penyelenggaraannya. Pelayanan prima merupakan andalan menjaga kualitas pelayanan sehingga mahasiswa akan mendapatkan kepuasan dalam menerima baik layanan bantuan belajar, layanan EHB, dan layanan – layanan lainnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap bantuan belajar dan EHB di UPBJJ –Surakarta ini dilaksanakan dengan menggunakan penelitian Diskriptif Kualitatif. Peneliti ingin memberikan informasi yang akurat tentang layanan Bantuan belajar dan layanan EHB yang dilakukan oleh UPBJJ-UT Surakarta, dan apakah layanan tersebut sudah sesuai dengan Sistem Jaminan Kualitas-UT, serta seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Juga akan mengungkapkan masalah yang muncul berkaitan dengan layanan UT berkaitan dengan kepuasan mahasiswa.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah kelompok-kelompok belajar se wilayah kerja UPBJJ-UT Surakarta, meliputi: Kab. Wonogiri, Kab. Sukoharjo, Kab. Klaten, Kab. Boyolali, Kab. Sragen, Kab. Karanganyar dan Kodya Surakarta yang mengambil program pendidikan dasar.

C. Variabel dan Instrumen Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Layanan Bantuan Belajar di UPBJJ-UT Surakarta.
- b. Layanan Evaluasi Hasil Belajar (EHB) melalui UAS.
- c. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar.
- d. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan EHB melalui UAS 2009.1 .

2. Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran dari variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

a. Kuesioner :

- 1) Untuk menjanging informasi tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar di UPBJJ-UT Surakarta.
- 2) Untuk menjanging layanan EHB.

b.Observasi :Untuk mengetahui secara langsung pelaksanaan UAS 2009. 1

c.Wawancara : Untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan penulis mengenai pelayanan UT yang dilaksanakan oleh UPBJJ- UT Surakarta.

Kuesioner, pedoman observasi dan pedoman wawancara dikembangkan berdasarkan angket UT dengan kode JJ02-RK01-r02 yang sebelumnya menggunakan UM00 RK03-r01 , sehingga sudah teruji keabsahan dan keterandalannya.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UT pada program pendidikan dasar (Pendas) saat ini yang berada di wilayah UPBJJ- UT Surakarta Masa Regristrasi 2009.1 berjumlah 8235 orang mahasiswa: dengan rincian :

S-1 PGSD = 6.436 orang mahasiswa

D-2 Pendor = 444 orang mahasiswa

D-2 PGTK = 352 orang mahasiswa

S-1 PGPAUD = 1.003 orang mahasiswa

Populasi ditentukan dengan pertimbangan bahwa: 1) Mahasiswa Pendas semakin banyak berpotensi munculnya masalah layanan, 2) Mahasiswa belum terbiasa menghadapi layanan UT, 3) Penelitian ini sebagai penelitian pendahuluan, 4) Penelitian menggunakan prinsip efisiensi.

2. Sampel

Semua populasi adalah mahasiswa Pendas, maka populasinya bersifat homogen, namun sebelum penelitian dilaksanakan dilakukan pengelompokan (Stratifikasi) mengingat pengalaman dan kemampuan awal yang berbeda antara S-1 PGSD, D-2 Pendor, D-2 PGTK dan S-1 PGPAUD logikanya mahasiswa masing-masing program memiliki perbedaan kematangan emosional berkaitan dengan menerima layanan. Berdasarkan

pertimbangan tersebut di atas penentuan sampel pada kesempatan ini menggunakan teknik sampel acak berlapis (Stratified Random Sampling). Ukuran sampel menurut GAY dikutip M. Toha Anggoro dkk. (mengingat studi ini bersifat diskriptif) maka ukuran sampel adalah 10% dari populasi (Met. Penl. 2007, hal. 414). Jadi sampel yang diperoleh adalah:

- a. S-1 PGSD = 643 responden
- b. D-2 Pendor = 45 responden
- c. D-2 PGTK = 35 responden
- d. S-1 PGPAUD = 100 responden
- Total = 823 responden

E. Metode Pengumpulan Data

Mengenai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode:

1. Kuesioner : Yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner pada seluruh responden untuk memperoleh data kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPBJJ-UT Surakarta. Dengan alat tes : Kuisener Rating Scale (untuk mendapatkan informasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar dan layanan penyelenggaraan Evaluasi Hasil Belajar khususnya pelaksanaan UAS 2009.1).
2. Wawancara : Dengan wawancara penulis ingin mendapatkan kelengkapan informasi layanan yang sudah dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Surakarta baik dalam layanan bantuan belajar maupun penyelenggaraan Evaluasi Hasil Belajar khususnya UAS 2009.1 dan melalui tanggapan pengelola daerah. Untuk ini digunakan *interview* bebas terpimpin.
3. Observasi : Untuk mengetahui secara langsung mengenai layanan bantuan belajar yang dilakukan oleh staf UPBJJ-UT Surakarta dan pelaksanaan UAS Pendas masa Ujian 2009.1.

F. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Data kuesioner disajikan dalam bentuk tabel-data yang berisi frekuensi yang dihitung dengan menggunakan teknik prosentase kemudian dianalisis. Hasil wawancara dan observasi dianalisis, kemudian dikaji dengan menggunakan referensi yang mendukung dan selanjutnya diberi makna secara komprehensif. Data mentah yang didapat dari lapangan dikelompokkan sesuai dengan tujuan penelitian dan ditabulasikan untuk mengetahui prosentase masing masing aspek yang diteliti. Adapun pengelompokannya sebagai berikut :

1. Kode A mewakili tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Bantuan Belajar. Kode A ini dirinci agar temuan lebih spesifik dengan menggunakan kelompok layanan atau kategori sebagai berikut :
 - A1 : Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemudahan mendaftar sebagai mahasiswa dan kemudahan mendapat informasi UT, merujuk soal no 1 dan sno 2.
 - A2 : Kepuasan mahasiswa terhadap layanan tempat dan fasilitas tutorial, merujuk soal no 3 dan no 4.
 - A3 : Kepuasan mahasiswa terhadap layanan jarak tempuh sekolah / rumah dengan tempat tutorial, merujuk soal nomor 5 dan nomor 6.
 - A4 : Kepuasan mahasiswa terhadap layanan waktu dan jadwal yang ditentukan oleh UPBJJ, merujuk soal nomor : 7, 8, 9, 10, 11
 - A5 : Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pelaksanaan tutorial oleh UPBJJ-UT Surakarta, merujuk pada soal nomor : 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
 - A6 : Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Tutor , merujuk pada soal nomor : 19, 20, 21, 22, 23, 24
 - A7 : Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Praktek dan Praktikum merujuk pada soal nomor 25, 26, 27, 28 dan 29

2. Kode B : mewakili tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UAS 2009.1 dengan rincian sebagai berikut :
- B 1 : Kode untuk kepuasan mahasiswa terhadap akurasi layanan sebelum pelaksanaan UAS 2009.1 merujuk pada soal nomor 1, 2, 3 dan 4
 - B 2 : Kode untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan tempat, ruang, meja, dan kursi untuk UAS 2009.1 merujuk pada soal nomor 5, 6, 7
 - B 3 : Kode untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan penyediaan naskah UAS 2009.1 merujuk soal nomor 8, 9, 10 dan 11.
 - B 4 : Kode untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan panitia/petugas dan pengawas UAS 2009.1 merujuk soal nomor 12, 13, 14, 15, 16 dan 17
 - B 5 : Kode untuk usulan mahasiswa dalam pelayanan UAS.
3. Hasil observasi dan wawancara didata kemudian dianalisis secara komprehensif .

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data

1. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini ada empat hal, yaitu 1) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendas terhadap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ – UT Surakarta Masa Registrasi 2009.1, 2) Layanan UPBJJ-UT Surakarta terhadap mahasiswa dalam memenuhi standar pelayanan prima, 3) Tingkat kepuasan mahasiswa Pendas terhadap layanan penyelenggaraan EHB khususnya UAS Masa Ujian 2009.1 di UPBJJ-UT Surakarta, 4) Layanan pelaksanaan UAS 2009.1 yang dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Surakarta.

Ada dua jenis kuesioner yang didistribusikan kepada mahasiswa yaitu : 1) kuesioner untuk mengungkap kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bantuan Belajar, dan 2) Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan Evaluasi Hasil Belajar khususnya UAS 2009.1. Total Responden Mahasiswa Pendas 2009.1 adalah 823 responden. Jumlah kuesioner yang didistribusikan dan kembali adalah seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi dan jumlah kuesioner yang kembali tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar dan UAS 2009.1

No	Program Studi	Distribusi Kuesioner	Kembali			
			Kepuasan thd Layanan Bantuan Belajar		Kepuasan terhadap Layanan UAS 2009.1	
			F	%	F	%
1	S-1 PGSD	643 resp.	441	53,58	436	53,97
2	S-1 PGPAUD	100 resp.	76	9,23	55	6,68
3	D-2 PGTK	35 resp.	35	4,24	16	1,94
4	D-2 Pendor	45 resp.	45	5,46	24	2,9

2. Deskripsi Skor Responden dan Penyajian data

a. Deskripsi skor responden

Skor penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bantuan Belajar dan Penyelenggaraan UAS masa registrasi 2009.1 dibuat bervariasi sesuai dengan spesifikasi setiap aspek layanan, hal itu dilakukan hanya untuk memudahkan menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar dari UPBJJ-UT Surakarta dan UAS 2009.1. Rentang skor untuk layanan bantuan belajar adalah 0 – 8 dengan keterangan sebagai berikut : 1) 8 = sangat sesuai, 2) 6 = sesuai, 3) 4 = cukup memuaskan, 4) 2 = tidak memuaskan, dan 5) 0 = sangat tidak memuaskan. Mengingat item jawaban sangat bervariasi maka rentang skor 0 - 8 akan menyesuaikan dengan jawaban : ya - tidak , sangat layak hingga sangat tidak layak, sangat sesuai hingga sangat tidak sesuai, sangat baik hingga sangat tidak baik, jarak tempuh yang ditentukan, waktu tempuhnya, jumlah waktu yang digunakan dan lain-lain. Item jawaban tersebut dipergunakan untuk menyesuaikan dengan karakteristik aspek yang ditanyakan . Untuk memudahkan penafsiran pada akhir penghitungan maka frekuensi skor nilai 4,6,dan 8 akan dikumulasikan dan ditafsirkan sebagai pernyataan puas, sedangkan kumulasi dari skor 0-2 ditafsirkan sebagai pernyataan tidak puas. Atau jika frekuensi prosentase rata-rata mencapai tidak < 50% secara umum mahasiswa menyatakan puas dan <50% berarti tidak puas. Khusus jawaban responden pada pertanyaan nomor 19 dan 30 akan dibahas tersendiri. Adapun untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Layanan UAS 2009.1 adalah dengan item jawaban : Ya dengan skor 1, Tidak dengan skor 0. Pada proses analisis skor 1 akan mewakili pernyataan puas, sedangkan 0 akan mewakili pernyataan tidak puas. Jawaban responden atas pertanyaan nomor 18 akan dibahas secara khusus. Data hasil observasi dan wawancara dianalisis untuk kemudian dimaknai.

b. Penyajian data kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Bantuan Belajar

Tabel berikut menyajikan prosentase Kepuasan mahasiswa untuk setiap kategori dari semua aspek layanan Bantuan Belajar dan total prosentase setiap kategori pada masing-masing Program Studi.

Tabel 2. Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan pendaftaran sebagai Mahasiswa Baru dan informasi yang dibutuhkan sebagai mahasiswa UT (A 1)

Responden : S-1 PGSD

Jumlah : 441

No	Pertanyaan no.	Ya		Tidak	
		Jumlah	% (f)	Jumlah	% (f)
1	1	434	98,41	7	1,59
2	2	383	86,84	58	13,16
Rata-rata		92,63		7,27	

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa :

- Responden yang menyatakan mendapatkan kemudahan mendaftar sebagai peserta tutorial mencapai 98,41 %, sedang 1,59 % menyatakan tidak ada kemudahan.
- Responden menyatakan mendapat kemudahan mendapat informasi yang dibutuhkan mencapai 86,84 % dan 13,16 % menyatakan tidak ada kemudahan dalam menerima informasi yang dibutuhkan sebagai mahasiswa UT.
- Rata-rata responden (S1 PGSD) puas atas layanan melakukan pendaftaran dan mendapatkan informasi dari UT(92,63%) sedangkan 7,27% menyatakan tidak puas.

Tabel 3 . Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tempat dan Fasilitas Tutorial (A2)

Responden : S-1 PGSD

Jumlah : 441

No	Pertanyaan Nomor	SL/SB		L/B		Cukup		TL/TB		STL/STB	
		Jml	f %	Jml	f %	Jml	f %	Jml	f%	Jml	f%
1	3	105	23,80	195	44,21	131	29,70	6	1,36	4	0,90
2	4	80	18,14	238	53,96	10	22,6	2	0,45	11	2,44
Rata-rata		20,97		49,08		26,15		0,91		1,67	

Tabel 3 menunjukkan:

- Tempat penyelenggaraan tutorial , responden menyatakan sangat layak = 23,80 % , layak = 44,21 % , cukup = 29,70 % jadi secara umum layanan tempat tutorial sudah memuaskan, adapun responden yang menyatakan tidak layak dan sangat tidak layak prosentasenya kecil hanya 1,13 % dan 0,90 %.
- Pada Tabel 3 juga merungkap bahwa fasilitas tutorial rata-rata baik. Baik yang disediakan oleh UT maupun yang disediakan oleh pengelola daerah . Dalam prosentase menunjukkan : sangat baik = 18,14 % , baik = 53,96 % , cukup = 29,70 % sedangkan tidak baik dan sangat tidak baik prosentasenya kecil 0,45 % dan 2,24 %.
- Secara kumulatif mahasiswa S1 PGSD puas dengan layanan penyelenggaraan dan fasilitas tutorial (96,2%) , sedangkan 2,58% tidak puas

Tabel 4 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jarak, waktu tempuh mahasiswa dari rumah/SD ke Pokjar (A 3)

Responden : S-1 PGSD

Jumlah : 441

No	Pertanyaan No.	<15km/<30' /spd mtr/mobil		>15km/>30' /kend umum		Ket
		Jumlah	f %	Jumlah	f %	
1	5.a	396	89,79	45	10,21	
	5.b	296	89,79	45	10,21	
	5.c	411	98,19	30	6,80	
2	6.a	400	90,70	41	9,29	
	6.b	403	91,38	38	8,61	
	6.c	380	86,16	61	13,83	
Rata-rata		91,75		9,82		

Berdasarkan Tabel 4, dapat terungkap sebagai berikut :

- Jarak tempat tutorial dengan tempat tinggal, 89,79 % responden menyatakan < 15 km, > 15 km hanya 10,21 %, sehingga penempatan tempat tutorial cukup strategi dan tidak menyusahkan mahasiswa. Waktu yang ditempuh dalam perjalanan , 89,79 % menyatakan ditempuh dengan waktu < 30 menit, dan 10,21 % ditempuh > 30 menit. Transportasi : 98,19 % responden menyatakan menggunakan spd motor/mobil, 6,80 % menggunakan sepeda/jalan/ kendaraan umum. Jadi kendaraan yang digunakan untuk transportasi menuju tempat tutorial dari rumah cukup memadai jadi tidak ada hambatan .
- Jarak tempat tutorial dengan sekolah tempat mengajar, 90% responden menyatakan <15km, >15km ada 9,29 %. Sedangkan waktu tempuh yang digunakan 91,38% menyatakan <30' .8,61 % menyatakan >30'. Dan transportasi yang digunakan 86,16 % menyatakan menggunakan sepeda motor/ mobil sedangkan 13,83% menggunakan sepeda/ kendaraan umum/jalan kaki.

Tabel 5 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penyediaan Waktu dan Jadwal Tutorial (A4)

Responden : S-I PGSD

Jumlah : 441

No	Pertanyaan Nomor	120'/6-8 X/SS		6-8X/S		6-8X/C		6-8X/TS		<120'/6-8X/ STS		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	7	416	94,45	0	0	24	5,44	0	0	0	0	
2	8	421	95,46	0	0	20	4,45	0	0	0	0	
3	9	91	20,53	253	57,36	75	17,05	6	1,35	15	3,56	
4	10	60	13,60	267	60,54	88	19,95	0	0	0	0	
5	11	321	72,78	0	0	120	27,22	0	0	0	0	
Rata-rata		59,36		23,58		14,82		0,27		0,27		

Tabel 5 menunjukkan bahwa

- Untuk penyediaan waktu tutorial tiap pertemuan 120', yang menyatakan sangat setuju : 94,55 % dan penyediaan waktu > 120 menit, prosentase menunjukkan 5,44 %. Jadi waktu yang disediakan untuk tutorial sudah cukup memadai..
- Yang menyatakan pertemuan tutorial dalam satu mata kuliah selama satu semester 6-8 kali pertemuan ada 95,46 %, pertemuan dalam satu semester < 6 kali 4,54 %. Jadi sangat sedikit mahasiswa yang tidak patuh pada aturan yang dikeluarkan oleh UT
- Waktu yang disediakan dalam kegiatan tutorial di Pokjar sudah sesuai , terbukti responden menyatakan : sangat sesuai 20,63 %, sesuai : 57,36 % ,cukup : 17,5 % tidak sesuai : 1,36 %, sangat tidak sesuai : 3,62 %. Dengan prosentase ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian waktu yang disediakan untuk tutorial tepat .

- Kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal, responden menyatakan sangat sesuai 13,60 %, sesuai 60,54 %, cukup 19,95 %, tidak sesuai 2,72 %, sangat tidak sesuai 3,62%. Dengan persentase ini dapat dinyatakan bahwa kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal cukup memadai..
- Mahasiswa mengikuti tutorial dalam satu minggu, responden yang menyatakan mengikuti satu MK sebanyak 8 kali sebesar 72,78 % , <8 kali pertemuan 27,22 %. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua mahasiswa mengikuti tutorial tiap satu MK 8 kali.

Tabel 6 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pelaksanaan Tutorial (A5)

Responden : S-1 PGSD

Jumlah : 44

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Ket
		Jml.	f %	Jml.	f %	
1	12 a	131	29,70	310	70,29	
2	12 b	68	15,41	373	84,58	
3	13	432	97,95	9	2,04	
4	14	371	84,12	70	15,87	
5	15	436	98,86	5	1,13	
6	16	436	98,86	5	1,13	
7	17	426	96,59	15	3,40	
8	18	427	96,82	14	3,17	
Rata-rata		95,53		4,47		

Tabel 6 di atas menunjukkan :

- Pemilikan Panduan Tugas Akhir Program (TAP), responden menyatakan memiliki Panduan TAP 29,70 % , tidak memiliki 70,29% Hal ini disebabkan tidak semua responden peserta TAP.

- Mahasiswa mendapat panduan TAP membeli di UT sebanyak 15,41 % dan 84,58 % tidak punya. Seperti keterangan sebelumnya tidak semua responden merupakan peserta TAP.
- Selama mengikuti tutorial mahasiswa selalu mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial, 97,95 % menyatakan mengerjakan tugas dan menyerahkan tugas tutorial, sisanya sebanyak 2,04 % tidak . Hal ini kemungkinan disebabkan karena sakit atau tidak datang / ijin dan sebagainya sehingga menyatakan tidak mengerjakan tugas tutorial.
- Mahasiswa mengerjakan dan menyerahkan tugas sesuai panduan tutorial, data menunjukkan 84,12 % mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial 3 kali, yang 15,87 % kurang dari 3 kali mengerjakan tugas tutorial.
- Dari data terlihat bahwa tutorial sangat membantu bagi mahasiswa. Respondan yang menyatakan sangat membantu 98,86 % ,sedang 1,13 % menyatakan tidak membantu.
- Kegiatan tutorial sangat membantu mahasiswa memahami modul , terbukti 98,86 % menyatakan membantu dan 1,13 % tidak membantu.
- Kegiatan tutorial sangat mendorong mahasiswa untuk belajar. Data menunjukkan 96,59 % sangat mendorong dan hanya 3,40 % tidak mendorong, mungkin kurang memperhatikan dalam kegiatan tutorial.
- Kegiatan tutorial sangat bermanfaat bagi mahasiswa terbukti 96,82 % menyatakan bermanfaat, yang 3,17 % menyatakan tidak bermanfaat .Adapun alasan mengapa mahasiswa sebagian menyatakan tidak bermanfaat akan menjadi bahan penelitian selanjutnya.

