



**LAPORAN  
PENELITIAN KELEMBAGAAN MADYA**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP  
JUMLAH PESERTA SISTEM UJIAN ONLINE  
PROGRAM STUDI NON-PENDIDIKAN DASAR  
DI UPBJJ-UT SURABAYA**

Oleh :  
Dwi Iriyani (Ketua)  
Moh. Harijanto (Anggota)

**PUSAT PENELITIAN KELEMBAGAAN DAN PENGEMBANGAN  
SISTEM  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TERBUKA  
2010**

**PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN PENELITIAN MADYA BIDANG KELEMBAGAAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TERBUKA**

1. a. Judul Penelitian : Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Jumlah Peserta Sistem Ujian Online Program Studi Non Pendidikan Dasar di UPBJJ-UT Surabaya
- b. Bidang Penelitian : Kelembagaan
- c. Klasifikasi Penelitian : Madya
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap & Gelar : Ir. Dwi Iriyani, M.Pd
- b. NIP : 19620324 198803 2 001
- c. Golongan Kepangkatan : Penata Tk. I / III-d
- d. Jabatan Akademik : Lektor
- e. Fakultas/Unit Kerja : FMIPA/UPBJJ-UT Surabaya
- f. Program Studi : Statistika
3. Anggota Peneliti
- a. Jumlah Anggota : 1 (satu) Orang
- b. Nama Anggota/Unit Kerja : Drs. Hoh. Harijanto, M.Pd./ UPBJJ-UT Surabaya
- c. Program Studi : PGSD
4. a. Periode Penelitian : Tahun 2010
- b. Lama Penelitian : 8 (delapan) bulan
5. Biaya Penelitian : Rp19.892.000,00  
(sembilan belas juta delapan ratus sembilan puluh dua ribu rupiah)
6. Sumber Biaya : LPPM-UT
7. Pemanfaatan Hasil Penelitian : Jurnal UT

Mengetahui  
Kepala UPBJJ-UT Surabaya

Kisyani  
NIP 19621025 198601 2 001

Menyetujui,  
Ketua LPPM-UT

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

Surabaya, 06 Desember 2010  
Ketua Peneliti

Dwi Iriyani  
NIP 19620324 198803 2 001

Menyetujui,  
Kepala PAU-PPI/PUSLITGASIS

Hini Prastati  
NIP 19600917 198601 2 001

**Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap  
Jumlah Peserta Sistem Ujian Online  
Program Studi Non-Pendidikan Dasar  
Di UPBJJ-UT Surabaya**

**Ringkasan**

Ujian *online* mulai diselenggarakan di UPBJJ-UT Surabaya sejak masa registrasi 2005.2 dengan istilah UBK (Ujian Berbasis Komputer) hingga masa registrasi 2009.2. Kemudian pada masa registrasi 2010.1 ujian *online* lebih disempurnakan lagi menjadi Sistem Ujian Online (SUO). Selama UPBJJ-UT menyelenggarakan ujian *online* baik UBK maupun SUO, jumlah pesertanya selalu kurang dari 20 orang atau kurang dari 2% dari jumlah mahasiswa Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mendeskripsikan dan mendalami secara empirik pemahaman mahasiswa Non Pendas terhadap Sistem Ujian Online di UPBJJ-UT Surabaya; (2) mendeskripsikan dan mengenali kualitas layanan persiapan SUO di UPBJJ-UT Surabaya; dan (3) mendeskripsikan dan mengenali kualitas pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif naturalistik dengan jenis penelitian studi kasus. Subyek penelitian terdiri atas : Kepala UPBJJ, Koordinator Registrasi dan Pengujian, Karyawan dan mahasiswa. Data diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Persentase jumlah mahasiswa UT Prodi Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya yang belum mengenal SUO sebesar 64,22%; (2) Tingkat pemahaman mahasiswa Prodi Non Pendas terhadap cara-cara registrasi dan pelaksanaan SUO rendah. Rendahnya tingkat pemahaman mahasiswa terhadap cara registrasi dan pelaksanaan SUO akan berpengaruh terhadap jumlah peserta SUO; (3) UPBJJ-UT Surabaya belum maksimal dalam melakukan kegiatan sosialisasi SUO; (4) Mayoritas peserta ujian *online* berpendapat bahwa kualitas persiapan SUO di UPBJJ-UT Surabaya sudah cukup bagus; dan (5) Pelaksanaan ujian SUO secara umum berjalan lancar dan memuaskan mahasiswa.

**Kata Kunci :** Manfaat E-learning, Evaluasi Penggunaan Teknologi dalam Pendidikan Jarak Jauh

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga laporan penelitian ini dapat tersusun sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Laporan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Jumlah Peserta Sistem Ujian Online Program Studi Non Pendidikan Dasar di UPBJJ-UT Surabaya” merupakan penelitian bidang Kelembagaan dan Pengembangan Sistem yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman mahasiswa Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya terhadap cara-cara registrasi dan SUO, serta evaluasi terhadap pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya.

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada beliau :

1. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Terbuka, yang telah memberikan bantuan dana dan kepercayaan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
2. Kepala UPBJJ-UT Surabaya yang telah memberikan ijin penelitian dan berbagai fasilitas untuk melaksanakan penelitian.
3. Mahasiswa UT Prodi Non Pendas yang ada di UPBJJ-UT Surabaya yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi sebagai bahan menyusun laporan ini.
4. Rekan-rekan kerja di UPBJJ-UT Surabaya yang telah banyak memberikan masukan dan saran sehingga laporan penelitian ini dapat tersusun.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Surabaya, Desember 2010  
Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I       PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II       TINJAUAN PUSTAKA	
A. Program Pembelajaran Berbantuan Komputer .....	8
B. Internet .....	10
C. Persepsi Dasar dan Manfaat E-Learning .....	13
D. Evaluasi Penggunaan Teknologi dalam Pendidikan .... Jarak Jauh	18
BAB III       METODOLOGI	
A. Pendekatan Penelitian .....	21
B. Jenis Penelitian .....	24
C. Informan Penelitian .....	26
D. Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
E. Metode Pengumpulan Data .....	27
F. Sumber Data .....	29
G. Instrumen Penelitian .....	30
H. Analisis Data .....	31
I. Kriteria Keabsahan Data .....	32
BAB IV       HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil .....	35
1. Pemahaman Mahasiswa Non-Pendas di .....	35
UPBJJ-UT Surabaya terhadap SUO	
2. Persepsi Mahasiswa Peserta Ujian <i>Online</i> .....	45
terhadap Kualitas Layanan Persiapan SUO di	
UPBJJ-UT Surabaya	
3. Persepsi Mahasiswa Peserta Ujian <i>Online</i> .....	50
terhadap Pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya	
B. Pembahasan .....	55

	Halaman
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN .....	69

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Peserta Sistem Ujian Online Masa Ujian 2010.1 ..... Di UPBJJ-UT Surabaya	36
Tabel 4.2	Peserta Sistem Ujian Online Masa Ujian 2010.2 ..... Di UPBJJ-UT Surabaya	38
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkat ..... Pemahaman Mahasiswa UT Program Non Pendas UPBJJ-UT Surabaya Terhadap Registrasi dan Cara Mengikuti SUO	41
Tabel 4.4	Hasil Angket Persiapan Ujian Online Di..... UPBJJ-UT Surabaya (dalam%)	45
Tabel 4.5	Persiapan SUO Di UPBJJ-UT Surabaya .....	47
Tabel 4.6	Hasil Angket Mahasiswa Peserta SUO Tentang ..... Pelaksanaan Ujian Online Di UPBJJ-UT Surabaya (dalam%)	50
Tabel 4.7	Pelaksanaan Ujian SUO Di UPBJJ-UT Surabaya.....	52

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang cepat dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam bidang pendidikan, merupakan suatu upaya untuk menjembatani masa sekarang dan masa yang akan datang dengan jalan memperkenalkan pembaharuan-pembaharuan yang cenderung mengejar efisiensi dan efektivitas. Di dunia pendidikan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga berjalan sangat cepat untuk kepentingan administrasi, manajemen dan pembelajaran. Dari waktu ke waktu selalu bermunculan institusi-institusi pendidikan yang menyatakan bahwa mereka mengintegrasikan TIK dalam sistem mereka. Jargon TIK dalam pendidikan seperti *e-learning*, *virtual learning*, *mobile-learning* sepertinya bersaing satu sama lain walaupun pada hakekatnya secara substansial tidak terlalu berbeda.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berkembang sangat pesat baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Dampak dari perkembangan ini menunjukkan bahwa penetrasi TIK dalam hampir seluruh aspek kehidupan semakin kuat. Penetrasi ini terjadi secara global, sehingga Indonesia tidak dapat menghindarkan diri untuk dijadikan sebagai salah satu pasar produk TIK. Perkembangan TIK merupakan salah satu faktor lingkungan strategis utama yang akan berpengaruh terhadap perkembangan Universitas Terbuka (Renstra, 2010).

Universitas Terbuka (UT) adalah perguruan tinggi negeri terbuka dan jarak jauh (PTTJJ). Sebagai suatu institusi penyelenggaraan pendidikan jarak jauh



modern, UT seoptimal mungkin memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam pengembangan bahan ajar maupun dalam layanan bantuan belajar dan layanan ujian. Dalam konteks PTTJJ, konsep *e-learning* sepertinya menjanjikan suatu alternatif baru dalam hal proses pembelajaran karena *e-learning* juga berkonotasi *online learning*, yang artinya pembelajaran berbasis web atau internet.

Sejak tahun 1997, UT merintis pemanfaatan TIK untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang diselenggarakan. Bahan ajar berbasis TIK digunakan UT sebagai bahan ajar suplemen atau pengayaan bagi bahan ajar cetak atau modul yang berfungsi sebagai media belajar utama. Hingga saat ini ratusan bahan ajar suplemen berbasis TIK telah dikembangkan UT, baik yang dikemas sebagai program radio, TV, video interaktif, maupun web-suplemen (Belawati, 2010).

Selain itu, UT juga memanfaatkan TIK dalam penyediaan layanan bantuan belajar dan pengelolaan. UT tidak hanya melayani bantuan belajar mahasiswa dalam bentuk tutorial tatap muka, tetapi juga dalam bentuk tutorial *online*. Berbagai fasilitas *online* juga disediakan, seperti perpustakaan digital, pemesanan bahan belajar melalui *e-bookstore*. Berbagai layanan bantuan belajar *online* ini dikembangkan UT untuk memfasilitasi proses belajar mandiri mahasiswa. Selain dapat membantu kelancaran proses belajar mahasiswa, layanan belajar tersebut dapat juga membentuk identitas diri mahasiswa sebagai pribadi yang mandiri.

Mengikuti langkah pengembangan kuliah *online* dan tutorial *online* pada tahun 2002, maka pada tahun 2003 mulai direncanakan pengembangan sistem ujian *online* atau Ujian Berbasis Komputer (UBK) di beberapa UPBJJ, termasuk di UPBJJ-UT Surabaya.

Ujian berbasis komputer ini diperlukan, terutama untuk melayani mahasiswa yang karena sesuatu hal tidak dapat mengikuti ujian akhir semester yang telah dijadwalkan. Dengan ujian *online* (UBK) UT akan dapat memberikan layanan ujian individual tanpa mengujikan tes yang sama dengan tes yang diujikan secara massal melalui ujian tulis (UAS).

Untuk mendukung aplikasi tes *online* tersebut, UT masih perlu membangun infrastruktur yang mapan di tempat-tempat ujian. Pada tahun 2005, ujian berbasis komputer (UBK) mulai diujicobakan di beberapa UPBJJ-UT, yaitu UPBJJ Jakarta, Bogor, Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, dan Banjarmasin. Pada tahun 2006 uji coba kedua dilakukan di UPBJJ Jakarta, Bogor, Bandung, Semarang, Surabaya, dan Banjarmasin. Dari dua kali uji coba tersebut, UBK mendapat sambutan yang positif dari mahasiswa UT.

