
LAPORAN PENELITIAN

**PENGARUH FAKTOR PELAYANAN PRIMA TERHADAP
PENCAPAIAN NILAI UAS MAHASISWA S-1 PGSD
DI UPBJJ – UT SEMARANG**



OLEH :

DRS. SRI HARDJO, S.Pd

DRA. SRI SURTINI, M.Pd

**UPBJJ – UT SEMARANG
PENELITIAN KELEMBAGAAN
LEMBAGA PENELITIAN – UNIVERSITAS TERBUKA
2009**

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TERBUKA**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN KELEMBAGAAN - UT**

1	Judul	: Pengaruh Faktor Pelayanan Prima Terhadap Pencapaian Nilai UAS Mahasiswa S-1 PGSD di UPBJJ-UT Semarang
2	Bidang Ilmu	: Kelembagaan
3	Ketua Peneliti	
	a. Nama Lengkap	: Drs. Sri Hardjo, S.Pd
	b. Jenis Kelamin	: Laki-laki
	c. NIP	: 130819133
	d. Pangkat/Golongan	: Pembina (IV/a)
	e. Jabatan	: Lektor Kepala
	f. Fakultas/Jurusan	: FKIP Universitas Terbuka
4.	Anggota Peneliti	: 1 (satu) orang Dra. Sri Surtini, M.Pd/19500623 197603 2001/Lektor Kepala/IVb/UPBJJ-UT Semarang
5.	Lokasi Penelitian	: UPBJJ-UT Semarang
6.	Waktu Penelitian	: 10 bulan
7.	Biaya	: Rp. 10.000.000,- (Sepuluh juta rupiah)



Mengetahui,
Kepala UPBJJ-UT Semarang,

Drs. Gunoro Nupikso, M.Si
NIP. 19611112 199203 1 001



Mengetahui,
Ketua LPPM-UT,

Drs. Agus Joko Purwanto, M.Si
NIP. 132002049

Semarang, 21 Desember 2009

Ketua Peneliti,

Drs. Sri Hardjo, S.Pd
NIP. 19520114 198003 1 001

Mengetahui
Kepala PAU-PPI UT

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa karena bimbingan dan penyertaan-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Walaupun terdapat keterlambatan, namun kami dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Penelitian yang berjudul : Pengaruh Faktor Pelayanan Prima Terhadap Pencapaian Nilai UAS Mahasiswa S-1 PGSD di UPBJJ-UT Semarang ini merupakan penelitian yang memperoleh biaya dari Pusat Kelembagaan LPPM UT Tahun 2009.

Melalui kesempatan ini kami atas nama peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor UT melalui Pusat Kelembagaan LPPM UT yang telah memberikan dana penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.
2. Kepala Pusat Kelembagaan LPPM UT yang telah memberikan kemudahan dan kerjasama sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
3. Kepala UPBJJ-UT Semarang yang telah memberikan ijin sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan lancar.
4. Mahasiswa Program S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang yang terpilih sebagai sampel untuk diwawancarai dalam pengumpulan data yang diperlukan dan membantu kelancaran penelitian ini sehingga dapat dilaksanakan dengan baik.
5. Kepada semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang diberikan.

Akhir kata hasil penelitian ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu kami mohon masukan, saran dan kritikan yang membangun akan kami terima dengan senang hati. Kiranya hasil penelitian ini bermanfaat dalam memajukan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang kelembagaan yang ada di Universitas Terbuka.

Semarang, Desember 2009

Tim Peneliti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan : (a) Untuk mengetahui seberapa besar manfaat yang diperoleh dengan penerapan pelayanan prima pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang, (b) Untuk menemukan dan mengkaji faktor-faktor pelayanan prima yang mampu mempengaruhi pencapaian nilai UAS yang baik pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang, dan (c) Untuk mendiskripsikan pelayanan prima yang mampu mempengaruhi pencapaian nilai UAS yang baik pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang. Metode penelitian yang dilakukan adalah survai yang ditujukan kepada 100 mahasiswa Program S-1 PGSD yang masih aktif di UPBJJ-UT Semarang. Penentuan responden sebagai sampel dilakukan secara acak saat mahasiswa tersebut berkunjung ke UPBJJ-UT Semarang. Sebagai variabel dalam penelitian ini adalah variabel tidak bebas, dan variabel bebas. Variabel tidak bebas adalah pencapaian nilai UAS, sedangkan variabel bebasnya adalah : (a) Kebijakan dan perencanaan, (b) Sumberdaya manusia, (c) Manajemen dan administrasi, dan (d) Media pembelajaran. Data kualitatif yang dikuantitatifkan dianalisis secara persentase untuk mengetahui manfaat penerapan prima pada kegiatan tutorial dan untuk mengetahui pengaruh variable independen dengan variable dependen dilakukan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Manfaat pelayanan prima dirasakan oleh 79% mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang belum maksimum. (2) Secara serempak variable-variabel independen berpengaruh sangat signifikan ($P < 0,05$) terhadap variabel independent. (3) Hasil diskripsi penelitian menunjukkan variabel Kebijakan dan Perencanaan, dan Sumberdaya Manusia sangat berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS, Manajemen dan Administrasi, dan Media pembelajaran tidak berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS.

Kata Kunci : pelayanan prima, pencapaian nilai UAS, UPBJJ-UT Semarang.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Hasil Belajar	4
2.2. Pelayanan Prima	5
2.3. Kebijakan dan Perencanaan	6
2.4. Sumberdaya Manusia	7
2.5. Manajemen Administrasi	8
2.6. Media Pembelajaran	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	10
3.1. Populasi dan Sampel	10
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
3.3. Teknik Sampling	10
3.4. Variabel dan Instrumen Penelitian	11
3.5. Pengukuran	11
3.6. Analisis Data	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
4.1. Keadaan Umum UPBJJ-UT Semarang	13
4.2. Sumberdaya Manusia UPBJJ-UT Semarang	16
4.3. Keadaan Mahasiswa UPBJJ-UT Semarang	17
4.4. Prestasi Akademik	20
4.5. Pencapaian Nilai UAS	21
4.6. Manfaat Pelayanan Prima	25
4.7. Diskripsi Variabel Independent dan Variabel Dependent	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1. Kesimpulan	41
5.2. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44
INSTRUMEN PENELITIAN	45
HASIL ANALISIS	52

DAFTAR TABEL

No.	JUDUL	Hal
4.1	Wilayah Kerja UPBJJ-UT Semarang	14
4.2	Keadaan SDM UPBJJ-UT Semarang	16
4.3	Pendidikan SDM UPBJJ-UT Semarang	17
4.4	Jumlah Mahasiswa UPBJJ-UT Semarang	18
4.5	Jumlah Mahasiswa PENDAS dan NON PENDAS yang Melakukan Registrasi Pertama	18
4.6	Jumlah Mahasiswa PENDAS dan NON PENDAS Keseluruhan di UPBJJ-UT Semarang	19
4.7	IPK Mahasiswa S-1 Program Non PENDAS dan Program PENDAS UPBJJ-UT Semarang	20
4.8	Data Pencapaian Nilai UAS	21
4.9	Data Kebijakan dan Perencanaan	26
4.10	Data Sumberdaya	31
4.11	Data Manajemen dan Administrasi	34
4.12	Data Media Pembelajaran	38

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

No.	JUDUL	Hal
4.1	Struktur Organisasi UPBJJ-UT Semarang	15

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keputusan Rektor nomor 112/J31/KEP/2005, tugas Unit Pembelajaran Belajar Jarak jauh (UPBJJ) ditekankan pada pelaksanaan layanan bantuan belajar, layanan administrasi akademik, pendistribusian bahan ajar kepada mahasiswa, pelaksanaan ujian, praktek dan praktikum, pengiriman nilai ujian dan penyerahan ijazah serta kegiatan kemahasiswaan. Mengacu pada keputusan tersebut, maka pelayanan prima merupakan salah satu kegiatan yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Masalah ini telah tercantum dalam Renstra (Rencana Strategis) Universitas Terbuka tahun 2005-2020. Kegiatan ini dapat terlaksana sesuai harapan terutama didukung oleh sumber daya manusia yang terus dikembangkan sebagai upaya dan peningkatan kualitas seluruh aspek pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan tinggi jarak jauh. Maksud pelayanan prima ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa secara terbuka dan berkelanjutan menuju keberhasilan bersama.

Pendidikan jarak jauh yang dilaksanakan oleh Universitas Terbuka memiliki ciri yang berbeda dengan pendidikan konvensional lainnya. Ciri tersebut terletak pada sistem pendidikan yang pelaksanaannya memisahkan tutor dan mahasiswa dalam hal jarak dan waktu, penyampaian bahan ajar dilaksanakan dengan bantuan media-media cetak, media elektronik, bahan ajar bersifat mandiri dalam bentuk modul, peran tutor bersifat sebagai fasilitator. Atas dasar ini maka tutor dituntut untuk menciptakan teknik mengajar yang baik, menyajikan bahan ajar yang menarik, mahasiswa dituntut untuk ikut aktif berpartisipasi dalam semua kegiatan pembelajaran. Sehingga akan dapat dicapai ketepatan studi mahasiswa dalam mengikuti belajarnya melalui Universitas Terbuka (UT).

Ketepatan studi mahasiswa PGSD dengan pencapaian nilai UAS yang diperoleh selain keaktifan partisipasi mahasiswa juga ditunjang melalui tugas-tugas yang diberikan oleh tutor. Tugas Mandiri merupakan salah satu bentuk bantuan pencapaian nilai yang diperoleh mahasiswa. Karena tugas mandiri ini memberikan kontribusi sebesar 15% dan dirasa cukup membantu dalam pencapaian nilai UAS yang baik bagi mahasiswa.

Dalam kurikulum belajar jarak jauh khususnya untuk program S-1 PGSD setiap semesternya telah ditentukan paket mata kuliah yang ditutorialkan maupun yang tidak ditutorialkan. Mata kuliah yang wajib ditutorialkan harus memenuhi delapan kali tatap muka yang telah terjadwal dengan baik yang direncanakan oleh UPBJJ-UT, dengan ketentuan pada pertemuan ketiga, lima dan tujuh dilaksanakan tugas tutorial. Selain nilai tugas tutorial, partisipasi juga memperoleh penilaian dari tutor. Bobot nilai tugas tutorial 7 dan bobot nilai partisipasi 3. Nilai akhir tutorial adalah $7T \times 3P$ dibagi 10, yang berkontribusi sebesar 50% (

Penilaian dengan rumus tersebut merupakan ketentuan dari UT yang harus dilaksanakan oleh tutor. Disamping bantuan tutorial tatap muka wajib, apabila mahasiswa merasa sulit dalam mempelajari materi modul, UPBJJ-UT membuka pelayanan tutorial ATPEM (Atas Permintaan Mahasiswa) yang kontribusi penilaiannya sama dengan tutorial wajib. Kenyataan menunjukkan belum semua Pokjar yang ada di UPBJJ-UT mengikuti program pelayanan yang ditawarkan. Akibatnya banyak mahasiswa yang memperoleh nilai UAS jelek, sehingga berdampak pada tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pendidikannya. Pencapaian nilai UAS yang diperoleh mahasiswa belum sesuai harapan mahasiswa maupun institusi pendidikan. Masalah ini terkait dengan pelayanan prima yang dicanangkan oleh UT, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan teknis yang berpengaruh terhadap kegiatan pendidikan. Pelayanan prima ini dilaksanakan oleh staf administrasi dan staf akademik secara sinergi untuk mencapai tujuan akhir kepuasan mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikannya dengan memperoleh nilai memuaskan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa dari segi administrasi dan sumberdaya manusia, hasil ujian masa registrasi 2008/2 menunjukkan bahwa 5,28% mahasiswa melakukan kesalahan dalam menulis identitas. Hal ini mengindikasikan bahwa dari segi administrasi dan sumberdaya manusia yang melakukan pengawasan saat UAS belum maksimal. Penemuan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan UAS yang berakibat mempengaruhi pencapaian nilai UAS mahasiswa adalah : (a) peserta tidak tercantum dalam daftar 20-an, (b) peserta lupa menandatangani LJU/BJU, (c) peserta beda tanda tangannya dalam LJU dan Daftar Hadir, (d) peserta tidak menandatangani daftar hadir, (e) peserta salah dalam mengisi identitas pada LJU/ BJU, yaitu : NIM, Tanggal lahir, Kode MK, dan (f) pengisian identitas tidak sesuai dengan KTPU (Kartu Tanda Peserta Ujian). Semuanya ini salah satunya karena

kelalaian petugas baik staf akademik maupun staf non akademik yang berarti belum menerapkan pelayanan prima dengan optimal.

Untuk itu penelitian tentang pengaruh faktor pelayanan terhadap pencapaian nilai UAS pada Mahasiswa S-1 PGSD di UPBJJ-UT dilakukan. Faktor-faktor yang diperoleh diharapkan dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan kepada mahasiswa sehingga kepuasan dapat tercapai.

1.2. Perumusan Masalah

- a) Apakah pelayanan prima sudah sepenuhnya memberikan manfaat yang positif terhadap pencapaian nilai UAS mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang ?
- b) Faktor-faktor pelayanan prima apa saja yang mempengaruhi pencapaian nilai UAS yang baik pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang ?
- c) Bagaimana mendiskripsikan pelayanan prima yang mempengaruhi pencapaian nilai UAS yang baik pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui seberapa besar manfaat yang diperoleh dengan penerapan pelayanan prima pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang.
- d) Untuk menemukan dan mengkaji faktor-faktor pelayanan prima yang mampu mempengaruhi pencapaian nilai UAS yang baik pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang.
- e) Untuk mendiskripsikan pelayanan prima yang mampu mempengaruhi pencapaian nilai UAS yang baik pada mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hasil Belajar

Hasil belajar merupakan penilaian keberhasilan seseorang dalam kegiatan belajar. Sistem evaluasi hasil belajar mahasiswa di Universitas Terbuka (UT) menurut Nasution (1999) dapat dilakukan melalui (a) Tes formatif, (b) Tugas mandiri (Ujian Tengah Semester), dan (c) Tes Sumatif (Ujian Akhir Semester, Ujian Akhir Program). Berkaitan dengan sistem evaluasi tersebut umumnya yang sangat menentukan adalah hasil ujian akhir semester untuk mahasiswa program pendas maupun non-pendas yang menentukan keberhasilannya dalam mengikuti program pendidikan di Universitas Terbuka. Pameo yang menyatakan masuk UT mudah tetapi lulusnya susah, memang benar. Kelulusan mahasiswa ditentukan dengan hasil pencapaian nilai UAS setiap semesternya. Masalah ini berkaitan dengan pendidikan yang diterapkan di UT mahasiswa dituntut untuk belajar mandiri melalui modul yang dimilikinya.