Tabel 7a : Prosentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tutor (A6)

Responden : S1 PGSD

Jumlah : 441

No	Pertanyaan Nomor	SB		B		C		TB		STB	
		Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%
1.	20	135	30,65	264	59,86	31	7,02	2	0,45	9	2,04
2.	21	155	35,14	146	33,10	102	23,13	3	0,68	35	7,93
3.	22	373	84,50	17	3,85	12	2,72	0	0	39	8,84
4.	23	347	78,68	46	10,43	5	1,13	1	0,27	42	9,52
5.	24	374	84,80	0	0	0	0	0	0	67	15,20
Rata-rata		62,75		21,44		6,8		0,69		9,27	

Berdasarkan pada tabel 7a di atas terungkap bahwa responden menyatakan layanan Tutor rata-rata 56,94 % pada tingkat sangat baik, 18,09% pada tingkat baik, 15,79% pada tingkat cukup, 0,69% tidak baik, dan 9,27% sangat tidak baik.

Tabel 7b : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Bantuan Belajar Pada layanan praktek / praktikum. (A 7)

Responden : S1 PGSD

Jumlah : 441

No	Pertanyaan Nomor	SM/SL/ST		M/L/T		C		TM/TL/TT		STM/STL/STT		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	
1	25	441	100	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	26	65	14,74	229	51,92	147	33,33	0	0	0	0	
3	27	0	0	238	53,97	203	46,03	0	0	0	0	
4	28	0	0	292	54,87	149	33,78	0	0	0	0	
5	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
rata-rata		42,94		32,15		24,19		0		0		

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa masing- masing aspek layanan praktek/ praktikum responden mahasiswa S1 PGSD adalah sebagai berikut :

- 1) 100 % responden menyatakan sangat mudah mendapat layanan menjadi peserta praktek / praktikum
- 2) 14,74 % menyatakan tempat penyelenggaraan prkatek / praktikum sangat layak dan 33,33 % menyatakan kurang layak.

- 3) 53,97 % Responden menyatakan mudah mendapatkan alat dan bahan dalam praktek.
- 4) 54,87 % menyatakan jadwal praktik/ praktikum tepat dan 45,13 % menyatakan jadwal praktek / praktikum kurang tepat.
- 5) Dan 100 % responden menyatakan praktik / praktikum sangat bermanfaat .

Dilihat dari rata- rata maka data menunjukkan 42,95 % Responden menyatakan sangat puas , 32,15 % menyatakan puas dan 24,19 % menyatakan kurang puas atas layanan praktek/ praktikum.

Dari tabel –tabel di atas dapat ditarik kesimpulan untuk sementara bahwa mahasiswa S1 PGSD menyatakan puas terhadap layanan bantuan belajar , karena masing – masing kategori layanan mencapai prosentase > 75% atau jika dikumulasikan mencapai 90,39% dan tidak puas 9,61% .

Tabel 8 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan pendaftaran sebagai mahasiswa baru dan informasi ke-UT an (A 1)

Responden : S-1 PGPAUD

Jumlah : 76

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Keterangan
		Jml.	f%	Jml.	f%	
1	1	74	97,36	2	2,64	
2	2	73	96,05	3	3,95	
rata-rata		96,71		3,29		

Tabel 8 menjelaskan :

- 97,36 % responden (S1 PAUD) menyatakan mendapat kemudahan dalam mendaftar sebagai mahasiswa UT dan hanya 2,64 % menyatakan sebaliknya
- 96,05 % responden menyatakan mudah mendapat informasi yang dibutuhkan sebagai mahasiswa UT, 3,95 % menyatakan sebaliknya.

Tabel 9 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tempat dan Fasilitas Tutorial (A 2)

Responden : S-1 PGPAUD

Jumlah : 76

No	Pertanyaan Nomor	SL/B		L/B		C		TL/TB		STL/STB	
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%
1	3	23	30,26	30	69,97	21	4,76	1	1,31	1	1,31
2	4	7	9,21	52	68,42	11	14,47	0	0	6	7,89
Rata-rata		19,75		69,19		9,62		0,66		4,6	

Tabel 9 menunjukkan :

- Responden yang menyatakan tempat penyelenggaraan tutorial sangat layak 30,26 %, layak: 69,97%, Cukup 4,76 % yang lainnya menyatakan tidak layak dan sangat tidak layak 1,31 % dan sangat tidak layak 1,31 %.
- Responden yang menyatakan fasilitas tutorial sangat baik 9,21 % baik 68,42 % cukup 14,4 % yang lain menyatakan sebaliknya.
- Dilihat rata-rata pada tabel di atas menunjukkan frekuensi prosentase pada aspek ini jika diakumulasikan mencapai 94,34% menyatakan puas dan sisanya 5,36% menyatakan tidak puas.

Tabel 10 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jarak, Waktu Tempuh dari Rumah/SD ke Pokjar. (A3)

Responden : S-1 PGPAUD

Jumlah : 76

No	Pertanyaan Nomor	<15km/20'/speda motor		>15km/30'/jalan kaki/spd	
		Jml.	f %	Jml.	f %
1	5 a	44	57,89	32	42,10
2	5 b	49	64,47	27	35,52
3	5 c	72	94,73	6	7,89
4	6 a	44	51,89	32	42,10
5	6 b	45	59,21	31	40,79
6	6 c	66	86,84	10	13,16
Rata-rata		69,17		30,83	

Tabel 10 menunjukkan :

- Jarak tutorial dan tempat tutorial di bawah 15 km 57,89 % lebih dari 15 km 42,10 % artinya masih banyak juga mahasiswa yang jarak tempuh tutorial dan tempat tinggal agak jauh.

- Waktu yang ditempuh dalam perjalanan menunjukkan 64,47 % mencapai 30 ' sedangkan 10,21 % lebih dari 30 ' artinya beberapa mahasiswa menempuh perjalanan memakan waktu cukup banyak, hal ini bisa berdampak terlambat mengikuti tutorial
- 94,73 mahasiswa menggunakan kendaraan sepeda motor yang lain tidak
- Jarak tempat tutorial dengan sekolah tempat mengajar 51,89 % menyatakan kurang 5 km dalam waktu 30' 42,10 % dan lebih dari 15 km ditempuh dalam waktu lebih dari 30 ' 59,21 % mahasiswa ditempuh lebih dari 30 ' 40,79 %. Secara umum 86,84 % menggunakan motor, 13,16 jalan kaki atau kendaraan umum.
- Rata-rata pada tabel di atas menunjukkan 69,17% mahasiswa menyatakan puas atas layanan jarak dan waktu tempuh dari rumah atau tempat mengajar dengan tempat tutorial ,30,83% menyatakan tidak puas.

Tabel 11 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Penyediaan Waktu dan Jadwal Tutorial (A4)

Responden : S-1 PGPAUD

Jumlah : 76

No	Pertanyaan Nomor	120' 6-8x:sl/ss		120',6-8x:l/s		C		TL/SS		STL/STS		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	7	75	98,68	1	1,32							
2	8	70	92,10	6	7,90							
3	9	16	21,05	46	60,52	14	18,42	0	0	0	0	
4	10	10	13,15	50	65,78	14	18,42	1	1,31	1	1,31	
5	11	58	76,31	18	23,69							
Rata-rata		60,26		31,84		7,39		0,26		0,26		

Tabel 11

- Menunjukkan responden menyatakan penyediaan waktu tutorial untuk tiap pertemuan 120 menit ada 98,68 % dan kurang dari 120 menit, prosentase menunjukkan 1,32 % sehingga dalam proses tutorial cukup efektif sesuai dengan program tutorial.
- Pertemuan tutorial dalam satu mata kuliah selama satu semester 6-8 kali pertemuan dalam prosentase menunjukkan 92,10 %, pertemuan dalam satu semester kurang dari 6 kali pertemuan 7,90 % dapat disimpulkan bahwa hamper 100 % pertemuan 6-8 kali sesuai dengan ketentuan UT.
- Waktu yang disediakan dalam kegiatan tutorial di Pokjar cukup bahkan tepat dalam prosesnya, terbukti responden menyatakan : sangat sesuai 21,05 %, sesuai : 60,52 % dan cukup : 18,42 % tidak sesuai : 0 %, sangat tidak sesuai : 0 %. Dengan prosentase ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian waktu yang disediakan untuk tutorial sangat tepat dan memadai.
- Kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal, prosentase menunjukkan sangat sesuai 13,15 %, sesuai 65,78 %, cukup 18,42 %, tidak sesuai 1,31 %, sangat tidak sesuai 1,31%. Dengan persentase ini dapat dinyatakan bahwa kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal sesuai dan cukup memadai dalam proses tutorial.
- Mahasiswa mengikuti tutorial dalam satu minggu, prosentase menunjukkan mahasiswa mengikuti 8 kali setiap MK sebesar 76,31 %, kurang dari 8 kali tiap Mksebesar 23,69 %. Hal ini dapat diketahui bahwa hampir semua mahasiswa mengikuti tutorial satu MK = 8 kali.

Rata-rata pada tabel di atas menunjukkan untuk aspek layanan ini jika diakumulasikan 99,49% menyatakan puas dan 0,51% menyatakan tidak puas .

Tabel 12 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pelaksanaan Tutorial (A 5)

Responden : S-1 PGPAUD

Jumlah : 76

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak	
		Jml.	f%	Jml.	f%
1	12 a	17	23,36	59	77,63
2	12 b	3	3,95	73	96,05
3	13	75	98,68	1	1,32
4	14	40	52,63	36	47,36
5	15	76	100	0	0
6	16	75	98,68	1	1,32
7	17	75	98,68	1	1,32
8	18	75	98,68	1	1,32
Rata-rata		71,83		28,17	

Tabel 12 di atas menunjukkan :

- Pemilikan Panduan Tugas Akhir Program (TAP), hasil angket menunjukkan 23,36 % memiliki, 77,69% tidak memiliki, oleh sebab itu dalam waktu kedepannya diusahakan supaya semua mahasiswa punya Panduan TAP semuanya, apabila mereka mengikuti MK tersebut.
- Mahasiswa mendapat panduan tersebut beli di UT sebanyak 3,95 % dan mahasiswa yang 96,05 % tidak punya .Hal ini disebabkan responden sebagian besar bukan peserta TAP.
- Selama mengikuti tutorial mahasiswa selalu mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial terbukti hasil kuesioner menunjukkan 98,68 % mengerjakan tugas dan menyerahkan tugas tutorial, yang 1,32 % tidak ,mungkin sakit atau tidak datang atau ijin dan sebagainya.
- Mahasiswa mengerjakan dan menyerahkan tugas sesuai panduan tutorial, ternyata hasil kuesioner menunjukkan 52,63 % menyatakan mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial 3 kali, yang 47,36 % menyatakankurang dari 3 kali mengerjakan tugas tutorial.
- Aspek ini menunjukkan bahwa hasil tutorial 100 % sangat membantu mahasiswa memahami materi modul.

- Kegiatan tutorial sangat membantu mahasiswa memahami modul terbukti 98,68% menyatakan membantu, 1,32 % menyatakan tidak membantu. Bagi yang 1,323 % kemungkinan kurang memahami.
- Kegiatan tutorial sangat mendorong mahasiswa terbukti dalam hasil kuesioner menunjukkan 98,86 % menyatakan sangat mendorong hanya yang 1,32 % menyatakan belum jelas/kurang mendorong. Bagi responden 1,32 % kemungkinan adalah kurang memperhatikan dalam kegiatan tutorial.
- Kegiatan tutorial sangat bermanfaat bagi mahasiswa terbukti 98,86 % menyatakan bermanfaat sedangkan yang 1,32 % kurang bermanfaat kemungkinan yang terjadi pada 1,32 % responden ini mahasiswa memiliki kesalahan belajar yang tidak seperti tutorial.

Dari rata-rata dapat disimpulkan bahwa 71,83% mahasiswa menyatakan puas atas layanan proses tutorial dan 28,17% menyatakan tidak puas.

Tabel 13a Prosentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Tutor (A6)

No	Pertanyaan Nomor	SB		B		C		TB		STB	
		Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%
1.	20	50	65,8	21	27,6	5	6,5				
2.	21	48	63,15	17	22,36	5	6,5	6	7,89		
3.	22	71	93,42	1	1,3			2	2,6	2	2,6
4.	23	75	97,7					1	1,3		
5.	24	67	88,15					2	2,6	7	9,21
Rata-rata		81,64		10,25		2,6		2,87		2,36	

Tabel 13a di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden(S1 PGPAUD) menyatakan layanan tutor *sangat baik* mencapai 83,60%, *baik* 8,54%, *cukup* 2,17% , *tidak baik* 3,27% ,dan *sangat tidak baik* 2,17%.

Tabel 13b : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Bantuan Belajar
 Pada layanan praktek / praktikum. (A 7)

Responden : S-1 PGPAUD

Jumlah : 76

No	Pertanyaan Nomor	SM/SL/ST		M/L/T		C		TM/TL/TT		STM/STL/STT		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	25	58	76,32	18	32,68	0	0	0	0	0	0	
2	26	12	15,78	42	55,26	24	31,57	0	0	0	0	
3	27	6	7,89	36	47,36	14	18,42	0	0	0	0	
4	28	9	11,84	38	50	29	38,15	0	0	0	0	
5	29	31	40,78	45	59,21	0	0	0	0	0	0	
Rata – rata		30,52		47,10		24,19		0		0		

Tabel 13 di atas menunjukkan bahwa

- Masing- masing aspek layanan praktek/ praktikum responden mahasiswa S1 PGPAUD adalah sebagai berikut :
- 76,32 % responden menyatakan sangat mudah mendapat layanan menjadi peserta praktek / praktikum, 32,68 % menyatakan mudah mendapat layanan
- 15,78 % , 55,26 % , 31,57 % menyatakan tempat penyelenggaraan prkatek / praktikum sangat layak, layak atau cukup dan 0 % menyatakan kurang layak.
- 7,89 % , 47,36 % , 18,42 % Responden menyatakan sangat mudah, mudah dan cukup mudah untuk mendapatkan alat dan bahan dalam praktek.
- 11,84 % , 50% , dan 38,15 % menyatakan jadwal praktik/ praktikum sangat tepat, tepat atau cukup tepat dan 0 % menyatakan jadwal praktek / praktikum kurang tepat.

- 40,78 % responden menyatakan praktik / praktikum sangat bermanfaat , 59,21 % menyatakan bermanfaat dan 0 % menyatakan tidak bermanfaat.
- Layanan pada aspek praktek - praktikum ini jika disimpulkan mahasiswa menyatakan puas mencapai 100% .

Untuk sementara kesimpulannya adalah mahasiswa S1 PG PAUD menyatakan puas secara mutlak atas layanan praktek prak-tikum 100% .

Tabel 14 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan pendaftaran sebagai mahasiswa baru dan informasi ke-UT-an (A1)

Responden : D-2 PGTK

Jumlah : 35

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak	
		Jml.	f%	Jml.	f%
1	1	35	100	0	0
2	2	25	65,71	12	34,29
Rata-rata		82,85		17,15	

Tabel 14 menjelaskan :

- 100 % responden (D2 PGTK) menyatakan mendapat kemudahan dalam mendaftar sebagai mahasiswa UT dan hanya 0 % menyatakan sebaliknya
- 65,71 % responden menyatakan mudah mendapat informasi yang dibutuhkan sebagai mahasiswa UT, 34,29 % menyatakan sebaliknya.
- Berdasarkan rata- rata mahasiswa yang menyatakan puas atas layanan pada aspek ini mencapai 82,85% dan yang menyatakan tidak puas 17,15%.

Tabel 15 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tempat dan Fasilitas Tutorial (A 2)

Responden : D-2 PGTK

Jumlah : 35

No	Pertanyaan Nomor	SL/SB		L/B		C		TL/TB		STL/STB		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	3	10	28,57	6	17,14	19	54,28	0	0	0	0	
2	4	1	2,85	23	65,71	6	17,14	3	8,57	2	5,71	
Rata-rata		15,13		41,42		35,71		4,29		2,85		

Tabel 15 menunjukkan :

- Responden yang menyatakan tempat penyelenggaraan tutorial sangat layak 28,57 %, layak 17,14%, Cukup 54,28 % yang lainnya menyatakan tidak layak dan sangat tidak layak 0 % .
- Reesponden yang menyatakan fasilitas tutorial sangat baik 2,85 % baik 65,71 % cukup 17,14 % dan 0 % tidak baik dan sangat tidak baik.

Dari rata-rata menunjukkan bahwa jika diakumulasikan ,maka mahasiswa menyatakan puas mencapai 92,26% dan menyatakan tidak puas 7,73 %.

Tabel 16 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jarak, Waktu Tempuh dari Rumah/SD ke Pokjar. (A3)

Responden : D-2 PGTK

Jumlah : 35

No	Pertanyaan Nomor	<15km/<30'/spdmotor(Ya)		>15km/>30'/Kend umum (Tidak)		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	
1	5 a	25	71,42	10	28,5	
2	5 b	31	88,57	4	11,42	
3	5 c	21	60	14	40	
4	6 a	25	71,42	10	28,57	
5	6 b	31	88,57	4	11,42	
6	6 c	34	97,14	1	2,86	
Rata-rata		79,52		20,46		

Tabel 16 menunjukkan bahwa :

- Yang menyatakan Jarak tutorial dan tempat tinggal <15 km ada 71,42 % , > 15 km 28,5 % . Jadi masih ada mahasiswa yang jarak tempuh tutorial dan tempat tinggal agak jauh dari tempat tutorial
- Waktu yang ditempuh dalam perjalanan menunjukkan 88,57 % menyatakan
- Mencapai 30% sedangkan 11,42% ditempuh lebih dari 30% artinya beberapa mahasiswa menempuh perjalanan memakan waktu cukup lama ketika menuju tempat tutorial, hal ini bisa berdampak terlambat mengikuti tutorial.
- 60 % mahasiswa menggunakan kendaraan sepeda motor yang lain tidak
- Yang menyatakan Jarak tempat tutorial dengan sekolah tempat mengajar 71,43 % lebih dari 15 km, yang menyatakan 28,57 % ditempuh dalam waktu kurang dari 30 '
- 88,57 % mahasiswa ditempuh lebih dari 30 ' 11,42%
- 97,14 % menyatakan menggunakan kendaraan bermotor, yang lainnya kendaraan umum atau jalan kaki.
- Rata -rata menunjukkan pada aspek layanan ini 79,52 % mahasiswa menyatakan
- Puas dan 20,48% menyatakan tidak puas.