Ujian Berbasis Komputer yang diselenggarakan di UPBJJ diharapkan dapat meningkatkan pelayanan UT kepada mahasiswa, antara lain : (1) memberikan fleksibilitas kepada mahasiswa untuk menentukan jadwal ujiannya sendiri, di luar waktu ujian akhir semester (UAS) yang ada, pada periode yang telah ditetapkan, (2) memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyelesaikan program lebih cepat, (3) memberikan kesempatan ujian lebih dari satu kali dalam satu semester, serta (4) meningkatkan kualitas layanan ujian kepada mahasiswa.

Mulai masa ujian 2010.1 UT mengembangkan sistem ujian online (SUO), yang merupakan penyempurnaan dari UBK dan lebih diperbaiki sistemnya. Sistem Ujian Online (SUO) telah diselenggarakan di 16 UPBJJ-UT termasuk UPBJJ-UT Surabaya.. SUO juga memberikan kesempatan kepada mahasiswa

untuk mengikuti UAS di luar periode waktu UAS yang telah ditentukan pada Kalender Akademik. SUO juga membantu mahasiswa untuk mengikuti ujian yang jam ujiannya bentrok. UT membuka forum SUO di <http://student.ut.ac.id> yang bertujuan untuk mengakomodasi pertanyaan mahasiswa seputar SUO.

Ujian Berbasis Komputer (UBK) dan Sistem Ujian Online (SUO) keduanya merupakan ujian *online*, hanya bedanya perangkat SUO memakai TC (*Thin Client*), sedang UBK memakai PC biasa. Selain dari perangkat yang berbeda, pada SUO naskah ujian langsung di *download* dari UT Pusat pada saat hari pelaksanaan ujian. Sedang pada waktu UBK naskah ujian tidak langsung di *download* dari UT Pusat tetapi *data base* dikirim dua hari sebelum pelaksanaan ujian (H-2) dari UT Pusat ke server UPBJJ-UT dan akan *disetting* di UPBJJ-UT.

Kelebihan SUO adalah untuk menampilkan naskah ujian lebih cepat karena tidak tergantung server di UPBJJ-UT, tetapi sangat tergantung pada koneksi jaringan di lokasi SUO, koneksi jaringan harus stabil karena naskah ujian langsung *download* dari UT Pusat.

Pelaksanaan Ujian Berbasis Komputer bagi mahasiswa Non Pendidikan Dasar sampai dengan masa ujian 2009.2 di UPBJJ-UT Surabaya secara umum telah berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Penyelenggaraannya telah mengikuti Pedoman Penyelenggaraan Ujian Berbasis Komputer UT. Jumlah peserta UBK di UPBJJ-UT Surabaya pada masa ujian 2009.2 sebanyak 10 (sepuluh) orang peserta, dengan 25 (dua puluh lima) mata kuliah yang diujikan. Sejak pertama UBK dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya yaitu pada masa ujian 2005.2 hingga masa ujian 2009.2 jumlah pesertanya selalu kurang dari 20 orang. Sedang jumlah peserta SUO pada masa ujian 2010.1 adalah 13 orang dan pada

masa ujian 2010.2 jumlahnya menurun menjadi 9 orang. Jumlah peserta ujian berbasis komputer maupun sistem ujian online sangat kecil jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa Non-Pendas yang ada yaitu 1200 orang, maka jumlah peserta ujian *online* tersebut tidak ada 2% nya. Jumlah peserta ujian *online* yang sangat kecil tersebut salah satu kemungkinan disebabkan karena sosialisasi tentang UBK ataupun SUO yang belum maksimal. Selain jumlah peserta ujian *online* yang sangat kecil tersebut, kenyataan sementara ini menunjukkan bahwa nilai kelulusan mahasiswa UT (terutama mahasiswa program studi non-pendas) rendah. Rendahnya tingkat penyelesaian studi mahasiswa UT jika dibandingkan dengan perguruan tinggi tatap muka (konvensional) diyakini oleh Rovai (2002) karena keterpisahan secara fisik mahasiswa PTJJ. Hal ini menyebabkan mahasiswa merasa terisolasi, kurangnya perhatian secara personal di antara mahasiswa PTJJ, non-aktif, dan persistensi mahasiswa menjadi rendah. Seperti dilaporkan oleh Carr (Rovai, 2002) bahwa angka persistensi mahasiswa PTJJ lebih rendah 10 – 20% dibandingkan perguruan tinggi tatap muka, tingkat penyelesaian studi mahasiswa PTJJ tidak lebih dari 50% sedangkan pada perguruan tinggi tatap muka bisa mencapai lebih dari 80%.

Terkait dengan rendahnya tingkat kelulusan mahasiswa UT dan rendahnya jumlah peserta ujian *online* maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap jumlah peserta Ujian Online Program Studi Non Pendidikan Dasar di UPBJJ-UT Surabaya.

Selain menjadi alat ukur keberhasilan mahasiswa, UBK maupun SUO juga menjadi alat ukur keberhasilan pengelolaan ujian *online*. Dalam melaksanakan UBK, UPBJJ-UT Surabaya selaku pengelola Ujian *Online* dalam

menyelenggarakan UBK sesuai ketentuan dalam surat Pembantu Rektor III UT No. 14041/J.31/LL/2006. Sejauh mana kesesuaian dan konsistensi pelaksanaan Ujian Akhir Semester dengan pedoman yang ada, secara nyata juga akan dievaluasi dalam persiapan dan penyelenggaraan Sistem Ujian Online masa ujian 2010.1 dan masa ujian 2010.2.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap jumlah peserta sistem ujian online pada mahasiswa program non pendidikan dasar di UPBJJ-UT Surabaya?. Rumusan masalah tersebut kemudian dijabarkan dalam pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pemahaman mahasiswa Program Studi Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya terhadap Sistem Ujian Online?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap kualitas layanan persiapan SUO di UPBJJ-UT Surabaya? ,
3. Bagaimana persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap kualitas layanan pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka penelitian ini secara umum bertujuan memperoleh deskripsi menyeluruh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah peserta sistem ujian online (SUO) mahasiswa program studi non pendidikan dasar di UPBJJ-UT Surabaya. Sedangkan secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan dan mendalami secara empirik pemahaman mahasiswa Program Studi Non Pendidikan Dasar terhadap Sistem Ujian Online (SUO) di UPBJJ-UT Surabaya.
2. Mendeskripsikan dan mengenali kualitas layanan persiapan SUO di UPBJJ-UT Surabaya.
3. Mendeskripsikan dan mengenali kualitas pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini merupakan sebuah potret lapangan yang mencerminkan pelaksanaan Sistem Ujian Online Program Studi Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya.
2. Pimpinan UT dan civitas akademiknya dapat mengetahui bagaimana Kepala UPBJJ-UT Surabaya beserta staf mengimplementasikan Pedoman Pelaksanaan Sistem Ujian Online yang sesungguhnya.
3. Memberikan informasi dan sumbangan pemikiran bagi UPBJJ-UT Surabaya sehingga dapat menilai dan meningkatkan kualitas layanan Sistem Ujian Online pada para mahasiswa.
4. Mahasiswa UPBJJ-UT Surabaya khususnya Program Studi Non Pendidikan Dasar dapat memanfaatkan SUO ini untuk menyelesaikan program studi lebih cepat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Program Pembelajaran Berbantuan Komputer**

Kemajuan teknologi yang menyatukan kemajuan komputasi, televisi, radio, dan telepon menjadi satu kesatuan (terintegrasi) terbentuk sebagai suatu revolusi informasi dan komunikasi global. Revolusi ini terwujud dari kemajuan teknologi di bidang komputer pribadi, komunikasi data dan kompresi, data *storage* dan data *access*, integrasi multimedia dan jaringan komputer (Sa'ud, 2009). Teknologi informasi dapat menjadi alat pendorong ke arah kemajuan bangsa, masyarakat dapat memiliki alat-alat yang membantu mengembangkan usaha dan menikmati hasilnya secara mudah, murah dan merata. Salah satu dampak terbesar adalah perkembangan pembangunan di bidang pendidikan.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat membantu memberi perubahan besar di banyak negara. Dalam era global sekarang ini tidak ada lagi sekat dalam hal akses informasi sehingga semua lapisan masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan diri dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat Indonesia tidak dapat menolak terhadap “booming” teknologi informasi dan komunikasi ini.

Perkembangan TIK berlangsung demikian pesat. Sejumlah pakar ilmu komunikasi, di antaranya Deddy Mulyana (dalam Belawati, 2010), telah mengkhawatirkan bahwa arus informasi global juga dapat menyebabkan pergeseran tata nilai dasar ke-Indonesiaan sehingga muncul kasus demoralisasi

atau degradasi moral. Di sini tampak bahwa TIK memiliki dua mata pisau yang harus digunakan secara arif dan bijaksana. Penggunaan TIK dalam pendidikan dapat memberi manfaat atau merugikan. Efektivitas dan realisasi dari potensi yang dimiliki TIK bergantung pada konteks dan kualitas penerapan TIK dalam proses pendidikan. Baik tidaknya proses pendidikan berbasis teknologi sangat bergantung pada bagaimana TIK digunakan. Peranan dunia pendidikan menjadi pintu utama untuk menyaring, mentransfer dan memberikan *constraints* sehingga nilai-nilai tradisional yang positif tidak mudah terkikis namun dapat bergabung secara sinergis.

Dalam kurun waktu yang relatif singkat semenjak internet pertama kali terbuka penggunaannya untuk pemakaian umum pada tahun 1986, jaringan informasi dan komunikasi ini telah merambah dengan kecepatan luar biasa ke seluruh pelosok dunia tak terkecuali di Indonesia. Menurut data terakhir, pada tahun 1999 lebih dari 100 juta orang menggunakan internet dan jumlah tersebut masih terus bertambah seiring dengan bertambahnya kesadaran orang akan perlunya informasi dan semakin banyaknya kemudahan-kemudahan yang bisa didapat melalui internet.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang luar biasa tersebut, UT berupaya untuk memanfaatkan teknologi untuk mengemas bahan ajar yang disampaikan kepada mahasiswa. Pada era 1992-1996 Rektor kedua UT, Prof. B. Suprpto memperkenalkan media baru yang dapat dimanfaatkan oleh UT yaitu media berbantuan komputer atau yang dikenal dengan sebutan pembelajaran berbantuan komputer (PBK). Pada periode tersebut sejumlah tim dibentuk untuk mengembangkan program belajar berbantuan komputer. Program ini berbasis



komputer yang mengetengahkan teks dan gambar animasi. Dengan kemampuan interaktif yang dimiliki, media ini selain dapat menjelaskan konsep juga dapat menyajikan soal-soal yang harus dikerjakan oleh mahasiswa sekaligus dengan umpan baliknya. Konsep dasar program ini adalah mengaktifkan mahasiswa untuk berinteraksi dengan bahan ajarnya. Setiap tim mengembangkan program mulai dari membuat naskah sampai membuat programnya. Hingga saat ini ratusan bahan ajar suplemen berbasis TIK telah dikembangkan UT, baik yang dikemas sebagai program radio, TV, video interaktif, maupun web-suplemen (Belawati, 2010). Program-program itu untuk memudahkan mahasiswa mengaksesnya dan dapat dimanfaatkan pula oleh masyarakat yang membuka situs UT.