Hasil penilaian UAS bagi mahasiswa PGSD sangat terbantu dengan adanya Tugas Mandiri (TM). Tugas mandiri ini menurut Sugilar dalam Puspitasari dan Samsul (2003), merupakan tugas yang harus dikerjakan dan dikumpulkan oleh mahasiswa sesuai dengan materi yang telah diperolehnya dari modul yang dipelajarinya. Kesiapan belajar mandiri berkaitan dengan kesiapan individu untuk melaksanakan kegiatan belajar atas inisiatif sendiri dengan atau tanpa dukungan orang lain. Hasil penelitian Guglielmino dan Guglielmino (dalam Puspitasari dan Samsul, 2003) kemandirian ini ditunjukkan dengan ciri-ciri (a) Mempunyai inisiatif, kemandirian dan persepsi dalam belajar, (b) Menerima tanggung jawab terhadap belajarnya sendiri dan memandang masalah sebagai tantangan, bukan hambatan, (c) Mempunyai disiplin dan mempunyai rasa ingin tahu yang besar, (d) Mempunyai keinginan yang kuat untuk belajar atau mengadakan perubahan serta mempunyai rasa percaya diri, (e) Mampu mengorganisir waktu, mengatur kecepatan belajar yang tepat, dan mengembangkan rencana untuk penyelesaian tugas, (f) Senang belajar dan mempunyai kecenderungan untuk memenuhi target yang telah direncanakan. Untuk mandiri mahasiswa harus mampu mendidik dirinya sendiri (Wardani dan Prayekti, 2006) baik secara pedagogis dan psikologis.

Hal ini penekanannya terletak pada tingkat kemandirian seseorang untuk bertanggung jawab atas proses dan hasil belajarnya. Lebih lanjut dikemukakan seseorang yang sudah mampu belajar mandiri akan mampu mengatur cara belajarnya, kapan dengan siapa, bagaimana dan untuk apa belajar semuanya ditentukan oleh dirinya sendiri.

2.2. Pelayanan Prima

Sistem jaminan kualitas berkaitan erat dengan sistem pelayanan prima. Menurut Suparman dan Aminudin (2004) terdapat sembilan komponen yang bersifat terpadu, yaitu (1) kebijakan dan perencanaan, (2) pengadaan dan pengembangan sumberdaya manusia, (3) manajemen dan administrasi, (4) peserta didik, (5) rancangan dan pengembangan program, (6) rancangan dan pengembangan matapelajaran, (7) bantuan belajar bagi peserta didik, (8) penilaian hasil belajar peserta didik, dan (9) media pembelajaran. Berdasarkan komponen tersebut, yang dapat diterapkan dan merupakan faktor penentu dalam pencapaian penilaian yang baik bagi mahasiswa yang belajar melalui pendidikan jarak jauh atau UT adalah kebijakan dan perencanaan, sumberdaya manusia, manajemen dan administrasi, dan media pembelajaran.

Pelayanan prima berkaitan erat dengan pelayanan publik, karena berhubungan dengan masyarakat banyak. Sedaryanti (2004) menegaskan bahwa hakekat dari pelayanan public adalah : (1) Meningkatkan mutu dan produktifita pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, (2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna, (3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari excellent service yang berarti pelayanan terbaik. Pelayanan prima merupakan strategi pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi (Lovelok dalam Priyono, 2006). Hal ini sesuai dengan pendapat Fernandes (2002) dalam pelayanan prima yang penting dicermati adalah kaitannya dengan layanan publik atau dimensi pemberi layanan dan masyarakat pengguna. Tetapi hasil penelitian Ratminto dan Atik (2005) memberikan tanggapan yang berbeda, yaitu kesadaran akan otonomi daerah masih belum secara optimal meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini

disebabkan karena dalam era otonomi daerah belum berhasil mewujudkan system administrasi yang diletakkan atas dasar kesetaraan posisi tawar antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dengan masyarakat sebagai penggunaan layanan publik. Menurut Priyono (2006) seharusnya unit pelaksana kebijakan layanan publik senantiasa berupaya untuk memenuhi standar layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu : transparan, tidak diskriminatif, proses mudah dan mempunyai akuntabilitas publik tinggi. Keluhan masyarakat penting untuk dicermati sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja sistem dan standar layanan publik.

Pelayanan merupakan hal terpenting di dalam membangun hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan (customer) baik untuk sektor produksi maupun service. Sehubungan dengan hal ini pelayanan tersebut terkait erat dengan kualitas. Menurut The American Society for Quality Control, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten (Suadi, 2008). Secara rinci Total Quality Service berfokus pada lima aspek utama (Brown, 1992; Stamatis, 1996 dalam Tjiptono, 1997) yaitu : (1) Fokus pada pelanggan; (2) Keterlibatan total semua karyawan dan manajemen; (3) Sistem pengukuran proses dan hasil kerja; (4) Dukungan sistematis dari manajemen, dan (5) Perbaikan berkesinambungan.

2.3. Kebijakan dan Perencanaan

Kebijakan dan perencanaan pelayanan prima merupakan produk baru yang diterapkan oleh UT bagi staf akademik maupun staf non akademik baik di pusat maupun di UPBJJ (Heru, 2003). Pada saat diterapkan belum semua staf akademik maupun non akademik mengerti apa makna dan manfaatnya. Kebijakan dan perencanaan ini dibuat agar pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat memberikan kepuasan. Pelayanan prima yang baik akan berpengaruh pada pencapaian hasil belajar mahasiswa karena memperoleh pelayanan yang diharapkan. Upaya kongkrit dalam peningkatan kualitas pelayanan tercakup dalam rencana operasional yaitu peningkatan kualitas akademik, peningkatan angka partisipasi mahasiswa, dan peningkatan kualitas manajemen internal sebagai perwujudan dari visi UT (Suprobo, 2003).

Salah satu kebijakan dan perencanaan yang diterapkan adalah kegiatan tutorial. Karena tutorial merupakan bentuk layanan akademik UT untuk membantu mahasiswa dalam proses belajarnya. Perencanaan program yang menyangkut penyelenggaraan tutorial adalah tutorial tatap muka, tutorial elektronik, tutorial tertulis, dan tutorial tatap muka rancangan khusus (TTMRK) yang merupakan upaya untuk membantu mahasiswa mencapai hasil belajar yang optimal. Secara jelas Tim Pengembang Program Akreditasi Tutor (PAT) UT (1996) menyatakan tujuan tutorial adalah menyiapkan mahasiswa mampu belajar mandiri sehingga mampu membantu proses belajar mengajar, meningkatkan daya pemahaman, memperluas visi dan memupuk kemandirian dalam belajar. Melalui kegiatan tutorial yang sudah direncanakan dengan baik pada Program S-1 PGSD memberikan dampak yang cukup baik dalam pencapaian hasil belajar mahasiswa. Hasil penelitian Kusnawan (2002) tutorial berdampak positif terhadap kemajuan prestasi mahasiswa. Karena tutorial diyakini sebagai salah satu media layanan akademik yang cukup efektif dalam membantu mahasiswa belajar.

2.4. Sumberdaya Manusia

Komponen pengadaan dan pengembangan sumberdaya manusia harus sesuai dan memenuhi syarat bagi pelayanan pendidikan dan pelatihan di UT (Suparman dan Aminudin, 2004). Lebih lanjut dikemukakan staf yang diperlukan dapat melaksanakan tugas secara efektif. Kualitas kerja sumberdaya manusia baik staf akademik maupun non akademik diprioritaskan untuk pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu sumberdaya manusia yang penting adalah mahasiswa itu sendiri. Sumberdaya manusia staf akademik dan non akademik bertanggung jawab penuh terhadap proses belajar mengajar dan memberikan pelayanan dalam kegiatan registrasi maupun kegiatan non akademik yang lain, maka mahasiswa sebagai sumberdaya manusia dituntut untuk mampu mengembangkan diri.

Upaya meningkatkan keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses tutorial tatap muka merupakan suatu upaya mengembangkan kemampuan mahasiswa belajar mandiri. Belajar mandiri menurut Soekanto, dkk. (1993) mencakup kemampuan menemukan cara memecahkan masalah dalam belajar, mencari sumber-sumber yang dapat membantu dan mendisiplinkan diri. Kegiatan belajar yang melibatkan mahasiswa secara aktif diharapkan mahasiswa mampu untuk mengembangkan pengetahuan yang diperolehnya dan juga

mengembangkan sikap kemandirian yang berorientasi kemasa depan. Kemandirian yang diperoleh akan menjadi modal utama dalam penerapan paradigma belajar sepanjang hayat.

Hasil penelitian Lince (2006) menyatakan dengan kemandirian belajar mahasiswa dan kemampuan tutor mengelola pembelajaran mampu meningkatkan hasil belajar mahasiswa. Lebih lanjut dinyatakan melalui tutorial mahasiswa terlibat aktif dengan tutor sebesar 70,7% - 90,7%, dan mahasiswa mampu menemukan strategi pemecahan masalah baik individu maupun kelompok sebesar 69,3% - 88,7%. Dalam hal ini dapat dinyatakan mampu untuk meningkatkan sumber daya manusia secara positif.

Tutor sebagai sumber daya manusia yang berperan penting dalam kegiatan tutorial dinyatakan mampu memperlihatkan penguasaan materi terhadap materi melalui pendekatan struktural sebesar 86,5% dibanding tutor yang tidak menggunakan pendekatan struktural (Lince, 2006). Demikian juga dalam proses belajar, tutor mampu meningkatkan pembimbingan, mampu membuat variasi rangsangan, menumbuhkan diskusi, kritik dan komentar.

2.5. Manajemen Administrasi

Manajemen dan administrasi dalam kegiatan pembelajaran di UT sangat menentukan keberhasilan produk yang dihasilkan. Manajemen dan administrasi yang baik sejak dari perencanaan, pelaksanaan sampai evaluasi akan memberikan warna tersendiri dari UT. Dalam konteks manajemen operasional pengambilan keputusan merupakan suatu aktivitas yang penting dan salah satu tanggung jawab utama dari pejabat pengambil keputusan (Hasmonel, 2004). Lebih lanjut dikemukakan pejabat pengambil keputusan perlu mempertimbangkan beberapa hal yaitu (a) Keputusan yang diambil sudah melalui proses yang benar sesuai ketentuan yang berlaku, (b) Apa yang diharapkan dari hasil keputusan, (c) Apakah keputusan tersebut sudah merupakan satu pilihan terbaik dari berbagai alternative dan (d) Dampak keputusan terhadap pencapaian tujuan institusi. Dalam hal ini yang dimaksudkan dengan manajemen dan administrasi adalah dalam kaitannya dengan pelayanan prima yang harus diberikan oleh semua staf akademik maupun staf non akademik kepada mahasiswa. Tujuan akhir dari kegiatan manajemen dan administrasi pelayanan yang prima diharapkan memberikan hasil yang baik dalam pencapaian nilai UAS sebagai produk akhir dalam kegiatan belajar jarak jauh.

2.6. Media Pembelajaran

Media pembelajaran merupakan salah satu alat untuk mengantarkan keberhasilan mahasiswa selama mengikuti belajar jarak jauh di UT. Media diartikan sebagai alat untuk menyampaikan materi pembelajaran yang dapat berupa media cetak (modul) yang disebut Buku Materi Pokok, media non cetak (kaset, CD) maupun gabungan keduanya (Wardani dan Prayekti, 2006). Menurut Krisnadi (2004) suatu media contohnya medium computer memiliki sejumlah potensi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas proses pembelajaran, Potensi tersebut adalah : (a) memungkinkan terjadinya interaksi langsung antara pengguna dengan materi pembelajaran, (b) proses belajar dapat berlangsung secara individu sesuai dengan kemampuan belajar mahasiswa, (c) mampu meningkatkan minat dan motivasi belajar, (d) dapat memberi umpan balik terhadap respons mahasiswa dengan segera dan (e) mampu menciptakan proses belajar yang berkesinambungan. Semua ini berkaitan dengan pelayanan prima yang diberikan oleh petugas baik staf akademik maupun non akademik. Pelayanan prima yang baik mampu untuk memacu kegiatan belajar mahasiswa, Hubungan langsung dengan kegiatan belajar adalah mahasiswa akan mudah memahami modul atau bahan belajar yang lain sehingga dalam ujian akhir semester akan memperoleh nilai yang memuaskan.

Universitas Terbuka yang menerapkan proses belajar jarak jauh penggunaan media elektronik merupakan keharusan. Karena mampu menjangkau lebih banyak sasaran dan lokasi yang jauh. Media pembelajaran tersebut dikenal dengan e-learning yang sepenuhnya memanfaatkan teknologi internet sebagai saluran penyampaian materi yang telah dirancang sesuai dengan program pembelajaran. Menurut Damayanti, dkk. (2007) pertimbangan yang digunakan untuk mengadopsi dan mengimplementasikan e-learning karena relative cepat untuk mendistribusikan bahan ajar dan materi melalui e-learning dapat diperbaharui dengan cepat. E-learning dapat diakses lebih dari user, dan saat ini UT menerapkan system belajar jarak jauh melalui internet dalam mengadopsi dan mengimplentasikan pembelajaran.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua mahasiswa yang terdaftar di UPBJJ-UT Semarang dan saat ini masih aktif. Mahasiswa tersebut adalah dari Program Reguler S-1 PGSD. Karena banyaknya mahasiswa UT di UPBJJ-UT Semarang, dan dengan terbatasnya pembiayaan penelitian ini, maka sebagai sampel ditentukan sebanyak 100 (seratus) orang mahasiswa yang diambil secara acak pada saat mahasiswa Program S-1 PGSD berkunjung ke UPBJJ-UT Semarang. Sampel tersebut diharapkan dapat menyebar merata pada berbagai masa registrasi.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian sudah ditentukan di UPBJJ – UT Semarang, Jl. Kelud Utara III Semarang. Penentuan lokasi sudah ditentukan sesuai dengan tempat kerja peneliti dan adanya beberapa kasus tentang pelaksanaan UAS yang memberikan luaran kurang memuaskan bagi mahasiswa.

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan jadwal agihan waktu yang telah ditentukan oleh pemberi dana yaitu mulai bulan April sampai dengan bulan Desember 2009. Waktu tersebut digunakan untuk melakukan kegiatan pembuatan instrument, pelaksanaan penelitian (pengumpulan data), pengelompokan data, analisis data, pengolahan data, penulisan laporan dan seminar.