Tabel 17 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Waktu dan Jadwal Tutorial (A 4)

Responden : D-2 PGTK

Jumlah : 35

No	Pertanyaan Nomor	SL/SS(<120 /6-8)		L/S		C		TL/TS		STL/STS		Ket
		Jml.	%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	7	35	100	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	8	34	97,14	0	0	1	2,86	0	0	0	0	
3	9	20	57,14	13	37,14	1	2,85	1	2,85	0	0	
4	10	1	2,85	13	65,71	9	25,71	2	5,71	0	0	
5	11	25	71,42	0	0	10	28,58	0	0	0	0	
Rata-rata		65,71		20,57		12		1,72		0		

Tabel 17 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Responden yang menyatakan penyediaan waktu tutorial untuk tiap pertemuan 120 menit: 100 % dan yang menyatakan < 120 menit 0 % sehingga dalam proses tutorial cukup efektif sesuai dengan program tutorial yang diatur oleh UT
- Yang menyatakan pertemuan tutorial dalam satu mata kuliah selama satu semester 6-8 kali pertemuan 97,14 %, pertemuan dalam satu semester < 6 kali 2,86 % Dapat disimpulkan bahwa pertemuan telah dilaksanakan 6-8 kali sesuai dengan aturan yang dikeluarkan UT.
- Untuk waktu yang disediakan dalam kegiatan tutorial di Pokjar , responden menyatakan : sangat sesuai 57,14 %, sesuai : 37,14 % dan cukup : 2,85 % tidak sesuai : 2.85 %, sangat tidak sesuai : 0 %. Dengan prosentase ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian waktu yang disediakan untuk tutorial sudah memadai.
- Kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal, prosentase menunjukkan sangat sesuai 2,35 %, sesuai 65,71 %, cukup 25,71 %, tidak sesuai 5,71 %, sangat tidak sesuai 0 %. Dengan persentase ini dapat dinyatakan bahwa kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal sudah cukup memadai dalam proses tutorial.
- Mahasiswa mengikuti tutorial dalam satu minggu. Responden menyatakan mengikuti satu MK 8 kali sebanyak 71,42 % satu MK < 8 kali 28,58 %. Hal ini dapat diketahui bahwa hampir semua mahasiswa mengikuti tutorial. Jadi setiap MK 8 kali, selebihnya tentu bisa dimaklumi apabila ada mahasiswa yang tidak mengikuti satu MK kurang dari 8 kali.
- Rata-rata menunjukkan bahwa pada aspek ini mahasiswa menyatakan puas
- 98,28% .hanya 1,72 % menyatakan tidak puas.

Tabel 18 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pelaksanaan Tutorial (A 5)

Responden : D-2 PGTK

Jumlah : 76

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Keterangan
		Jml.	f%	Jml.	f%	
1	12 a	0	0	35	100%	
2	12 b	-	-	-	-	
3	13	34	97,14	1	2,86	
4	14	16	45,71	19	54,29	
5	15	34	97,14	1	2,86	
6	16	34	97,14	1	2,86	
7	17	34	97,14	1	2,86	
8	18	32	91,42	3	8,58	
Rata-rata		87,62		12,38		

Tabel 18 di atas menunjukkan :

- Pemilikan Panduan Tugas Akhir Program (TAP), semua responden menyatakan ti-dak memiliki panduan TAP (100%).
- Mahasiswa dalam hal mendapat panduan tidak dapat dideskripsikan , mengingat mahasiswa D2 PGTK bukan peserta TAP
- Selama mengikuti tutorial mahasiswa selalu mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial terbukti hasil kuesioner menunjukkan 97,14 % mengerjakan tugas dan menyerahkan tugas tutorial, 2,86 % menyatakan tidak, mungkin sakit atau tidak datang atau ijin dan sebagainya.
- Mahasiswa mengerjakan dan menyerahkan tugas sesuai panduan tutorial, menunjukkan 45,71 % mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial 3 kali, yang 54,29 % kurang dari 3 kali mengerjakan tugas tutorial.
- Yang menyatakan penjelasan tutor membantu pemahaman terhadap modul
- 97,14 % , sedang 2,86 % menyatakan kurang tidak membantu.
- Tugas Tutorial sangat membantu mahasiswa dalam memahami modul terbukti 97,14% menyatakan ya, 2,86 % menyatakan tidak membantu.

- Kegiatan tutorial sangat mendorong mahasiswa terbukti dalam hasil kuesioner menunjukkan 97,14 % menyatakan sangat mendorong dan hanya 2,86 % menyatakan kurang mendorong, mungkin kurang memperhatikan dalam kegiatan tutorial.
- Kegiatan tutorial sangat bermanfaat bagi mahasiswa, terbukti 91,42 % menyatakan bermanfaat, yang 8,58 % menyatakan tidak bermanfaat.
- Rata-rata (diluar kepemilikan Panduan TAP) menunjukkan mahasiswa menyatakan puas dengan aspek layanan Proses tutorial 87,62% dan menyatakan tidak puas 12,38%.

Tabel 19a : Prosentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Tutor (A6)

Responden : D2 PGTK

Jumlah : 35

No	Pertanyaan Nomor	SB		B		C		TB		STB	
		jml	f%	jml	f%	jml	f%	jml	F%	jml	f%
1.	20	4	11,43	28	80	2	5,7			1	2,85
2.	21	19	54,29	10	28,57	5	14,28			1	2,85
3.	22	29	82,83					1	2,85	5	14,28
4.	23	29	82,86							6	17,14
5.	24	28	80							7	20
Rata-rata		62,28		21,71		3,99		0,57		11,42	

Dari tabel 19a di atas terungkap bahwa responden D2 PGTK rata-rata yang menyatakan Layanan Tutor sangat baik 65,24%, baik 18,09%, cukup 3,33%, tidak baik 0,47%, dan sangat tidak baik 12,85%.

Tabel 19 b : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Bantuan Belajar
 Pada layanan praktek / praktikum. (A 7)

Responden : D-2 PGTK

Jumlah : 35

No	Pertanyaan Nomor	SM/SL		M/L		C		TM/TL		STM/STL		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	25	33	94,28	2	5,71	0	0	0	0	0	0	
2	26	5	14,28	18	51,42	12	34,28	0	0	0	0	
3	27	2	5,71	20	57,14	13	37,14	0	0	0	0	
4	28	3	8,57	17	48,57	15	42,85	0	0	0	0	
5	29	0	0	32	91,43	3	8,57	0	0	0	0	
Rata-rata		24,57		50,86		34,28		0		0		

Tabel 19 di atas menunjukkan bahwa:

- Masing-masing aspek layanan praktek/ praktikum responden mahasiswa D-2 PGTK adalah sebagai berikut :
- 94,28 % responden menyatakan sangat mudah mendapat layanan menjadi peserta praktek / praktikum, 5,71 % menyatakan mudah mendapat layanan
- 14,28 % , 51,43 % , 34,28 % menyatakan tempat penyelenggaraan prkatek / praktikum sangat layak, layak dan cukup dan 0 % menyatakan kurang layak.
- 5,71 % , 57,14 % , 37,14 % Responden menyatakan sangat mudah, mudah dan cukup untuk mendapatkan alat dan bahan dalam praktek.
- 8,57 % , 48,57 % , dan 42,85 % menyatakan jadwal praktik/ praktikum sangat tepat, tepat dan cukup adapun 0 % menyatakan jadwal praktek / praktikum kurang tepat.
- Dan 0 % responden menyatakan praktik / praktikum sangat bermanfaat , 91,34 % menyatakan bermanfaat, cukup 8,57 %.
- Jadi jika frekuensi semua aspek layanan bantuan belajar dikumulasikan maka mahasiswa D2 PGTK 88,50% menyatakan puas dan 11,50% menyatakan tidak puas atas layanan bantuan belajar yang dilaksanakan UPBJJ-UT Surakarta.

Tabel 20 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendaftaran sebagai mahasiswa baru dan Mendapatkan informasi Ke-UT-an (A1)

Responden : D-2 Pendor

Jumlah : 45

No	Aspek Layanan	Ya		Tidak		Rata-Rata
		Jumlah	f%	Jumlah	f%	
1	Apakah anda mendapat kemudahan ketika mendaftar menjadi mahasiswa UT ?	45	100	0	0	
2	Apakah anda mendapat kemudahan mendapat informasi yang Anda butuhkan sebagai mahasiswa UT ?	45	100	0	0	
Rata-rata		100		0		

Tabel 20 menjelaskan :

- 100 % responden D2 Pendor menyatakan mendapat kemudahan dalam mendaftar sebagai mahasiswa UT dan menyatakan tidak 0 %
- 100 % responden menyatakan mudah mendapat informasi yang dibutuhkan sebagai mahasiswa UT, menyatakan tidak 0 %.
- Rata-rata menunjukkan mahasiswa puas atas layanan mendaftar dan mendapat informasi ke-UT-an(100%)

Tabel 21 : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tempat dan Fasilitas Tutorial (A2)

Responden : D-2 Pendor

Jumlah : 45

No	Pertanyaan Nomor	SL/SB		L/B		C		TL/tb		STL/stb		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	3	9	20	35	77,77	1	2,22	0	0	0	0	
2	4	8	17,77	32	71,11	5	11,11	0	0	0	0	
Rata-rata		18,43		74,44		6,22		0		0		

Tabel 21 menunjukkan :

- Responden yang menyatakan tempat penyelenggaraan tutorial sangat layak 20 %, layak 77,77%, Cukup 2,22 % yang lainnya menyatakan tidak layak dan sangat tidak layak 0 %.
- Responden yang menyatakan fasilitas tutorial sangat baik ada 17,77 % , baik 71,11 % dan cukup 11,11 %, menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik 0%.
- Ditinjau dari rata-ratanya maka mahasiswa puas dengan layanan tempat dan fasilitas tutorial (100%)

Tabel 22. :Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jarak, Waktu Tempuh dari Rumah/SD ke Pokjar. (A3)

Responden : D-2 Pendor

Jumlah : 45

No	Pertanyaan Nomor	ya		tidak		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	
1	5 a	44	97,77	1	2,23	
2	5 b	41	91,11	4	8,89	
3	5 c	43	95,55	2	4,45	
4	6 a	41	91,11	4	8,89	
5	6 b	38	84,44	3	15,56	
6	6 c	40	88,88	5	11,12	
Rata-rata		91,48		8,52		

Tabel 22 menunjukkan :

- Yang menyatakan jarak rumah dengan tempat tutorial di bawah 15 km 97,77%, 15 km 2,23 %. Artinya ada mahasiswa yang jarak tempuh tutorial dan tempat tinggal agak jauh
- Waktu yang ditempuh dalam perjalanan menunjukkan bahwa yang menyatakan menempuh 0'-30' ada 91,11 %, sedangkan 8,98 % menyatakan > 30 '. Artinya beberapa mahasiswa menempuh perjalanan memakan waktu cukup banyak, hal ini bisa berdampak terlambat mengikuti tutorial
- 95,55 % mahasiswa menggunakan kendaraan sepeda motor/mobil, 4,45 % menggunakan kendaraan umum/ sepeda.
- Responden yang menyatakan jarak tempat tutorial dengan sekolah tempat mengajar < 15 km : 91,11 %, >15 km ada 8,89 %
- Responden yang menyatakan waktu tempuh dari rumah dengan tempat tutorial kurang dari 30 ' sejumlah 84,44 % , lebih 30 ' ada 15.56 %
- Responden yang menyatakan perjalanan ke tempat tutorial dari sekolah tempat mengajar dengan menggunakan sepeda motor/mobil 88,88 %. Sedangkan 11,12 % menggunakan kendaraan umum / sepeda.

Dilihat dari rata-ratanya , mahasiswa menyatakan puas 91,48% dan menyatakan tidak puas 8,52% .

Tabel 23. : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Penyediaan Waktu dan Jadwal Tutorial (A 4)

Responden : D-2 Pendor

Jumlah : 45

No	Pertanyaan Nomor	120'/6-8x:SS/SL		S/L		C		TS/TL		STL/STB		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
1	7	43	95,55	12	4,45							
2	8	44	97,77	1	2,33							
3	9	12	26,66	25	55,55	8	17,77	0	0	0	0	
4	10	12	26,66	29	64,44	4	8,88	0	0	0	0	
5	11	35	77,77	10	22,33							
Rata-rata		64,88		29,82		5,33		0		0		

Tabel 23 menunjukkan bahwa:

- Responden menyatakan penyediaan waktu tutorial untuk tiap pertemuan 120 menit: adalah sangat layak 95,55 %, menyatakan layak 4,45 %, tidak ada yang menyatakan tidak layak maupun sangat tidak layak
- Responden menyatakan mengikuti pertemuan tutorial 8 X dalam 1 semester 97,77 %, pertemuan dalam satu semester < 6 kali ada 2,33 %
- Waktu yang disediakan dalam kegiatan tutorial di Pokjar sudah tepat dalam prosesnya, terbukti responden menyatakan : sangat sesuai 26,66 %, sesuai : 55,55 % dan cukup : 17,77 % tidak sesuai : 0 %, sangat tidak sesuai : 0 %. Dengan prosentase ini dapat disimpulkan bahwa kesesuaian waktu yang disediakan untuk tutorial sudah memadai.
- Kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal, responden menyatakan sangat sesuai 26,66 %, sesuai 64,44 %, cukup 8,88 %, tidak sesuai 0 %, sangat tidak sesuai 0 %. Dengan prosentase ini dapat dinyatakan bahwa kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal sudah memadai.
- Mahasiswa mengikuti tutorial dalam satu minggu, prosentase menunjukkan mengikuti satu MK sama = 8 kali sebesar 77,77 % kurang satu MK kurang dari 8 kali 22,33 %.

Dilihat rata-ratanya mahasiswa menyatakan puas 100% atas layanan penyediaan waktu untuk tutorial.

Tabel 24. : Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pelaksanaan Tutorial (A 5)

Responden : D-2 Pendor

Jumlah : 45

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Keterangan
		Jml.	f%	Jml.	f%	
1	12 a	0	0	45	100	
2	12 b	0	0	0	0	
3	13	45	100	0	2,23	
4	14	44	97,77	1	2,23	
5	15	44	97,77	1	0	
6	16	45	100	0	0	
7	17	45	100	0	0	
8	18	45	100	0	0	
Rata-rata		98,11		0,89		

Tabel 24 di atas menunjukkan :

- Pemilikan Panduan Tugas Akhir Program (TAP), hasil angket menunjukkan 0% memiliki, 100 % tidak memiliki. Perlu diketahui bahwa responden peserta TAP bagaimana cara mendapat panduan
- Selama mengikuti tutorial mahasiswa selalu mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial terbukti hasil kuesioner menunjukkan 100 % mengerjakan tugas dan menyerahkan tugas tutorial, yang 0 % mungkin sakit atau tidak datang atau ijin dan sebagainya.
- Mahasiswa mengerjakan dan menyerahkan tugas sesuai panduan tutorial, karena prosentase menunjukkan 97,77 % mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial 3 kali, yang 2,23 % kurang dari 3 kali mengerjakan tugas tutorial.-Responden menyatakan bahwa tutorial sangat bermakna bagi mahasiswa dan sangat membantu ternyata dalam hasil kuesioner 97,77 % sangat membantu, sedang 2,23 % tidak membantu.-Kegiatan tutorial sangat membantu mahasiswa memahami modul terbukti 100% membantu 0 % kurang/tidak membantu.-Kegiatan tutorial sangat mendorong mahasiswa, responden menyatakan 100 % sangat mendorong.-Kegiatan tutorial sangat bermanfaat bagi mahasiswa terbukti 100 % menyatakan bermanfaat

Jadi mahasiswa menyatakan puas 98,11% dan 0,89% saja yang menyatakan tidak puas terhadap layanan tutorial , kecuali layanan panduan TAP.

Tabel 25a : Prosentase Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Tutor (A6)

Responden : D2 PENDOR

Jumlah : 45

No	Pertanyaan Nomor	SB		B		C		TB		STB	
		jml	F%	jml	F%	jml	F%	jml	F%	jml	F%
1.	20	20	44,44	24	53,33			1	2,22		
2.	21	12	26,66	21	46,66			11	24,44	1	2,22
3.	22	44	97,77							1	2,22
4.	23	44	97,77							1	2,22
5.	24	44	97,77							1	2,22
Rata-rata		72,88		19,99		0		5,33		1,77	

Dari tabel 25a dapat diketahui bahwa Responden D2 Pendor rata-rata yang menyatakan Layanan Tutor sangat baik 75,92 %, baik 16,66% , cukup 0%, tidak baik 4,44%, dan sangat tidak baik 2,96%.

Tabel 25b : Prosentase Kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Praktikum/ Praktikum. (A 7)

Responden : D2 Pendor

Jumlah : 45

No	Pertanyaan Nomor	SM/SL/ST		M/L/T		C		TM/TL/TT		STM/STI		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	jml	f%	jml	f%	
1	25	45	100	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	26	1	2,23	31	68,88	13	28,88	0	0	0	0	
3	27	0	0	35	77,77	10	22,23	0	0	0	0	
4	28	0	0	32	71,11	13	28,88	0	0	0	0	
5	29	0	0	45	100	13,33	0	0	0	0	0	
Rata - rata		17,41		69,26		13,33		0		0		

Tabel 25b di atas menunjukkan bahwa masing – masing aspek layanan praktikum/ praktek adalah sebagai berikut :

- 1) 100 % responden menyatakan sangat mudah mendapat layanan menjadi peserta praktek / praktikum
- 2) 2,23 % menyatakan tempat penyelenggaraan praktek / praktikum sangat layak dan 68,88 % menyatakan layak dan 28,88 % menyatakan kurang layak.
- 3) 77,77 % Responden menyatakan mudah mendapatkan alat dan bahan dalam praktek/ praktikum yang lain, 22,23 % menyatakan tidak mudah mendapatkan alat / bahan praktek dan praktikum.
- 4) 71,11 % Responden menyatakan mudah mendapatkan jadwal praktik/ praktikum tepat dan 28,88 % menyatakan tidak mudah.
- 5) 100 % responden menyatakan praktik / praktikum sangat memuaskan .

Dilihat dari rata –rata prosentase maka Responden mahasiswa D2 Pendor menyatakan 17,4 % sangat puas, 69,26 menyatakan puas dan 13,33 % menyatakan kurang puas dalam layanan praktek dan praktikum.

Tabel-tabel di bawah ini adalah Perbandingan rata-rata dan Total prosentase pada aspek-aspek Layanan Bantuan Belajar

Tabel 26a : Perbandingan rata-rata prosentase masing-masing Program Studi atas Layanan Bantuan Belajar

Kel. Layanan	S1 PGSD		S1 PG PAUD		D2 PGTK		D2 PENDOR	
	Puas F%	Tidak P%	Puas F%	Tidak P%	Puas F%	Tidak P%	Puas F%	Tidak P%
A1	92,63	7,27	96,71	3,29	82,85	17,15	100	0
A2	97,42	2,58	94,80	5,20	92,96	7,04	100	0
A3	91,75	8,25	69,17	30,83	79,52	20,48	91,48	8,52
A4	99,46	0,54	99,48	0,52	98,28	1,72	100	0
A5	95,53	4,47	71,83	28,17	87,62	12,38	98,11	1,89
A6	90,99	9,01	94,49	5,23	87,49	11,99	92,87	8,1
A7	100	0	100	0	100	0	100	0
Rata-Rata	95,39	4,61	89,49	10,57	89,81	10,19	97,49	2,51

Dari tabel di atas dapat diketahui :

1. Secara umum mahasiswa S1 PGSD, S1 PG PAUD , D2PGTK,dan D2 PENDOR menunjukkan frekuensi prosentase kepuasan atas layanan mendaftar dan mendapat kemudahan mendapat informasi ke UT-an (A1) > 80% , berarti mahasiswa pada semua program studi sebagian besar menyatakan puas .

2. Sebagian besar mahasiswa pada semua program studi menyatakan puas atas layanan tempat dan fasilitas untuk tutorial ($> 90\%$).
3. Sebagian besar mahasiswa menyatakan puas atas layanan jarak dan waktu tempuh dari sekolah atau dari rumah menuju tempat tutorial ($>70\%$) kecuali mahasiswa SI PG PAUD ($69,17\%$).
4. Sebagian besar mahasiswa pada semua program studi menyatakan puas atas layanan waktu dan jadwal yang ditentukan oleh UT ($> 90\%$).
5. Sebagian besar mahasiswa pada semua program studi menyatakan puas atas layanan pelaksanaan tutorial ($> 70\%$).
6. Sebagian besar mahasiswa pada semua program studi menyatakan puas atas kinerja tutor ($> 90\%$).
7. Sebagian besar mahasiswa pada semua program studi menyatakan puas atas layanan praktek dan praktikum ($> 90\%$).