## **B. Internet**

Perkembangan peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi (yang selanjutnya dikenal dengan istilah Teknologi Informasi). Mulai dari gambar-gambar yang tidak bermakna di dinding-dinding goa, peletakan tonggak sejarah dalam bentuk prasasti sampai diperkenalkannya dunia arus informasi yang kemudian dikenal dengan nama internet. Informasi yang disampaikan pun berkembang dari sekedar menggambarkan keadaan sampai taktik bertempur.

Khusus penggunaan internet untuk kepedulian pendidikan yang semakin meluas terutama di negara-negara maju, merupakan fakta yang menunjukkan bahwa dengan media ini memang dimungkinkan diselenggarakannya proses belajar mengajar yang lebih efektif. Hal ini terjadi karena dengan sifat dan karakteristik internet yang cukup khas, sehingga diharapkan bisa digunakan

sebagai media pembelajaran sebagaimana media lain telah dipergunakan sebelumnya seperti radio, televisi, CDROM Interaktif dan lain-lain.

Perkembangan mutakhir dalam bidang teknologi komunikasi dan informasi memberikan banyak peluang dan tantangan bagi Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) untuk berkembang mulai dari berbasis korespondensi, kemudian mulai dasawarsa 1970-an memanfaatkan multi media, dan mulai dasawarsa 1990-an menggunakan teknologi digital, dan pada awal abad ini mulai makin marak penggunaan teknologi tanpa kabel (Keegan, 2002).

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan bebasnya arus lalu lintas informasi memungkinkan penerapan konsep belajar sepanjang hayat yang fleksibel untuk menjamin sumberdaya manusia nasional yang kompetitif. Teknologi baru dapat mengubah cara orang belajar, memanfaatkan teknologi, serta mengkonsepsikan belajar itu sendiri (Suparman, 2004). Konsep belajar elektronik (belajar-e) diperkenalkan. Media berfungsi untuk mendukung interaksi disamping sebagai alat komunikasi. TIK mengubah pola pikir serta pola pemanfaatan teknologi serta konsepsi orang tentang teknologi itu sendiri. Dalam PJJ maupun pendidikan berbasis kelas, proses belajar yang efektif menghendaki partisipasi peserta didik. Dalam belajar-e, konsepsi belajar berubah dari transfer pengetahuan, yang menggunakan media untuk mendukung komunikasi informasi, menjadi manajemen pengetahuan, yang menggunakan media untuk mendukung interaksi. Sistem PJJ pun mengalami transisi dalam penggunaan media digital, yang memberikan peluang penyampaian materi belajar secara lebih cepat dan lebih baik.

Karena teknologi tidak mengenal batas, sistem PJJ memiliki peluang dimanfaatkan untuk kepentingan institusi maupun mahasiswa. Insitusi PJJ pun dikehendaki untuk mengembangkan produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam tanpa batas geografi. Dalam PJJ, belajar-e dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta didik, misalnya melalui bahan pendukung belajar berbasis internet, tutorial *online*, kuliah *online* serta akses mahasiswa terhadap nilai ujian secara *online* yang lebih baik (Belawati, 2003).

Sejak dasawarsa terakhir, aplikasi internet berbasis *world wide web* (www), telah memungkinkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) menjadi kebutuhan pokok dalam sistem PTJJ (Pendidikan Tinggi Jarak Jauh), guna mendukung pengembangan kemandirian belajar mahasiswa. Gabungan antara internet-komputer-*world wide web* (www) telah membentuk generasi baru dengan nilai-nilai baru, gaya pergaulan baru, budaya baru, dan ekonomi baru yang disebut sebagai ekonomi digital. Komunikasi dan akses informasi menjadi serba instan, cepat dan mudah, sehingga aktivitas-aktivitas pendidikan dan perdagangan dapat dilakukan secara bersamaan dengan sebuah komputer pribadi (Suryadi, 2007).

Belawati (2000) juga berargumen bahwa di antara aplikan ICT yang tersedia, *world wide web* (www) paling mungkin digunakan untuk tujuan-tujuan pendidikan, karena memberikan peluang maksimum bagi terciptanya interaksi antar-mahasiswa, antara tutor-mahasiswa, maupun antara mahasiswa-bahan ajar. Ia mampu memadukan berbagai keunggulan teknologi internet-komputer-kaset

video-cakram optik dalam merancang pembelajaran yang lebih efektif, yang dapat diunduh secara luas.

Sedang kendala dalam pemanfaatan internet dalam PJJ di Indonesia dapat diilustrasikan berdasarkan pengalaman dan kasus yang dialami UT. Sistem PJJ maupun belajar melalui internet menghendaki kesiapan belajar mandiri mahasiswa. Inovasi penggunaan dalam pendidikan tinggi di Indonesia bukanlah persoalan mudah karena sebagian besar mahasiswa tidak memiliki akses internet. Sekalipun di berbagai kota di daerah telah dikembangkan jaringan Warung Internet (Warnet), akses terhadap internet masih dirasakan cukup mahal dan tidak mudah bagi sebagian besar mahasiswa UT yang tinggal di daerah terpencil atau di pedesaan.

UT telah meluncurkan berbagai program pendidikan melalui internet, tetapi sangat sedikit diakses oleh mahasiswa. Jumlah mahasiswa yang memanfaatkan fasilitas tutorial *online* hanya sebanyak 3.381 orang dan mahasiswa yang aktif berinteraksi secara *online* hanya sebanyak 775 orang (UT, 2003). Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat dan tingkat melek TIK. Disamping itu masalah biaya, aksesibilitas dan aspek teknis masih menjadi kendala utama.

### **C. Persepsi Dasar dan Manfaat E-Learning**

Perkembangan sistem komputer melalui jaringan internet semakin meningkat. Salah satu pemanfaatan internet pada sistem pembelajaran jarak jauh melalui belajar secara elektronik (belajar-e) atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-learning*. Saat ini program-program *e-learning* banyak diselenggarakan oleh lembaga pendidikan. Perkembangan *e-learning* sebagai sistem pembelajaran jarak

jauh dewasa ini banyak terjadi di kalangan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, prospek perkembangan *e-learning* melalui internet dalam pembelajaran khususnya pembelajaran terbuka dan jarak jauh sangat pesat (Munir, 2009).

Secara umum terdapat dua persepsi dasar tentang *e-learning*, yaitu :

1. *Electronic based e-learning* adalah pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama perangkat yang berupa elektronik. Artinya, tidak hanya internet, melainkan semua perangkat elektronik seperti film, video, kaset, OHP, slide, LCD Projector, tape dan lain-lain sejauh menggunakan perangkat elektronik.
2. *Internet based*, adalah pembelajaran yang menggunakan fasilitas internet yang bersifat *online* sebagai instrumen utamanya. Artinya, memiliki persepsi bahwa *e-learning* haruslah menggunakan internet yang bersifat *online* yaitu fasilitas komputer yang terhubung dengan internet. Artinya pembelajar dalam mengakses materi pembelajaran tidak terbatas jarak, ruang dan waktu, bisa dimana saja dan kapan saja.

Kedua persepsi tersebut ditunjang oleh berbagai pendapat para ahli yang berbeda. Beberapa ahli yang mendukung pendapat *e-learning* sebagai *electronic based* diantaranya Elliot Masie, Cisco and Cornellia (2000) menjelaskan *E-learning* adalah pembelajaran dimana bahan pembelajaran disampaikan melalui media elektronik seperti internet, satelit, televisi, CDROM, dan lain-lain, jadi tidak harus internet, karena internet salah satu bagian dari *e-learning*. Pendapat ini didukung oleh Martin Jenkins and Janet Hanson, Generic Center (2003) bahwa *e-learning* adalah proses belajar yang difasilitasi dan didukung melalui pemanfaatan teknologi informasi komunikasi. Pendapat lain disampaikan

Vaughan Waller (2001) bahwa *e-learning* adalah proses belajar secara efektif yang dihasilkan dengan cara menggabungkan penyampaian materi pembelajaran secara digital yang terdiri dari dukungan dan layanan dalam belajar. Konsep digital menurut Waller tersebut mengisyaratkan bukan hanya internet, namun semua perangkat elektronik yang dewasa ini sudah menggunakan sistem digital.

Para ahli yang mendukung pemahaman *e-learning* sebagai media yang menggunakan internet diantaranya *e-learning* adalah “penggunaan teknologi internet untuk mengirimkan serangkaian solusi yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan” (Rosenberg, 2001).

Pembelajaran dengan menggunakan jasa internet akan mempengaruhi tugas pengajar dalam proses pembelajaran dan cara belajar dari pembelajar itu sendiri. Proses pembelajaran tidak lagi didominasi oleh pengajar, melainkan dilengkapi oleh teknologi yang berkembang dengan pesat setiap saat, seperti komputer. Pelengkap lainnya adalah materi pembelajaran tercetak seperti modul atau buku.

Manfaat *e-learning* dengan penggunaan internet, khususnya dalam pembelajaran jarak jauh, antara lain :

1. Pengajar dan pembelajar dapat berkomunikasi secara mudah dan cepat melalui fasilitas internet tanpa di batasi oleh jarak, tempat, dan waktu.
2. Pengajar dan pembelajar dapat menggunakan materi pembelajaran yang ruang (*scope*) dan urutan (*sekuensnya*) sudah sistematis terjadwal melalui internet, sehingga bagi pengajar bisa menilai seberapa jauh materi pembelajaran tersebut dapat dipelajari dan dikuasainya.

3. Dengan *E-learning* dapat menjelaskan materi pembelajaran yang sulit dan rumit menjadi mudah dan sederhana. Selain itu, materi pembelajaran dapat disimpan pada komputer, sehingga pembelajar dapat mengulang atau mempelajari kembali materi pembelajaran yang telah dipelajari setiap saat dan dimana saja sesuai dengan keperluannya. Pembelajar dapat menilai materi pembelajaran mana yang telah dikuasainya dan terus dilanjutkan, atau materi pembelajaran mana yang belum dikuasainya sehingga perlu dipelajari ulang (*direview*) sampai dikuasainya atau dikonsultasikan kepada pengajar atau tutor.
4. Mempermudah dan mempercepat mengakses atau memperoleh banyak informasi yang berkaitan dengan materi pembelajaran yang dipelajarinya dari berbagai sumber informasi dengan melakukan akses di internet. Informasi mudah diakses dari jarak jauh dan tidak terbatas oleh waktu bisa kapan saja dan tidak terbatas oleh tempat atau ruangan, bisa dimana saja, di rumah, di sekolah, di kamar atau tempat lainnya.
5. Internet dapat dijadikan media untuk melakukan diskusi antara pengajar dengan pembelajar, baik untuk seorang pembelajar, atau dalam jumlah pembelajar terbatas, bahkan massal. Dengan diskusi ini akan bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas, serta kemampuan dalam berdiskusi, mengajukan pertanyaan, menjawab pertanyaan, atau mengajukan dan mempertahankan pendapat sendiri.
6. Peran pembelajar menjadi lebih aktif mempelajari materi pembelajaran, memperoleh ilmu pengetahuan atau informasi secara mandiri tidak

mengandalkan pemberian dari pengajar, disesuaikan dengan keinginan dan minatnya.