3.3. Teknik Sampling

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengisi daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan dikenakan pada mahasiswa yang saat itu berkunjung ke UPBJJ-UT. Daftar isian tersebut merupakan data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dengan menggunakan berbagai catatan yang ada di kantor UPBJJ-UT Semarang.

3.4. Variabel dan Instrumen Penelitian

Sebagai variabel dalam penelitian ini adalah variabel tidak bebas, dan variabel bebas. Variabel tidak bebas adalah pencapaian nilai UAS, sedangkan variabel bebasnya adalah variabel-variabel yang mempengaruhi variabel tidak bebas yaitu berbagai faktor pelayanan prima yaitu : (a) Kebijakan dan perencanaan, (b) Sumberdaya manusia, (c) Manajemen dan administrasi, dan (d) Media pembelajaran.

Berdasarkan variabel-variabel tersebut kemudian disusun instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan yang ditemukan. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Sebagai variasi jenis instrumen penelitian digunakan pedoman wawancara yang berupa observasi sistematis, artinya peneliti menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatannya. Berdasarkan pedoman wawancara tersebut diharapkan dapat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian melalui data yang diperoleh. Oleh karena itu instrumen pengumpul data harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan realibel. Instrumen dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan sehingga sejak awal peneliti sudah bertindak hati-hati dalam menyusun daftar pertanyaan. Realibel diartikan bahwa instrument yang digunakan sebagai alat ukur apabila digunakan untuk melakukan pengukuran secara berulang maka instrument tersebut tetap memberikan hasil yang sama.

3.5. Pengukuran

Penelitian ini merupakan penelitian kasus yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu lembaga atau gejala tertentu. Gejala yang diasumsikan adalah pencapaian nilai UAS mahasiswa berkaitan erat terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf akademik dan staf non akademik UPBJJ-UT. Penelitian ini hanya meliputi daerah yang sangat sempit tetapi diharapkan memiliki sifat penelitian kasus yang lebih mendalam (Arikunto, 2002). Tolok ukur pencapaian penelitian pelayanan prima ini berdasarkan sebagian pendapat Suparman dan Aminudin (2004) yaitu (1) kebijakan dan perencanaan, (2) pengadaan dan pengembangan sumberdaya manusia, (3) manajemen dan administrasi, dan (4) media pembelajaran. Pengukurannya

menggunakan skala Liker dengan nilai skor 1 -- 5. yaitu sangat tidak setuju (skore 1), tidak setuju (skore 2), ragu-ragu (skore 3), setuju (skore 4) dan sangat setuju (skore 5).

3.6. Analisis Data

Data yang diperoleh merupakan data kualitatif yang dikuantitatifkan karena berbentuk nilai skor, maka setelah dikelompokkan sesuai dengan tujuan penelitian dilakukan analisis data yaitu diskriptif kuantitatif. Artinya peneliti mengungkapkan dengan menarasikan data yang diperoleh sesuai dengan temuan di lapangan, dan dianalisis secara prosentase. Untuk mengetahui hubungan pengaruh variable dependen (pencapaian nilai UAS) dengan variable independen (kebijaksanaan dan perencanaan, sumberdaya manusia, manajemen dan administrasi, dan media pembelajaran) dilakukan analisis dengan menggunakan regresi berganda. Hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan yang dapat untuk menjawab tujuan penelitian. Analisis data digunakan dengan Regresi berganda dengan alasan karena ada variable yang dipengaruhi (variabel dependent) dan lebih dari satu variable yang mempengaruhi (variable independent), rumus yang diajukan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana : Y = pencapaian nilai UAS a = intersep b = nilai korelasi
X₁ = kebijaksanaan dan perencanaan
X₂ = sumberdaya manusia
X₃ = manajemen dan administrasi
X₄ = media pembelajaran
e = error

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Keadaan Umum UPBJJ-UT Semarang

UPBJJ-UT Semarang beroperasi sejak tanggal 27 Agustus 1984 melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 0389/O/1984 tentang Organisasi dan Tata kerja Universitas Terbuka. Berdasarkan Surat Keputusan Mendinas No. 0443/P/1986, ditunjuk Rektor Universitas Diponegoro (UNDIP) dan Rektor IKIP Semarang (sekarang Universitas Negeri Semarang/UNNES) sebagai Perguruan Tinggi Pembina. Sebagai Unit Pembelajaran Jarak Jauh berdasarkan SK Rektor UT Nomor : 665/J31/KEP/2006 UPBJJ-UT Semarang diberi tugas melayani 23 Kabupaten dan Kota yang berada diwilayah Jawa Tengah.

UPBJJ-UT Semarang adalah kantor sekretariat paling bawah dilingkungan Universitas Terbuka. Sesuai dengan namanya Unit Pembelajaran Jarak Jauh, maka UPBJJ-UT Semarang memiliki organisasi yang disesuaikan dengan kondisi dan bagian yang ada di kantor pusat atau Universitas Terbuka (UT). Karena merupakan kepanjangan tangan dari Universitas Terbuka yang berpusat di Jakarta, maka keberadaan UPBJJ-UT Semarang sebenarnya masih berkaitan erat dengan perguruan tinggi Pembina yaitu Universitas Diponegoro (UNDIP) dan Universitas Negeri Semarang (UNNES). Keterlibatan kedua perguruan tinggi tersebut sebenarnya sangat diharapkan demi kemajuan UT, namun saat ini keterlibatan kedua perguruan tinggi tersebut sangat terbatas. Masalah ini apakah karena kepemimpinan UPBJJ-UT Semarang yang sudah dijabat oleh sumberdaya manusia dari UT Pusat, apakah karena permasalahan lain yang kemungkinan perlu dilakukan penelitian.

Umumnya wilayah kerja tersebut berkaitan dengan Pemerintah Daerah dan Dinas Pendidikan yang dalam hal ini merupakan mitra kerja dalam perekrutan mahasiswa baik Program PENDAS (Pendidikan Dasar), Program Non PENDAS maupun Program lain yang ada hubungannya dengan pendidikan. Untuk masing-masing kabupaten/kota dikoordinir oleh beberapa staf pengajar yang ada di UPBJJ-UT Semarang agar segala permasalahan yang ada di daerah dapat segera diketahui dan dilakukan penanganan pemecahannya. Masing-masing kabupaten/kota juga terdapat pengelola yang merupakan sumber daya manusia yang langsung melayani apa yang diperlukan oleh mahasiswa binaannya.

Pengelola ini umumnya berada di instansi Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota dan di jabat oleh seorang pegawai dari Dinas Pendidikan tersebut. Melalui kerjasama dan membangun mitra kerja yang baik diharapkan dapat meningkatkan jumlah mahasiswa di masa mendatang baik untuk program PENDAS maupun program Non-PENDAS.

Wilayah kerja UPBJJ-UT Semarang meliputi 4 (empat) ex karesidenan atau sebanyak 18 Kabupaten dan 5 Kota. Selengkapnya wilayah kerja UPBJJ-UT Semarang tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Wilayah Kerja UPBJJ-UT Semarang

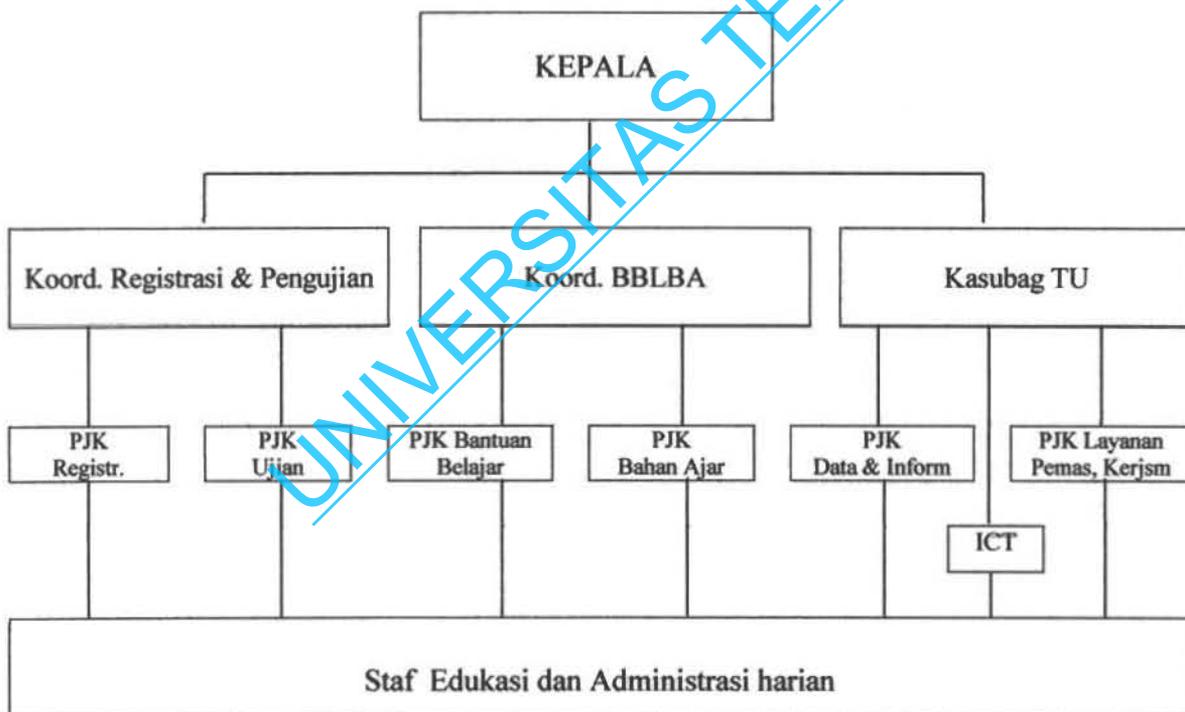
NO	KARESIDENAN	KABUPATEN	KOTA
1.	Semarang	1. Semarang 2. Demak 3. Kendal 4. Grobogan	19. Semarang 20. Salatiga
2.	Pati	5. Pati 6. Kudus 7. Jepara 8. Rembang 9. Blora	
3.	Pekalongan	10. Pekalongan 11. Batang 12. Pemasang 13. Tegal 14. Brebes	21. Pekalongan 22. Tegal
4	Kedu	15. Magelang 16. Temanggung 17. Wonosobo 18. Purworejo	23. Magelang

Pengorganisasian UPBJJ-UT Semarang sangat kompleks sesuai dengan luas wilayah dan jumlah mahasiswa yang masuk ke UT. Selama 5 tahun terakhir kebanyakan mahasiswa UT adalah Guru-guru Sekolah Dasar yang tergabung dalam kelompok Program Studi PENDAS. Program PENDAS ini terdiri dari Program D-II dan S-1 PGSD, D-II PGTK, D-II PENDOR, dan S-1 PAUD.

Struktur organisasi UPBJJ-UT Semarang adalah sebagai berikut :

1. Kepala UPBJJ-UT bertanggung jawab kepada Rektor UT
2. Kasubag Tata Usaha
3. Koordinator Registrasi/Pengujian
4. Koordinator Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar (BBLBA)
5. Bendahara.

Sebagai cirri khas UPBJJ-UT Semarang adalah setiap coordinator dibentuk Penanggung Jawab Kegiatan (PJK) yaitu : (a) PJK Registrasi, (b) PJK Pengujian, (c) PJK Bantuan Belajar, (d) PJK Layanan Bahan Ajar, (e) PKJ Data dan Informasi, dan (f) PJK Layanan Pemasaran Kerjasama. Selain PJK juga dibentuk Tim ICT. Melalui organisasi yang kompleks ini diharapkan tiap-tiap kegiatan ada yang bertanggung jawab langsung secara teknis terhadap proses berjalannya kegiatan sampai dengan pelaporannya. Struktur organisasi ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1. Struktur Organisasi UPBJJ-UT Semarang

4.2. Sumberdaya Manusia UPBJJ-UT Semarang

Pengembangan UPBJJ-UT Semarang tidak lepas dari peran serta sumber daya manusia (SDM) yang ada. Sumberdaya manusia tersebut mencakup (a) Tenaga Edukatif tetap yang ada di UPBJJ-UT Semarang, (b) Tenaga Administrasi, dan (c) Tenaga Teknisi, Tutor (umumnya adalah Dosen Perguruan Tinggi Pembina, Dosen Perguruan Tinggi Swasta lain, Guru SMP/SMA dari daerah) dan Pengurus Pokjar. Kesemuanya merupakan asset yang sangat penting bagi pengembangan UPBJJ ke depan. Melalui SDM yang sesuai dengan kebutuhan ini diharapkan : (a) Program Studi akan mampu menjamin proses dan produk pendidikan yang sesuai harapan stake holders, (b) Program Studi akan mampu menyesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat maupun ilmu pengetahuan dan teknologi, (c) SDM yang unggul mampu menjamin kelangsungan dan pertumbuhan program studi.

Sumber daya manusia di UPBJJ-UT Semarang merupakan tenaga tetap edukatif (dosen) dan tenaga Administrasi. Tugas dosen disamping menjalankan Tridharma Perguruan Tinggi juga memiliki tugas membantu tugas administrasi. Tugas utama dosen di UPBJJ-UT Semarang sebagai pengelola pelaksanaan registrasi, tutorial dan pelaksanaan ujian. Sebagai pengelola dosen bertugas memonitoring dan mengevaluasi jalannya kegiatan.

Sebagai gambaran keadaan SDM yang ada di UPBJJ-UT Semarang dapat diketahui dari data berikut.

Tabel 4.2. Keadaan SDM UPBJJ-UT Semarang

No	Status	Jumlah	Persentase
1.	Staf Edukatif	51	64,56
2.	Staf Administrasi	26	32,91
3.	Lainnya (Non PNS)	2	2,53
	Jumlah	79	100,00

Sumber : UPBJJ-UT Semarang, 2008

SDM yang ada di UPBJJ-UT Semarang tersebut menurut pendidikannya dapat diketahui dari data berikut.

Tabel 4.3. Pendidikan SDM UPBJJ-UT Semarang

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Staf Edukatip		100,00
	a. Berijazah S-1	22	43,18
	b. Berijazah S-2	29	56,82
	c. Berijazah S-3	-	-
2.	Staf Administrasi		100,00
	a. Berijazah SD	1	3,85
	b. Berijazah SLTP	-	-
	c. Berijazah SLTA	14	53,85
	d. Berijazah Diploma	3	11,53
	e. Berijazah S-1	7	26,92
	f. Berijazah S-2	1	3,85

Sumber : UPBJJ-UT Semarang, 2008

SDM Staf edukatif minimal berijazah S-1 sebesar 43,18% dan yang berijazah sebesar 56,82%. Kondisi ini menunjukkan bahwa staf edukatif tersebut dituntut untuk meningkatkan pendidikannya sesuai dengan perkembangan UT ke depan. SDM Staf administrasi sebagian besar memiliki pendidikan berijazah SLTA (53,85%). Keadaan ini masih dapat ditingkatkan pendidikannya mengingat SDM staf administrasi yang ada masih termasuk usia muda dan memungkinkan untuk meraih pendidikan yang lebih tinggi, sehingga dapat mengimbangi tumbuh kembangnya UT ke depan.