Tabel 26.b : Total Prosentase Kepuasan mahasiswa terhadap layanan mendapat kemudahan menjadi mahasiswa baru dan informasi UT (Total – A1).

Jumlah Responden : 597

Pertanyaan No	Ya			Tidak		
	Jml	f	%	Jml	f	%
1	585		97,98	12		2,02
2	533		89,28	64		10,72
Rata-rata			93,13			6,87

Tabel 26.b di atas menunjukkan kepuasan responden mahasiswa Pendas dalam mendapatkan kemudahan mendaftar sebagai mahasiswa baru ($99,98\%$) sedangkan $2,02\%$ menyatakan tidak mendapatkan kemudahan, dan $89,28\%$ menyatakan puas mendapatkan kemudahan menerima informasi tentang UT ($89,28\%$), sisanya ($10,72\%$) menyatakan tidak mendapatkan kemudahan. Sedangkan dilihat rata-ratanya $93,13\%$ menyatakan puas dan $6,87\%$ menyatakan tidak. Sehingga dapat disimpulkan untuk sementara mahasiswa Pendas puas terhadap Layanan mendaftar di UT dan menerima informasi tentang UT.

Tabel 27. : Total Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bantuan Belajar (A 2)

Jumlah : 597

No	Pertanyaan Nomor	SL		L		CL		TL		CTL		Ket
		Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	Jml.	f%	
3	Tempat penyelenggaraan tutorial	147	24,62	266	44,56	172	28,81	7	1,17	5	0,83	
4	Fasilitas tutorial yang ada di Pokjar	96	16,08	346	57,95	132	22,11	5	0,83	18	3,01	
Rata-rata		20,35		51,25		25,46		1		1,92		

Tabel : 27 menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menyatakan tempat tutorial dan fasilitasnya sangat layak 20,35 % , layak :51,25, cukup layak : 25,46% , tidak layak :1% dan menyatakan sangat tidak layak :1,92%. Jadi mahasiswa puas dengan layanan tempat dan fasilitas tutorial 97,06% dan

Tabel 28. : Total Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jarak, Waktu Tempuh dari Rumah/SD ke Pokjar. Total (A3)

Jumlah : 597

No	Perntanyaan	0-15km < 15' /spd motor		>16km > 15' /kend.um		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
5 a	Jarak tutorial dengan tempat tinggal	509	85,25	88	14,74	
5 b	Waktu tempuh	517	86,59	80	13,40	
5 c	Transportasi - Spd motor/mobil---- kendaraan umum/ jalan	517	91,62	52	8,71	
6 a	Jarak tutorial dengan tempat mengajar	510	85,43	87	14,57	
6 b	Waktu tempuh	517	86,59	80	13,40	
6 c	Transportasi mhsw	520	87,10	77	12,89	
Rata-rata		87,09		13,00		

Dari data tersebut pada Tabel 28 menunjukkan secara umum : a) jarak antara tempat tutorial dengan tempat tinggal mahasiswa <15 km sebanyak 85,25 % dan hanya 14,74 % yang > 15 km. Sedangkan yang menyatakan waktu tempuh tempat tutorial dengan tempat tinggal <30' ada 86,59 %, >30' ada 13,40 % .Transportasi yang digunakan oleh mahasiswa dengan sepeda motor/mobil 91,62 %, yang menggunakan sepeda/jalan/ kendaraan umum 8.71 % .b) Sebagian besar mahasiswa juga menyatakan jarak tempat tutorial <15 km dengan tempat mengajar sebanyak 85,43 % , 14,57 % menyatakan >15 km,waktu tempuh yang digunakan 0-30' sebanyak 86,59% , >30, sebanyak 13,40 .Mahasiswa yang menempuh dengan sepeda motor/mobil 87,10 %, dan 12,89 % menyatakan menggunakan kendaraan umum/jalan.

Jika dilihat rata-rata prosentase maka dapat disimpulkan untuk sementara mahasiswa puas dengan layanan jarak, waktu tempuh tempat bekerja dan tempat tinggal dengan tempat tutorial (87,09 %), tidak puas 13% .

Tabel 29. Total Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Penyediaan Waktu Tutorial (Total A 4)

Jumlah : 597

NO	Pertanyaan	L/SS		L/S		C		TL/TS		STL/STS		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	Jml	f%	
7	Lama waktu tutorial untuk setiap pertemuan (120' 8 x)	570	95,47	-	-	-	-	-	-	27	4,52	
8	Pertemuan yang diikuti mhsw dalam tutorial untuk satu mata kuliah/smt (6-8x pert. :<6x)	569	95,30							28	4,49	
9	Kesesuaian lama waktu yang disediakan dengan kegiatan tutorial yang diberikan di Pokjar	139	23,28	337	56,44	98	16,41	7	1,17	16	2,68	
10	Kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal yang telah ditentukan	83	13,90	371	62,14	115	19,26	15	2,51	17	2,84	
11	Berapa kali mhsw mengikuti kegiatan tutorial dlm 1 mk / minggu (8x)	594	99,44							3	0,54	
Rata-rata		60,27		23,71		17,82		0,74		3,01		

Dari Tabel 29 menunjukkan :

- Responden menyatakan penyediaan waktu tutorial untuk tiap pertemuan 120[′] adalah sangat layak 95,47 % , menyatakan layak 4,52 % ,tidak ada yang menyatakan tidak layak maupun sangat tidak layak
- Pertemuan tutorial 8 X dalam 1 semester: yang menyatakan sangat layak 95,30 % , yang menyatakan pertemuan dalam 1 semester kurang dari 6 kali ada 4,49 % .
- Kesesuaian jumlah waktu yang disediakan dalam kegiatan tutorial di Pokjar sudah tepat , terbukti responden menyatakan : sangat sesuai 26,66 % , sesuai : 55,55 % dan cukup : 17,77 % tidak sesuai : 0 % , sangat tidak sesuai : 0 % . Dengan prosentase ini jika diakumulasikan mahasiswa puas 96,13% dan tidak puas 3,85% .
- Kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal, responden menyatakan sangat sesuai 26,66 % , sesuai 64,44 % , cukup 8,88 % , tidak sesuai 0 % , sangat tidak sesuai 0 % . Dengan prosentase ini dapat diakumulasikan menjadi mahasiswa puas mencapai 97,30% dan tidak puas 5,35% . Jadi bisa dinyatakan bahwa kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal sudah memuaskan.
- Mahasiswa mengikuti tutorial dalam satu minggu, prosentase menunjukkan mengikuti satu MK 8 kali sebesar 99,44% , satu MK kurang dari 8 kali 0,56 % .

Secara umum mahasiswa puas dengan layanan penyediaan waktu untuk tutorial yang dilaksanakan oleh UT 96,25% dan tidak puas 3,75%

Tabel 30. Total Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayana Tutorial (A 5)

Jumlah : 597

No	Pertanyaan Nomor	YA		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
12	a. Apakah mhsw memiliki Panduan TAP	174	29,14	423	70,85	
	b. Jika mendapat panduan berasal dari mana	88	14,74	509	85,25	
13	Selama mengikuti tutorial apakah mhsw mengerjakan dan menyerahkan Tugas Tutorial	586	98,15	11	1,84	
14	Berapa kali mhsw mengerjakan dan menyerahkan Tugas Tutorial	471	78,89	126	21,10	
15	Penjelasan tutor membantumhsw memahami isi bahan ajar	590	98,82	7	1,17	
16	Tugas tutorial membantu mhsw memahamibahan ajar	589	98,65	7	1,17	
17	Kegiatan tutorial dapat mendorong mhsw untuk belajar	580	97,15	17	2,84	
18	Manfaat kegiatan tutorial bagi mahasiswa	579	98,50	9	1,50	
Rata-rata		96,42		3,58		

Tabel 30 menunjukkan panduan TAP hanya 29,14 % saja yang memiliki mengingat sebagai mahasiswa bukan peserta TAP, yang lain 70,86% menyatakan tidak memiliki panduan TAP . Yang menyatakan berasal dari UPBJJ 14,74 %, yang lainnya menyatakan tidak. Yang menyatakan menyerahkan atau melaksanakan tugas tutorial 3 kali 78,89 %, sedang yang tidak menyerahkan tugas <3 ada 21,10 % .

Mahasiswa merasa puas dengan penjelasan Tutor itu dibuktikan trespoden menyatakan ya 98,82 %, sebagian kecil saja yang tidak merasa puas (1,17 %) dan mahasiswa menyatakan bahwa tutorial membantu dalam memahami bahan ajar (98,65 %), terungkap 1,17 % saja yang tidak puas .

Tabel tersebut di atas juga menunjukkan bahwa kegiatan tutorial dapat memberi dorongan kepada mahasiswa (89,49 %) yang tidak merasa terdorong oleh kegiatan tutorial hanya 2,84 %.

Rata-rata tersebut di atas dihitung melalui semua aspek kecuali prosentase pada aspek kepemilikan panduan TAP . Jadi dapat disimpulkan mahasiswa menyatakan puas dengan prosentase 96,42% sedangkan tidak puas ada 3,53% .

Tabel 31 A. Total Prosentase Pendapat Mahasiswa Terhadap Tutor (A6)

Jumlah Responden : 597

No	Nomor Pertanyaan	SB		B		C		TB		STB		KET
		jml	f%	jml	f%	jml	f%	jml	f%	jml	f%	
1.	20	171	28,64	347	58,12	50	8,37	9	1,5	20	3,35	
2.	21	208	34,84	240	40,20	109	18,3	5	0,83	45	7,53	
3.	22	511	85,59	483	80,4	1	0,16	6	1,01	33	5,52	
4.	23	588	98,49	3	0,50	0	0	6	1,01	44	7,37	
5.	24	511	85,59	1	0,16	0	0	10	1,67	70	11,72	
Rata-rata		66,63		21,38		5,3		1,1		7,10		

Berdasarkan tabel 31A di atas dapat diketahui hal- hal sbb. :

-Rata-rata mahasiswa berkomunikasi dengan Tutor : 66,63% menyatakan sangat baik, 58,12% menyatakan baik, 8,37% menyatakan cukup ,1,5% menyatakan tidak baik, dan 3,35% menyatakan sangat tidak baik .

Rata-rata mahasiswa menyatakan penguasaan materi yang dimiliki tutor :34,84% menyatakan sangat baik, 40,20% menyataka baik,18,30% menyatakan cukup ,0,83% menyatakan tidak baik , dan 7,53% menyatakan sangat tidak baik .

Rata-rata mahasiswa menyatakan tutor dalam mengaktifkan mahasiswa adalah : 85,59% menyatakan sangat baik , 8,04% menyatakan baik , 0,16% menyatakan cukup , 1,01% menyatakan tidak baik , 5,52% menyatakan sangat tidak baik .

Rata-rata mahasiswa menyatakan proses tutorial yang dilaksanakan oleh tutor adalah sbb.98,49% menyatakan sangat baik , 0,50% menyatakan baik, 1,01% menyatakan tidak baik , 7,37% menyatakan sangat tidak baik

Rata-rata mahasiswa Pendas menyatakan kesannya atas pelaksanaan tutorial oleh tutor adalah sbb:85,59% menyatakan sangat baik ,0,16% menyatakan baik , 1,67% menyatakan tidak baik ,dan 11,72% menyatakan sangat tidak baik .

Jika masing-masing prosentase pada setiap aspek dikumulasikan maka dapat dinyatakan bahwa mahasiswa puas 91,80% dan tidak puas 8, 20% .Jadi dapat dikatakan layanan penyediaan tutor memuaskan .

Tabel 31B. Total prosentase Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Praktek/Praktikum (Total A 7)

No	Pertanyaan Nomor	SM/SL/ST/S	L/M/T/M	C	TM/TL/LT/TM	STM/STL/SLT/TM	Ket
		f%	f%	f%	f%	f%	
1	25	92,63	9,59	0	0	0	
2	26	11,78,	69,68	32,02	0	0	
3	27	4,82	59,06	30,95	0	0	
4	28	5,10	56,14	39,75	0	0	
5	29	35,19	62,66	2,14	0	0	
Rata-rata		29,90	51,42	19,97	0	0	

Dari table 31 B di atas dapat diketahui bahwa :

- Untuk menjadi peserta praktek/praktikum dari seluruh responden 92,63 % menyatakan sangat mudah menjadi peserta, 9,95 % menyatakan mudah
- Tempat penyelenggaraan praktek/praktikum 11,78 % responden menyatakan sangat layak, 69,68 % menyatakan layak, dan 32,02 % menyatakan cukup

- Untuk mendapatkan alat dan bahan praktek/praktikum 4,82 % menyatakan sangat mudah, 59,05 % menyatakan mudah dan 30,95 % menyatakan cukup
- Untuk ketepatan jadwal praktek / praktikum 5,10 % menyatakan sangat tepat, 56,14 % menyatakan tepat, 39,75 % menyatakan cukup
- Dilihat dari manfaat praktek / praktikum 35,19 % menyatakan sangat bermanfaat, 62,66 % menyatakan manfaat, 2,14 % menyatakan cukup

Berdasar rata-rata mahasiswa menyatakan layanan praktek/praktikum yang dilaksanakan adalah sangat sesuai 29,90%, sesuai 51,42% dan cukup 19,97% atau dengan kata lain 100% mahasiswa menyatakan puas .

Perhitungan kumulatif pada seluruh aspek Layanan Bantuan Belajar dihasilkan rata-rata mahasiswa puas mencapai frekuensi sebesar 93,10% dan tidak puas mencapai 6,90%.

Pernyataan terbuka dari responden tentang penyempurnaan layanan bantuan belajar (pertanyaan no.30) yang dapat dilihat pada matrik di bawah ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Matrik 1 Pernyataan Terbuka Dari Mahasiswa Tentang Penyempurnaan Layanan Bantuan Belajar UPBJJ- UT Surakarta

	S1 PGSD	S1 PGPAUD	D2 Pendor	D2 PGTK
Tutorial	-Kurang sarana prasarana -Waktu tutorial perlu ditambah -Semua mata kuliah untuk ditutorkan.	-Semua MK untuk ditutorkan,tambah sarana prasarana.	Minta tambah jam praktek dan perlu dikontrol UT	Tambah jam tutorial ditambah,sarana-prasarana ditambah,semua MK ditutorkan.
Tutor	Mohon lebih kreatif, disiplin, menguasai materi, tidak bertindak sebagai 'killer'karena membuat stress mahasiswa	Lebih kreatif.	-	Lebih kreatif dan tidak ketinggalan jaman.
Modul	Mohon dikirim langsung ke Pokjar, tidak melalui Dinas Pendidikan karena lebih lama dan biaya bertambah.	Hendaknya menggunakan edisi baru,masih ada salah ketik, dan kurang halaman.		-
Lain-lain	DNU mohon bisa diterima mhsw tidak mepet dgn akhir masa registasi	DNU diterimakan jangan mepet dgn akhir masa registrasi.	Mohon dibuka Prog.S1 Pendor	-

Dari matrik 1 tersebut di atas terlihat bahwa ada beberapa kesamaan pendapat dari masing- masing program studi diantaranya yang perlu mendapat penyempurnaan adalah : 1) sarana -prasarana ,2) seleksi tutor , 3) modul langsung dikirim ke pokjar ,dan 4) pengiriman DNU .

Penyajian data Kepuasan Mahasiswa terhadap UAS 2009.1

Untuk mengungkap Kepuasan mahasiswa terhadap UAS 2009.1 dengan pertimbangan situasi dan kondisi yang rata-rata sama antara yang diperlakukan pada semua program studi maka data dari semua responden dari semua program studi disajikan dan analisis secara keseluruhan. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel -- tabel berikut ini :

Tabel 32. Prosentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan sebelum UAS 2009. 1 (B1)

Responden : S1 PGSD

Jumlah : 436

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1.	Dalam hal mendapatkan jadwal dan tata tertib Ujian UAS berlangsung dengan tenggang waktu yang cukup .	421	96,55	15	3,45	
2.	Dalam hal mendapatkan jadwal ujian kartu peserta ujian sesuai dengan Anda (tenggang waktu yang cukup .	426	97,70	10	6,30	
3.	Dalam hal kesukaan mengikuti ujian di dalam kota Kabupaten/Kota dibanding di konsentrasikan di UPBJJ UT.	426	97,70	10	6,30	
4.	Pemberitahuan Lokasi Ujian Apakah Sudah Sesuai Waktunya Dengan Hari Ujian .	588	88,99	48	11,0	
	Rata-rata		95,23		6,77	

Tabel 32. di atas menunjukkan bahwa responden puas atas layanan sebelum UAS pada aspek-aspek :

1. Ketepatan jadwal dan tata tertib UAS 96,55 % yang menyatakan tidak puas hanya 3,45 %.
2. Tenggang waktu antara penyerahan jadwal ujian dan kartu ujian dengan saat UAS berlangsung 97,70 % dan menyatakan tidak puas hanya 6,30 %.

3. Penyelenggaraan UAS lebih memilih di UPBJJ Kabupaten dibanding dikonsentrasikan di U PBJJ (6,30 %)
4. Waktu atau pemberitahuan lokasi ujian sudah sesuai 88,99 % puas dan menyatakan tidak puas 11,10 %.

Jadi rata-rata responden (S1 PGSD) menyatakan puas terhadap layanan UT sebelum UAS (95,23 %)

Tabel : 33

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan tempat, ruang, meja, dan kursi untuk UAS (B2).

Responden : S1 PGSD

Jumlah : 436

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	Apakah tempat ujian anda sudah layak ?	426	97,71	10	2,29	
2	Apakah ruang ujian nyaman bagi anda (ada kipas/lampu)	402	92,20	34	7,80	
3	Meja kursi ujian sesuai dengan harapan.	364	83,48	72	16,52	
Rata-rata		91,12		8,88		

Tabel 33 di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan sebagai berikut :

1. Puas dalam hal tempat ujian 97,71 % dan tidak puas 2,29%.
2. Puas dalam hal ruang ujian 92,20 % sedang yang menyatakan tidak puas 7,80 %
3. Puas terhadap fasilitas berupa meja kursinya terdapat 83,48 % dan yang menyatakan tidak puas ada 16,52 %.

Adapun rata-rata responden puas terhadap layanan tempat, ruang, meja dan kursi ketika dilaksanakan UAS berdasarkan rata-rata 91,12%, yang tidak puas ada 8,88%.

Tabel 34

Tabulasi Hasil Kuisener kepuasan mahasiswa terhadap layanan penyediaan Naskah Ujian (B3).

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	Apakah jumlah naskah ujian mencukupi ?	430	98,62	6	1,38	
2	Apakah lembar naskah ujian lengkap ?	433	99,32	3	0,68	
3	Kesalahan cetak pada naskah pada ujian apakah ada ?	336	77,06	100	22,94	
4	Apakah soal pada naskah ujian cukup lengkap ?	432	99,08	4	0,82	
Rata – rata		93,52		6,48		

Tabel 34 ini menunjukkan bahwa :

1. Jumlah naskah pada saat ujian sudah mencukupi (98,62 %), hanya 1,38 % menyatakan tidak cukup.
2. Untuk lembar naskah hampir semua menyatakan lengkap (99,32 %) meskipun ada yang menyatakan tidak lengkap (0,68 %)
3. Kesalahan cetak tidak ada 77,5 yang menyatakan ada 22,94 %.
4. Kelengkapan soal jadi tiap naskah dinyatakan responden cukup lengkap (signifikan) 99,08 % dan tidak lengkap 0,82 %.

Secara umum responden menyatakan puas dalam menerima naskah dengan merujuk pada nilai rata – rata yaitu 93,51 % dan tidak puas 6,48% .