7. Relatif lebih efisien dari segi tempat, waktu, dan biaya. Pembelajaran dapat diakses di mana saja, termasuk bagi pembelajar yang tinggal di daerah terpencil atau pedalaman yang jauh dari lembaga pendidikan. Berkaitan dengan ruang atau tempat/fasilitas *e-learning* tidak membutuhkan ruangan atau tempat yang luas sebagaimana ruang kelas konvensional, namun bisa di mana saja. Teknologi ini telah memperpendek jarak antara pengajar dan pembelajar.
8. Bagi pembelajar yang sudah bekerja dan sibuk dengan kegiatannya sehingga tidak memiliki waktu untuk datang ke suatu lembaga pendidikan, maka dapat mengakses internet kapan pun sesuai dengan waktu luangnya.
9. Dari segi biaya, penyediaan layanan internet lebih kecil biayanya dibanding harus membangun ruangan atau kelas pada lembaga pendidikan sekaligus memeliharanya, serta menggaji para pegawainya.
10. Memberikan pengalaman yang menarik dan bermakna bagi pembelajar karena dapat berinteraksi langsung, sehingga pemahaman terhadap materi pembelajaran akan lebih bermakna pula (*meaningfull*), mudah dipahami, diingat dan mudah pula untuk diungkapkan kembali.
11. Kerja sama dalam komunitas *online* yang memudahkan dalam transfer informasi dan melakukan suatu komunikasi, sehingga tidak akan kekurangan sumber atau materi pembelajaran.
12. Membuat pusat perhatian dalam pembelajaran. Pembelajaran dengan dukungan teknologi internet membuat pusat perhatian dalam pembelajaran



pada pembelajar, sebagai ciri pokok dari *e-learning*. Dalam pembelajaran, pembelajar tidak bergantung sepenuhnya kepada pengajar, namun belajar mandiri untuk menggali ilmu pengetahuan melalui internet atau media teknologi informasi dan komunikasi lainnya. Kemandirian pembelajar akan meningkat, karena setiap pembelajar dituntut untuk mempelajari dan mengembangkan materi pembelajaran secara mandiri. Pembelajar belajar sesuai dengan kemampuannya sendiri, sehingga akan meningkatkan rasa percaya dirinya.

#### **D. Evaluasi Penggunaan Teknologi dalam Pendidikan Jarak Jauh**

Walaupun penggunaan teknologi dalam dunia pendidikan telah berhasil menarik minat banyak orang, berikut ini ada beberapa catatan yang perlu diperhatikan oleh pengelola dan orang lain yang terlibat dalam sistem belajar jarak jauh. antara lain (Suparman, 2004) :

- a. Penggunaan teknologi yang tidak terencana dengan baik dapat menimbulkan komunikasi yang tidak lengkap, tidak tuntas, atau tertunda, bahan yang tidak sampai ke hadapan siswa secara teratur atau tidak ditangkap dengan baik.
- b. Perlu pengalaman yang memadai dalam menerapkan teknologi tersebut dan hal ini perlu waktu. Pada awalnya penggunaan teknologi tersebut dapat boros, dan tidak efektif namun dengan belajar dari pengalaman, masalah-masalah tersebut akan dapat dikurangi secara bertahap.
- c. Penyediaan teknologi itu saja tidak cukup, tetapi harus didukung dengan program perangkat lunak yang matang. Tidak sedikit perangkat keras yang terbengkalai karena langkanya program yang akan disiarkan.

- d. Penggunaan media harus diarahkan sebagai alat pemberi motivasi dan menyentuh kebutuhan siswa.
- e. Penggunaan media yang canggih harus digunakan secara tepat, ekonomis, dan efektif. Lebih canggih media yang digunakan biasanya lebih mahal harganya. Oleh karena itu penggunaannya harus direncanakan dengan cermat dan melalui proses uji coba secara terbatas. Penggunaan media yang canggih harus sepadan dengan kemampuan pengguna dalam mengaksesnya, agar tidak terbuang sia-sia.

Evaluasi program menurut Munir (2009:68) bertujuan untuk mengukur keterlaksanaan dan keberhasilan program komputer di suatu lembaga pendidikan seperti halnya terlihat pada penjabaran berikut:

#### 1. Ketercapaian Tujuan Program

Tujuan program pembelajaran yang sudah dituangkan dalam standar kompetensi idealnya dapat dicapai hingga 100%. Apabila kompetensi tersebut belum dapat dicapai sepenuhnya, maka pelaksana program harus meneliti penyebabnya. Banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan program.

#### 2. Prosedur Evaluasi dalam Program Pendidikan Komputer

Evaluasi menjadi bagian penting dalam pendidikan komputer sebagaimana halnya dengan proses pembelajaran bidang studi lainnya, maka pendidikan komputer mensyaratkan prosedur evaluasi yang objektif, komprehensif, kooperatif guna mengumpulkan informasi secara akurat tentang hasil belajar pebelajar.

Aspek pokok yang banyak mendapat perhatian dalam prosedur evaluasi dalam program pendidikan komputer menurut Munir (2009:69) adalah sebagai berikut:

1. Penguasaan aspek teoritis yang meliputi pengenalan, pemahaman, aplikasi peralatan komputer.
2. penguasaan aspek praktis yang meliputi keterampilan-keterampilan menggunakan peralatan komputer.
3. Penguasaan aspek teoritis dan praktis pembuatan program komputer.
4. Penguasaan aspek-aspek fungsi manajemen dan sistem manajemen informasi, serta statistika.
5. Pengetahuan khusus yang bertalian dengan bidang pekerjaan yang akan dikomputerisasikan.
6. Untuk menguji penguasaan aspek-aspek tersebut dapat digunakan instrumen evaluasi seperti tes tertulis, tes tindakan, pedoman observasi (daftar cek), instrumen lainnya yang sesuai dengan upaya pengukuran terhadap tujuan-tujuan pembelajaran yang hendak dicapai dalam kerangka mata ajaran bersangkutan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini didasarkan pada permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai yaitu berusaha untuk mendeskripsikan secara komprehensif mengenai data yang diperoleh di lapangan secara apa adanya (*taken for granted*) melalui pemahaman, interpretasi, dan pendalaman tentang kualitas layanan ujian *online* program studi non-pendas di UPBJJ-UT Surabaya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan akademiknya kepada para pelanggan dengan cara peneliti terlibat langsung dengan subyek di lingkungan penelitian.

Hal ini, sebagaimana dikemukakan oleh Bodgan & Taylor (dalam Moleong, 2001) bahwa pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku, peristiwa atau tempat tertentu secara rinci dan mendalam.

Paradigma kualitatif menggunakan pendekatan humanistik (Riyanto, 2007), yaitu untuk memahami realitas sosial yang memberi tekanan pada suatu pandangan terbuka tentang kehidupan sosial. Selanjutnya paradigma kualitatif menganggap bahwa dunia sosial tidaklah tetap atau statis tetapi berubah dan dinamik. Paradigma kualitatif beranggapan bahwa realitas itu bersifat ganda dan kompleks, dan satu sama lain saling berkaitan sehingga merupakan satu kesatuan yang bulat dan bersifat holistik.

Pendekatan kualitatif mempunyai asumsi bahwa pemahaman tingkah laku manusia itu tidak cukup diperoleh hanya dari *surface behavior*, tetapi lebih penting dari itu adalah *inner perspective of human behavior*, sebab dari sini akan diperoleh gambaran yang utuh tentang manusia dan dunianya.

Sedangkan menurut David D. Williams (dalam Faisal, 1990) karakteristik penelitian kualitatif yang harus dikerjakan oleh peneliti adalah tampak pada bagian berikut ini.

- a. Pengumpulan data dilakukan dalam latar yang wajar atau alamiah (*natural setting*). Sumber data pokok dalam penelitian ini diperoleh dalam setting alami di UPBJJ-UT Surabaya. Peneliti berusaha memahami gejala yang terjadi secara alami dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Dalam penelitian ini, kedudukan peneliti adalah sebagai kunci (menentukan) dalam penjarangan data karena peneliti sendiri merupakan instrumen pokok dalam penelitian ini (*key-instrument*). Alat-alat yang lain, seperti angket, film, pita rekaman, dan sebagainya hanyalah sebagai alat bantu (bila memang diperlukan), bukan pengganti peneliti itu sendiri sebagai pengkonstruksi realitas atas dasar pengalamannya di medan penelitian.
- c. Kebanyakan penelitian kualitatif sangat kaya dan sarat dengan deskripsi. Namun, dalam melaporkan hasilnya tetap berisi sintesis dan simpulan untuk mengabstraksikan gejala yang alami.
- d. Meskipun penelitian kualitatif sering memperhatikan hasil dan akibat dari berbagai variabel yang saling membentuk secara simultan, namun lebih lazim menelaah proses-proses yang terjadi, termasuk di dalamnya

bagaimana berbagai variabel itu saling membentuk dan bagaimana orang-orangnya saling berinteraksi dalam latar alamiah yang menjadi medan penelitian.

- e. Kebanyakan penelitian kualitatif menggunakan analisis induktif, terutama pada tahap-tahap awal. Pendekatan ini memungkinkan munculnya permasalahan baru yang perlu diidentifikasi dan dijadikan fokus penelitian. Analisis yang bersifat deduktif logis tetap digunakan terutama pada periode akhir dalam penelitian kualitatif.
- f. Peneliti tidak hanya tertarik pada apa yang dikatakan atau dilakukan manusia yang satu terhadap lainnya, tetapi juga pada maknanya dalam sudut pandangan mereka masing-masing.
- g. Penelitian kualitatif menuntut sebanyak-banyaknya kepada penelitiannya agar melakukan sendiri kegiatan penelitian di lapangan.
- h. Dalam penelitian kualitatif, terdapat kegiatan triangulasi baik triangulasi metode (menggunakan lintas metode dalam pengumpulan data) maupun triangulasi sumber data (beberapa peneliti mengumpulkan data secara terpisah dari beragam sumber yang relevan). Hal ini sebagai upaya verifikasi atas data yang ditemukan.
- i. Individu yang diteliti biasanya partisipan atau orang yang dapat diajak kerjasama dalam penelitian. Individu itu umumnya berfungsi sebagai informan daripada responden.
- j. Dalam penelitian kualitatif, permasalahan penting dilihat dari kaca mata orang yang diteliti dan bukan dari kaca mata peneliti.

- k. Pada penelitian kualitatif, hasil atau temuan penelitian jarang dianggap sebagai temuan final sepanjang belum ditemukan bukti-bukti kuat yang tidak tersanggah melalui bukti-bukti penyanggah (*contrary evidence*). Bila belum sampai ke tingkat itu, penelitian kualitatif biasanya sekedar mengajukan hipotesis yang belum secara final terbukti.
- l. Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif tidak terbatas pada data kualitatif tetapi juga data kuantitatif. Sumber data diambil secara sengaja (*purposive sampling*) dan hampir tidak pernah menggunakan probabilitas sampling.

## **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus, sebab peneliti berusaha untuk mengkaji secara rinci mengenai kasus yang terjadi di subyek penelitian yakni UPBJJ-UT Surabaya. Beberapa hal yang ditemui dan didapati di lapangan adalah : jumlah peserta ujian *online* belum maksimal, dan nilai kelulusan mahasiswa (terutama prodi non-pendas) rendah. Hal tersebut ,sebagaimana dikemukakan oleh Bodgan (1998), bahwa studi kasus adalah suatu strategi penelitian yang mengkaji secara rinci atas suatu latar atau orang atau tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu.

Studi kasus merupakan bentuk penelitian kualitatif naturalistik karena peneliti hanya memotret saja dan dikatakan kasus karena obyek yang diteliti unik (Pidarta, 2005). Di samping itu, disebut naturalistik, karena situasi kancan penelitian bersifat natural atau wajar, sebagaimana adanya, tanpa dimanipulasi, atau diatur dengan eksperimen dan tes (Nasution, 1996).

Penelitian kasus adalah penelitian yang bertujuan mempelajari secara intensif mengenai unit sosial tertentu, yang meliputi individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat. Adapun ciri-ciri penelitian kasus menurut (Riyanto, 2003) adalah : (a) menggambarkan subyek penelitian di dalam keseluruhan tingkah laku itu sendiri dan hal-hal yang melingkupinya, dan lain-lain yang berkaitan dengan tingkah laku tersebut; (b) dilakukan dengan mencermati kasus secara mendalam dan berhati-hati; (c) dilakukan karena cenderung didorong untuk keperluan pemecahan masalah; (d) menekankan pendekatan longitudinal atau pendekatan genetika yang menunjukkan perkembangan selama kurun waktu tertentu.