4.3. Keadaan Mahasiswa UPBJJ-UT Semarang

Sistem penerimaan mahasiswa baru mengikuti prosedur yang dikoordinasi secara terpusat oleh UT. UPBJJ-UT Semarang menerima semua mahasiswa yang memenuhi kualifikasi akademik dengan tanpa membedakan tingkat ekonomi, jenis kelamin, cacat fisik atau tidak, kuota per kabupaten/kota. Semua mahasiswa mendapat pelayanan yang sama. Dalam kurun waktu tahun 2006 sampai tahun 2008 jumlah mahasiswa UPBJJ-UT Semarang cenderung mengalami kenaikan yang cukup drastis untuk Program PENDAS khususnya dan Program Non-PENDAS. Selengkapnya jumlah mahasiswa UPBJJ-UT Semarang dapat diketahui dari Tabel 4.2. berikut.

Tabel 4.4. Jumlah Mahasiswa UPBJJ-UT Semarang

No	Program	Sebaran	Masa Registrasi / Jumlah Mahasiswa					
			2006.1	2006.2	2007.1	2007.2	2008.1	2008.2
1.	PENDAS	Mahasiswa	10.156	13.229	18.429	19.782	34.547	33.294
		Kab./Kota	23	23	23	23	23	23
2.	Non PENDAS	Mahasiswa	1.069	1.321	1.248	1.403	1.455	1.592
		Kab/Kota	23	23	23	23	23	23
	Jumlah	Mahasiswa kab./Kota	11.225 23	14.550 23	19.677 23	21.185 23	36.002 23	34.886 23

Sumber : UPBJJ-UT Semarang, 2008

Dari sebaran mahasiswa tersebut dapat dijelaskan jumlah mahasiswa per Fakultas dan Program Studi, baik saat melakukan registrasi pertama dan rekapitulasi jumlah mahasiswa secara keseluruhan seperti terlihat pada Tabel-tabel berikut.

Tabel 4.5. Jumlah Mahasiswa PENDAS dan NON PENDAS yang Melakukan Registrasi Pertama

No	Fakultas	Masa Registrasi / Jumlah Mahasiswa					
		2006.1	2006.2	2007.1	2007.2	2008.1	2008.2
1.	Non PENDAS						
	• FIMA	3	26	3	9	7	47
	• FISIP	39	53	33	46	60	136
	• FEKON	33	29	28	50	34	83
	• FKIP	95	239	58	196	175	150
	• PASCASARJANA	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	170	347	122	301	276	416
2.	PENDAS						
	• D-II PGSD GR KELAS	5.806	2.132	1.368	1.688	1.877	1.553
	• D-II PGSD Penjaskes	469	321	297	533	978	1.466
	• S-1 PGSD	3.553	935	5.917	3.730	16.914	25.659
	• D-II PGTK	328	210	523	194	289	654
	• S-1 PGPAUD	0	0	0	318	1.411	1.888
		10.156	3.598	8.105	6.463	21.469	31.220

Sumber : UPBJJ-UT Semarang, 2008

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa peningkatan jumlah mahasiswa untuk Program S-1 Non PENDAS relative lambat dibanding dengan Program S-1 PENDAS pada setiap semesternya. Sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan sosialisasi

dan perekrutan calon mahasiswa Non PENDAS apabila untuk tahun mendatang jumlah calon mahasiswa Program PENDAS sudah mengalami penurunan. Program S-1 Non PENDAS lonjakan terjadi untuk masa registrasi semester genap, hal ini berkaitan dengan bersamaan kelulusan siswa SLTA dan karena tidak diterima pada salah satu Perguruan Tinggi Negeri/Swasta, mereka memilih masuk UT. Selain itu juga terdapat beberapa mahasiswa yang berasal dari Instansi atau Perusahaan yang menuntut ilmu melalui UT dengan alasan supaya tetap dapat bekerja atau dengan kata lain belajar sambil bekerja.

Hal ini berbeda dengan Program S-1 PGSD dimana lonjakan terjadi pada masa registrasi 2008.1 yang cukup tajam. Kemungkinan dengan adanya Sertifikasi Guru yang telah diberlakukan dan benar-benar ada penambahan dalam penggajian, maka guru-guru SD Negeri maupun Swasta mendaftarkan untuk memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi yaitu Program S-1 PGSD. Mereka masuk program ini karena sesuai dengan tugasnya sehari-hari dan hanya UT yang memperoleh kewenangan dari Departemen Pendidikan Nasional untuk membuka program ini. Selain itu mahasiswa tidak meninggalkan tugas sehariannya karena merupakan program belajar jarak jauh, mahasiswa bisa tetap berada dilingkungan tempat kerjanya untuk melakukan kegiatan kuliah, sehingga tidak harus meninggalkan tugas sebagai guru. Demikian juga waktu kuliah sudah diatur hari Sabtu sore dan hari Minggu.

Tabel 4.6. Jumlah Mahasiswa PENDAS dan NON PENDAS Keseluruhan di UPBJJ-UT Semarang

No	Fakultas	Masa Registrasi / Jumlah Mahasiswa					
		2006.1	2006.2	2007.1	2007.2	2008.1	2008.2
1.	Non PENDAS						
	• FIMA	42	60	52	52	43	84
	• FISIP	395	408	399	344	387	481
	• FEKON	285	288	267	268	240	284
	• FKIP	347	565	530	739	785	743
	• PASCASARJANA	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	1.069	1.321	1.248	1.403	1.455	1.592
2.	PENDAS						
	• D-II PGSD GR KELAS	6.969	2.132	1.368	1.688	1.877	1.493
	• D-II PGSD Penjaskes	806	321	297	533	978	1.466
	• S-1 PGSD	2053	7.935	11.917	14.730	28.914	26.701
	• D-II PGTK	328	210	523	194	289	654
	• S-1 PGPAUD	0	210	4.324	2.637	2.489	2.980
	Jumlah	10.156	13.229	18.429	19.78	34.547	33.294

Sumber : UPBJJ-UT Semarang, 2008

Secara keseluruhan sampai masa registrasi 2008.2 UPBJJ-UT Semarang memiliki mahasiswa sebanyak 33.294 orang untuk Program PENDAS dan 1.592 orang untuk Program Non-PENDAS. Bila dibandingkan dengan semester sebelumnya yaitu pada masa registrasi 2008.1 mengalami penurunan. Dengan semakin banyaknya jumlah mahasiswa yang masuk UT maka perlu adanya sumberdaya manusia yang sesuai untuk menanganinya, yaitu dimulai dari Pimpinan atau Kepala UPBJJ-UT, Koordinator, Staf Administrasi, Dosen, Tutor dan Pengelola yang memiliki kemampuan, kemauan dan jiwa pelayanan yang prima.

4.4. Prestasi Akademik

Prestasi akademik merupakan bukti otentik bagi mahasiswa yang ditunjukkan dengan pencapaian nilai mata kuliah yang diperoleh melalui UAS. Prestasi akademik ini sangat berkaitan erat dengan beberapa faktor diantaranya : akses layanan penyediaan bahan ajar, penyediaan kegiatan tutorial (TTM maupun ATPEM) bimbingan akademik, dan sebagainya.

Penguasaan mahasiswa terhadap materi perkuliahan pada UPBJJ-UT Semarang diukur berdasarkan Indeks Prestasi (IP), IP Kumulatif (IPK) dan lama studi. Pencapaian nilai IPK rata-rata mahasiswa di UPBJJ-UT Semarang dapat diketahui dari Tabel berikut.

Tabel 4.7. IPK Mahasiswa S-1 Program Non PENDAS dan Program PENDAS UPBJJ-UT Semarang

No	Program	IPK Rata-rata			Lama Studi (Semester)		
		2007.1	2007.2	2008.1	2007.1	2007.2	2008.1
1.	Non PENDAS	2,672	2,864	3,215	13	12	12
2.	PENDAS	2,704	2,863	3,721	10 dr SLTA 5 dari D-II	10 dr SLTA 5 dari D-II	10 dr SLTA 5 dari D-II

Sumber : UPBJJ-UT Semarang, 2008

Dari data tersebut dapat dinyatakan bahwa prestasi mahasiswa yang dinyatakan dalam IPK cukup menggembirakan. Mahasiswa S-1 Non-PENDAS dan mahasiswa S-1 PENDAS setiap semesternya mengalami peningkatan. Untuk mahasiswa S-1 Non-PENDAS hasil ujian masa registrasi 2007.1 rata-rata IPKnya 2,672 meningkat menjadi 2,864 untuk masa registrasi 2007.2 dan meningkat lagi menjadi 3,215 untuk masa registrasi 2008.1. dengan lama studi 12 – 13 semester. Sedangkan untuk program S-1 PENDAS juga mengalami peningkatan untuk masa registrasi 2007.1 rata-rata IPK 2,704 meningkat menjadi

2,863 untuk masa registrasi 2007.2 dan menjadi 3,721 untuk masa registrasi 2008.1 dengan lama studi 10 semester bagi mahasiswa yang berasal dari SLTA dan 5 semester untuk mahasiswa yang berasal dari lulusan D-II.

4.5. Pencapaian Nilai UAS

Nilai kelulusan mata kuliah sangat diharapkan segera dapat diketahui oleh mahasiswa dengan cara apapun. Baik melalui pengumuman langsung maupun melalui jasa internet yang dapat diakses sewaktu-waktu dan cepat. Tabel berikut hasil penelitian yang diperoleh.

Tabel 4.8. Data Pencapaian Nilai UAS

No	Pertanyaan	Skore/Persentase					
		0	1	2	3	4	5
1	Nilai UAS mata kuliah semester ini saya peroleh karena mengikuti TTM (Tutorial Tatap Muka)	-	3	11	30	20	36
2	Nilai yang saya peroleh dibantu melalui tugas-tugas sesuai dengan materi	-	-	-	28	24	48
3	Nilai yang saya peroleh umumnya dengan menyontek teman saat UAS	-	69	19	8	-	4
4	Nilai yang saya peroleh karena kerja upaya saya sendiri saat UAS	-	1	-	27	30	42
5	Nilai yang saya peroleh sudah sesuai dengan harapan saya dan saya merasa puas	3	-	19	62	9	7
6	Nilai yang saya capai karena kerjasama saya dengan teman lain saat UAS	-	65	18	8	7	2
7	Nilai mata kuliah yang saya peroleh karena saya membentuk kelompok belajar	-	9	9	34	20	28
8	Nilai yang saya capai karena tutornya sesuai dengan bidang mata kuliah yang ditutorialkan	1	8	9	42	25	15
9	Nilai yang saya peroleh karena saya menyenangi mata kuliah yang diujikan	-	-	5	61	19	15
10	Kehadiran saya menentukan keberhasilan untuk memperoleh nilai pencapaian yang baik	-	-	13	21	29	37
11	Kerajinan saya mengikuti tutorial dengan harapan memperoleh bantuan nilai 50%	-	3	-	21	26	50
12	Karena sudah memperoleh bantuan nilai 50% saya tidak belajar dengan sungguh-sungguh	-	82	10	3	5	-

Keterangan :

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 0 = tidak ada jawaban | 4 = setuju |
| 1 = sangat tidak setuju | 5 = sangat setuju |
| 2 = tidak setuju | |
| 3 = kurang setuju | |

Dari data tersebut, terdapat 12 indikator pada variable pencapaian nilai UAS (Ujian Akhir Semester) yang diberikan kepada mahasiswa untuk memberikan jawaban dengan sejujur-jujurnya. Hasil penelitian tersebut dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut :

1. Nilai UAS mata kuliah yang diperoleh karena mengikuti TTM (Tutorial Tatap Muka) sebesar 56% mahasiswa menyatakan setuju dan sangat setuju. Alasan yang diberikan karena melalui TTM mahasiswa dapat memahami lebih mendalam tentang isi materi modul yang dituturkan. Melalui TTM mahasiswa dapat menanyakan apa yang belum dipahami dan dapat bertatap muka langsung dengan tutor. Namun terdapat 14% mahasiswa yang menyatakan bahwa nilai UAS yang diperoleh tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan adanya TTM. Terdapat 30% mahasiswa kurang setuju dengan keikut sertaannya dalam kegiatan TTM. Pernyataan sangat tidak setuju sampai kurang setuju ini diasumsikan mahasiswa tersebut jarang mengikuti TTM dan tidak masuk saat tutorial.
2. Nilai yang diperoleh mahasiswa sebagian besar menyatakan setuju (24%) dan sangat setuju (48%) dengan adanya tugas-tugas yang diberikan oleh tutor sesuai dengan materi yang diberikan. Mahasiswa yang menyatakan kurang setuju sebesar 28% disebabkan mahasiswa tersebut kemungkinan tidak mengikuti TTM untuk mata kuliah yang tidak ditutorialkan tetapi mahasiswa minta ATPM, dan mahasiswa tersebut memperoleh nilai yang cukup baik.
3. Nilai UAS yang diperoleh 96% menyatakan sangat tidak setuju sampai kurang setuju kalau perolehan nilai tersebut karena mahasiswa melakukan perbuatan yang tidak baik yaitu menyontek temannya. Hanya 4% mahasiswa yang menyatakan ssangat setuju dengan perbuatan tersebut, hal ini menandakan bahwa mahasiswa tersebut dalam menghadapi UAS tidak siap dan menggantungkan pada temannya sehingga mahasiswa tersebut melakukan tindakan yang tidak baik.
4. Nilai UAS yang peroleh karena kerja upayanya sendiri dinyatakan oleh 72% mahasiswa setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti mahasiswa tersebut memiliki percaya diri yang tinggi dan tidak menggantungkan pada orang lain saat UAS. Mahasiswa yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27% dan sangat tidak setuju 1% diasumsikan mahasiswa ini termasuk yang malas dan saat UAS akan menggantungkan pada orang lain.