Tabel 35

Prosentase Kepuasan terhadap Layanan Petugas / Panitia dan Pengawas pada UAS 2009. (B4)

S1 PGSD : 436

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	Apakah Petugas Ujian / Panitia dalam menyelenggarakan ujian sudah tepat ?	427	97,93	9	2,07	
2	Apakah Pengawas membacakan tata tertib ujian ?	406	93,12	30	6,88	
3	Apakah pengawas Ujian mengingatkan cara menghitungkan LJU ?	381	87,38	55	13,62	
4	Apakah jika anda mengalami masalah (bukan dalam mengerjakan soal ujian) pengawas ujian cepat membantu ?	397	90,43	39	9,57	
5	Apakah Pengawas ujian mau diajak kompromi ?	37	8,48	399	91,52	
6	Jika anda kesulitan teknis dalam melaksanakan UAS (tidak mempunyai penghapus, pensil 2B) panitia cepat membantu ?	295	67,66	141	22,34	
Rata-rata		88,01		11,99		

Tabel 35 di atas menunjukkan penilaian Petugas / Panitia dan Pengawas ujian dalam melaksanakan UAS 2009.1 secara umum responden mahasiswa menyatakan :

- 1) Petugas / Panitia menyelenggarakan UAS sudah tepat 97,93 % sedang menyatakan tidak tepat 2,07 %.
- 2) Pengawas telah membacakan tata tertib UAS 93,12 %38 sedang yang menyatakan bahwa Pengawas tidak membacakan tata tertib UAS ada 6,88 %.

- 3) Pengawas mengingatkan cara menghitung LJU 87, 38 %, mengingatkan 13,62 %.
- 4) Pengawas membantu Mahasiswa dalam hal kesulitan teknis dinyatakan oleh 90,43 % yang tidak 9,54 %.
- 5) Pengawas mau diajak kompromi ada 8,48 % sedangkan 91,52 % responden menyatakan pengawas tidak mau diajak kompromi.
- 6) Panitia cepat membantu dalam hal kesulitan tidak memiliki penghapus, pensil 2B dinyatakan responden sebanyak 67,66 % yang tidak cepat membantu dinyatakan oleh responden 32,34 %.

Secara umum responden S1 PGSD menyatakan puas dengan layanan petugas atau panitia dan pengawas UAS berdasarkan rata – rata 88,01 % dan tidak puas 11,99 %.

Tabel : 36

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UAS 2009.1 (B1).

Responden : S-1 PAUD

Jumlah : 55

No	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	1%	Jml	1%	
1	1	55	100	0	0	
2	2	55	100	0	0	
3	3	55	100	0	0	
4	4	54	98,18	1	1,92	
Rata-rata		99,55		0,45		

Tabel 36 diatas menyatakan bahwa responden S1.PAUD :

- Menyatakan telah cukup tenggang waktunya dalam mendapatkan jadwal dan tata tertib sebesar 100 %.
- Responden menyatakan lebih suka ujian di Ibukota Kabupaten 100 %.
- Responden menyatakan pembitahuan lokasi ujian sudah sesuai waktunya 98,18 %.

Jadi adalah Responden (S1 PAUD) merasa puas dengan layanan sebelum UAS 2009.1

Tabel : 37

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UAS 2009.1 (B2)

Responden : S-1 PAUD

Jumlah : 55

No.	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	5	54	98,18	1	1,82	
2	6	54	98,18	1	1,82	
3	7	54	98,18	1	1,82	
Rata-rata		98,18		1,82		

Tabel 37 diatas menyatakan bahwa :

Responden (S1 PGPAUD) menyatakan baik tempat, ruang, fasilitas lainnya sudah layak / sesuai. Karena 98,18 % menyatakan layak sedang 1,82 % menyatakan tidak layak.

Tabel : 38

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap akurasi Layanan UAS 2009.1 pada Penyediaan Naskah (B3)

Responden : S-1 PAUD

Jumlah : 55

No	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	8	55	100	0	0	
2	9	55	100	0	0	
3	10	42	76,36	7	24,64	
4	11	55	100	0	0	
Rata-rata		94,09		5,91		

Tabel 38 di atas menunjukkan bahwa :

- Responden menyatakan penyedia naskah cukup 100 %.
- Responden menyatakan lembar naskah ujian lengkap 100 %.
- Responden menyatakan kesalahan cetak tidak berarti 76,36 % dan yang menyatakan sebaliknya 24,64 %.
- Responden yang menyatakan soal jelas 100 %.

Jadi adalah bahwa responden S1 PGPAUD secara umum menyatakan tidak bermasalah terhadap layanan penyediaan naskah 2009.1.

Tabel : 39

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Petugas / Panitia dan Pengawas (B4)

Responden : S-1 PAUD

Jumlah : 55

No	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	12	54	98,18	1	1,82	
2	13	53	96,36	2	5,64	
3	14	50	90,90	4	09,10	
4	15	53	96,90	1	3,64	
5	16	4	7,27	51	92,73	
6	17	44	80	11	20	
Rata-rata		92,42		7,58		

Tabel 39 diatas dilihat data – datanya :

Responden (S1 PGPAUD) yang menyatakan puas terhadap layanan petugas / panitia dan pengawas 92,42 % sedang 7,58 % menyatakan tidak puas.

Tabel : 40

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan sebelum UAS 2009.1 (B1)

Responden : D2 PGTK

Jumlah : 16

No	Nomor Pertanyaan	ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	1	13	81,25	3	18,75	
2	2	13	81,25	3	18,75	
3	3	11	68,75	5	31,25	
4	4	10	62,5	6	37,5	
Rata – rata		73,44		26,66		

Tabel 40 di atas

Berdasar rata- rata prosentase, responden D2 PGTK yang menyatakan puas terhadap layanan sebelum UAS 2009.1 ada 73,44 % dan yang menyatakan tidak puas 26,66 %.

Tabel : 41

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan tempat, ruang dan fasilitas UAS 2009.1 (B2)

Responden : D2 PGTK

Jumlah : 16

No	Nomor Pertanyaan	ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
5	5	10	62,5	6	37,5	
6	6	10	62,5	6	37,5	
7	7	9	56,25	6	43,5	
Rata – rata		60,42		39,48		

Tabel 41 yang di atas

Berdasarkan rata - rata prosentase tersebut pada tabel maka dapat dinyatakan bahwa responden D2 PGTK menyatakan tempat, ruang dan fasilitas lainnya memadai untuk UAS 60,42 % dan yang menyatakan tidak memadai ada 39,48 %

Tabel : 42

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UAS 2009.1 pada penyediaan naskah ujian (B3)

Responden : D2 PGTK

Jumlah : 16

No	Nomor Pertanyaan	ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
8	8	10	62,5	6	37,5	
9	9	10	62,5	6	37,5	
10	10	15	93,75	1	6,21	
11	11	12	75	4	25	
Rata - rata		73,45		26,55		

Tabel 42 di atas :

Berdasarkan rata - rata pada tabel diatas maka dapat diketahui Responden D2 PGTK yang menyatakan penyediaan naskah sudah memuaskan adalah 73,45 % dan menyartakan tidak memuaskan 26,55 %.

Tabel : 43

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Panitia / Petugas dan Pengawas
UAS 2009.1 (B4)

Responden : D2 PGTK

Jumlah : 16

No	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
12	12	10	62,5	6	37,5	
13	13	14	87,5	2	12,5	
14	14	12	75	4	25	
15	15	8	50	8	50	
16	16	0	0	16	100	
17	17	6	37,5	10	37,5	
Rata – rata		68,75		31,25		

Tabel 43 di atas :

Berdasarkan rata – rata tabel di atas, Responden D2 PGTK yang menyatakan puas atas layanan panitia, petugas dan pengawas 68,75 % dan 31,25 % menyatakan tidak puas.

Tabel : 44

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan sebelum UAS 2009.1 (B1)

Responden : D2 Pendor

Jumlah : 24

No	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		KET
		Jml	f%	Jml	f%	
1	1	21	87,5	3	22,5	
2	2	23	95,83	1	4,17	
3	3	21	87,5	3	22,5	
4	4	20	83,3	4	22,5	
	Rata-rata		88,54		12,46	

Tabel 44 di atas :

Berdasarkan rata – rata tabel di atas dapat diketahui bahwa Responden D2 Pendor yang menyatakan puas terhadap layanan sebelum UAS 2009.1 ada 88,54 % dan 12,46 % menyatakan tidak puas.

Tabel : 45

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UAS 2009.1 pada penyediaan tempat, ruang, meja dan kursi (B2).

Responden : D2 Pendor

Jumlah : 24

No.	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
5	5	18	75	6	25	
6	6	18	75	6	25	
7	7	18	75	6	25	
	Rata-rata		75		25	

Tabel 45 di atas :

Berdasarkan rata – rata tabel diatas dapat diketahui bahwa Responden D2 Pendor yang menyatakan puas terhadap penyiapan tempat, ruang dan fasilitas lainnya ada 75 % sedangkan yang 25 % menyatakan tidak puas.

Tabel : 46

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UAS 2009.1 pada Penyediaan Naskah (B3)

Responden : D2 Pendor

Jumlah : 24

No	Nomor Pertanyaan	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
8	8	20	83,33	4	22,5	
9	9	20	83,33	4	22,5	
10	10	19	79,16	5	20,84	
11	11	21	87,5	3	22,5	
Rata-rata		83,33		16,67		

Tabel 46 diatas :

Berdasarkan rata – rata tabel diatas dapat diketahui bahwa Responden D2 Pendor yang menyatakan puas terhadap layanan penyediaan naskah ada 83,33 % dan yang menyatakan tidak puas ada 16,67 %.

Tabel : 47

Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Petugas / Panitia dan Pengawas pada UAS 2009.1 (B4)

Responden : D2 Pendor

Jumlah : 24

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
12	12	21	87,5	3	22,5	
13	13	19	79,16	5	20,84	
14	14	18	75	6	15	
15	15	19	79,16	5	20,84	
16	16	13	54,6	11	45,84	
17	17	15	62,5	9	37,5	
Rata- rata		70,08		29,91		

Tabel 47 di atas menunjukkan bahwa responden D2 Pendor menyatakan puas (70,08%) ,dan menyatakan tidak puas 29,91% atas layanan Petugas /panitia, dan pengawas .

Perbandingan prosentase atas layanan UAS 2009.1 berdasarkan program studi

Tabel : 48a Perbandingan prosentase atas layanan UAS 2009.1 berdasarkan program studi

Kel.layanan	S1 PGSD		S1 PG PAUD		D2 PGTK		D2 PENDOR		KET
	puas	tidak	puas	tidak	puas	tidak	puas	Tidak	
	F%	F%	F%	F%	F%	F%	F%	F%	
B1	95,23	4,77	99,55	0,45	73,44	26,66	88,54	12,46	
B2	91,12	8,88	99,18	1,82	60,42	39,48	75	25	
B3	93,52	6,48	94,09	5,91	73,45	26,55	85,33	16,67	
B4	88,01	11,99	92,42	7,58	68,75	31,25	70,08	29,91	
RATA-RATA	91,97	8,3	96,31	3,69	69,01	30,99	79,73	20,27	

Dari tabel 48a terungkap bahwa responden pada masing-masing program studi pada setiap kelompok layanan frekuensi untuk pernyataan puas 68,75%- 99,55% dan apabila juga dilihat rata-rata pada masing-masing program >69,01%- 96,31% maka dapat dikatakan bahwa mahasiswa pada masing-masing Program Studi secara umum puas dengan Layanan Bantuan Belajar yang dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Surakarta.

Tabel : 48 B Total Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Akurasi Layanan Sebelum UAS pada Mahasiswa Pendas masa Registrasi 2009.1 (B1)

Jumlah Responden : 531

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	1	510	96,04	21	3,96	
2	2	517	97,36	14	2,64	
3	3	513	96,61	18	5,39	
4	4	472	88,88	59	11,12	
Rata - rata		94,72		5,28		

Tabel 48 di atas menunjukkan bahwa :

- 96,04 % menyatakan bahwa jadwal dan tata tertib diberikan UPBJJ dengan tenggang waktu yang cukup sedang 3,96 % menyatakan tidak cukup.
- 97,36 % menyatakan menerima kartu peserta ujian sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa , sedang 2,64 % menyatakan tidak sesuai.
- Pada aspek yang lain yaitu mengikuti ujian di ibu kota Kabupaten 96,61 % menyatakan lebih suka, sedang 3,39 % menyatakan tidak suka, dan 88,88 % mahasiswa menyatakan pemberitahuan waktu ujian sudah sesuai sebelum hari ujian , sedangkan 11,12 % menyatakan tidak sesuai.

Berdasarkan rata- rata 94,72 % responden secara keseluruhan menyatakan puas dalam menerima layanan sebelum UAS berlangsung, 5,28 % menyatakan tidak puas.

Tabel : 49 Total Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tempat, Ruang , meja dan kursi untuk UAS 2009.1(B2)

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Ket
		Jml	%	Jml	%	
1	5	508	95,66	23	4,34	
2	6	484	91,14	47	8,86	
3	7	445	83,80	86	16,20	
	Rata – rata		90,2		9,8	

Tabel : 49 diatas menunjukkan 95,66 % responden menyatakan bahwa tempat yang dipergunakan untuk ujiansudah layak dan 4,34 menyatakan tidak layak, 91,14 % Responden menyatakan ruang ujian nyaman dan 8,86 % responden menyatakan tidak nyaman, 83,80 % Responden menyatakan meja, kursi untuk ujian sesuai denga harapan sedangkan 16,20% menyatakan tidak sesuai harapan.

Secara umum layanan tempat, ruang, mejadan kursi untuk UAS responden menyatakan puas (rata- rata : 90,2 %) sedang yang menyatakan tidak puas 9,8 %.

Tabel 50 Total Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan naskah Ujian. (B3)

Responden : 531

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Ket
		Jml	F %	Jml	F %	
1	8	515	96,98	16	3,02	
2	9	518	97,55	13	2,64	
3	10	412	77,58	119	22,42	
4	11	520	97,92	11	2,08	
Rata- rata		92,50		7,50		

Tabel 50 di atas menunjukkan bahwa menurut responden mahasiswa Pendas

- Jumlah naskah soal ujian mencukupi (96,98%), tidak mencukupi 3,02 %.
- Untuk lembar naskah 97,55% menyatakan lengkap ,dan 2,45% menyatakan tidak lengkap.
- Kesalahan cetak pada naskah ujian 77,58 % menyatakan tidak berarti, sedangkan 22,42 % menyatakan ada kesalahan cetak yang cukup berarti.
- Sedangkan soal pada naskah ujian 97,92 % menyatakan jelas sedangkan 2,08 % menyatakan tidak jelas.

Berdasarkan rata – rata 92,50 % Responden mahasiswa Pendas menyatakan puas terhadap layanan naskah ujian , hanya 7,50 % menyatakan tidak puas.

Tabel : 51 Total prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Petugas / Panitia dan Pengawas Ujian 2009.1(B4)

Responden : 531

No	Pertanyaan Nomor	Ya		Tidak		Ket
		Jml	f%	Jml	f%	
1	12	512	96,42	19	3,58	
2	13	492	92,65	39	7,35	
3	14	461	86,81	70	13,19	
4	15	477	89,83	54	10,17	
5	16	54	10,16	477	89,84	
6	17	360	67,79	171	32,21	
	Rata – rata		87,22		12,78	

Tabel 51 menunjukkan bahwa :

- 1) 96,42 % Responden menyatakan petugas ujian sudah tepat hanya 3,58 % menyatakan kurang tepat.
- 2) 92,65 % Responden menyatakan tata tertib telah dibacakan oleh Pengawas dan 7,35 tidak membacakan tata tertib.
- 3) 86,81 % Responden menyatakan bahwa Pengawas telah mengingatkan cara menghitamkan LJU dan 13,19 % menyatakan tidak mengingatkan.
- 4) 89,83 % Responden menyatakan Pengawas cepat membantu jika Mahasiswa mengalami masalah dan 10,17 % menyatakan Pengawas tidak cepat membantu mengatasi masalah.
- 5) 10,16 % rsponden menyatakan bahwa pengawas mau diajak kompromi dan 89,84 % menyatakan pengawas tidak mau diajak kompromi.
- 6) 67,79 % Responden menyatakan Panitia cepat membantu kesulitan teknis dan 32,21 % menyatakan tidak membantu.

Dilihat rata-ratanya 87,22% responden mahasiswa Pendas merasa puas terhadap layanan petugas / panitia dan pengawas, 12,78 % menyatakan tidak puas terhadap dan untuk responden 531 orang.

Adapun Usulan mahasiswa untuk penyelenggaraan UAS 2009.1 yang diambil secara acak adalah sebagai berikut :

- 1) Ruang ujian. Nomor-nomor ruang yang tertera pada KTPU menjadi tidak sesuai dengan nomor pada ruang ujian, masalahnya ada penggabungan sedangkan informasi perubahan ada sebagian yang sampai kepada mahasiswa pada hari ujian berlangsung. Hal itu membingungkan mahasiswa dan sangat disayangkan karena perubahan ruang berbeda lokasi. Diusulkan sebaiknya ruang tidak diubah –ubah sesuai dengan yang ada di KTPU.
- 2) Tempat ujian. Usulan mahasiswa a.l. : Tempat ujian untuk H1 dan H2 sebaiknya tidak berubah, tempat ujian di SD lebih mudah mendapatkan ruang ujian yang dibutuhkan (hemat waktu). Pemasangan nomor dilaksanakan pada sore hari sebelum H1 menjelang sekolah menutup pintu gerbang mengakibatkan peserta ujian tidak bisa leluasa mencari Ruang ujian, masih ada beberapa ruang ujian yang masih perlu ditingkatkan penerangan, suhu, dan mungkin fasilitas lainnya.
- 3) Ujian : Ujian satu hari / atau 2 mata kuliah saja. Ujian berselang satu hari agar ada persiapan ujian yang lebih banyak. Bagi yang rumahnya jauh dari kota kabupaten ujian dimulai pukul 07.00 WIB terlalu pagi, kalau bisa dimulai pukul 08.00 WIB.
- 4) Naskah ujian masih ada yang tidak lengkap (tidak ada jawabannya).
- 5) Pengawas : Pengawas disiplin sangat setuju, tapi kalau keras dan menakutkan sangat mengganggu konsentrasi berfikir. Pengawas yang mondar-mandir juga mengganggu konsentrasi. Pengawas diharapkan selalu mengingatkan mahasiswa setiap pergantian jam. Beberapa menit sebelum masuk waktu ujian dimahon sudah masuk ke ruangan.

Sajian data hasil observasi terhadap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ-UT Surakarta.

Tabel 52 Hasil Observasi Terhadap Layanan Bantuan Belajar berdasarkan Petugas UPBJJ-UT Surakarta.