Sedangkan menurut Bodgan (1998) membedakan studi kasus menjadi 6 (enam) model, yaitu sebagai berikut.

- a. Studi kasus kesejarahan mengenai organisasi, yaitu studi yang memusatkan perhatian pada segi sejarah organisasi tertentu dalam kurun waktu tertentu.
- b. Studi kasus observasi, yaitu studi kasus yang memusatkan perhatian pada suatu tempat atau obyek tertentu dengan teknik observasi pelibatan (*participant observation*).
- c. Studi kasus sejarah hidup, yaitu melakukan wawancara intensif untuk memperoleh rincian sejarah tentang sesuatu obyek hidup (manusia) dan wawancara tersebut dilakukan dengan ahli sejarah, atau dengan para pelaku sejarah, disebut sebagai sejarah lisan (*oral history*).
- d. Studi kasus masyarakat sekitar (*community study*), yaitu studi yang memusatkan perhatian pada suatu lingkungan tertentu.



- e. Analisa situasi (*situational analysis*) , yaitu studi yang memusatkan perhatian pada suatu kejadian tertentu yang dipelajari dari sudut pandangan semua pihak yang terlibat.
- f. Mikroetnografi, yaitu studi kasus yang dilakukan pada unit organisasi yang sangat kecil dan mempunyai keunikan yang spesifik.

Sementara itu, Lighfood (dalam Muhajir, 2002) membedakan studi kasus menjadi tiga yaitu : (a) studi kasus tunggal, yaitu studi yang hanya mempunyai satu subyek, latar atau tempat kejadian; (b) studi multi kasus, yaitu menggabungkan beberapa studi kasus tunggal; dan (c) studi kasus perbandingan, yaitu studi yang berusaha membandingkan atau mempertentangkan beberapa studi kasus.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan di UPBJJ-UT Surabaya ini menggunakan penelitian studi kasus tunggal dengan model analisa situasi (*situasional analysis*) artinya penelitian hanya dilakukan pada satu latar atau tempat kejadian, yakni layanan ujian online di UPBJJ-UT Surabaya yang kemudian kejadian tersebut dipelajari dari sudut pandangan semua komponen perguruan tinggi yang terlibat (Kepala UPBJJ, Koordinator, dosen, karyawan, dan mahasiswa).

### **C. Informan Penelitian**

Peneliti menggunakan informan sebanyak 130 (seratus tiga puluh) orang , yang terdiri atas Kepala UPBJJ-UT Surabaya, satu orang Koordinator Registrasi dan Pengujian, satu orang petugas registrasi, satu orang petugas ICT, satu orang dosen, dan 125 orang mahasiswa non Pendas (baik peserta UBK/SUO maupun bukan peserta UBK/SUO). Mereka dipilih secara *purposif* dengan kriteria mereka

terlibat langsung dalam kegiatan ujian di UPBJJ-UT Surabaya. Di samping *purposif sampling* pemilihan sampel juga secara *snowball sampling* yaitu informan kunci akan menunjuk orang-orang yang mengetahui masalah yang akan diteliti untuk melengkapi keterangannya, dan orang-orang yang ditunjuk akan menunjuk orang lain lagi bila keterangan yang diberikan kurang memadai dan begitu seterusnya. Teknik ini bagi peneliti juga berguna sebagai validasi data yang telah dikemukakan oleh para informan.

#### D. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya, Kampus C UNAIR, Jl. Mulyorejo Surabaya, Telpon (031) 5961861.

Waktu pelaksanaan penelitian adalah 8 (delapan) bulan, dimulai Februari 2010 sampai dengan September 2010, dengan rincian kegiatan penelitian sebagai berikut.

No	Aspek Kegiatan	Febr	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Ags	Sept
		1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4
1	Proposal	v							
2	Penyusunan Instrumen	v	v	v					
3	Perbaikan Proposal			v					
4	Pengumpulan data			v	v	v			
5	Penyusunan draf I					v	v		
6	Penyusunan draft II						v	v	
7	Penyusunan Bahan Seminar Hasil Penelitian							v	
8	Seminar Hasil Penelitian							v	
9	Penyusunan Laporan Akhir							v	v

#### E. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer mencakup kata-kata

dan tindakan yang diperoleh dari para informan, yaitu orang-orang yang terlibat langsung dalam kegiatan penelitian ini. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari dokumen dan sebagainya.

Proses pengumpulan data di lapangan, menggunakan beberapa tahapan, yang terdiri atas tahap orientasi, tahap eksploitasi, dan tahap penelitian terfokus. Hal ini didasarkan pada pendapat Nasution (1996) bahwa pengumpulan data penelitian kualitatif dilakukan dalam tiga tahap. Tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Tahap orientasi yaitu melakukan kunjungan lokasi penelitian dalam rangka mencari gambaran umum tentang latar penelitian. Pada tahap ini peneliti perlu mengumpulkan data secara umum dan luas mengenai hal-hal yang menonjol, penting, dan menarik untuk diteliti lebih mendalam.
- b. Tahap eksploitasi pengumpulan data yang dilakukan secara lebih terarah sesuai dengan rumusan masalah atau fokus penelitian serta mengetahui sumber data atau informan yang kompeten dan memiliki pengetahuan yang cukup banyak tentang hal-hal yang akan diteliti. Eksploitasi data dalam penelitian ini adalah menyangkut persiapan dan pelaksanaan Sistem Ujian Online program studi non-pendas di UPBJJ-UT Surabaya, serta pemahaman para mahasiswa program studi Non Pendidikan Dasar terhadap cara-cara registrasi dan ujian *online*.
- c. Tahap penelitian terfokus, yaitu mengembangkan penelitian eksploratif terhadap fokus penelitian. Pada tahap ini penelitian lebih diarahkan pada hal-hal yang esensial dan lebih mendetail mengenai rumusan masalah atau fokus penelitian.

Untuk memperoleh data yang dapat dipercaya (*valid*) dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 (tiga) teknik, yaitu sebagai berikut.

- a. Teknik observasi partisipan, yaitu peneliti mengadakan pengamatan langsung dengan cara melibatkan diri dalam proses layanan ujian *online*. Di samping itu peneliti juga mencatat fenomena-fenomena yang erat kaitannya dengan permasalahan penelitian. Penggunaan teknik ini dimaksudkan agar peneliti memperoleh data yang lebih lengkap dan menyeluruh berkaitan dengan fokus penelitian melalui pengamatan yang seksama dan terlibat langsung serta berpartisipasi aktif dalam latar yang diteliti.
- b. Teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) yaitu wawancara peneliti dengan informan secara langsung, terbuka dan mendalam. Wawancara bersifat dinamis dan responsif serta aktif dalam rangka mendapatkan data yang lengkap dan valid. Wawancara didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan pokok yang sudah disiapkan sebelumnya sebagai pedoman dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan dinamika wawancara. Teknik wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan keberhasilan dan kendala-kendala yang dihadapi.
- c. Studi dokumentasi, yaitu upaya mempelajari berbagai dokumen penting yang berkaitan dengan upaya merealisasikan pedoman pelaksanaan Sistem Ujian Online.

#### **F. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yaitu Kepala UPBJJ-UT Surabaya, Koordinator Regstras

dan Pengujiani, Petugas ICT, dosen (1 orang), karyawan (1 orang), mahasiswa (125 orang), sehingga berjumlah 130 orang. Data ini diperoleh melalui metode *indepth interview* atau wawancara mendalam dan terbuka yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Pertanyaan-pertanyaan dalam daftar wawancara akan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan dinamika wawancara di lapangan.

Sedang sumber data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen dan arsip-arsip hasil rapat, literatur-literatur yang berkaitan dengan bidang kajian dalam penelitian. Data sekunder ini dibutuhkan guna melengkapi dan memperkuat data primer sebagai data utama.

#### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, peneliti akan senantiasa berada pada situasi terbaru di lapangan penelitian untuk memperoleh pengalaman, mencatat apa saja yang terjadi dan mengadakan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara terbuka dan terstruktur kepada beberapa orang yang berkompeten terhadap permasalahan, kemudian mencatat dan merekamnya dengan menggunakan alat perekam (*tape recorder*) sebagai alat umpan balik.

Atas dasar wawancara dan pengamatan yang telah diperoleh tersebut dapat diperbaiki untuk kemudian dilaporkan. Hal ini sesuai dengan apa yang dimaksud oleh Moleong (2001), bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisis/penafsir data dan sekaligus menjadi pelapor hasil penelitian.

Kedudukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai *key instrument* karena itu peneliti bisa dianggap sebagai penentu keberhasilan atau kegagalan penelitian yang diadakan. Untuk menghindari kegagalan tersebut, peneliti berusaha dengan sebaik-baiknya, bersikap selektif, berhati-hati, dan bersungguh-sungguh dalam menjangkau data sesuai dengan kenyataan yang ada.

#### **H. Analisis Data**

Analisis data dilakukan pada saat data diperoleh dan setelah pengumpulan data dilakukan. Prosesnya meliputi : pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan, dan sintesis data serta mencari pola, mengungkap hal yang penting, dan penentuan akhir mengenai apa yang dilaporkan. Teknik yang digunakan adalah analisis komponensial. Kerangka atau rambu-rambu yang digunakan dalam analisis data penelitian hingga menghasilkan kesimpulan dilakukan berdasarkan model analisis (Riyanto, 2003), yaitu :

- a. Reduksi data (*data reduction*), yaitu data harus dirampungkan diseleksi, dipilih mana yang penting, disederhanakan. Reduksi data mencakup kegiatan penajaman, perolehan informasi menuju fokus penelitian, dan pengorganisasian data yang menuju ke arah simpulan.
- b. Sajian data (*data display*), yaitu sajian data berwujud cerita (essey) atau narasi logik. Di samping itu, sajaian data diperlukan untuk penyajian data tersusun secara logis dan sistematis.
- c. Verifikasi dan simpulan (*verification and conclusion*), yaitu sejak awal pengumpulan data, peneliti membuat simpulan-simpulan sementara, yang pada akhirnya simpulan-simpulan sementara dicek kembali (diverifikasi)

pada catatan-catatan yang telah dibuat oleh peneliti untuk menuju kearah simpulan yang mantap.

## **I. Kriteria Keabsahan Data**

Kriteria yang digunakan untuk menentukan keabsahan data adalah bahwa hasil penelitian yang dilakukan harus memenuhi empat kriteria, yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Riyanto, 2003).

Keempat kriteria tersebut dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

### **1. Kredibilitas**

Kriteria ini untuk memenuhi kriteria bahwa data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang (responden) yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung.

Agar hasil penelitian itu memperoleh kredibilitas yang tinggi, Lincoln dan Guba (dalam Riyanto, 2003) memberikan tujuh teknik, yaitu : (1) pengamatan terus menerus (*prolonged engagement*); (2) memperpanjang masa observasi (*persisten observation*); (3) triangulasi (*triangulation*); (4) membicarakan dengan teman sejawat (*pear de briefing*); (5) menganalisis kasus negatif (*negative case analysis*); (6) menggunakan bahan referensi (*referential adequancy checks*); dan (7) mengadakan member cek (*member checking*).

Dari ketujuh teknik di atas, dalam penelitian ini peneliti memilih teknik yang sekiranya dapat dilakukan oleh peneliti dengan mempertimbangkan waktu dan dana. Dengan demikian peneliti menetapkan teknik pencapaian keabsahan data sebagai berikut : (1) memperpanjang waktu penelitian, yaitu untuk

memberikan waktu pada peneliti guna membangun kebenaran data; (2) triangulasi, meliputi data dan metode, data yang diperoleh informasinya dari beberapa sumber dan metode yang dipakai dalam mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen; dan (3) pemeriksaan teman sejawat melalui diskusi, yaitu usaha menemukan keabsahan data dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh peneliti dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat.