5. Nilai yang diperoleh sesuai dengan harapan dan merasa puas belum semuanya menyatakan seperti itu, karena hanya 16% mahasiswa menyatakan setuju dan sangat setuju. Sedangkan lainnya sebesar 62% kurang setuju, dan 19% tidak setuju, yang menandakan bahwa mahasiswa tersebut masih mengharapkan memperoleh nilai yang baik.
6. Senada dengan hasil indikator 3 mahasiswa menyatakan 91% sangat tidak setuju sampai kurang setuju bahwa nilai UAS yang diperoleh karena adanya kerjasama dengan teman lain. Namun terdapat 9% mahasiswa yang menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa hasil UAS yang diperolehnya karena adanya kerjasama dengan mahasiswa lainnya. Hal menandakan bahwa mahasiswa kelompok ini tidak mau melakukan tindakan yang baik untuk dirinya sendiri. Bahkan dengan cara seperti ini mahasiswa tersebut tidak memperhitungkan resiko yang harus diterima oleh orang lain akibat perbuatannya.
7. Kelompok belajar memiliki efektifitas yang baik dalam belajar di UT. Hal ini dirasakan oleh 48% mahasiswa yang menyatakan sangat setuju dan setuju adanya kelompok belajar. Melalui kelompok belajar ini mahasiswa mampu menyelesaikan tugas, memahami materi tutorial dan berbagi pengalaman dalam mengikuti kuliah di UT. Namun terdapat 52% mahasiswa menyatakan sangat tidak setuju sampai kurang setuju dengan adanya kelompok belajar. Pernyataan ini diasumsikan bahwa mahasiswa yang mengikuti tutorial memiliki tempat tinggal yang jauh dan bahkan berbeda kecamatan, sehingga untuk melakukan kegiatan kelompok belajar kesulitan.
8. Sebesar 40% mahasiswa menyatakan mata kuliah yang ditutorialkan diampu oleh tutor yang sesuai bidangnya. Mahasiswa yang menyatakan bahwa mata kuliah yang ditutorkan tiampu oleh tutor yang tidak sesuai dengan bidangnya sebesar 59% dan terdapat 1% tidak memberikan jawaban.
9. Mahasiswa yang memiliki kemauan besar untuk memperdalam dan memahami materi perkuliahan akan menyenangi semua mata kuliah yang sudah disusun dalam silabus. Mahasiswa yang setuju dan sangat setuju dinyatakan oleh 34% yang berarti mahasiswa tersebut benar-benar mengikuti perkuliahan dengan tekun. Bagi 66% mahasiswa yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju menandakan mahasiswa tersebut belum memahami benar tentang mata kuliah yang diberikan.

10. Kehadiran mengikuti TTM dirasakan oleh 66% mahasiswa sangat setuju dan setuju sehingga menentukan keberhasilan untuk memperoleh nilai yang baik. Melalui kehadirannya dalam TTM mahasiswa dapat berhadapan langsung dengan tutor dan memahami materi perkuliahan yang diberikan, sehingga mahasiswa mengharapkan melalui kehadiran dalam TTM berhasil memperoleh nilai yang baik.
11. Senada dengan kehadiran mengikuti TTM, mahasiswa juga sangat setuju (50%) dan setuju (26%) memperoleh bantuan nilai 50%. Karena dengan kerajinannya ini mahasiswa mampu untuk berpartisipasi secara aktif. Kurang setuju (21%) dan sangat tidak setuju (3%) dinyatakan oleh mahasiswa tentang kerajinan dalam mengikuti TTM, hal ini diasumsikan bahwa mahasiswa tersebut tidak mengharapkan penuh akan memperoleh bantuan nilai UAS sebesar 50%.
12. Sebesar 95% mahasiswa menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju dan kurang setuju kalau mereka tidak belajar sungguh-sungguh. Pemberian bantuan nilai maksimum 50% bukan merupakan alasan mahasiswa tidak harus belajar. Namun begitu, terdapat 5% mahasiswa yang menyatakan mereka setuju untuk tidak harus belajar sungguh-sungguh.

Nilai mata kuliah yang diperoleh dan dapat diketahui baik dari pengumuman maupun internet, mahasiswa akan merasa senang apabila nilainya baik. Baik artinya dinyatakan lulus dengan nilai minimal C, apa lagi kalau nilainya B atau A mereka akan sangat bersyukur. Tetapi apabila memperoleh nilai yang jelek artinya nilainya D atau E mahasiswa akan sangat merasa khawatir karena kemungkinan nantinya tidak dapat diwisuda bersama-sama dengan teman seangkatannya. Apalagi kalau nilai suatu mata kuliah menunjukkan EH, berarti mahasiswa tersebut melakukan perbuatan yang kurang baik saat UAS yaitu disinyalir pekerjaannya dilakukan dengan menyontek atau “turun-turunan” dengan temannya. Pada hal sebenarnya mereka tidak melakukan perbuatan yang tercela itu, tetapi karena nilainya sudah seperti itu mahasiswa hanya pasrah. Dari hasil penelitian dapat dinyatakan sebenarnya 96% mahasiswa tidak setuju dengan adanya nyontek dan 91% menyatakan tidak setuju dengan adanya kerjasama. Karena akan merugikan dirinya sendiri, seandainya mahasiswa tersebut termasuk pandai dan bisa mengerjakan soal-soal saat UAS, tetapi karena temannya menyontek pekerjaannya mahasiswa tersebut akan kena getahnya.

4.6. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima dapat diartikan suatu tindakan atau kegiatan yang memiliki dampak positif terhadap orang yang dilayani. Dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh, pelayanan terhadap mahasiswa sangat dikedepankan. Karena mahasiswa adalah diibaratkan sebagai pelanggan yang harus dilayani sebaik mungkin dengan keramah tamahan dan tulus hati. Karena dalam kegiatan pembelajaran berhubungan dengan orang perorang, maka pelayanan yang diberikan oleh staf akademik maupun staf administrasi UPBJJ-UT sebaiknya sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mahasiswa merasa puas dan permasalahan yang dihadapi dapat dipecahkan maupun memperoleh penyelesaian dengan baik.

Sesuai dengan atinya, pelayanan prima adalah suatu tindakan positif yang lebih mengedepankan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi sehingga pelanggan akan lebih puas dan memberikan respon yang positif terhadap permasalahan yang dikemukakan untuk memperoleh pemecahan. Tetapi karena banyaknya permasalahan dan banyaknya mahasiswa yang memiliki berbagai kasus untuk segera diselesaikan, dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas terkadang pelayanan prima yang diberikan belum sesuai dengan keinginan mahasiswa. Harapan penelitian menghendaki adanya pelayanan prima yang benar sesuai dengan keinginan mahasiswa dan berdampak positif terhadap tanggapan mahasiswa kepada staf administrasi maupun staf akademik.

Faktor-faktor pelayanan prima dalam penelitian dapat dikaji lebih jauh dari hasil penelitian sebagai berikut :

1). Kebijakan dan Perencanaan

Kebijakan adalah suatu perangkat lunak yang digunakan dalam kegiatan pengaturan dan pelaksanaan tutorial. Kebijakan ini dapat berasal dari UT pusat maupun dari UPBJJ-UT Semarang yang dalam hal ini dikeluarkan oleh Kepala UPBJJ-UT. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh UPBJJ-UT Semarang berkaitan dengan kegiatan tutorial sejak dari perekrutan tutor, pembuatan jadwal pelaksanaan tutorial, sampai dengan memasukkan nilai tugas yang diberlakukan bagi tutorial tatap muka. Perencanaan juga berkaitan erat dengan kebijakan yang dibuat oleh UPBJJ-UT agar kegiatan pelaksanaan yang menyangkut proses belajar mengajar dapat sinkron dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Hasil penelitian yang menyangkut tentang kebijakan dan perencanaan dapat diketahui dari data berikut.

Tabel 4.9. Data Kebijakan dan Perencanaan

No	Pertanyaan	Skore/Persentase					
		0	1	2	3	4	5
1	Perencanaan pembelajaran diberikan saat mulai kegiatan tutorial	1	19	7	23	23	27
2	Tutor memberikan gambaran apa yang akan diberikan selama tutorial	2	6	4	21	35	38
3	Tutor memberikan tugas-tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	2	-	-	23	30	43
4	Tutorial diberikan sesuai dengan jadwal yang telah diatur oleh UPBJJ-UT	2	-	-	27	24	47
5	Waktu tutorial sore hari setelah kegiatan mengajar jam kerja sangat efektif	-	1	4	23	30	42
6	Tutorial hari minggu sangat efisien dan efektif untuk belajar di UT	-	13	10	32	24	21
7	Melakukan kecurangan dengan menyontek pekerjaan teman memperoleh hukuman	-	28	16	15	26	15
8	Setiap mahasiswa harus memiliki perencanaan untuk mengikuti kuliah dan menyelesaikan tugas	-	-	-	14	33	53
9	Kebijakan penjadwalan diatur sepenuhnya oleh pengelola Pokjar	1	17	7	27	33	15
10	Penilaian yang diberikan oleh tutor diketahui terlebih dahulu oleh mahasiswa	-	32	25	17	15	11
11	Kebijakan untuk memberikan penilaian EH bagi mahasiswa yang menyontek saat UAS	-	11	18	25	21	35
12	Nilai tugas dan partisipasi mahasiswa sesegera mungkin dikirim ke UT Pusat	-	-	1	15	35	49

Keterangan :

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 0 = tidak ada jawaban | 3 = kurang setuju |
| 1 = sangat tidak setuju | 4 = setuju |
| 2 = tidak setuju | 5 = sangat setuju |

Data hasil penelitian tentang kebijakan dan perencanaan dapat dipresentasikan sebagai berikut :

1. Perencanaan dan kebijakan dalam kegiatan tutorial sudah terjadwal dengan baik dari UT. Melalui UPBJJ-UT Semarang, perencanaan dan kebijakan tersebut dijabarkan dalam kegiatan tutorial dengan dibuatnya rencana tutorial yang akan diselenggarakan sesuai dengan masa registrasi yang akan dijalani. Perencanaan yang telah dibuat jadwal tetap oleh UPBJJ-UT kemudian disampaikan oleh tutor mata kuliah yang diampunya sesuai dengan materi perkuliahan yang terdapat dalam modul. Sebelumnya tutor sudah membuat Rancangan Acara Tutorial (RAT) dan Satuan Acara Tutorial (SAT). Hasil

penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pembelajaran yang disampaikan, sebanyak mahasiswa 50% menyetujui, sehingga mahasiswa dapat mengetahui gambaran yang jelas tentang materi yang akan disampaikan. Sedangkan 50% mahasiswa menyatakan sangat tidak setuju sampai kurang setuju perencanaan pembelajaran diberikan sebelum kegiatan tutorial dimulai. Alasan yang konkrit tidak diperoleh mengapa mahasiswa memberikan jawaban yang seperti itu.

2. Seperti dalam kegiatan pembelajaran, sebelum dimulainya kegiatan pembelajaran mahasiswa diberikan gambaran pelaksanaan dan materi-materi apa yang akan disampaikan oleh tutor. Sebanyak 73% mahasiswa setuju sampai sangat setuju tutor memberikan gambaran apa yang akan disampaikan selama tutorial. Melalui penjelasan yang lengkap mahasiswa mampu menyiapkan diri dengan belajar dengan sungguh-sungguh sebelum tutorial berlangsung. Sehingga mahasiswa mampu memahami dengan baik apa yang telah diterimanya melalui modul sebagai media pembelajaran, dengan harapan nantinya dapat memperoleh nilai yang baik. Selebihnya atau 37% mahasiswa memberikan respon yang negatif karena sangat tidak setuju, setuju dan ragu-ragu dalam memberikan tanggapan.
3. Tugas-tugas tutorial diberikan sebanyak 3 (tiga) kali selama tutorial berlangsung. Tutorial untuk satu mata kuliah dilaksanakan sebanyak 8 kali tatap muka yang sudah terjadwal. Demikian juga tugas-tugas sudah direncanakan sebelumnya dan disampaikan kepada mahasiswa, yaitu untuk pertemuan ke 3, pertemuan ke 5 dan pertemuan ke 7. Tanggapan mahasiswa 73% setuju dan sangat setuju dengan adanya tugas-tugas yang diberikan. Melalui tugas-tugas yang diberikan mahasiswa dapat memahami lebih mendalam materi perkuliahan dan juga sangat membantu untuk memacu agar belajar dengan tekun.
4. Jadwal tutorial sudah diatur oleh UPBJJ-UT Semarang untuk dilaksanakan dilokasi tutorial yang telah ditentukan. Ternyata 71% mahasiswa setuju dan sangat setuju tutorial diberikan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Melalui kebijakan tutorial yang telah pasti ini mahasiswa dapat mengatur kegiatan lain yang berhubungan dengan tugas sehari-hari sebagai guru maupun tugas yang diberikan tutor dalam kegiatannya sebagai mahasiswa.

5. Waktu tutorial yang dilaksanakan sore hari ditanggapi oleh 72% mahasiswa setuju dan sangat setuju. Alasan yang diberikan karena mahasiswa S-1 PGSD yang semuanya adalah guru, dengan kegiatan tutorial sore hari akan sangat efektif dan tidak akan mengganggu aktivitasnya dalam mengajar.
6. Sama halnya dengan kegiatan tutorial sore hari, kegiatan tutorial hari minggu dirasakan juga sangat efisien dan efektif yang dinyatakan oleh 45% mahasiswa. Terdapat 55% mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju dan kurang setuju dengan alasan pada hari minggu digunakan untuk acara keluarga maupun kalau dipedesaan banyak kegiatan kebersamaan maupun kegiatan-kegiatan social. Tetapi karena sudah ada jadwal yang teratur dan disepakati bersama masalah ini dapat dihindari.
7. Kebijakan yang menyangkut hukuman bagi mahasiswa yang mervontek saat UAS disetujui oleh 41% mahasiswa. Alasan yang disampaikan memang seharusnya seseorang yang melanggar ketentuan atau aturan harus dihukum. Sedangkan 59% mahasiswa memberikan tanggapan sangat tidak setuju, tidak setuju dan kurang setuju. Ketidaksetujuan ini sebetulnya akan memberikan efek yang kurang baik bagi dirinya sendiri maupun mahasiswa yang disontek. Hal ini perlu adanya sosialisasi yang lebih mendalam dan terus diingatkan terutama oleh tutor agar mahasiswa tidak melakukan tindakan yang tercela saat UAS.
8. Sama seperti perencanaan yang harus dilakukan oleh tutor, mahasiswa member tanggapan yang positif terhadap perencanaan untuk mengikuti kuliah dan menyelesaikan tugas. Hal ini dinyatakan oleh 86% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar setiap mahasiswa memiliki perencanaan dalam proses belajar mengajar.
9. Pengelola pokjar sebenarnya merupakan mitra kerja dari UPBJJ-UT untuk mempersiapkan segala sesuatunya dalam proses belajar mengajar di daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 48% mahasiswa setuju dan sangat setuju adanya campur tangan pengelola pokjar dalam keikutsertaannya dalam pembuatan jadwal tutorial.
10. Penilaian tugas sebenarnya merupakan hak penuh tutor, dan mahasiswa sebenarnya tidak harus mengetahuinya. Hal ini ternyata 74% mahasiswa menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju dan kurang setuju untuk mengetahui penilaian yang diberikan oleh

tutor. Masalah ini sebenarnya sama dengan yang dilakukan sebagai guru setiap harinya dalam menghadapi siswa didiknya, dan penilaian adalah hak penuh guru.