Resp	Skor	1	2	3	4	5	6	7	8	Total	%	Keterangan
1.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	8	100	Seluruh Responden menyatakan UPBJJ mempunyai Pokjar
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2.	a	-	v	v	v	v	v	v	v	7	87	Responden menyatakan pembentukan Pokjar berdasarkan kesamaan mata kuliah
	b	-	v	v	v	v	v	v	v	7	87	Responden menyatakan pembentukan Pokjar berdasarkan kesamaan program studi
	c	v	v	-	-	v	v	v	v	6	75	Responden menyatakan pembentukan Pokjar berdasarkan kosakata domisili
	d	-	-	-	-	v	v	v	v	4	50	Responden menyatakan pembentukan Pokjar berdasarkan kedekatan tempat kerja
	e	-	-	-	-	v	v	v	v	4	50	Responden menyatakan pembentukan Pokjar berdasarkan

												kesepakatan
3.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	8	100	Responden menyatakan dukungan dana sukarela
	b	v	-	-	-	-	-	v	-	2	25	Responden menyatakan ada biaya Pemda / Yayasan
	c	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4.	a	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	c	-	v	v	v	v	v	v	v	7	87	Responden menyatakan Pokjar di bina secara profesional
	d	v	-	-	-	-	-	-	-	1	12,5	Responden menyatakan Pokjar di bina penanganannya
5.	a	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	b	-	v	-	-	-	-	-	-	1	12,5	Responden menyatakan secara belajar cukup memadai
	c	v	-	v	v	v	v	v	v	7	87	Responden menyatakan secara belajar memadai
	d	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	7	87	Responden menyatakan UPBJJ menjalin kerjasama dengan Instansi lain
	b	-	-	-	-	-	-	v	-	1	12,5	Responden menyatakan UPBJJ telah kerjasama dengan Instansi lain

7.	a	-	-	v	-	v	v	-	-	3	37,5	Responden menyatakan UPBJJ butuh beasiswa melalui dukungan PBM
	b	v	v	v	-	v	v	v	-	6	75	Responden menyatakan UPBJJ butuh kerjasama melalui fasilitas pembelajaran
	c	-	-	v	v	v	v	v	-	5	62,5	Responden menyatakan bentuk kerjasama adalah informasi tentang UT
	d	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
8.	a	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	b	-	-	v	-	-	-	v	-	2	25	Responden menyatakan kendala adalah sarana dan prasarana
	c	-	-	-	-	-	-	-	v	1	12,5	Responden menyatakan kendala adalah domisili Tutor
	d	v	v	v	-	-	-	-	-	3	37,5	Responden menyatakan kendala adalah kebutuhan Tutor yang layak
9.	a	v	v	v	v	-	-	v	v	6	75	Responden menyatakan untuk mengatasi kendala seleksi Tutor di luar Wilayah
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	c	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
10.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	8	100	Responden menyatakan ada panduan yang konkrit di TTM

	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
11.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	v	8	100	Responden menyatakan panduan bisa di laksanakan
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
12.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	v	8	100	Responden menyatakan pembekalan Tutor yang lebih profesional
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	c	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	d	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
13.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	v	8	100	Responden menyatakan tidak ada kebutuhan mahasiswa terkait dengan Bantuan Belajar
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
14.	a	v	v	v	v	v	v	v	v	v	8	100	Responden menyatakan keluhan mahasiswa terhadap nilai
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	c	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
15.	a	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	b	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	c	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	d	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

Dari tabel 52 di atas dapat dilihat bahwa staf UPBJJ-UT Surakarta dalam melaksanakan atau dalam memberikan layanan bantuan belajar sudah cukup baik.

Di bawah ini adalah perbandingan rata-rata prosentase kepuasan mahasiswa masing – masing program studi berdasarkan kelompok atau kategori layanan, untuk mengetahui perbedaan pendapat atau kepuasan mahasiswa atas layanan bantuan belajar dan UAS 2009.1

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Pembahasan

Berdasarkan tabel-tabel di atas khususnya pada tabel 53 yang menunjukkan hampir tidak ada perbedaan frekuensi pada masing-masing program studi maka di sini akan dibahas hasil penelitian sebagai berikut : 1) Pembahasan secara keseluruhan terhadap hasil prosentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar, 2) Pembahasan secara keseluruhan terhadap hasil prosentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan UAS 2009.1, 3) Pembahasan keseluruhan hasil layanan UPBJJ – UT Surakarta ditinjau dari kinerja petugas Bantuan Belajar, dan 4) Pembahasan keseluruhan Layanan Bantuan Belajar 2009.1, UAS UPBJJ – UT Surakarta ditinjau dari pendapat pengelola.

I. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar

- a. Dari data total A1 (Kemudahan mendaftar sebagai mahasiswa dan kemudahan mendapatkan informasi UT) dengan jumlah responden 597 orang, dapat diketahui bahwa 93,13 % mahasiswa Program Pendas yang menyatakan mendapatkan kemudahan mendaftar ke UT dan kemudahan mendapatkan informasi ke-UT-an. Itu berarti bahwa mahasiswa puas mutlak, karena hanya 6,87 % saja yang menyatakan tidak mendapatkan kemudahan-kemudahan tersebut. Dari kenyataan tersebut di atas menunjukkan bahwa UPBJJ-UT Surakarta telah menjalankan fungsinya sebagai tangan panjang UT. Program untuk memberikan layanan pendidikan khususnya dalam layanan Pendaftaran dan Informasi ke-UT-an telah dilaksanakan secara optimal melalui kerja sama dengan instansi yang ingin mengikuti atau memesan program yang ada di UT, khususnya kerja sama dengan Dinas Pendidikan Kabupaten/ Propinsi. Mereka sangat mendukung dalam memberikan kemudahan mendaftar dan mendapatkan informasi tentang UT bagi calon mahasiswa atau masyarakat yang ingin mengikuti program Pendidikan Dasar (Pendas). Di samping itu juga karena semakin meningkatnya unjuk kerja yang dilakukan oleh UPBJJ UT Surakarta. Faktor lain yang mendorong adalah persyaratan masuk Pendas baik bagi S1 PGSD,

S1 PGPAUD, D2 PGTK, D2 Pendor tidak memberatkan maka sangat wajar apabila mahasiswa secara umum menyatakan kepuasan dalam mendapatkan kemudahan mendaftar sebagai mahasiswa. Sedangkan untuk kepuasan terhadap informasi ke- UT- an yang bisa dengan mudah di dapat juga berkat semakin gencarnya upaya promosi UT oleh seluruh staf UPBJJ – UT Surakarta, di samping promosi juga sektor pelayanan kepada mahasiswa mungkin sudah semakin efektif. Bagi 6,87 % yang merasa tidak mendapat kemudahan tentu sesuatu yang wajar, karena setiap pekerjaan tidak akan sempurna, hanya pada kesempatan lain akan menjadi bahan penelitian.

- b. Untuk komponen total A2 (Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tempat dan fasilitas penyelenggaraan tutorial) dapat dilihat dari rata-rata 20,35 % menyatakan sangat layak, 51, 26 % menyatakan layak dan 25,46 % menyatakan cukup . Itu artinya penyelenggaraan tempat dan fasilitas tutorial sudah memuaskan mahasiswa. Sedangkan sisanya kurang lebih 2,94 % menyatakan tidak puas dengan penyelenggaraan tempat dan fasilitas. Jika pernyataan sangat puas, puas dan cukup diakumulasikan menjadi pernyataan puas maka frekuensi kepuasan mahasiswa menunjukkan angka sebesar 97,07 %, dan tidak puas 2,93%. Berdasarkan pengamatan peneliti memang ada pokjar yang kurang memberi kenyamanan, misalnya kursi berukuran kecil, ruang panas dan pada musim hujan kelas agak gelap. Mengingat jumlahnya sangat sedikit sedangkan peserta cukup banyak, maka hal itu menjadi sesuatu yang wajar meskipun tidak bisa diabaikan. Jadi dengan demikian UPBJJ UT Surakarta telah tepat mengambil / menentukan tempat dan fasilitas untuk tutorial sehingga memuaskan mahasiswa, namun masih ada pekerjaan rumah untuk memperbaiki kekurangan. Pada semester berikutnya harus lebih selektif dalam menentukan tempat tutorial.
- c. Komponen total A3 (Kepuasan mahasiswa terhadap layanan jarak, waktu tempuh dari rumah atau SD tempat bekerja ke Pokjar). Dari rata-rata dapat diketahui bahwa 87,09 % mahasiswa menyatakan puas dengan jarak tempuh rumah atau SD tempat bekerja dengan Pokjar. Sedangkan 12,91 %

menyatakan tidak puas. Pada kenyataannya memang demikian, hal ini bisa dikatakan wajar karena pada waktu mereka mendaftar sudah ada kesepakatan antara mahasiswa, pengelola, dan UT dalam menentukan tempat tutorial. Sehingga tidak semua mahasiswa bisa dipenuhi keinginannya, yang pasti karena jumlahnya sedikit ini memberi gambaran bahwa layanan UT sudah memuaskan mahasiswa, khususnya dalam hal menentukan tempat, ruang dan fasilitas tutorial.

- d. Komponen total A4 (Kepuasan mahasiswa terhadap layanan penyediaan waktu tutorial). Waktu yang disediakan oleh UT untuk proses Tutorial setiap mata kuliah 120' x 8 pertemuan. Pada aspek ini 95,47% mahasiswa menyatakan puas dengan aturan itu, sedangkan 4,52% menyatakan tidak puas. Menurut pendapat peneliti ketidakpuasan mahasiswa disebabkan oleh banyak faktor, misalnya bagi beberapa mahasiswa yang usianya sudah tua atau mereka yang kegiatannya cukup banyak menganggap jumlah waktu tersebut cukup melelahkan atau sebaliknya bagi mahasiswa yang serius justru tidak puas karena kurang waktu untuk konsultasi dengan teman atau tutor. Pada aspek yang lain 95,30% mahasiswa mengikuti tutorial 8 x. Sedangkan 4,70% < 6-8 x pertemuan Jadi hanya dalam jumlah yang relatif kecil yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diatur UT. Berdasarkan amatan pada saat monitoring, memang ada beberapa mahasiswa yang karena sesuatu hal (penataran, ibadah haji, sakit) tidak bisa memenuhi waktu tutorial sebagaimana diatur dalam tutorial UT, jadi ketidakpuasan mahasiswa tersebut dapat dimaklumi. Jadi secara umum mahasiswa menyatakan bahwa lama waktu yang disediakan untuk kegiatan tutorial sudah sesuai bahkan 23,28% menyatakan sangat sesuai, 56,44% menyatakan sesuai, 16,41% menyatakan cukup dan hanya 3,49% yang menyatakan tidak sesuai. Ini berarti layanan UT dalam menentukan waktu untuk tutorial sudah tepat. Demikian juga dalam hal kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal antara cukup sedang sangat sesuai mencapai 95,30%. Sedang yang lainnya kurang lebih 4,70% menyatakan kurang dan sangat kurang sesuai. Dilihat

dari frekuensi total prosentase pada aspek ini (A4) menunjukkan mahasiswa puas terhadap layanan penyediaan waktu untuk tutorial (90,53%).

e. Komponen total A5 adalah kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses tutorial dapat dijelaskan sebagai berikut :

- o Kepemilikan panduan Tugas Akhir Program (TAP) diketahui 29,14 % responden mempunyai panduan TAP , sedangkan 70,58 % tidak memiliki Panduan TAP. Hal ini dapat dijelaskan bahwa responden S-1 PGSD dan S-1 PGPAUD tidak semuanya mengikuti tugas akhir program apa lagi mahasiswa program D2 PGTK dan D2 Pendor bukan peserta TAP. Jadi wajar kalau yang menyatakan memiliki panduan TAP hanya 29,14 % .
- o Adapun mahasiswa sejumlah 96,42 % menyatakan telah menyerahkan tugas tutorial,3,58% menyatakan belum menyerahkan. Sedikit mahasiswa yang tidak menyerahkan tugas mungkin disebabkan mahasiswa salah menafsirkan pertanyaan atau mungkin mahasiswa memang tidak menyerahkan karena sakit. Dalam mengerjakan tugas tutorial mahasiswa telah melakukan sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh UT (menyerahkan 3 tugas tutorial) dengan demikian UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam hal melaksanakan aturan tugas tutorial.

f. Komponen total A 6, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tutor .Untuk mngungkap kinerja tutor berdasar pendapat atau kesan mahasiswa (mengacu pertanyaan no. 19 s/d 23) dapat diketahui bahwa rekap frekuensi prosentase kepuasan mahasiswa pada aspek ini menunjukkan angka 91,80% untuk tingkat puas dan 8,2% menyatakan tidak puas. Hal itu dapat dijelaskan seperti pada uraian berikut :

- o Komunikasi antara tutor dan mahasiswa di luar kegiatan tutorial.

Dilihat dari keseluruhan responden maka dapat diketahui bahwa rata-rata komunikasi antara mahasiswa dan tutor terjadi di luar tutorial dengan

mengambil beberapa jenis komunikasi, yaitu : datang langsung dan telepon. Penggunaan komunikasi melalui telpon lebih banyak dilakukan mahasiswa 95,13% ,sedangkan sebagian kecil mahasiswa 4,87% datang langsung ke rumah tutor. Memang sebaiknya ada komunikasi yang positif antara tutor dengan mahasiswa diluar kegiatan tutorial.

- Tingkat komunikasi antara tutor dan mahasiswa. Tingkat komunikasi antara tutor dan mahasiswa yang terjadi menunjukkan komunikasi yang baik bahkan sangat baik(93,34%). Apabila hubungan yang baik itu bisa berlangsung maka akan menguntungkan pihak mahasiswa, karena bisa menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan materi ajar pada saat membutuhkan atau siap mengkonsultasikan permasalahan dengan tutor.
- Kesan mahasiswa terhadap penguasaan materi oleh tutor. Secara umum tutor menguasai materi dengan baik (93,79%).
- Cara tutor mengaktifkan mahasiswa dalam kegiatan tutorial dapat dijelaskan bahwa responden mahasiswa Pedas baik dari S1- PGSD, S-1 PGPAUD, D-2 PGTK maupun D-2 Pendor menyatakan bahwa tutor telah dengan baik (98,99%) dalam mengaktifkan mahasiswa pada saat kegiatan tutorial berlangsung, meskipun juga ada beberapa responden (1,01%) yang masih menyatakan tutor atau mungkin maksudnya beberapa tutor masih belum baik dalam mengaktifkan mahasiswa dalam tutorial.
- Adapun kesan mahasiswa terhadap pelaksanaan tutorial yang diberikan oleh tutor adalah sebagai berikut : secara umum mahasiswa terkesan tutor dalam melaksanakan tutorial sudah sesuai dengan jadwal, tutor baik dan tepat waktu (85,75%). Meskipun demikian sebagian mahasiswa memberi kesan ada tutor yang melaksanakan tutorial belum sesuai dengan jadwal, tutor kurang baik dan kurang tepat menggunakan waktu(14,25%). Berdasarkan amatan peneliti saat bertugas melaksanakan

monitoring memang ada tutor yang datang tidak tepat waktu, mengubah jadwal tutorial , jumlah waktu yang digunakan <120'. Dalam hal ini meskipun relatif kecil namun harus mendapat perhatian yang serius, karena ini merugikan banyak pihak bahkan bisa menjadi budaya yang tidak diinginkan .

- o *Kesan mahasiswa dalam kegiatan tutorial dapat dinyatakan memuaskan* .Pada aspek ini, apakah tutorial mampu mendorong untuk belajar mahasiswa data menunjukkan kegiatan tutorial telah mendorong mahasiswa untuk belajar. Dengan adanya tutorial sangat membantu mahasiswa, artinya tutorial meningkatkan motivasi belajar. Hal ini disebabkan beberapa kesulitan mahasiswa dapat dikonsultasikan kepada tutor dan bisa langsung mendapatkan jawaban yang diharapkan, Jadi secara signifikan kegiatan tutorial di samping mendorong belajar mahasiswa juga sangat bermanfaat bagi mahasiswa. Jadi mahasiswa puas dengan adanya tutorial, artinya UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan layanan tutorial kepada mahasiswa dengan baik.
- g. Untuk layanan praktek/praktikum menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap layanan praktek/praktikum (100%), karena tidak satupun mahasiswa menyatakan kurang puas terhadap layanan praktek dan praktikum ini. Dengan demikian UPBJJ-UT Surakarta dalam menyelenggarakan kegiatan praktek/praktikum sudah sesuai dengan aturan yang ada dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang artinya UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan pelayanan yang prima.
- h. Pernyataan terbuka dari mahasiswa yang merupakan usulan penyempurnaan layanan bantuan belajar UPBJJ-UT Surakarta bisa disimpulkan sebagai berikut :
 - o Dalam hal Tutorial, (1) perlu peningkatan sarana prasarana . Hal ini mengisyaratkan bahwa masih ada pokjar yang membutuhkan penanganan khususnya dalam hal sarana –prasarana , (2) semua mata kuliah bisa

dituturkan, (3)khususnya bagi mahasiswa Pendor perlu penambahan jam Praktek dan pengontrolan dari UPBJJ dalam pelaksanaannya.Mengingat program ini sudah ditutup , maka bagi UPBJJ sebagai bahan masukan untuk mata kuliah berpraktek.

- o Untuk tutor, diusulkan hendaknya lebih kreatif , mengasai materi,disiplin dan tidak bersikap killer.Dari pernyataan tersebut mengindikasikan masih ada tutor yang tradisional,kurang menguasai materi dan bertidak sebagai “killer”, di sini sebagai masukan UPBJJ dalam seleksi Tutor harus lebih intensif.
- o Masalah modul (bukan fokus penelitian), usulan yang dikemukakan adalah modul dikirim langsung ke pokjar,tidak perlu lewat Dinas Pendidikan agar tidak tambah biaya dan lama. Selama ini dengan alasan tertentu pengambilan modul lewat dinas (yang di kirim oleh UT) mahasiswa harus menambah biaya lagi.
- o Untuk lain-lain, (1)penyampaian DNU tidak terlalu mepet dengan masa akhir registrasi, (2) perlu dibuka Program S1 PG Pendor. Masalah DNU pada kenyataannya memang masih banyak yang menerima sudah mepet dengan masa akhir masa registrasi. Untuk itu UPBJJ perlu evaluasi sistem yang berlaku dan mengambil langkah –langkah yang bisa meminimalisasi keterlambatan mendatangkan DNU agar pelayanan lebih memuaskan pelanggan.

Secara keseluruhan meskipun belum prima UPBJJ UT Surakarta telah menunjukkan memberi layanan yang memuaskan bagi mahasiswa Pendas.

2. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan UAS 20091.

Dari total prosentase masing-masing aspek layanan UAS maka dapat disimpulkan untuk sementara hal hal sebagai berikut :

a. Secara umum berdasarkan rata-rata (94,72 %) mahasiswa menyatakan puas dalam menerima layanan sebelum UAS berlangsung. Layanan sebelum UAS ini meliputi pemberian jadwal, tata tertib, kartu peserta ujian dan pemberitahuan waktu ujian. Hal ini bisa terjadi karena UPBJJ-UT Surakarta telah semakin meningkatkan kinerja dalam melaksanakan UAS, artinya pelayanan di UPBJJ-UT Surakarta sudah baik. Tentu saja selebihnya (5,28 %) akan menjadi masukan dan perhatian UPBJJ-UT Surakarta untuk lebih meningkatkan lagi di UAS berikutnya.

b. Untuk layanan tempat, ruang (meja dan kursi) untuk UAS 90 % mahasiswa menyatakan sudah layak. Namun angka 9,8 % masih menyatakan belum puas, berdasarkan amatan peneliti disebabkan karena memang masih ada meja, kursi yang kurang representatif untuk diduduki mahasiswa. Ke depan nya akan menjadi perhatian UPBJJ-UT Surakarta berdasarkan laporan penelitian ini.

c. Layanan naskah ujian secara umum sudah memuaskan mahasiswa (92,50%) . Hanya 7,50 % menyatakan tidak puas

d. Mahasiswa merasa puas dengan layanan petugas atau panitia Ujian (87,22 %) Yang paling menonjol bahwa umumnya pengawas ujian tidak mau diajak kompromi mahasiswa, meskipun tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada pengawas yang memberi peluang mahasiswa, meskipun sebenarnya UPBJJ-UT Surakarta bahkan Kepala UPBJJ terjun sendiri melakukan sosialisasi kepada semua pengawas. Namun demikian UPBJJ-UT Surakarta harus meningkatkan kinerja pengawas atau seleksi pengawas dengan lebih ketat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan UPEJJ-UT Surakarta terhadap penyelenggaraan UAS 2009.1 sudah memuaskan sebagian besar mahasiswa Pendas.

3. Hasil Wawancara dengan pengelola tentang Layanan Bantuan Belajar UPBJJ – UT Surakarta dan UAS 2009.1.

Hasil wawancara dengan pengelola tentang layanan bantuan belajar yang diberikan oleh UPBJJ – UT Surakarta menunjukkan bahwa hampir semua pengelola menyatakan layanan bantuan belajar dari UPBJJ – UT Surakarta sudah memadai.