## **2. Transferabilitas**

Nilai transferabilitas hasil penelitian ditentukan oleh sejauh mana hasil penelitian itu dapat diterapkan oleh pemakai dalam konteks dan situasi lain. Dalam hal ini peneliti tidak dapat menjamin (Nasution, 1996). Peneliti hanya melihat sebagai suatu kemungkinan, artinya apabila pemakai melihat kemungkinan ada yang serasi dari hasil penelitian ini dengan situasi yang dihadapinya, maka disitulah terlihat nilai transfernya. Semakin banyak persamaan kedua konteks tersebut maka hasil penelitian dapat ditransfer . Dan keputusan untuk dapat ditransfer atau tidak terletak pada calon pengguna/pemakai hasil penelitian.

## **3. Dependabilitas**

Dependabilitas adalah kriteria untuk menilai apakah proses penelitian bermutu atau tidak. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertahankan (*dependable*) ialah dengan menggunakan teknik *dependability audit* yaitu dengan jalan meminta auditor independen guna mereview aktivitas yang dilakukan peneliti (berupa catatan yang disebut *audit trial*), disamping



catatan-catatan data/informasi dari lapangan, arsip-arsip serta laporan penelitian yang telah dibuat oleh peneliti.

#### **4. Konfirmabilitas**

*Confirmability audit* digunakan untuk menilai kualitas hasil penelitian itu sendiri. *confirmability audit* dapat dilakukan bersamaan dengan *dependability audit*, tetapi tekanan dari *confirmability audit* adalah berkaitan dengan pertanyaan apakah data dan informasi serta interpretasi dan lain-lain dalam laporan penelitian didukung oleh materi-materi yang tersedia/digunakan dalam *audit trail*. Apabila *confirmability audit* telah memutuskan bahwa hasil penelitian telah memenuhi keempat standar suatu penelitian (*truth value, applicability, consistency dan neutrality*) maka hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bermutu.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dipaparkan data dari lapangan yang diperoleh melalui pengamatan (observasi), hasil angket, hasil wawancara, dan deskripsi informasi dari dokumen, serta pembahasan terhadap temuan penelitian.

Paparan data pada bab ini menggambarkan keadaan alamiah dari *setting* penelitian yang dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya, sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab I.

#### **A. HASIL**

Data yang akan dipaparkan dari kancah penelitian secara berurutan dimulai dari : (1) Pemahaman mahasiswa program studi non-pendas di UPBJJ-UT Surabaya terhadap Sistem Ujian Online; (2) Persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap kualitas layanan persiapan Sistem Ujian Online di UPBJJ-UT Surabaya; dan (3) Persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap kualitas layanan pelaksanaan Sistem Ujian Online di UPBJJ-UT Surabaya.

##### **1. Pemahaman Mahasiswa Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya terhadap SUO**

Jumlah angket yang masuk sebanyak 109 (seratus sembilan) set. Jumlah mahasiswa UT yang sudah mengenal UBK/SUO adalah 39 (tiga puluh sembilan) orang atau (35,78%) dan jumlah mahasiswa UT yang belum mengenal UBK/SUO adalah 70 (tujuh puluh) orang atau (64,22%).

Peserta SUO di masa ujian 2010.1 adalah 13 (tiga belas) orang, dengan jumlah mata kuliah yang ditempuh ujiannya sebanyak 28 (dua puluh delapan) mata kuliah. Pada masa ujian 2010.2 jumlah peserta SUO mengalami penurunan

menjadi 9 (sembilan) orang, dengan jumlah mata kuliah yang diikuti ujiannya sebanyak 24 (dua puluh empat) mata kuliah. Data peserta SUO masa ujian 2010.1 dan 2010.2 dapat dilihat pada tabel 4.1 dan tabel 4.2 berikut ini.

**Tabel 4.1 Peserta Sistem Ujian Online Masa Ujian 2010.1 di UPBJJ-UT Surabaya**

<b>Daftar Peserta Ujian SUO Tanggal 4 Juni 2010</b>				
<b>SESI '1' (08.00 – 09.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	012329237	SRI HANDAYANI	SKOM4329	Komunikasi Organisasi
2.	014784857	SULFIA ANGGRAENI	SKOM4319	Komunikasi Politik
3.	011597474	MARTINI	ADB14332	Akuntansi Dasar
4.	016008736	MERU ARTAMA	EKMA4115	Pengantar Akuntansi

<b>SESI '2' (10.00 – 11.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	012329237	SRI HANDAYANI	SKOM4330	Teknik Mencari dan Menulis Berita
2.	014585145	FITRI SUHARIATI	EKMA4213	Manajemen Keuangan
3.	014784857	SULFIA ANGGRAENI	SKOM4329	Komunikasi Organisasi
4.	011597474	MARTINI	ISIP4213	Sistem Politik Indonesia
5.	016008736	MERU ARTAMA	EKMA4111	Pengantar Bisnis

<b>SESI '3' (12.30 – 14.00)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	014784857	SULFIA ANGGRAENI	SKOM4436	Metode Penelitian Komunikasi
2.	011597474	MARTINI	ISIP4214	Sistem Sosial Budaya Indonesia

<b>Daftar Peserta Ujian SUO Tanggal 5 Juni 2010</b>				
<b>SESI '1' (08.00 – 09.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	014766709	ANDROMEDA WINDRA CIPTADI	SKOM4314	Perencanaan Pesan dan Media
2.	014773141	DENIK TRISNA SINTAWATI	SKOM4323	Filsafat dan Etika Komunikasi
3.	015555675	ELYS SETIAWATI	EKMA4215	Manajemen Operasi
4.	016170339	BANGKIT TEGAR TARUNA ANORAGA	ESPA4110	Pengantar Ekonomi Makro
5.	015472755	IRENE SEPTANIA	ESPA4211	Teori Ekonomi Mikro 1
6.	015425559	OKTOVA NERINA	EKMA4570	Penganggaran

<b>SESI '2' (10.00 – 11.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	014772845	MARSANTO ADI NURCAHYO	SKOM4330	Teknik Mencari dan Menulis

				Berita
2.	015555675	ELYS SETIAWATI	EKMA4313	Akuntansi Keuangan Menengah II
3.	016170339	BANGKIT TEGAR TARUNA ANORAGA	MATA4110	Kalkulus I
4.	015472755	IRENE SEPTANIA	EKMA4213	Manajemen Keuangan
5.	014585145	FITRI SUHARIATI	EKSI4203	Teori Portofolio&Analisis Investasi

SESI '3' (12.30 – 14.00)				
No.	NIM	Nama Mhs	Kode MTK	Nama MTK
1.	014766709	ANDROMEDA WINDRA CIPTADI	SKOM4319	Komunikasi Politik
2.	016097986	SUKMA MEGAWATI	ESPA4110	Pengantar Ekonomi Makro
3.	015555675	ELYS SETIAWATI	EKSI4205	Bank & Lembaga Keuangan Non Bank

Daftar Peserta Ujian SUO Tanggal 6 Juni 2010				
SESI '1' (08.00 – 09.30)				
No.	NIM	Nama Mhs	Kode MTK	Nama MTK
1.	014766709	ANDROMEDA WINDRA CIPTADI	SKOM4330	Teknik Mencari dan Menulis Berita
2.	014772845	MARSANTO ADI NURCAHYO	SKOM4436	Metode Penelitian Komunikasi
3.	015555675	ELYS SETIAWATI	EKSI4312	Sistem Informasi Akuntansi
4.	016170339	BANGKIT TEGAR TARUNA ANORAGA	SATS4120	Matematika I
5.	015472755	IRENE SEPTANIA	EKMA4157	Organisasi
6.	014585145	FITRI SUHARIATI	EKSI4205	Bank & Lembaga Keuangan Non Bank

SESI '2' (10.00 – 11.30)				
No.	NIM	Nama Mhs	Kode MTK	Nama MTK
1.	014773141	DENIK TRISNA SINTAWATI	SKOM4437	Analisis Sistem Informasi
2.	016097986	SUKMA MEGAWATI	SATS4324	Inferensi Bayesien
3.	016170339	BANGKIT TEGAR TARUNA ANORAGA	SATS4121	Metode Statistik I
4.	015472755	IRENE SEPTANIA	EKMA4413	Riset Operasi
5.	014585145	FITRI SUHARIATI	EKSI4311	Akuntansi Keuangan Lanjutan II

SESI '3' (12.30 – 14.00)				
No.	NIM	Nama Mhs	Kode MTK	Nama MTK
1.	014766709	ANDROMEDA WINDRA CIPTADI	SKOM4434	Perbandingan Sistem Komunikasi
2.	015555675	ELYS SETIAWATI	ESPA4211	Teori Ekonomi Mikro I

Sumber : ICT :(Peserta SUO 2010.1)

**Tabel 4.2. Peserta Sistem Ujian Online Masa Ujian 2010.2  
di UPBJJ-UT Surabaya**

<b>Daftar Peserta Ujian SUO Tanggal 25 November 2010</b>				
<b>SESI '1' (08.00 – 09.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	015998898	M.SIGIT HARIYANTO	EKMA4111	Pengantar Bisnis
2.	016208697	DEWI NURMALASARI	ISIP4110	Pengantar Sosiologi

<b>SESI '2' (10.00 – 11.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	016208697	DEWI NURMALASARI	ISIP4212	Pengantar Ilmu Politik

<b>Daftar Peserta Ujian SUO Tanggal 26 November 2010</b>				
<b>SESI '1' (08.00 – 09.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	015998898	M.SIGIT HARIYANTO	EKMA4115	Pengantar Akuntansi
2.	015796585	PRIHARTINI WIDIYANTI	BIOL4318	Fisiologi Hewan

<b>SESI '2' (10.00 – 11.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	015998898	M.SIGIT HARIYANTO	ESPA4113	Statistika Ekonomi I
2.	015796585	PRIHARTINI WIDIYANTI	BIOL4328	Ekologi Gulma

<b>SESI '3' (12.30 – 14.00)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	015998898	M.SIGIT HARIYANTO	ESPA4211	Teori Ekonomi Mikro I
2.	015472755	IRENE SEPTANIA	EKMA4434	Sistem Informasi Manajemen
3.	015796585	PRIHARTINI WIDIYANTI	BIOL4411	Ekologi Tumbuhan

<b>Daftar Peserta Ujian SUO Tanggal 27 November 2010</b>				
<b>SESI '1' (08.00 – 09.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	015899429	MUHAMMAD JAM'AN	PBIS4430	English for Hotel and Tourism
2.	015472755	IRENE SEPTANIA	EKMA4311	Studi Kelayakan Bisnis
3.	015555675	ELYS SETIAWATI	EKSI4207	Akuntansi Sektor Publik
4.	015796585	PRIHARTINI WIDIYANTI	BIOL4417	Ekologi Manusia
5.	012329237	SRI HANDAYANI	SKOM4437	Analisis Sistem Informasi

<b>SESI '2' (10.00 – 11.30)</b>				
<b>No.</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mhs</b>	<b>Kode MTK</b>	<b>Nama MTK</b>
1.	015472755	IRENE SEPTANIA	EKMA4213	Manajemen Keuangan
2.	015555675	ELYS SETIAWATI	EKSI4311	Akuntansi Keuangan Lanjutan II

3.	015796585	PRIHARTINI WIDIYANTI	ESPA4317	Ek.Sumberdaya Alam&Lingkungan
4.	012329237	SRI HANDAYANI	SKOM4319	Komunikasi Politik

SESI 3 (12.30 - 14.00)				
No.	NIM	Nama Mhs	Kode MTK	Nama MTK
1.	016097986	SUKMA MEGAWATI	SATS4220	Matematika III
2.	015472755	IRENE SEPTANIA	EKSI4203	Teori Portofolio & Analisis Investasi
3.	014559472	PURWANI	SKOM4329	Komunikasi Organisasi
4.	015555675	ELYS SETIAWATI	ESPA4113	Statistika Ekonomi I
5.	015796585	PRIHARTINI WIDIYANTI	KIMD4110	Kimia Dasar I
6.	012329237	SRI HANDAYANI	SKOM4329	Komunikasi Organisasi

Sumber : ICT (Peserta SUO 2010.2)

Bagi mahasiswa yang sudah mengenal UBK/SUO, informasi tentang UBK/SUO paling banyak diperoleh melalui website UT. Untuk selengkapnya data tentang sumber informasi UBK/SUO yang diperoleh mahasiswa Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya adalah sebagai berikut : (1) dari karyawan UT Pusat sebanyak 1 orang atau 2,56%; (2) website UT sebanyak 22 orang atau 56,41%; (3) sesama teman UT sebanyak 8 orang atau 20,51%; (4) karyawan UPBJJ-UT Surabaya sebanyak 5 orang atau 12,82%; dan (5) dari sumber lain sebanyak 3 orang atau 7,69%.