11. Mahasiswa sebanyak 56% menyatakan setuju dan sangat setuju mahasiswa yang nyontek diberi penilaian EH saat UAS. Tanggapan tersebut diberikan dengan maksud agar mahasiswa yang nyontek jera dan mampu bekerja sendiri, dan yang penting mahasiswa yang disontek tidak diberi hukuman. Tetapi keadaan ini semuanya yang nyontek maupun yang disontek memperoleh nilai EH dan sangat merugikan bagi mahasiswa yang pandai. Perlu adanya pengawasan yang ketat saat UAS dan dicatat saja mahasiswa yang nyontek.
12. Nilai tugas berisi penilaian 3 tugas yang diberikan oleh tutor dan partisipasi mahasiswa saat kegiatan tutorial. Nilai tugas yang sudah disampaikan oleh tutor ke UPBJJ-UT 84% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar segera dikirim ke UT Pusat untuk nantinya segera diproses. Mahasiswa memiliki prasangka jangan-jangan nilai tugas yang besarnya 50% (maksimum) tidak dikirim ke UT Pusat sehingga akan merugikan.

Dari 12 indikator pertanyaan yang diajukan kepada mahasiswa sampel menunjukkan bahwa 9 indikator memperoleh nilai di atas 50% yang menyatakan setuju sampai sangat setuju. Sebagaimana kegiatan proses pembelajaran tentunya dimulai dari perencanaan yang harus dibuat tutor dan disampaikan sebelum tutorial berjalan sebagaimana yang dijadwalkan. Melalui perencanaan yang dibuat dan disampaikan kepada mahasiswa, akan memberikan gambaran yang jelas tentang materi yang akan dibahas. Kebijakan dalam kegiatan tutorial, penilaian tugas dan ujian akhir semester (UAS) selalu diberikan untuk mengingatkan mahasiswa agar benar-benar dapat melakukan kewajibannya sebagai mahasiswa dengan baik. Kesimpulan yang diperoleh adalah mahasiswa menyatakan setuju dengan kebijakan dan perencanaan yang diberlakukan oleh UT maupun UPBJJ-UT Semarang. Karena kebijakan dan perencanaan yang menyangkut tentang kegiatan pembelajaran akan sangat menguntungkan dan memperlancar mahasiswa dalam mengikuti kegiatan tutorial, yang berakibat mampu untuk meningkatkan prestasi dan pencapaian nilai UAS yang tinggi. Demikian juga mahasiswa mampu untuk menyelesaikan studinya tepat waktu, nilai indeks prestasi yang tinggi dan benar-benar memahami dan menguasai materi perkuliahan dengan

baik dan benar. Sehingga apa yang diperolehnya dapat diterapkan dalam pembelajaran di sekolah di mana mahasiswa tersebut berasal.

2). Sumberdaya

Sumberdaya manusia, sumberdaya sarana prasarana dalam kegiatan tutorial sangat penting dan harus ada. Melalui sumberdaya ini mahasiswa dapat secara langsung mengikuti kegiatan tutorial dengan aman dan senang. Karena walaupun sudah ada modul sebagai media pembelajaran, kalau hanya dibaca dan dipelajari sendiri mahasiswa merasa sangat sulit. Modul yang juga merupakan sumberdaya sarana harus ada orang lain yang mampu untuk memberikan bimbingan dan memahami lebih jauh tentang materi yang dipelajari. Tanpa bimbingan orang lain (tutor) menurut mahasiswa modul yang telah disusun sesuai dengan silabus tidak akan ada artinya.

Sumber daya manusia dalam kegiatan pembelajaran dengan menekankan pada pelaksanaan tutorial, dosen atau tutor sangat memegang peran yang penting. Karena tutor tersebut yang setiap minggunya akan bertemu dan bertatap muka langsung dengan mahasiswa untuk menyampaikan, mendiskusikan, memahami dan memecahkan masalah sesuai dengan materi perkuliahan. Melalui kegiatan pelatihan tutor sangat membantu dan memberikan persepsi yang sama bagaimana seorang dosen atau tutor harus melaksanakan tugas. Tutor akan mengetahui lebih jelas apa yang menjadi kewajiban dan haknya sebagai tutor, bagaimana harus membuat perencanaan tutorial, pelaksanaan tutorial, pemberian nilai tugas maupun praktek. Selain tutor, staf non akademik juga berperan penting dalam pelaksanaan tutorial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

1. Tugas sebagai pengelolaan kemahasiswaan yang berada di UPBJJ-UT Semarang sebaiknya adalah dosen yang berpengalaman. Hal ini dinyatakan oleh 64% mahasiswa setuju dan sangat setuju adanya seorang sebagai sumberdaya manusia yang berpengalaman. Alasan yang diberikan dengan semakin banyaknya jumlah mahasiswa di UPBJJ-UT Semarang akan semakin kompleks permasalahan yang dihadapi. Untuk itu diperlukan seorang pengelola kemahasiswaan yang berpengalaman dan memiliki wawasan luas dibidangnya.

Tabel 4.10. Data Sumberdaya

No	Pertanyaan	Skore/Persentase					
		0	1	2	3	4	5
1	Tugas pengelolaan kemahasiswaan dipegang oleh dosen yang berpengalaman	-	-	14	22	21	43
2	Pengalaman sebagai dosen menentukan pencapaian nilai mata kuliah yang baik	1	-	2	24	30	43
3	Tutorial mata kuliah diberikan dosen dengan kualifikasi minimal lulus S-2	-	-	3	17	23	57
4	Tutor yang memberikan tutorial berasal dari staf pengajar perguruan tinggi negeri	-	3	9	24	27	37
5	Tutor saat memberikan tutorial menggunakan media pembelajaran yang sesuai	-	4	6	19	19	52
6	Media pembelajaran (LCD, OHP) untuk mata kuliah tertentu disediakan oleh UPBJJ-UT	2	13	4	6	24	53
7	Pelatihan tutor merupakan keharusan bagi dosen yang akan melakukan kegiatan tutorial	-	-	4	13	29	54
8	Pelatihan bagi tutor diselenggarakan sebelum kegiatan tutorial dilaksanakan	-	-	4	15	30	51
9	Pelatihan bagi tutor sesuai bidang ilmunya dan harus membuat rencana tutorial	-	-	4	9	22	69
10	Soal-soal tugas dibuat seragam oleh tutor sesuai dengan bidang ilmunya/mata kuliah yang diampu	-	1	18	15	18	48
11	Staf administrasi perlu dilatih untuk menghadapi permasalahan mahasiswa	2	-	-	14	32	52
12	Staf administrasi perlu diberi pengertian tentang pelayanan prima	2	-	-	19	18	61

Keterangan :

- 0 = tidak ada jawaban 4 = setuju
 1 = sangat tidak setuju 5 = sangat setuju
 2 = tidak setuju
 3 = kurang setuju

- Pencapaian nilai yang baik juga ditentukan oleh adanya tutor yang berpengalaman. Sebanyak 73% mahasiswa setuju dan sangat setuju tutor tersebut sebaiknya dosen yang berpengalaman. Mahasiswa mengasumsikan dengan pengalaman yang luas tutor akan memberikan berbagai variasi soal yang berkaitan dengan materi mata kuliah yang ditutorialkan dan memperkaya berbagai macam soal untuk diselesaikan.
- Berkaitan dengan tutorial mata kuliah, sebesar 80% mahasiswa setuju dan sangat setuju mata kuliah tersebut diampu oleh dosen dengan kualifikasi minimal lulus S-2. Asumsi yang diberikan adalah mahasiswa yang diberi tutorial merupakan calon sarjana strata

satu (S-1) sehingga sebagai tutor sebaiknya memiliki derajat pendidikan yang lebih tinggi. Demikian juga mahasiswa akan bangga karena tutor yang mengampu materi perkuliahan yang diberikan memiliki pengetahuan yang luas dan sesuai dengan bidang ilmunya.

4. Berkaitan dengan pernyataan indikator ke tiga, sebanyak 64% mahasiswa setuju dan sangat setuju tutor tersebut berasal dari perguruan tinggi negeri. Dalam hal ini sebaiknya perguruan tinggi negeri pembina. Di UPBJJ-UT Semarang perguruan tinggi negeri sebagai pembina adalah Universitas Diponegoro dan Universitas Negeri Semarang. Mahasiswa Program Pendas adalah Guru-guru Sekolah Dasar baik yang sudah diangkat sebagai Pegawai Negeri, Calon Pegawai Negeri maupun yang masih wiyata bakti merasa sangat puas kalau tutornya adalah dari perguruan tinggi negeri.
5. Media pembelajaran merupakan salah satu sarana yang harus ada dan sesuai dengan materi perkuliahan. Sebesar 71% mahasiswa setuju dan sangat setuju tutor menggunakan media yang sesuai dengan materi pembelajaran. Salah satu media yang telah tersedia dan selalu digunakan oleh mahasiswa maupun tutor adalah modul. Modul tersebut telah disediakan oleh UT dalam bentuk buku cetakan, dan juga ada modul yang disertai dengan petunjuk pemahamannya melalui CD.
6. Saat ini media pembelajaran dipadukan dengan alat bantu untuk memperjelas materi yang ditutorialkan. Berkaitan dengan ini sebesar 77% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar UPBJJ-UT menyediakan sarana pembelajaran yang dimaksud, yaitu LCD atau OHP. Alasan yang disampaikan lokasi tutorial umumnya sudah memiliki sumber listrik yang dapat digunakan untuk menggerakkan alat-alat tersebut.
7. Tutor merupakan sumberdaya manusia untuk melaksanakan kegiatan tutorial. Sebelum melaksanakan kegiatan tutorial perlu adanya pelatihan tutor yang didukung oleh 83% mahasiswa setuju dan sangat setuju dengan program pelatihan bagi tutor ini.
8. Berkaitan dengan pelatihan tutor ini, 81% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar pelatihan diselenggarakan sebelum kegiatan tutorial diselenggarakan.
9. Mahasiswa sebesar 91% setuju dan sangat setuju pelatihan tersebut ditujukan bagi tutor yang sesuai bidang ilmunya dan setelah itu tutor harus membuat rencana tutorial.
10. Sesuai dengan pembuatan rencana tutorial, tutor untuk mata kuliah yang sama diharuskan membuat soal-soal tugas agar seragam. Sebanyak 66% mahasiswa setuju

dan sangat setuju dengan pernyataan ini. Alasannya agar ada keseragaman dalam pemahaman materi mata kuliah yang disampaikan.

11. Staf administrasi merupakan sumberdaya manusia yang selalu berhubungan dengan mahasiswa untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi maupun persoalan administrasi lain yang sering menghambat dalam proses registrasi. Untuk itu sebesar 84% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar staf administrasi perlu dilatih untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi mahasiswa.
12. Sehubungan dengan sumberdaya staf administrasi yang selalu berhubungan langsung dengan mahasiswa, maka sebanyak 79% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar staf administrasi diberi pengertian tentang pelayanan prima. Alasan yang diberikan mahasiswa adalah karena saat ini pelayanan yang diterima oleh mahasiswa belum memuaskan.

Penelitian yang berkaitan dengan sumberdaya ini memberikan hasil bahwa untuk pencapaian nilai UAS yang tinggi diperlukan sumberdaya manusia yang memiliki kualifikasi yang sesuai dengan bidang ilmunya. Lebih dari 60% mahasiswa setuju dan sangat setuju apabila sumberdaya manusia ini dikedepankan. Penyiapan tutor sebagai sumberdaya manusia melalui pelatihan tutor sebelumnya memperoleh dukungan positif dari mahasiswa. Demikian juga penyiapan staf non akademik sebagai sumberdaya manusia pendukung yang penting juga perlu dilakukan pelatihan tentang pelayanan prima dan bagaimana cara menghadapi permasalahan-permasalahan mahasiswa yang kompleks.

3). Manajemen dan Administrasi

Manajemen merupakan suatu proses dalam kegiatan organisasi yang sangat penting dan menentukan keberhasilan tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen yang baik menggambarkan jalannya organisasi tersebut lancar dan tidak banyak menimbulkan masalah baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Manajemen suatu organisasi didukung adanya administrasi yang baik pula. Administrasi diartikan sebagai pencatatan segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Pada penelitian ini dibatasi hanya tentang manajemen dan administrasi sebagian kecil kegiatan yang dilakukan UPBJJ-UT Semarang. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut :

Tabel 4.11. Data Manajemen dan Administrasi

No	Pertanyaan	Skore/Persentase					
		0	1	2	3	4	5
1	Penanganan nilai dilakukan oleh bagian pengujian dan registrasi	-	9	7	28	15	41
2	Nilai UAS dapat diakses sesegera mungkin melalui internet	-	9	4	9	16	71
3	Proses nilai yang tidak keluar ditangani oleh bagian pengujian di UPBJJ-UT	-	9	2	15	26	57
4	Pengurusan nilai tidak keluar setelah diumumkan dapat diselesaikan kurang dari satu minggu	-	18	10	22	5	45
5	Di UPBJJ-UT disediakan satu unit computer yang digunakan mahasiswa untuk mengakses internet	-	13	19	11	19	38
6	Pengurusan nilai yang tidak keluar karena masalah administrasi bebas biaya	-	30	-	11	16	43
7	Bagian pengujian untuk lebih teliti dalam mendata kembali registrasi mahasiswa	-	9	-	17	13	51
8	Mahasiswa tidak memberi sesuatu saat melakukan pengurusan nilai	-	10	1	17	21	51
9	Pelayanan yang baik dari administrasi kepada mahasiswa merupakan keharusan	-	9	-	9	20	62
10	Penataan dibagian pengujian lebih transparan dan jelas petugasnya	-	24	-	14	16	46
11	Transkrip nilai UAS secara keseluruhan telah diberikan kepada mahasiswa	-	9	-	9	18	64
12	Pembuatan transkrip nilai UAS cukup di UPBJJ-UT dengan membayar biaya tertentu	-	11	15	32	19	23

Keterangan :

0 = tidak ada jawaban 2 = tidak setuju 4 = setuju
 1 = sangat tidak setuju 3 = kurang setuju 5 = sangat setuju

1. Sebesar 56% mahasiswa setuju dan sangat setuju penanganan nilai dilakukan oleh bagian pengujian dan registrasi. Alasan yang diberikan karena bagian ini yang tahu dengan pasti tentang nilai suatu mata kuliah yang telah diujikan.
2. Berkaitan dengan nilai UAS mahasiswa sebesar 87% menyatakan setuju dan sangat setuju nilai UAS sesegera mungkin dapat diakses melalui internet. Kenyataan menunjukkan bahwa sampai saat ini nilai belum bisa diakses secara tepat waktu masih terjadi pengunduran waktu.
3. Dukungan sebesar 83% mahasiswa setuju dan sangat setuju proses penanganan nilai yang tidak keluar ditangani oleh bagian pengujian. Mahasiswa akan lebih senang apabila semua permasalahan tentang nilai dilakukan di UPBJJ-UT. Karena apabila pengurusannya sampai ke UT Pusat akan banyak menyita waktu dan biaya. Apalagi

kalau kasus nilai yang tidak keluar tidak dapat langsung diselesaikan dalam waktu satu hari, beban mahasiswa akan bertambah berat.