Hasil wawancara dengan pengelola dalam hal UAS 2009.1 terungkap sbb.:

- 1) Dalam Kepanitiaan / Pengawas
 - Arahan kepada Pengawas sebelum ujian berlangsung, pengelola juga memberikan arahan bersama PJTU.
 - Kualifikasi pengawas telah dipenuhi karena sebagian besar pengawas adalah guru SMP atau SMA di mana mahasiswa ujian dan nata bene mereka adalah sarjana.
 - Pengawas membacakan tata tertib dan melakukan pengecekan administrasi.
 - Pengawas mengawasi peserta secara intensif terutama di awal - awal jam ujian, di jam – jam terakhir sudah kurang intensif.
 - Pengawas telah meneruskan kejadian yang tidak sesuai meskipun masih ada orang – orang yang melakukan keruhnya kurang mendapat respon.
- 2) Kehadiran mahasiswa disimpulkan bahwa setiap wilayah ,mahasiswa telah hadir sesuai jadwal, tertib masuk ruang, membawa alat tulis sendiri. Namun terungkap juga bahwa ada beberapa mahasiswa membawa catatan di dalam kelas ujian.
- 3) Sarana / prasarana secara umum terpenuhi dan memuaskan. Hal ini sedikit bertentangan dengan pendapat sebagian mahasiswa yang mengusulkan penyempurnaan dalam hal sarana prasarana. Berdasarkan amatan langsung peneliti diakui memang masih perlu penyempurnaan dalam hal ini.
- 4) Bahan ujian : mencukupi, cetakan naskah cukup baik, lengkap (satu, dua tidak lengkap sudah teratasi), soal naskah jelas dan tidak ada kesalahan cetak.

4. Hasil observasi terhadap Staf UPBJJ-UT Surakarta Dalam Layanan Bantuan Belajar .

Observasi terhadap layanan Bantuan Belajar yang dilaksanakan oleh UPBJJ – UT Surakarta ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah mengacu pada prosedur dan petunjuk kerja yang digariskan oleh UT. Pada penelitian ini dilakukan observasi kepada staf UPBJJ pada aspek layanan kepada kelompok belajar dan bantuan belajar. Perlu diketahui bahwa penyelenggaraan layanan bantuan belajar di UPBJJ – UT dilaksanakan oleh petugas – petugas yang di koordinasikan oleh Koordinator BBLBA bersinergi dengan petugas – petugas di bidang lain seperti misalnya petugas Registrasi & Pengajian serta petugas dari ketatausahaan. Dengan demikian setiap staf di UPBJJ harus saling memahami semua persoalan di UPBJJ. Berangkat dari hal tersebut maka sampel untuk observasi terhadap layanan bantuan belajar pada petugas UPBJJ ini diambil dari populasi seluruh karyawan UPBJJ yang berjumlah 43 orang. Dari 43 orang karyawan diambil 8 orang, 4 dari unsur BBLBA, 2 orang dari registrasi dan pengujian dan 2 orang dari ketatausahaan.

Untuk mengungkap Layanan Bantuan Belajar UPBJJ – UT Surakarta tersebut di atas dirinci didalam 2 kategori, yaitu : kategori layanan kelompok belajar, layanan bantuan belajar. Masing – masing kategori terdiri dari beberapa aspek dalam bentuk pertanyaan – pertanyaan (kategori A = 5 pertanyaan, kategori B = 10 pertanyaan)

Adapun hasilnya dapat diketahui sebagai berikut :

a) Untuk kategori kelompok belajar

- 1) Semua Petugas UPBJJ menyatakan bahwa UPBJJ memiliki pokjar
- 2) UPBJJ - UT Surakarta dalam membentuk pokjar dilatarbelakangi oleh kesamaan mata kuliah, kesamaan program studi, domisili bahkan juga karena kesepakatan dan musyawarah.
- 3) Secara umum penyelenggaraan pokjar dananya didukung oleh swadana dan biaya Pemda.

- 4) UPBJJ – UT Surakarta membina secara professional sebagai dukungan kepada pokjar-pokjar dalam bentuk monitoring dan evaluasi secara intensif.
- 5) Sarana belajar di pokjar-pokjar cukup memadai meskipun harus diperhatikan masih harus ada peningkatan pelayanan berkaitan dengan sarana prasarana.

Untuk poin 1-4 apa yang didapat melalui observasi dicros cek amatan langsung tampaknya sudah sesuai dengan kenyataan. Sedangkan poin -5 jika dicros dengan pendapat mahasiswa ada sedikit ketidakcocokan, karena masih ada pokjar yang perlu peningkatan dalam hal sarana prasarana.

b) Untuk kategori Bantuan Belajar

- 6) UPBJJ – UT Surakarta dalam menyelenggarakan TTM menjalin kerjasama kelembagaan dengan Instansi lain : UNS, Kandedikbud Kabupaten di wilayahnya, LPMP, dan lain-lainnya.
- 7) Kerjasama yang dilakukan dengan Instansi lain dalam bentuk beasiswa mahasiswa dan fasilitas pendukung proses belajar mengajar.
- 8) Hasil observasi menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi UPBJJ – UT untuk pemberian bantuan belajar kepada mahasiswa antara lain : kebutuhan tutor yang banyak, kurangnya sarana prasarana (listrik, media), kedekatan domisili tutor dengan pokjar.
- 9) Adapun upaya yang telah dilakukan antara lain : mencari tutor di wilayah lain (Yogyakarta, LPMP Semarang), lebih mengintensifkan bekerjasama dengan pengelola, dilakukan monitoring.
- 10) Di UPBJJ – UT dalam melaksanakan kegiatan TTM berdasarkan pada panduan.
- 11) Sedangkan panduan TTM bisa dilaksanakan dengan baik, jadi sudah sesuai dengan pelaksanaan TTM dengan panduannya
- 12) Untuk meningkatkan efektifitas TTM UPBJJ –UT telah berupaya antara lain : Pembekalan tutor lebih professional, seleksi tutor : Menggunakan standar ada komitmen, professional, tanggung jawab, disiplin sehingga mampu mendukung TTM, melaksanakan monitoring secara efektif dan efisien.
- 13) Keluhan mahasiswa umumnya tentang nilai.

- 14) Mengenai kebutuhan mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar di UPBJJ
– UT Surakarta terungkap bahwa a) Keterlambatan modul sampai di tangan mahasiswa mempengaruhi proses tutorial, b) Mata kuliah yang tidak di tutorialkan kesempatan mempelajarinya sangat pendek.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan terhadap semua hasil penyajian data maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Mahasiswa Pendas pada Program studi S1 PGSD , S1PGPAUD, D2 PGTK,dan D2 PG Pendor umumnya telah menyatakan puas atas Layanan Bantuan Belajar yang dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Surskarta.
2. Mahasiswa Pendas pada Program Studi S1 PGSD, S1 PG PAUT, D2 PGTK , D2 PG Pendor telah menyatakan puas atas layanan penyelenggaraan UAS 2009.1 yang dilaksanakan oleh UPBJJ- UT Surakarta .
3. Berdasarkan hasil observasi UPBJJ-UT Surakarta telah memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa , meskipun masih ada hal yang perlu di perbaiki; khususnya dalam hal sarana-prasarana.
4. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola dapat dinyatakan bahwa Layanan Bantuan Belajar yang telah dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Surakarta sudah baik. Demikian juga dalam hal pelaksanaan UAS 2009.1 bagi pengelola semua telah dilaksanakan oleh UPBJJ dengan baik.
5. Masih ada beberapa mahasiswa yang merasa kurang puas atas layanan Bantuan Belajar dan Layanan UAS 2009.1. Yaitu :a) sarana- prasarana dibeberapa Pokjar perlu ditingkatkan, b) untuk mendapatkan tutor yang memuaskan sebaiknya seleksi dan pembekalan tutor lebih intensif ,c) distribusi modul sebaiknya langsung kepada mahasiswa, d) DNU disampaikan mahasiswa tidak terlalu mepet dengan masa akhir registrasi, e) meja dan kursi ujian (dibeberapa ruang) sebaiknya dipastikan representatif untuk tempat duduk peserta ujian(orang dewasa) ,f) meningkatkan kinerja pengawas.

B. Saran

1. UPBJJ-UT Surakarta masih harus meningkatkan pelayanan baik pada bidang layanan bantuan belajar dan layanan penyelenggaraan UAS untuk masa –masa yang akan datang terutama dalam penyediaan sarana prasarana.
2. UPBJJ-UT Surakarta harus selalu mengadakan evaluasi dan motitoring yang lebih akurat pada pelaksanaan tutorial dan UAS selanjutnya. Untuk ini petuigas yang ditunjuk haruslah staf UPBJJ yang menguasai materi tugasnya , disiplin, dan memiliki komitmen yang tinggi .
3. Perlu diadakan penelitian kelembagaan secara berkesinambungan oleh staf UPBJJ-UT Surakarta sendiri untuk lebih mengetahui kekurangan UPBJJ dalam segala aspek layanan secara pereodik sehingga kekurangan dapat diminimalkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Kunto, Suharsimi. (1998). Prosedur Penelitian Satu Pendekatan Praktek. Jakarta Rineka Cipta
- Anggoro, M. Toha dkk. (2007). Metode Penelitian. Jakarta : UT
- Darajat, Ojat. (2007). Perkembangan Penyapaan Mahasiswa Dalam Perkembangan Universitas Terbuka. Jakarta : UT
- Depdikbud. (1994). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka
- Suparman, Atwi. (2007). Pendidikan Jarak Jauh teori dan Praktek. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Surtini, M.Pd.Dra. (2005). Tranformasi Sistem Pelayanan pendidikan jarak jauh yang berkualitas. Makalah Seminar . Purwokerto. UPBJJ-UT Purwokerto
- Universitas Terbuka .(2002) Panduan Pengelolaan UPBJJ-UT. Jakarta : UT
- Universitas Terbuka, Senat. (2004). Rencana Strategis Universitas Terbuka 2005-2020. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Universitas Terbuka . (2004). Pedoman Umum Pelayanan Mahasiswa UT. Jakarta : UT
- Universitas Terbuka. (2006). Laporan Rakornas 2006. Jakarta :UT
- Universitas Terbuka (2009). Katalog Universitas Terbuka. Jakarta : UT

Lampiran 1

KUISIENER

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BANTUAN

BELAJAR

IDENTITAS RESPONDEN

Nama / NIM :

Semester :

Pokjar :

PENUNJUK

Berikan jawaban anda pada pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara membubuhkan tanda check (✓) atau mengisi titik-titik pada kolom yang telah disediakan sehubungan dengan Layanan Bantuan Belajar.

1. Apakah anda mendapatkan kemudahan ketika mendaftar menjadi mahasiswa UT ?

Ya Tidak

2. Apakah anda mendapat kemudahan untuk menerima informasi yang dibutuhkan sebagai mahasiswa baru di UT?

Ya Tidak

3. Keadaan tempat penyelenggaraan tutorial di pokjar Anda layak.

Sangat layak Tidak layak

Layak Sangat tidak layak

Cukup

4. Bagaimana fasilitas tutorial yang ada di pokjar Anda ?

Sangat baik Tidak baik

Baik Sangat tidak baik

Cukup

5. Jarak tutorial dan tempat tinggal Anda adalahkm dan dapat ditempuh dalam waktumenit dengan menggunakan
6. Jarak tempat tutorial dengan sekolah tempat Anda mengajar adalah km dan dapat ditempuh dalam waktu menit dengan menggunakan
7. Waktu tutorial untuk setiap kali pertemuan 120 menit
- Sangat layak Tidak layak
- Layak Sangat tidak layak
- Cukup
8. Delapan kali tutorial dalam satu semester, untuk satu mata kuliah.
- Sangat layak Tidak layak
- Layak Sangat tidak layak
- Cukup
9. Bagaimana kesesuaian lama waktu yang disediakan dengan kegiatan tutorial yang diberikan di pokjar anda ?
- Sangat sesuai Tidak sesuai
- Sesuai Sangat tidak sesuai
- Cukup
10. Bagaimana kesesuaian jumlah pertemuan dengan jadwal yang telah ditentukan dalam penyelenggaraan tutorial di pokjar anda ?
- Sangat sesuai Tidak sesuai
- sesuai Sangat tidak sesuai
- Cukup
11. Dalam satu minggu anda mengikuti kegiatan tutorial satu kali untuk satu mata kuliah.
- Sangat sesuai Tidak sesuai
- sesuai Sangat tidak sesuai

Cukup

12. Jika anda semester akhir

a) Apakah anda memiliki panduan Tugas Akhir Program (TAP) ?

Ya

Tidak

b) Darimana Anda memperoleh panduan tersebut ?

.....

.....

.....

13. Selama mengikuti tutorial, apakah Anda mengerjakan dan menyerahkan tugas tutorial?

Ya

Tidak

14. Tiga kali Anda mengerjakan dan menyerahkan Tugas Tutorial

Ya

Tidak

15. Apakah penjelasan tutor membantu Anda memahami isi bahan ajar?

Ya

Tidak

16. Apakah Tugas Tutorial membantu anda memahami isi bahan ajar?

Ya

Tidak

17. Apakah kegiatan Tutorial dapat mendorong Anda untuk belajar ?

Ya

Tidak

18. Apakah kegiatan Tutorial bermanfaat bagi Anda?

Ya

Tida

19. Bagaimana cara Anda berkomunikasi dengan tutor di luar kegiatan tutorial ?

Datang/konsultasi secara langsung Lainnya

Melalui e-mail

Melalui surat

Melalui telpon/sms

20. Menurut penilaian Anda, bagaimana komunikasi yang terjadi antara tutor dengan mahasiswa ?

Sangat baik

Tidak baik

Baik

Sangat tidak baik

Cukup

21. Bagaimana penguasaan materi mata kuliah oleh tutor ?

Sangat baik Tidak baik

Baik Sangat tidak baik

Cukup

22. Bagaimana cara tutor mengaktifkan mahasiswa dalam kegiatan tutorial ?

Sangat baik Tidak baik

Baik Sangat tidak baik

Cukup

23. Bagaimana kesan anda terhadap pelaksanaan tutorial yang diberikan oleh tutor di pokjar Anda ?

Sangat baik Tidak baik

Baik Sangat tidak baik

Cukup

24. Bagaimana kesan anda terhadap kegiatan tutorial ?

Sangat baik Tidak baik

Baik Sangat tidak baik.

Cukup

25. Apakah Anda mendapatkan kemudahan layanan menjadi peserta praktek/praktikum.?

Ya Tidak

26. Bagaimana kelayakan tempat penyelenggaraan praktek/praktikum ?

Ya Tidak

27. Apakah Anda mendapatkan kemudahan alat dan bahan dalam praktek /praktikum ?

Ya Tidak

28. Bagaimana ketepatan jadwal praktek/praktikum ?
 Tepat Tidak

29. Apakah praktek/praktikum bermanfaat bagi Anda ?
 Ya Tidak

30. Menurut anda, apa yang perlu dilakukan untuk penyempurnaan Layanan Bantuan Belajar di UPBJJ-UT Surakarta? Berikan komentar Anda secara lengkap !

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

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 2

KUISIENER

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
PENYELENGGARAAN UAS MASA REG. 20091

IDENTITAS RESPONDEN

Nama / NIM :

Semester :

Pokjar :

PENUNJUK

Berikan jawaban anda pada pertanyaan-pertanyaan berikut dengan cara membubuhkan tanda check (✓) atau mengisi titik-titik pada kolom yang telah disediakan sehubungan dengan penyelenggaraan Ujian.

1. Apakah Anda telah mendapatkan Jadwal dan Tata Tertib Ujian sebelum UAS berlangsung dengan tenggang waktu yang cukup ?

Ya Tidak

2. Apakah Anda telah menerima jadwal ujian Kartu peserta ujian sesuai dengan Anda (tenggang waktu yang cukup)?

Ya Tidak

3. Apakah anda lebih suka mengikuti Ujian di Ibu Kota Kabupaten/Kota dibanding dikonsentrasikan di UPBJJ-UT

Ya Tidak

4. Apakah pemberitahuan lokasi ujian sudah sesuai waktunya dan hari ujian anda ?

Ya Tidak

5. Apakah tempat ujian anda sudah layak ?
 Ya Tidak
6. Apakah ruang ujian nyaman bagi Anda .
 Ya Tidak
7. Meja kursi ujian sesuai dengan harapan Anda.
 Ya Tidak
8. Jumlah naskah soal ujian mencukupi.
 Ya Tidak
9. Lembar naskah ujian lengkap.
 Ya Tidak
10. Kesalahan cetak pada naskah ujian tidak berarti
 Ya Tidak
11. Soal pada naskah ujian jelas
 Ya Tidak
12. Petugas ujian menyelenggarakan ujian sudah tepat
 Ya Tidak
13. Pengawas ujian membacakan tata tertib ujian
 Ya Tidak
14. Pengawas ujian mengingatkan dan menghitamkan LJU
 Ya Tidak
15. Jika anda mengalami masalah (bukan dalam mengerjakan soal ujian)
apakah pengawas ujian cepat membantu)
 Ya Tidak
16. Pengawas ujian mau diajak kompromi
 Ya Tidak

17. Jika Anda kesulitan teknis dalam melaksanakan UAS (tidak mempunyai penghapus). Apakah panitia cepat membantu ?

Ya

Tidak

18. Apa yang ingin Anda usulkan dalam pelaksanaan ujian ?

1.

2.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

UNTUK PENGELOLA TERHADAP LAYANAN BANTUAN BELAJAR

UPBJJ :

Kota/Kab/Kec. :

No	Pertanyaan	Jawab
Kelompok Belajar		
01	Apakah wilayah Anda terdapat kelompok belajar (Pokjar) lebih dari satu	Jika ya apa alasannya
02	Bagaimana latar belakang pembentukan pokjar ? <i>Boleh pilih lebih dari satu</i>	a. Atas dasar kesamaan mata kuliah b. Kesamaan program studi c. Kedewkatan domisili d. Kedekatan tempat kerja/tugas e. Lainnya
03	Bagaimana dukungan dana penyelenggaraan kegiatan Pokjar?	a. Swadana b. Biaya Pemda / Yayasan c. Lainnya
04	Bagaimana dukungan UPBJJ-UT terhadap kelompok belajar mahasiswa?	a. Dibiarkan b. Dibina seadanya c. Dibina secara profesional d. Lainnya
05	Menurut saudara bagaimana sarana belajar di pokjar saudara "	a. Tidak memadai b. Cukup memadai

		c. Memadai d. Sangat memadai
Bantuan Belajar		
06	Bantuan Belajar apa yang tersedia di UPBJJ Anda ? <i>Boleh pilih lebih dari satu</i>	a. TTM b. Tutor c. Tatis d. TTMRK e. Tutorial udara f. Lainnya
07	Bagaimana sarana prasarana penyelenggaraan tutorial ?	a. Kurang memadai b. Cukup memadai c. Sangat memadai
08	Bagaimana rekrutmen tutor ?	a. Sesuai dengan kompetensi b. Kedekatan personal c. Kedekatan domisili tutor d. Lainnya
09	Apakah tutor yang direkrut diberi pembekalan terlebih dahulu ?	a. Ya b. Tidak
10	Apa bentuk pembekalan tutor	a. Sosialisai pedoman dan panduan tutorial b. Pembahasan materi Tutorial c. Sosialisasi tugas dan tanggungjawab tutor d. Simulasi tutorial e. Lainnya

Lampiran 4

**PEDOMAN OBSERVASI
LAYANAN BANTUAN BELAJAR**

Nama : (Untuk petugas UPBJJ)

Jabatan :

No	Pertanyaan	Jawab
Kelompok Belajar		
01	Ada di UPBJJ Anda terdapat Kelompok Belajar (Pokjar) ?	a. Ya. b. Tidak, sebutkan alasannya
02	Bagaimana latar belakang pembentukan pokjar ? <i>Boleh pilih lebih dari satu</i>	a. Atas dasar kesamaan mata kuliah b. Kesamaan program studi c. Kedewkatan domisili d. Kedekatan tempat kerja/tugas e. Lainnya
03	Bagaimana dukungan dana penyelenggaraan kegiatan Pokjar?	a. Swadana b. Biaya Pemda / Yayasan c. Lainnya
04	Bagaimana dukungan UPBJJ-UT terhadap kelompok belajar mahasiswa?	a. Dibiarkan b. Dibina seadanya c. Dibina secara profesional d. Lainnya
05	Menurut saudara bagaimana sarana belajar di pokjar saudara ?	a. Tidak memadai b. Cukup memadai

		c. Memadai d. Sangat memadai
Bantuan Belajar		
06	Apakah UPBJJ-UT menjalin kerjasama kelembagaan dengan instansi lain untuk penyelenggaraan TTM	a. Ya, sebutkan b. Tidak
07	Apa bentuk kerjasama kelembagaan dengan instansi lain tersebut ?	a. Beasiswa untuk mahasiswa b. Fasilitas pendukung PBM c. Penyampaian informasi dari UT d. Lainnya
08	Kendala –kendala apakah yang dihadapi oleh UPBJJ-UT untuk pemberian Bantuan Belajar pada mahasiswa ?	a. Kurangnya informasi dari UT pusat b. Kurangnya sarana dan prasarana c. Kedekatan domisili tutor d. Lainnya
09	Upaya prioritas apakah yang dilakukan untuk mengatasi kendala / hambatan dalam pelaksanaan TTM	a. b. c.
10	Apakah ada panduan yang terkait dengan TTM	a. Ya b. Tidak
11	Apakah panduan tersebut dapat dilaksanakan	a. Ya b. Tidak , sebab :

	
12	Upaya upaya apakah untuk meningkatkan efektivitas kegiatan TTM	1. 2. 3. 4. 5.
13	Apakah ada keluhan mahasiswa terhadap pemberian BB yang telah dilakukan UPBJJ	a. Ada b. Tidak
14	Dalam hal apa saja keluhan mahasiswa tersebut	1. 2.
15.	Sebutkan cara-cara untuk mengatasi mahasiswa	1. 2. 3. 4. 5.