Ketika peneliti menanyakan pada dua orang peserta SUO yaitu Sdri. Prihartini Widiyanti dan Sdri. Irene Septania tentang sumber informasi UBK ataupun SUO, maka berikut ini adalah jawaban mereka.

Saya masuk UT mulai masa registrasi 2009.1 dan mengambil jurusan Biologi, saya tahu informasi kalau di UT ada ujian online yang dulu istilahnya UBK melalui website UT memang saya senang membuka internet. Dan mulai masa ujian 2010.1 UBK menjadi SUO ini juga melalui website UT. Saya memang memanfaatkan ujian online ini karena pada waktu UAS saya berhalangan hadir, dan melalui SUO ini hasil ujiannya maksudnya jawaban soal yang benar langsung dapat kita diketahui setelah selesai mengerjakan soal.

Hal senada juga disampaikan oleh Sdri. Irene Septania, berikut ini adalah jawaban yang diberikan kepada peneliti.

Saya di UT mengambil jurusan Manajemen. kebetulan saya sudah bekerja, saya masuk UT mulai masa registrasi 2008.2 dan sudah 5 (lima) kali ini ikut ujian online, yaitu 3 (tiga) kali ikut UBK dan 2 (dua) kali ikut SUO. Sumber informasi tentang UBK ataupun SUO saya peroleh dari website UT. Adapun alasan saya ikut ujian online ini adalah untuk memperbaiki nilai agar bisa lulus lebih cepat, harapan saya waktu pelaksanaan SUO sebaiknya dijatuhkan di hari Minggu karena saya sudah bekerja, seperti halnya UAS juga dilaksanakan pada hari Minggu. Dan untuk ke depan mudah-mudahan jumlah mata kuliah yang bisa diikuti ujian online atau di SUO – kan bisa ditambah lagi.

Demikianlah pengakuan mahasiswa peserta ujian *online* mengenai sumber informasi pertama kali tentang UBK/SUO dari website UT. Dari data hasil angket dan wawancara dengan mahasiswa di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber informasi bagi mahasiswa Non Pendas tentang UBK/SUO mayoritas dari : web site UT, sesama teman mahasiswa dan karyawan UPBJJ-UT Surabaya.

Ternyata jumlah mahasiswa yang belum mengenal ujian *online* (UBK ataupun SUO) lebih banyak dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang sudah mengenal ujian *online*. Persentase jumlah mahasiswa UT yang belum mengenal UBK/SUO adalah 64,22%. Sedangkan persentase jumlah mahasiswa UT yang telah mengenal UBK/SUO adalah 35,78%. Tingkat pemahaman mahasiswa peserta ujian *online* terhadap cara-cara registrasi dan mengikuti ujian *online* juga rendah. Tingkat pemahaman mahasiswa peserta ujian *online* terhadap registrasi dan cara mengikuti SUO dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4.3. Tabel Distribusi Frekuensi dan Persentase  
Tingkat Pemahaman Mahasiswa UT Program Non Pendas  
Di UPBJJ Surabaya Terhadap Registrasi dan Cara Mengikuti SUO**

No.	Aspek yang Dipahami	Sangat Memahami	Memahami	Kurang Memahami	Tidak Memahami
1	Pemahaman mahasiswa terhadap registrasi dan ujian online (SUO)	---	6 (15,38%)	21 (53,85%)	12 (30,77%)
2	Pemahaman mahasiswa terhadap Login di <a href="http://student.ut.ac.id">http://student.ut.ac.id</a>	5 (12,82%)	9 (23,08%)	16 (41,02%)	9 (23,08%)
3	Pemahaman mahasiswa terhadap akses My UT Online	---	7 (17,95%)	15 (38,46%)	17 (43,59%)
4	Pemahaman mahasiswa terhadap Daftar MTK registrasi Online	---	5 (12,82%)	23 (58,97%)	11 (28,20%)
5	Pemahaman mahasiswa terhadap Jadwal Ujian Online	3 (7,69%)	4 (10,26%)	14 (35,90%)	18 (46,15%)
6	Pemahaman mahasiswa terhadap Pendaftaran jadwal ujian Online	---	6 (15,38%)	22 (56,41%)	11 (28,20%)
7	Pemahaman mahasiswa terhadap Status validasi (Cara membayar biaya registrasi SUO di Bank yang ditunjuk)	14 (35,89%)	4 (10,25%)	10 (25,64%)	11 (28,20%)
8	Pemahaman mahasiswa terhadap Data divalidasi (Cara mendapatkan password untuk pelaksanaan ujian Online)	---	15 (38,46%)	14 (35,89%)	10 (25,64%)

Sumber : Diolah oleh peneliti (2010)

Dari tabel di atas, mayoritas mahasiswa Non-Pendas peserta SUO masih kurang paham dengan prosedur registrasi dan cara mengikuti SUO, kecuali untuk pemahaman terhadap cara membayar ke bank sudah cukup jelas, mayoritas mahasiswa peserta SUO sudah sangat memahami cara pembayaran ke Bank.



Adapun dasar pertimbangan mahasiswa UT mengikuti UBK/SUO adalah sebagai berikut : (1) mengganti mata kuliah yang waktu ujiannya bentrok sebanyak 3 orang atau 7,69%; (2) saat UAS ada keperluan yang tidak bisa ditinggalkan sebanyak 15 orang atau 38,46%; (3) lulus lebih cepat atau bisa ujian 2x langsung, sebanyak 15 orang atau 38,46%; (4) memperbaiki nilai, sebanyak 6 orang atau 15,38%.

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa dasar pertimbangan mahasiswa UT Program studi Non Pendas untuk mengikuti ujian *online* baik pada waktu UBK maupun SUO mayoritas karena pada saat UAS berhalangan hadir dan ingin lulus lebih cepat, seperti halnya dua pernyataan mahasiswa peserta SUO di atas (sdri. Prihartini Widiyanti dan Sdri. Irene Septania).

Bagi mahasiswa yang belum mengenal UBK/SUO karena beberapa penyebab, yaitu : (1) tidak ada sosialisasi sebanyak 39 orang atau 55,71%; (2) tidak tahu cara mendaftar sebanyak 15 orang atau 21,43%; (3) tidak tahu bahwa mata kuliah yang bentrok bisa diikuti ujian lewat UBK/SUO sebanyak 5 orang atau 7,14%; (4) biaya mahal sebanyak 2 orang atau 2,86%; (5) waktu pendaftaran sangat pendek sebanyak 7 orang atau 10%; dan (6) memang benar-benar belum tahu sebanyak 2 orang atau 2,86%.

Dari hasil angket tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa UT (55,71%) tidak mengenal ujian online baik UBK ataupun SUO karena tidak ada sosialisasi dari UPBJJ-UT Surabaya sehingga tidak tahu bagaimana cara mendaftarkan atau registrasi mata kuliah yang akan diikuti ujian *onlinenya*.

Untuk mengetahui sejauh mana sosialisasi ujian *online* yang telah dilakukan di UPBJJ-UT Surabaya, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPBJJ, mantan Koordinator Registrasi dan Pengujian, serta petugas ICT. Berikut ini adalah pernyataan yang disampaikan Kepala UPBJJ-UT Surabaya (Prof. Dr. Kisyani, M.Hum) pada peneliti.

Sosialisasi pendaftaran dan pelaksanaan UBK atau SUO kepada para mahasiswa melalui situs <http://student.ut.ac.id>. Sedangkan sosialisasi pelaksanaan ujian *online* kepada para staf UPBJJ-UT Surabaya melalui pengumuman yang ditempel di papan pengumuman untuk para pegawai. Jumlah peserta ujian *online* di UPBJJ-UT Surabaya selalu kurang dari 20 orang, selama ini kita belum optimal melakukan sosialisasi kepada mahasiswa karena pertimbangan jumlah komputer dan ruang ujian yang ada hanya mampu menampung 12 orang per sesi atau 36 orang setiap hari ujian *on line*. Jadwal ujian *online* ditetapkan dengan memperhitungkan: kegiatan akademik yang ada di UPBJJ-UT Surabaya, jumlah mahasiswa yang mendaftar, kapasitas ruang ujian dan komputer yang ada. Jika tidak ada kegiatan akademik lainnya, biasanya ujian *online* dilaksanakan di hari Jum'at, Sabtu dan Minggu. Adapun yang direkrut sebagai panitia penyelenggara termasuk pengawas UBK/SUO adalah sebagian dari pegawai yang sudah sarjana, dan dari alumni UT yang mempunyai kepribadian baik, tanggung jawab terhadap tugas, dan tidak pernah melakukan pelanggaran disiplin kerja.

Data tersebut diperkuat dengan pernyataan dari mantan Koordinator Registrasi dan Pengujian yaitu Sdr. Abas Asmono berikut ini.

Sejak pertama kali ujian *online* dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya yaitu masa registrasi 2005.2 waktu itu istilahnya UBK (Ujian Berbasis Komputer) jumlah pesertanya hanya 5 (lima) orang, kemudian pada masa registrasi berikutnya 2006.1 naik menjadi 12 (dua belas) orang . Pada masa registrasi 2007.1 turun lagi menjadi 5 (lima) orang, kemudian masa registrasi 2007.2 turun lagi menjadi 4 (empat) orang. Pokoknya jumlah peserta UBK tidak pernah mencapai 20 (dua puluh) orang, terbanyak pada masa 2009.1 yaitu 13 (tiga belas) orang. Demikian pula saat menjadi SUO (Sistem Ujian Online yaitu masa registrasi 2010.1 pesertanya 13 (tiga belas) orang malah di masa berikutnya 2010.2 turun lagi menjadi 9

(sembilan) orang. Jumlah tersebut sudah *dihitung* tiga hari kami melaksanakan ujian *online*, dan tiap hari kami membuka 3 (tiga) sesi ujian, kalau UAS kan 5 sesi. Memang selama ini UPBJJ-UT Surabaya kurang gencar mengumumkan informasi UBK maupun SUO kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa tahu sendiri baik melalui web site, sesama teman mahasiswa serta petugas registrasi. Pertimbangan kami waktu itu tidak melakukan sosialisasi tentang UBK/SUO karena kami khawatir jika kami sosialisasi ke mahasiswa maka jumlah pesertanya akan membludak padahal ruang ujian *online* di UPBJJ-UT Surabaya hanya mampu menampung 12 (dua belas) peserta untuk setiap sesinya.