4. Demikian juga dalam pengurusan nilai yang tidak keluar, sebesar 50% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar nilai segera dapat diselesaikan dan diumumkan kurang dari satu minggu.
5. Perangkat komputer yang dapat mengakses internet diperlukan dan disediakan oleh UPBJJ-UT khusus untuk mahasiswa yang didukung oleh 57% mahasiswa setuju dan sangat setuju. Hal ini dinyatakan karena tidak semua mahasiswa memiliki komputer yang dilengkapi dengan modem untuk mengakses internet. Cukup satu komputer di UPBJJ-UT disediakan untuk mahasiswa yang bisa mengakses internet dan digunakan sewaktu-waktu.
6. Nilai tidak keluar sering ditemui oleh mahasiswa karena permasalahan administrasi. Untuk itu sebesar 59% mahasiswa setuju dan sangat setuju pengurusan nilai yang tidak keluar karena permasalahan administrasi dibebaskan dari pembebanan biaya.
7. Agar tidak terjadi permasalahan seperti indikator ke 6, maka bagian pengujian untuk lebih teliti lagi saat registrasi. Hal ini dinyatakan sebesar 64% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar bagian pengujian dan registrasi lebih teliti. Permasalahan registrasi ini selalu muncul dalam setiap masa registrasi, dan walaupun sudah dibetulkan tetapi ternyata hasilnya tidak ada. Harapan mahasiswa semoga dalam meregistrasi ulang tidak terjadi kesalahan yang fatal dan sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh mahasiswa.
8. Sebesar 72% mahasiswa setuju dan sangat setuju dalam pengurusan nilai mahasiswa tidak memberikan sesuatu kepada petugas.
9. Berkaitan dengan pelayanan prima, 82% mahasiswa setuju dan sangat setuju agar pelayanan yang baik dari staf administrasi kepada mahasiswa merupakan keharusan.
10. Pelayanan prima berhubungan erat dengan penataan dan petugas yang ada dibagian itu. Mahasiswa memberikan pernyataan sebesar 62% setuju dan sangat setuju adanya penataan dan petugas yang transparan di bagian pengujian.
11. Transkrip nilai merupakan bukti otentik pencapaian nilai UAS yang dilakukan oleh mahasiswa. Sebesar 82% mahasiswa setuju dan sangat setuju transkrip nilai UAS selalu diberikan kepada mahasiswa.

12. Berkaitan dengan transkrip nilai UAS, pembuatannya cukup di UPBJJ-UT dengan membayar sejumlah biaya tertentu yang dinyatakan sebesar 42% mahasiswa setuju dan sangat setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan manajemen dan administrasi di UPBJJ-UT Semarang memperoleh dukungan lebih dari 50% mahasiswa memberikan dukungan positif dengan memberikan penilaian setuju dan sangat setuju. Pernyataan mahasiswa ini merupakan harapan apabila semua kegiatan manajemen dan administrasi bisa membantu mahasiswa mengikuti tutorial dengan lancar, pengurusan nilai dengan lancar, tidak ada kesalahan dalam registrasi ulang dan adanya pelayanan yang tulus dari semua pihak (staf akademik maupun staf non akademik).

4). Media Pembelajaran

Media pembelajaran diartikan sebagai alat untuk menyampaikan materi pembelajaran yang dapat berupa media cetak (modul) yang disebut Buku Materi Pokok, media non cetak (kaset, CD) maupun gabungan keduanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media pembelajaran hubungannya dengan pencapaian nilai UAS dapat diketahui dari data berikut.

1. Seluruh mahasiswa menyatakan sepenuhnya (100%) penanganan modul sebagai media pembelajaran ditangani oleh bagian bantuan bahan ajar yang ada di UPBJJ-UT Semarang.
2. Modul sebagai media pembelajaran yang sangat penting bagi mahasiswa sebanyak 75% menyatakan setuju dan sangat setuju sesuai dengan materi pokok perkuliahan. Hanya sebanyak 24% yang ragu-ragu dan 1% tidak setuju.
3. Sebanyak 87% mahasiswa setuju dan sangat setuju pengiriman modul sampai ke pengelola kabupaten tepat waktu. Terdapat 13% mahasiswa yang ragu-ragu memberikan jawaban tentang ketepatan waktu pengiriman modul.
4. Dalam segi pembiayaan pengiriman modul sebanyak 91% mahasiswa tidak setuju dan sangat tidak setuju apabila dibebankan kepada mahasiswa. Terdapat 9% mahasiswa yang ragu-ragu tentang pembebanan biaya pengiriman modul sampai ke kabupaten.

5. Sebanyak 70% mahasiswa setuju dan sangat setuju apabila pengelola tingkat kabupaten aktif untuk mengusahakan modul sehingga modul tersebut dapat diterima sebelum kegiatan tutorial berlangsung.
6. Sebanyak 75% mahasiswa setuju dan sangat setuju modul yang telah diterima dipelajari terlebih dahulu (untuk mata kuliah yang ditutorialkan), sehingga dapat mempelajari terlebih dahulu di rumah sebelum mengikuti kegiatan tutorial. Namun ada 18% mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju modul yang telah diterima dipelajari terlebih dahulu.
7. Media pembelajaran selain modul juga buku-buku lain yang relevan dengan mata kuliah disetujui dan sangat disetujui oleh 79% mahasiswa, hanya terdapat 4% yang tidak setuju dan 17% ragu-ragu memberikan jawaban.
8. Sebanyak 63% mahasiswa meberikan jawaban setuju dan sangat setuju dengan adanya sarana media pembelajaran elektronik (OHP, LCD). Sedangkan 23% mahasiswa ragu-ragu memberikan jawaban dan 14% mahasiswa memberikan jawaban tidak setuju.
9. Sarana media pembelajaran tersebut diberi tanggapan oleh 86% mahasiswa setuju dan sangat setuju, supaya tersedia dilokasi tutorial dan menjadi inventaris UPBJJ-UT. Selebihnya 4% mahasiswa tidak setuju dan 10% mahasiswa ragu-ragu memberikan tanggapan.
10. Pembiayaan pemeliharaan sarana media pembelajaran dibebankan kepada UPBJJ-UT disetujui dan sangat disetujui oleh 62% mahasiswa, sedangkan 19% mahasiswa tidak setuju dan 29% mahasiswa memberikan tanggapan yang ragu-ragu.
11. Mahasiswa perlu menguasai media pembelajaran elektronik disetujui dan sangat disetujui oleh 82% mahasiswa. Namun terdapat 2% mahasiswa yang tidak memberikan jawaban dan 16% mahasiswa ragu-ragu.
12. Media pembelajaran berbasis internet perlu diberikan kepada mahasiswa semester awal, mahasiswa sebanyak 79% setuju dan sangat setuju, 19% mahasiswa ragu-ragu dan 2% mahasiswa tidak memberikan jawaban.

Tabel 4.12. Data Media Pembelajaran

No	Pertanyaan	Skore/Persentase					
		0	1	2	3	4	5
1	Penanganan modul dilakukan oleh bagian bantuan bahan ajar	-	-	-	-	100	-
2	Materi perkuliahan sesuai dengan modul yang diterimanya	-	-	1	24	32	43
3	Pengiriman modul sampai kepengelola kabupaten tepat waktu	-	-	-	13	36	51
4	Pembiayaan pengiriman modul dibebankan kepada mahasiswa	-	44	47	9	-	-
5	Pengelola aktif untuk mengusahakan modul dan diterima mahasiswa sebelum tutorial berlangsung	-	5	6	19	19	51
6	Modul yang telah diterima dipelajari terlebih dahulu (untuk mata kuliah yang ditutorialkan)	-	13	5	7	26	49
7	Media pembelajaran selain modul juga buku-buku lain yang relevan dengan mata kuliah	-	-	4	17	40	39
8	Perlu adanya sarana media pembelajaran elektronik (OHP, LCD)	-	-	14	23	38	25
9	Sarana media pembelajaran tersedia dilokasi tutorial dan menjadi inventaris UPBJJ-UT	-	-	4	10	59	27
10	Pembiayaan pemeliharaan sarana media pembelajaran dibebankan kepada UPBJJ-UT	-	-	19	29	29	33
11	Mahasiswa perlu menguasai media pembelajaran elektronik	2	-	-	16	33	49
12	Media pembelajaran berbasis internet perlu diberikan kepada mahasiswa semester awal	2	-	-	19	21	58

Keterangan :

0 = tidak ada jawaban 2 = tidak setuju 4 = setuju
 1 = sangat tidak setuju 3 = kurang setuju 5 = sangat setuju

Media pembelajaran yang ada di UPBJJ-UT Semarang kaitannya dengan pelayanan prima, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Media pembelajaran merupakan salah satu sarana yang harus ada dan sesuai dengan materi perkuliahan. Sebesar 71% mahasiswa setuju dan sangat setuju tutor menggunakan media yang sesuai dengan materi pembelajaran.
2. Proses kegiatan tutorial ditentukan adanya modul sebagai media pembelajaran yang harus tersedia tepat waktu.
3. Dalam proses pembelajaran diperlukan sarana prasarana yang memadai dengan adanya peralatan (misalnya OHP, LCD) sebagai media pembelajaran.

4.7. Diskripsi Variabel Dependen dengan Variabel Independen

Sebagai variable dependen (Y) adalah pencapaian nilai UAS mahasiswa S-1 PGSD, dan variable independen adalah Kebijakan dan Perencanaan (X_1), Sumberdaya Manusia (X_2), Manajemen dan Administrasi (X_3), dan Media Pembelajaran (X_4). Pengaruh variable dependen dan variable independen tersebut dapat diketahui dari hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 13.0 sebagai berikut :

$$Y = 16,268 + 0,306X_1 + 0,363X_2 - 0,016X_3 - 0,193X_4$$

Dimana : Y = pencapaian nilai UAS

X_1 = kebijaksanaan dan perencanaan

X_2 = sumberdaya manusia

X_3 = manajemen dan administrasi

X_4 = media pembelajaran

Konstanta sebesar 16,268 menyatakan bahwa jika tidak ada kebijakan dan perencanaan, sumberdaya manusia, manajemen dan administrasi, dan media pembelajaran (secara matematika X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 adalah 0) maka pencapaian nilai UAS hanya 16,268. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,306 menyatakan bahwa setiap penambahan kebijaksanaan dan perencanaan akan meningkatkan pencapaian nilai UAS. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,363 bahwa setiap penambahan sumberdaya manusia akan meningkatkan pencapaian nilai UAS. Koefisien regresi X_3 sebesar $-0,016$ menyatakan bahwa manajemen dan administrasi tidak mempengaruhi pencapaian nilai UAS. Koefisien regresi X_4 sebesar $-0,193$ menyatakan bahwa media pembelajaran tidak mempengaruhi pencapaian nilai UAS.

Dari analisis diperoleh nilai R^2 sebesar 0,426 artinya penelitian tersebut dipengaruhi oleh variable independen sebesar 42,60% sedangkan variable lainnya tidak termasuk sebagai variable independen yang diteliti. Secara serempak variable X berpengaruh terhadap variable Y ($P < 0,05$).

Secara parsial hasil analisis data dengan metode regresi berganda dapat diketahui bahwa :

- Variabel $X_1 = 0,000 < 0,05$ berarti faktor kebijaksanaan dan perencanaan berpengaruh secara signifikan terhadap pencapaian nilai UAS.

- Variabel $X_2 = 0,017 < 0,05$ berarti faktor sumberdaya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap pencapaian nilai UAS.
- Variabel $X_3 = 0,847 > 0,05$ berarti faktor manajemen dan administrasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pencapaian nilai UAS.
- Variabel $X_4 = 0,345 > 0,05$ berarti faktor media pembelajaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pencapaian nilai UAS.

Sehingga dapat didiskripsikan:

1. Kebijakan dan Perencanaan sangat berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS
2. Sumberdaya Manusia sangat berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS
3. Manajemen dan Administrasi tidak berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS.
4. Media pembelajaran tidak berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan :

1. Manfaat pelayanan prima yang dirasakan mahasiswa S-1 PGSD UPBJJ-UT Semarang belum maksimum. Hal ini diketahui dengan adanya pernyataan mahasiswa sebesar 79% setuju dan sangat setuju adanya pemberian pengertian tentang pelayanan prima. Artinya mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan prima belum sepenuhnya disosialisasikan kepada staf administrasi dan staf akademik UPBJJ-UT. Sehingga mahasiswa belum merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh staf akademik maupun staf administrasi UPBJJ-UT.
2. Faktor-faktor penentu yang mampu mempengaruhi Pencapaian Nilai UAS mahasiswa S-1 PGSD adalah secara serempak variable-variable independen berpengaruh sangat signifikan ($P < 0,05$). Secara parsial variable Kebijakan dan Perencanaan serta Sumberdaya Manusia berpengaruh sangat signifikan, sedangkan variable Manajemen dan Administrasi, dan Media Pembelajaran tidak berpengaruh.
3. Hasil diskripsi penelitian yang diperoleh adalah :
 - a) Kebijakan dan Perencanaan sangat berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS
 - b) Sumberdaya Manusia sangat berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS
 - c) Manajemen dan Administrasi tidak berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS.
 - d) Media pembelajaran tidak berpengaruh terhadap Pencapaian Nilai UAS.