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 5

PEDOMAN OBSERVASI
EVALUASI UJIAN AKHIR SEMESTER
Untuk Pengelola

UPBJJ-UT :

Masa Registrasi :

Tanggal :

NO	KOMPONEN	HASIL OBSERVASI		DESKREPSI LAPANGAN
		YA	TIDAK	
A. PENGAWAS / KEPANITIAAN				
1	Pengelola memberikan pengarahan kepada pengawas ujian			
2	Kualifikasi / syarat pengawas ujian terpenuhi			
3	Pelaksanaan ujian tepat waktu			
4.	Pengawas membacakan tata tertib pelaksanaan ujian			
5	Pengawas melakukan pengecekan administrasi ujian meliputi : a. Mengecek kesesuaian peserta tanda bukti keikutsertaan ujian			

	<p>b.Mengecek daftar hadir mahasiswa</p> <p>c.Mengecek kesesuaian pengisian lembar Buku Jawab Ujian (BJU)</p> <p>d.Mencatat Berita Acara pelaksanaan ujian</p>			
6	Pengawas mengawasi peserta ujian secara intensif			
7	Pengawas memberikan peluang kepada mahasiswa untuk meninggalkan ruangan selama ujian			
8	Pengawas memberikan ijin kepada mahasiswa untuk meninggalkan ruangan sebelum batas waktu minimum ujian selesai			
9	<p>Pengawas merespon kejadian hal-hal yang tidak sesuai dengan pelaksanaan ujian, diantaranya :</p> <p>a.Mahasiswa melakukan kecurangan selama ujian berlangsung</p> <p>b.Kekurangan naskah / lembar soal ujian</p> <p>c.Keterbatasan tempat</p>			

	ujian d.Keterbatasan sarana dan prasarana ujian			
B. MAHASISWA				
1	Kehadiran mahasiswa sesuai dengan jadwal			
2	Mahasiswa masuk ruangan dengan tertib			
3	Mahasiswa membawa Kartu Ujian			
4	Mahasiswa membawa alat tulis sendiri			
5	Mahasiswa tidak membawa catatan apapun selama ujian berlangsung (jika ujian closed book)			
6	Mahasiswa menyelesaikan ujian tepat waktu			
C. SARANA / PRASARANA				
1	Tempat ujian nyaman : a.Ruangan ber AC/ b. WC/Kamar kecil c.Ruangan bersih d.Kondisi meja/kursi memadai e.Jarak antar meja cukup			

	f.Mushola			
2	Kantin / komsumsi mahasiswa memadai			
3	Tersedia papan tulis/ white board			
4	Tersedia WC / Toilet			
5	Ada Mushola / dekat masjid			
D. BAHAN UJIAN				
1	Naskah ujian mencukupi			
2	Kualitas cetakan naskah ujian baik			
3	Jumlah lembar naskah ujian lengkap			
4	Terdapat kesalahan cetak pada naskah ujian.			
5	Soal pada naskah ujian jelas			

UNIVERSITAS TERBUKA

ANGKET PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UT
(Bukan untuk Mahasiswa Baru)

JJ02-RK01-163

Demi meningkatkan kualitas layanan UT kepada Anda sebagai mahasiswa, kami akan sangat menghargai jika Anda bersedia menilai kinerja kami sesuai dengan pertanyaan berikut. Kami mohon, penilaian Anda dibatasi hanya pada periode penilaian sebagaimana tercantum pada masa registrasi dibawah ini. **Beri tanda cek (√) pada kotak yang sesuai.**

Sekilas informasi tentang Anda: Alumni: Mahasiswa: Masa Registrasi:

Program Studi:	UPBJJ tempat mendaftar:
Anda registrasi melalui:	<input type="checkbox"/> Langsung ke UPBJJ <input type="checkbox"/> Pokjar <input type="checkbox"/> Pos
Bahan ajar diperoleh melalui:	<input type="checkbox"/> Langsung dari UPBJJ <input type="checkbox"/> Pokjar <input type="checkbox"/> Toko Buku Online/ Koperasi + Lainnya
Layanan yang diikuti:	Lokasi:
<input type="checkbox"/> Tutorial:	
<input type="checkbox"/> Praktek (termasuk PKM/ PKP):	
<input type="checkbox"/> Praktikum:	
<input type="checkbox"/> Ujian:	

Kriteria penilaian:

Sangat tidak memuaskan
 Tidak memuaskan
 "Memuaskan"
 Sangat Memuaskan

No.	Aspek Layanan	Penilaian			
A.	Registrasi	1	2	3	4
1.	Ketersediaan informasi mengenai registrasi				
2.	Ketersediaan berkas registrasi				
3.	Ketersediaan Tanda Bukti Setor				
4.	Akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (nama, mata kuliah, tempat ujian)				
5.	Akurasi data pribadi pada Daftar Nilai Ujian (nama, tempat dan tgl lahir, alamat, UPBJJ, status nilai)				
6.	Kepedulian petugas registrasi				
7.	Kecepatan pelayanan registrasi				
8.	Kemudahan melakukan pembayaran biaya pendidikan				
9.	Akurasi data registrasi pada bukti registrasi (nama, tempat dan tanggal lahir, kode dan mata kuliah, besaran SPP yang disetor)				
	Komentar:				
B.	Bahan Ajar	1	2	3	4
1.	Kesesuaian penerimaan bahan ajar (judul, jumlah) dengan pesanan				
2.	Kecepatan penerimaan/ ketersediaan bahan ajar				
3.	Kemudahan memperoleh bahan ajar				
4.	Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)				
5.	Kualitas kemasan				
	Komentar:				
C.	Bantuan Belajar (Tutorial/Praktek/Praktikum)	1	2	3	4
Catatan Khusus Bagian C:					
a. Pertanyaan No. 1-4 diisi hanya jika mahasiswa pernah ikut tutorial					
b. Pertanyaan No. 5-9 diisi hanya jika mahasiswa pernah ikut praktek/praktikum					
c. Jika mahasiswa tidak pernah ikut tutorial dan praktek/praktikum bagian C ini tidak perlu diisi.					
1.	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial				
2.	Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial				
3.	Ketepatan jadwal tutorial				
4.	Kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah				

DOKUMEN dari 2
TERKENDALI

C.	Bantuan Belajar (Tutorial/Praktik/Praktikum)	1	2	3	4
5.	Kemudahan mendapatkan layanan menjadi peserta praktek/praktikum				
6.	Kelayakan tempat penyelenggaraan praktek/praktikum				
7.	Kemudahan mendapatkan alat dan bahan praktek/praktikum				
8.	Ketepatan jadwal praktek/praktikum				
9.	Kebermanfaatan praktek/praktikum dalam memahami materi mata kuliah				
	Komentar:				
D.	Penyelenggaraan Ujian	1	2	3	4
1.	Ketersediaan informasi pelaksanaan ujian (jadwal, tata tertib)				
2.	Keterjangkauan tempat ujian				
3.	Kelayakan tempat ujian				
4.	Kelengkapan naskah ujian				
5.	Keprofesionalitasan petugas pelaksana ujian				
6.	Keterlibatan pelaksanaan ujian				
7.	Kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian				
8.	Ketepatan pengumuman hasil ujian				
9.	Kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujiannya				
	Komentar Anda:				
E.	Alih Kredit dan Kelulusan	1	2	3	4
	Alih Kredit (khusus untuk mahasiswa yang pernah melakukan alih kredit)				
1.	Kemudahan memperoleh formulir pengajuan alih kredit				
2.	Kecepatan memperoleh SK alih kredit				
	Kelulusan (khusus untuk mahasiswa sudah menerima ijazah)				
1.	Kecepatan memperoleh informasi kelulusan				
2.	Kecepatan penerimaan ijazah dan transkrip				
3.	Kebenaran penulisan ijazah (nama, tempat dan tanggal lahir)				
4.	Ketepatan penyelesaian kesalahan pada ijazah				
	Komentar Anda:				

Bila Anda bersedia dihubungi lebih lanjut, tuliskan nama dan nomor telepon yang bisa dihubungi:

NIM (Optional):																				
Nomor telepon/HP:																				

Catatan:

- Kuesioner ini mohon dikembalikan ke UPBJJ/Petugas.
- Masukan dari Anda sangat berharga untuk perbaikan layanan UPBJJ di masa yang akan datang.
- Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini.



ANGKET PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UT
(Bukan untuk Mahasiswa Baru)

.IJ02-RK01 r03

Demi meningkatkan kualitas layanan UT kepada Anda sebagai mahasiswa, kami akan sangat menghargai jika Anda bersedia menilai kinerja kami sesuai dengan pertanyaan berikut. Kami mohon, penilaian Anda dibatasi hanya pada periode penilaian sebagaimana tercantum pada masa registrasi dibawah ini. Beri tanda cek (✓) pada kotak yang sesuai.

Sekilas informasi tentang Anda: Alumni: Mahasiswa: Masa Registrasi:

Program Studi:		UPBJJ tempat mendaftar:	
Anda registrasi melalui:	<input type="checkbox"/> Langsung ke UPBJJ	<input type="checkbox"/> Pokjar	<input type="checkbox"/> Pos
Bahan ajar diperoleh melalui:	<input type="checkbox"/> Langsung dari UPBJJ	<input type="checkbox"/> Pokjar	<input type="checkbox"/> Toko Buku Online/ Koperasi + Lainnya
Layanan yang diikuti:	Lokasi:		
<input type="checkbox"/> Tutorial:			
<input type="checkbox"/> Praktek (termasuk PKMPPK):			
<input type="checkbox"/> Praktikum:			
<input type="checkbox"/> Ujian:			

Kriteria penilaian:

Sangat tidak memuaskan
 Tidak memuaskan
 "Memuaskan"
 Sangat Memuaskan

No.	Aspek Layanan	Penilaian			
A.	Registrasi	1	2	3	4
1.	Ketersediaan informasi mengenai registrasi				
2.	Ketersediaan berkas registrasi				
3.	Ketersediaan Tanda Bukti Setor				
4.	Akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (nama, mata kuliah, tempat ujian)				
5.	Akurasi data pribadi pada Daftar Nilai Ujian (nama, tempat dan tgl lahir, alamat UPBJJ, status nilai)				
6.	Kepedulian petugas registrasi				
7.	Kecepatan pelayanan registrasi				
8.	Kemudahan melakukan pembayaran biaya pendidikan				
9.	Akurasi data registrasi pada bukti registrasi (nama, tempat dan tanggal lahir, kode dan mata kuliah, besaran SPP yang disetor)				
	Komentar:				
B.	Bahan Ajar	1	2	3	4
1.	Kesesuaian penerimaan bahan ajar (judul, jumlah) dengan pesanan				
2.	Kecepatan penerimaan ketersediaan bahan ajar				
3.	Kemudahan memperoleh bahan ajar				
4.	Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)				
5.	Kualitas kemasan				
	Komentar:				
C.	Bantuan Belajar (Tutorial/Praktek/Praktikum)	1	2	3	4
Catatan Khusus Bagian C :					
a. Pertanyaan No. 1-4 diisi hanya jika mahasiswa pernah ikut tutorial					
b. Pertanyaan No. 5-9 diisi hanya jika mahasiswa pernah ikut praktek/praktikum					
c. Jika mahasiswa tidak pernah ikut tutorial dan praktek/praktikum bagian C ini tidak perlu diisi.					
1.	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial				
2.	Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial				
3.	Ketepatan jadwal tutorial				
4.	Kebermanfaatannya tutorial dalam memahami materi mata kuliah				

DOKUMEN dari 2
TERKENDALI

C.	Bantuan Belajar (Tutorial/Praktek/Praktikum)	1	2	3	4
5.	Kemudahan mendapatkan layanan menjadi peserta praktek/praktikum				
6.	Kelayakan tempat penyelenggaraan praktek/praktikum				
7.	Kemudahan mendapatkan alat dan bahan praktek/praktikum				
8.	Ketepatan jadwal praktek/praktikum				
9.	Kebermanfaatan praktek/praktikum dalam memahami materi mata kuliah				
	Komentar:				
D.	Penyelenggaraan Ujian	1	2	3	4
1.	Ketersediaan informasi pelaksanaan ujian (jadwal, tata tertib)				
2.	Keterjangkauan tempat ujian				
3.	Kelayakan tempat ujian				
4.	Kelengkapan naskah ujian				
5.	Keprofesionalitasan petugas pelaksana ujian				
6.	Ketertiban pelaksanaan ujian				
7.	Kemudahan mendapatkan informasi hasil ujian				
8.	Ketepatan pengumuman hasil ujian				
9.	Kelengkapan nilai pada DNU sesuai dengan mata kuliah yang diikuti ujiannya				
	Komentar Anda:				
E.	Alih Kredit dan Kelulusan	1	2	3	4
	Alih Kredit (khusus untuk mahasiswa yang pernah melakukan alih kredit)				
1.	Kemudahan memperoleh formulir pengajuan alih kredit				
2.	Kecepatan memperoleh SK alih kredit				
	Kelulusan (khusus untuk mahasiswa sudah menerima ijazah)				
1.	Kecepatan memperoleh informasi kelulusan				
2.	Kecepatan penerimaan ijazah dan transkrip				
3.	Kebenaran penulisan ijazah (nama, tempat dan tanggal lahir)				
4.	Kecepatan penyelesaian kesalahan pada ijazah				
	Komentar Anda:				

Bila Anda bersedia dihubungi lebih lanjut, tuliskan nama dan nomor telepon yang bisa dihubungi:

NIM (Optional):																				
Nomor telepon/HP:																				

Catatan:

- Kuesioner ini mohon dikembalikan ke UPBJJ/Petugas.
- Masukan dari Anda sangat berharga untuk perbaikan layanan UPBJJ di masa yang akan datang.
- Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini.

**FORMAT PENELAAHAN DRAF LAPORAN LENGKAP PENELITIAN
LPPM UNIVERSITAS TERBUKA**

Nama Peneliti / NIP/ Unit Penelitian	: Dra. Harsasi, M.Pd Drs. Yono SA, M.Pd. UPBJJ-UT Surakarta
Judul Penelitian	: Studi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Dasar (Pendas) Terhadap Layanan Bantuan Belajar dan Layanan Evaluasi Hasil Belajar (EHB) Di UPBJJ-UT Surakarta
Jenis Penelitian	: Madya
Bidang Penelitian	: Kelembagaan

No.	Indikator	Hasil	Masukan/Saran
1.	Kesesuaian Desain dan Metode penelitian yang digunakan (termasuk ketepatan teknik pengambilan sampel)	Sesuai	
2.	Kesesuaian instrumen (kuesioner/ panduan wawancara/ panduan observasi/ rancangan percobaan/ dll.) dengan kisi-kisi penelitian.	Sesuai	
3.	Uji coba/review instrumen	Ada dan sesuai	
4.	Hasil pengumpulan data primer dan sekunder	Sesuai	
5.	Penyajian data, analisis dan pembahasan	Ada dan sudah ada perbaikan	
6.	Pengajuan Kesimpulan dan Saran	Ada dan sesuai	
7.	Ketepatan rencana/jadwal penelitian dengan realisasi kegiatan sampai dengan penulisan draft laporan selesai	Sesuai	
8.	Penelaahan Laporan secara umum	Baik	
9.	Rekomendasi tindak lanjut penelitian (Mohon diteruskan pada halaman sebaliknya apabila halaman saran kurang)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam hal layanan kepada mahasiswa dalam pelaksanaan ujian serta kualitas tutor, mohon dapat ditindak lanjuti.	

Penelaah,

Siti Aisyah

(.....)

NIP: 196404111989032001

Catatan:

1 copy untuk peneliti

1 copy untuk PK-LPPM

**FORMAT PENELAHAAN DRAF LAPORAN LENGKAP PENELITIAN
LPPM UNIVERSITAS TERBUKA**

Nama Peneliti / NIP/ Unit Penelitian	: Dra. Harsasi, M.Pd dan drs Yono S.A., M.Pd/ 195105101976032001 UPBJJ-UT Surakarta
Judul Penelitian	: Studi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendas terhadap Layanan Bantuan Belajar dan Layanan EHB di UPBJJ-UT Surakarta
Jenis Penelitian	: Madya
Bidang Penelitian	: Kelembagaan

No.	Indikator	Hasil	Masukan/Saran
1.	Kesesuaian Desain dan Metode penelitian yang digunakan (termasuk ketepatan teknik pengambilan sampel)	Sesuai	
2.	Kesesuaian instrumen (kuesioner/ panduan wawancara/ panduan observasi/ rancangan percobaan/ dll.) dengan kisi-kisi penelitian.	sesuai	Penulisan yang tepat adalah kuesioner, bukan kuisioner (tolong disesuaikan)
3.	Uji coba/review instrumen	v	
4.	Hasil pengumpulan data primer dan sekunder	v	
5.	Penyajian data, analisis dan pembahasan	Sudah ada	Perlu analisis lanjutan terhadap tampilan data dalam tabel
6.	Pengajuan Kesimpulan dan Saran	Sudah ada	Angka/persentase tidak perlu ditulis dalam kesimpulan
7.	Ketepatan rencana/jadwal penelitian dengan realisasi kegiatan sampai dengan penulisan draft laporan selesai	Sudah sesuai	
8.	Penelaahan Laporan secara umum	Sudah cukup	Masih banyak kalimat yang tidak tuntas
9.	Rekomendasi tindak lanjut penelitian (Mohon diteruskan pada halaman sebaliknya apabila halaman saran kurang)	Lanjutan Saran: Analisis data dlm tabel angkanya tidak perlu diulang dlm pembahasan. Kesimpulan sementara tidak perlu ditulis pada bagian Bab IV. Saran hendaknya memuat hal2 konkret yg dpt dilaksanakan oleh UPBJJ-UT utk meningkatkan kualitas layanan kpd mhs dg menunjuk pd hsl penitn. Perhatikan tata cara penulisan Daftar Pustaka & perhatikan tanda titik, koma, titik koma. Masih ada beberapa kalimat yang tidak tuntas.	

Penelaah,

(AA Ketutu Budiastira)
NIP 196403241991031001

Catatan:

- 1 copy untuk peneliti
- 1 copy untuk PK-LPPM