5.2. Saran

Sebagai saran sehubungan dengan kesimpulan hasil penelitian ini adalah :

Masih perlu adanya pemberian pengertian melalui sosialisasi yang terus menerus tentang pelayanan prima kepada staf administrasi dan staf akademik yang harus diberikan kepada mahasiswa. Kebijakan dan perencanaan harus disosialisasikan kepada mahasiswa se jelas mungkin. Demikian juga sumberdaya manusia yang menangani kegiatan pelaksanaan pembelajaran dan kegiatan teknis administrasi perlu adanya pelatihan yang terus menerus.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Damayanti, T.; Made Yudhi Setiani dan Boedhi Oetojo. 2007. *E-Learning pada Pendidikan Jarak Jauh : Konsep yang Mengubah Metode Pembelajaran di Perguruan Tinggi di Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vulome8, Nomor 2, September 2007, Hal. 99-113. Jakarta.
- Fernandes, J. 2002. *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi : Antara Ilusi dan Fakta*. IPOS dan Ford Foundation. Jakarta.
- Hasmonel. 2004. *Manajemen Operasional dan Jaringan Pendidikan Jarak Jauh*. Editor Asandhimira, dkk. Edisi kesatu, Cetakan Pertama. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. Jakarta.
- Heru, SZ. 2003. *Apakah Simintas Mirip SOP?*. *Suara Terbuka*. Edisi Khusus Simintas, Nopember 2003. Jakarta.
- Krisnandi, E. 2004. *Pembelajaran Berbantuan Komputer dalam Sistem Pembelajaran Jarak Jauh*. Editor Asandhimira, dkk. Edisi kesatu, Cetakan Pertama. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. Jakarta.
- Kusnawan, U. 2002. *Layanan Akademik Mahasiswa dalam Pendidikan Jarak Jauh*. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jaun*, Vol. 3, Nomor 2, Hal : 31-33. Pusat Studi Indonesia Universitas Terbuka. Jakarta
- Lince, R. 2006. *Implementasi Pendekatan Struktural Dalam Tutorial Tatap Muka Bagi Mahasiswa S1 PGSD*. *Jurnal Pendidikan*, Volume 7 Nomor 1, Hal : 29-39, Maret 2006. Jakarta.
- Nasution, N. 1999. *Sistem Evaluasi Hasil Belajar di Universitas Terbuka*. Dalam *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, editor Tian Belawati, dkk. Edisi pertama, Penerbit Universitas Terbuka. Jakarta.
- Priyono, A. 2006. *Pelayanan Satu Atap Sebagai Strategi Pelayanan Prima di Era Otonomi Daerah*. *Jurnal Spirit Publik* Volume 2, No. 2, Oktober 2006 (67-74)
- Puspitasari, K.A. dan Samsul I. 2003. *Kesiapan Belajar Mandiri Mahasiswa dan calon Potensial Mahasiswa pada Pendidikan Jarak Jauh di Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol. 4 No. 1 Maret 2003. Jakarta.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sedaryanti. 2004. Good Governance : Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas. Mandar Maju, Bandung.
- Suaedi, F. 2008. Total Quality Service : Implementasinya bagi Organisasi Publik. Jurnal Spirit Publik Volume 4, Nomor 1 April 2008 (15-24).
- Suparman, A. dan Aminudin Z. 2004. Pendidikan Jarak Jauh Teori dan Praktek. Edisi kedua Cetakan Pertama. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. Jakarta.
- Suprobo, D. 2003. Langkah Panjang Simintas UT. Suara Terbuka. Edisi Khusus Simintas. Nopember 2003. Jakarta.
- Tim Pengembang PAT-UT. 1996. Model-Model Tutorial. PAU-PPAI-UT. Jakarta.
- Tjiptono, F. 1997. Total Quality Service. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wardani, IGAK, dan Prayekti. 2006. Bahan Ajar Pendidikan Tinggi Jarak jauh. Kajian Teoritis dan Kondisi di Lapangan. Seri Hasil Penelitian. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Terbuka. Jakarta.

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

INSTRUMEN PENELITIAN

UMUM

1. Nama UPBJJ-UT : Semarang
2. Alamat : Jl. Kelud Utara III Semarang
3. Berdiri sejak : Th.
4. Jumlah Mahasiswa S-1 PGSD

No	Masa Registrasi	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2005.1			
2	2005.2			
3	2006.1			
4	2006.2			
5	2007.1			
6	2007.2			
7	2008.1			
8	2008.2			
9	2009.1			

5. Jumlah Staf Akademis dan Non Akademis

No	Status	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Staf Non Akademis - Lulus SLTP - Lulus SLTA - Lulus D-III - Lulus S-1 - Lulus S-2			
2	Staf Akademis - Lulus S-1 - Lulus S-2			
	Jumlah			

6. Organisasi UPBJJ-UT Semarang

No	Status	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	Kepala UPBJJ	L / P	
2	Koordinator BBLBA - Jumlah Staf	L / P Lorg Porg	SMAorg D-IIIorg S-1org S-2.....org
3	Koordinator Pengujian - Jumlah Staf	L / P Lorg Porg	SMAorg D-IIIorg

			S-1org S-2.....org
4	- Jml. Staf keuangan	Lorg Porg	SMAorg D-IIIorg S-1org S-2.....org
5	- Jumlah Staf humas	Lorg Porg	SMAorg D-IIIorg S-1org S-2.....org

7. Jumlah lulusan

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2005			
2	2006			
3	2007			
4	2008			
5	2009			

8. Status Kelulusan

No	Tahun	Laki-laki			Perempuan			Jumlah		
		M	SM	P	M	SM	P	M	SM	P
1	2005									
2	2006									
3	2007									
4	2008									
5	2009									

M = Memuaskan SM = Sangat memuaskan P = Pujian

9. Mutu Kelulusan S-1 PGSD (IP)

No	Tahun	Laki-laki			Perempuan			Jumlah		
		2-2,5	2,6-3	>3	2-2,5	2,6-3	>3	2-2,5	2,6-3	>3
1	2005									
2	2006									
3	2007									
4	2008									
5	2009									

KHUSUS (pilihlah dengan jujur satu jawaban dengan mencontreng sesuai angka berikut)

1. Pencapaian Nilai Uas (y)

No	Pertanyaan	sangat tdk sesuai			sangat sesuai	
		1	2	3	4	5
1	Nilai UAS mata kuliah semester ini saya peroleh karena mengikuti TTM (Tutorial Tatap Muka)					
2	Nilai yang saya peroleh dibantu melalui tugas-tugas sesuai dengan materi					
3	Nilai yang saya peroleh dengan menyontek teman saat UAS					
4	Nilai yang saya peroleh karena kerja upaya saya sendiri saat UAS					
5	Nilai yang saya peroleh sudah sesuai dengan harapan saya					
6	Nilai yang saya capai karena kerjasama saya dengan teman lain saat UAS					
7	Nilai mata kuliah yang saya peroleh karena saya membentuk kelompok belajar					
8	Nilai yang saya capai karena tutornya sesuai dengan bidang mata kuliah yang ditutorialkan					
9	Nilai yang saya peroleh karena saya menyenangi mata kuliah yang diujikan					
10	Kehadiran saya menentukan keberhasilan untuk memperoleh nilai pencapaian yang baik					
11	Kerajinan saya mengikuti tutorial dengan harapan memperoleh bantuan nilai 50%					
12	Karena sudah memperoleh bantuan nilai 50% saya tidak belajar dengan sungguh-sungguh					
13	Tanggapan anda terhadap media pembelajaran :					

2. Kebijakan dan Perencanaan (X1)

No	Pertanyaan	sangat tdk setuju			sangat setuju	
		1	2	3	4	5
1	Perencanaan pembelajaran diberikan saat mulai kegiatan tutorial					
2	Tutor memberikan gambaran apa yang akan diberikan selama tutorial					
3	Tutor memberikan tugas-tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
4	Tutorial diberikan sesuai dengan jadwal yang telah diatur oleh UPBJJ-UT					
5	Waktu tutorial sore hari setelah kegiatan mengajar jam kerja sangat efektif					
6	Tutorial hari minggu sangat efisien dan efektif untuk belajar					
7	Melakukan kecurangan dengan menyontek pekerjaan teman sesuai kebijakan memperoleh hukuman					
8	Setiap mahasiswa harus memiliki perencanaan untuk mengikuti kuliah dan menyelesaikan tugas-tugas					
9	Kebijakan penjadwalan diatur sepenuhnya oleh pengelola					
10	Penilaian yang diberikan oleh tutor diketahui oleh mahasiswa					
11	Kebijakan untuk memberikan penilaian EH bagi mahasiswa yang menyontek saat UAS					
12	Nilai tugas dan partisipasi mahasiswa sesegera mungkin dikirim ke UT Pusat					
13	Tanggapan anda terhadap media pembelajaran :					

3. Sumberdaya Manusia (X2)

No	Pertanyaan	sangat tdk setuju					sangat setuju					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Tugas pengelolaan kemahasiswaan dipegang oleh dosen yang berpengalaman											
2	Pengalaman sebagai dosen menentukan pencapaian nilai mata kuliah yang baik											
3	Tutorial mata kuliah diberikan dosen dengan kualifikasi minimal lulus S-2											
4	Tutor yang memberikan tutorial berasal dari staf pengajar perguruan tinggi negeri											
5	Tutor saat memberikan tutorial menggunakan media pembelajaran yang sesuai											
6	Media pembelajaran (LCD, OHP) untuk mata kuliah tertentu disediakan oleh UPBJJ-UT											
7	Pelatihan tutor merupakan keharusan bagi dosen yang akan melakukan kegiatan tutorial											
8	Pelatihan bagi tutor diselenggarakan sebelum kegiatan tutorial dilaksanakan											
9	Pelatihan bagi tutor sesuai bidang ilmunya dan harus membuat rencana tutorial											
10	Soal-soal tugas dibuat seragam oleh tutor sesuai dengan bidang ilmunya/mata kuliah yang diampu											
11	Staf administrasi perlu dilatih untuk menghadapi permasalahan mahasiswa											
12	Staf administrasi perlu diberi pengertian tentang pelayanan prima											
13	Tanggapan anda terhadap media pembelajaran :	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>										

4. Manajemen dan administrasi (X3)

No	Pertanyaan	sangat tdk setuju				sangat setuju
		1	2	3	4	5
1	Penanganan nilai dilakukan oleh bagian pengujian dan registrasi					
2	Nilai UAS dapat diakses sesegera mungkin melalui internet					
3	Proses nilai yang tidak keluar ditangani oleh bagian pengujian di UPBJJ-UT					
4	Pengurusan nilai tidak keluar setelah diumumkan dapat diselesaikan kurang dari satu minggu					
5	Di UPBJJ-UT disediakan satu unit computer yang digunakan mahasiswa untuk mengakses internet					
6	Pengurusan nilai yang tidak keluar karena masalah administrasi bebas biaya					
7	Bagian pengujian untuk lebih teliti dalam mendata kembali registrasi mahasiswa					
8	Mahasiswa tidak memberi sesuatu saat melakukan pengurusan nilai					
9	Pelayanan yang baik dari administrasi kepada mahasiswa merupakan keharusan					
10	Penataan dibagian pengujian lebih transparan dan jelas petugasnya					
11	Transkrip nilai UAS secara keseluruhan selalu diberikan kepada mahasiswa					
12	Pembuatan transkrip nilai UAS cukup di UPBJJ-UT dengan membayar biaya tertentu					
13	Tanggapan anda terhadap media pembelajaran :					

5. Media pembelajaran (X4)

No	Pertanyaan	sangat tdk setuju				
		1	2	3	4	5
1	Penanganan modul dilakukan oleh bagian bantuan bahan ajar					
2	Materi perkuliahan sesuai dengan modul yang diterimanya					
3	Pengiriman modul sampai kepengelola kabupaten tepat waktu					
4	Pembiayaan pengiriman modul dibebankan kepada mahasiswa					
5	Pengelola aktif untuk mengusahakan modul dan diterima mahasiswa sebelum tutorial berlangsung					
6	Modul yang telah diterima dipelajari terlebih dahulu (untuk mata kuliah yang ditutorialkan)					
7	Media pembelajaran selain modul juga buku-buku lain yang relevan dengan mata kuliah					
8	Perlu adanya sarana media pembelajaran elektronik (OHP, LCD)					
9	Sarana media pembelajaran tersedia dilokasi tutorial dan menjadi inventaris UPBJJ-UT					
10	Pembiayaan pemeliharaan sarana media pembelajaran dibebankan kepada UPBJJ-UT					
11	Mahasiswa perlu menguasai media pembelajaran elektronik					
12	Media pembelajaran berbasis internet perlu diberikan kepada mahasiswa semester awal					
13	Tanggapan anda terhadap media pembelajaran :					

HASIL ANALISIS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,652 ^a	,426	,401	4,08686	,426	17,594	4	95	,000

a. Predictors: (Constant), Media Pembelajaran, Kebijakan perencanaan, Manajemen dan Administrasi, Sumt

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1175,433	4	293,858	17,594	,000 ^a
	Residual	1586,727	95	16,702		
	Total	2762,160	99			

a. Predictors: (Constant), Media Pembelajaran, Kebijakan perencanaan, Manajemen dan Administrasi, Sumberdaya Manusia

b. Dependent Variable: Pencapaian Nilai UAS

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient (Beta)	t	Sig.	Confidence Interval		Correlations			Linearity Statistics		
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Parti	olerance	VIF	
1	(Constant)	6,268	3,881		1,616	,109	1,852	23,974						
	Kebijakan per	,306	,066	,427	4,630	,000	,175	,438	,586	,429	,360	,711	1,407	
	Sumberdaya	,363	,150	,525	2,421	,017	,065	,660	,533	,241	,188	,129	7,782	
	Manajemen d	-,016	,080	-,023	-,194	,847	-,175	,144	,407	-,020	-,015	,445	2,247	
	Administra	-,193	,203	-,206	-,948	,345	-,597	,211	,464	-,097	-,074	,128	7,819	

a. Dependent Variable: Pencapaian Nilai UAS

Coefficient Correlations

Model			Media Pembelajaran	Kebijakan perencanaan	Manajemen dan Administrasi	Sumberdaya Manusia
1	Correlations	Media Pembelajaran	1,000	,070	-,254	-,849
		Kebijakan perencanaan	,070	1,000	-,212	-,199
		Manajemen dan Administrasi	-,254	-,212	1,000	-,099
		Sumberdaya Manusia	-,849	-,199	-,099	1,000
	Covariances	Media Pembelajaran	,041	,001	-,004	-,026
		Kebijakan perencanaan	,001	,004	-,001	-,002
		Manajemen dan Administrasi	-,004	-,001	,006	-,001
		Sumberdaya Manusia	-,026	-,002	-,001	,022

a. Dependent Variable: Pencapaian Nilai UAS