Ungkapan serupa juga disampaikan oleh Sdr. Dwi Asmara (petugas ICT)

UPBJJ-UT Surabaya berikut ini.

Ya kami sejak dulu memang tidak pernah secara intens melakukan sosialisasi tentang ujian *online* ini sejak masih bernama UBK maupun SUO, waktu itu penentuan kapasitas UBK per sesi dengan cara menyesuaikan dengan ruang internet yang ada dan jumlah komputer. Waktu itu jumlah komputer ada 12 (dua belas) unit, tetapi karena jumlah fasilitas penghubung kabel hanya ada 9 (sembilan) sehingga jumlah kapasitas UBK ada 9 (sembilan) orang per sesi. Mulai SUO ini PC diganti dengan TC (*Thin Client*) yang jumlahnya juga 12 unit tetapi sebetulnya ruang internet di UPBJJ-UT Surabaya bisa memuat 15 (lima belas) peserta ujian. Harapan kita ke depan jumlah TC ditambah lagi dari UT Pusat dan bisa di beberapa ruang ujian, karena kita punya 2 (dua) ruang pertemuan yang luasnya lebih memadai, bisa menampung lebih dari 50 (lima puluh ) orang peserta ujian.

Dari hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa informan tersebut, dan hasil angket dari mahasiswa, mengenai pemahaman mahasiswa program studi non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya terhadap SUO, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai temuan penelitian yaitu sebagai berikut : mayoritas mahasiswa program studi Non Pendas belum mengetahui tentang UBK dan SUO karena tidak adanya sosialisasi yang intensif

dari pihak UPBJJ-UT Surabaya, sehingga mahasiswa tidak tahu bagaimana cara mendaftar atau registrasi ujian *online* dan tidak mengetahui manfaat apa yang diperoleh mahasiswa jika mengikuti UBK ataupun SUO.

## 2. Persepsi Mahasiswa Peserta Ujian *Online* terhadap Kualitas Layanan

### Persiapan SUO di UPBJJ-UT Surabaya

Berikut ini adalah data hasil angket dengan peserta SUO dan hasil observasi/wawancara dengan mahasiswa peserta tentang persiapan ujian *online* di UPBJJ-UT Surabaya.

**Tabel 4.4 Hasil Angket Persiapan Ujian *Online* Di UPBJJ-UT Surabaya (dalam %)**

No.	Aspek	Penilaian Mahasiswa			
		1	2	3	4
<b>I</b>	<b>Ruang dan Peralatan dalam ruang ujian online</b>				
1.	Ketersediaan AC dalam ruang ujian online sudah memadai	0,00	0,00	48,72	<b>51,28</b>
2.	Ruang ujian online bersih dan rapi	0,00	7,69	<b>64,10</b>	28,21
3.	Posisi dan jarak antar peserta ujian sudah memadai	0,00	2,56	<b>53,85</b>	43,59
4.	Penataan antara tempat duduk, meja, dan monitor tertata dengan baik	0,00	0,00	33,33	<b>66,67</b>
5.	Kualitas komputer yang digunakan sudah memadai	0,00	0,00	20,51	<b>79,49</b>
6.	Penerangan dalam ruang ujian baik	0,00	12,82	<b>69,23</b>	17,95
7.	Ruang ujian nyaman, tertib, dan jauh dari kebisingan (tidak berisik)	0,00	0,00	<b>58,97</b>	41,03
8.	Ruang ujian layak digunakan untuk pelaksanaan ujian online	0,00	0,00	30,77	<b>69,23</b>
<b>II</b>	<b>Registrasi SUO</b>				
9.	Pengumuman pelaksanaan SUO di website UT sudah dilaksanakan jauh sebelum SUO dilaksanakan	0,00	0,00	<b>51,28</b>	48,72
10.	Informasi tentang SUO di website UT mudah dipahami	0,00	17,95	<b>46,15</b>	35,90
11.	Waktu yang diberikan untuk registrasi	0,00	<b>53,85</b>	33,33	12,82

	ujian pada SUO sudah memadai				
12.	Registrasi matakuliah SUO secara <i>online</i> mudah dilakukan	0,00	25,64	<b>51,28</b>	23,08
13.	Desain tampilan registrasi SUO di website UT sudah baik	0,00	0,00	43,59	<b>56,41</b>
14.	Penggunaan bahasa dalam proses registrasi SUO di website UT mudah dipahami	0,00	10,26	<b>69,23</b>	20,51
15.	Fasilitas yang disediakan di web UT sudah memenuhi kebutuhan registrasi SUO	0,00	12,82	<b>53,85</b>	33,33
16.	Syarat-syarat untuk mengikuti SUO tidak menyulitkan calon peserta	5,13	15,38	<b>64,10</b>	15,38
17.	SUO mengizinkan mahasiswa untuk ujian matakuliah yang waktu ujiannya bentrok	0,00	0,00	0,00	<b>100,00</b>
18.	SUO memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti ujian diluar jadwal ujian yang telah ditentukan dalam kalender akademik UT	0,00	0,00	0,00	<b>100,00</b>
19.	Cara pembayaran biaya registrasi SUO mudah	10,26	12,82	<b>58,97</b>	17,95
20.	Biaya registrasi SUO tidak mahal	17,95	28,21	17,95	<b>35,90</b>
21.	Proses konfirmasi registrasi SUO oleh UPBJJ-UT kepada mahasiswa memuaskan	0,00	<b>30,77</b>	41,03	28,21
22.	Kecepatan memperoleh <i>password</i> setelah konfirmasi memuaskan	0,00	0,00	<b>61,54</b>	38,46

Sumber : Diolah oleh peneliti (2010)

Kriteria Penilaian : 1 = Tidak Setuju; 2 = Kurang Setuju; 3 = Setuju; 4 = Sangat Setuju

Dari data hasil angket dan wawancara dengan mahasiswa di atas, dapat diambil benang merah bahwa persiapan SUO yang meliputi ruang dan peralatan serta registrasi SUO sudah dipersiapkan dengan baik oleh UPBJJ-UT Surabaya dan oleh UT Pusat. Dan sebagian besar mahasiswa menjawab setuju dan sangat setuju terhadap item-item persiapan ujian, kecuali untuk item waktu pendaftaran SUO dirasakan oleh mahasiswa waktunya terlalu singkat (53,85%) dan proses

konfirmasi registrasi SUO oleh UPBJJ-UT Surabaya kepada mahasiswa kurang memuaskan (30,77%).

Demikian juga data dari hasil observasi yang dilakukan oleh petugas UT pusat sebagai pengamat ujian SUO di UPBJJ-UT Surabaya masa ujian 2010.2 yaitu Sdr. Dimas Agung P. Untuk selengkapnya hasil observasi/pengamatan ujian SUO oleh pengamat dari UT Pusat dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini.

**Tabel 4.5 Persiapan SUO DI UPBJJ-UT Surabaya / Di ICT Centre**

No	Aspek	Hasil Observasi /Wawancara dengan mahasiswa peserta ujian online
1	<b>Ruang dan Peralatan</b>	
	Apakah ruang dilengkapi AC?	Ya
	Apakah ruang terpisah dari tempat kegiatan lain.	Ya
	Bagaimana tingkat kebersihan?	Cukup bersih
	Bagaimana cahaya atau penerangan dalam ruangan?	Sangat terang
	Berapa luas ruangan?	42 M <sup>2</sup>
	Berapa kira-kira daya tampung untuk meja komputer yang layak (tidak berdesak-desakan) di ruang tersebut?	15 orang
	Berapa jumlah <i>thin client</i> yang tersedia?	12 unit
	Apakah mencukupi untuk pelaksanaan SUO?	Sementara ini mencukupi
	Untuk keperluan apa penggunaan <i>thin client</i> tersebut sehari-harinya?	Lab. KOMPUTER
	Apakah penataan <i>thin client</i> cukup nyaman bagi peserta ujian?	Ya
	Apakah posisi dan jarak tempat duduk peserta ujian mendukung pelaksanaan ujian yang benar?	Ya
	Apakah posisi monitor dapat dipantau oleh pengawas secara mudah?	Ya

No	Aspek	Hasil Observasi Wawancara dengan mahasiswa peserta ujian online
	Bagaimana kelancaran instalasi, internet, konfigurasi dan <i>download</i> soal ujian?	Ya
	Bagaimana kelancaran/ kecepatan koneksi internet ?	Cukup Lancar
	Bagaimana compatibility aplikasi SUO dengan komputer server <i>thin client</i> (Apakah jenis/ kapasitas komputer server <i>thin client</i> sesuai kebutuhan untuk SUO?)	Ya
<b>2</b>	<b>SDM</b>	
	Bagaimana kemampuan teknis tenaga ICT dalam menyiapkan SUO?	Sangat Mampu
	Bagaimana kemampuan teknis Koordinator Pengujian dalam persiapan dan pelaksanaan SUO?.	Cukup
	Bagaimana pembagian tugas antara tenaga ICT, Koordinator Pengujian, dan pengawas ujian dalam persiapan dan pelaksanaan SUO <b>menurut Koordinator Pengujian?</b>	TERATUR, SESUAI FUNGSI
	- Tugas Koordinator Pengujian	SESUAI PANDUAN
	- Tugas Tenaga ICT	SESUAI PANDUAN
	- Tugas Pengawas Ujian	SESUAI PANDUAN
	Apakah pembagian tugas antar tenaga ICT/ Koordinator Pengujian/ Pengawas sesuai dengan rujukan dari UT Pusat?	Ya
	Apa persyaratan pengawas? Berapa jumlah pengawas?	Minimal Sarjana, kinerja baik, jujur, tidak pernah melakukan pelanggaran disiplin/tata tertib
	Apakah dilaksanakan pengarahan seperti halnya UAS sebelum pelaksanaan SUO?	Ya, pengarahan singkat

Sumber : ICT UPBJJ-UT Surabaya

Dari data hasil wawancara dengan peserta SUO dan data hasil observasi serta studi dokumen yang telah penulis paparkan di atas dapat diketahui bahwa dilihat dari aspek ruang, peralatan dan SDM yang ada di UPBJJ-UT Surabaya menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap kualitas persiapan SUO yang dilakukan UPBJJ-UT Surabaya dalam pelaksanaan ujian, mayoritas mahasiswa menjawab cukup baik. Sedang yang masih perlu dioptimalkan adalah sosialisasi pelaksanaan dan pendaftaran atau registrasi SUO.

Sebaiknya untuk masa ujian mendatang, waktu pendaftaran (registrasi) SUO bisa diperpanjang sampai satu minggu setelah pelaksanaan UAS hari kedua, hal ini untuk memberikan kesempatan kepada para mahasiswa UT yang merasa kurang berhasil dalam mengerjakan soal UAS. Selama ini waktu pendaftaran ujian *online* dibatasi sebelum pelaksanaan UAS sehingga mahasiswa hanya mengira-ngira mata kuliah apa saja yang sulit di UAS dan akan didaftarkan di ujian *online*. Untuk ke depan, mayoritas peserta SUO yang sibuk dan sudah bekerja berharap agar cara mendaftar dan membayar SUO bisa secara *online*, dan mahasiswa tidak harus datang ke Bank atau Kantor UPBJJ-UT.

Sebaiknya UPBJJ-UT Surabaya lebih mengoptimalkan kegiatan sosialisasi SUO agar mahasiswa Non-Pendas yang belum memanfaatkan fasilitas ujian *online* ini tertarik untuk mendaftarkan diri mengikuti SUO. Sosialisasi SUO bisa dilakukan dalam kegiatan Orientasi Studi Mahasiswa Baru setelah batas akhir registrasi. Di loket-loket registrasi UPBJJ-UT Surabaya perlu disediakan brosur ataupun leaflet tentang SUO dan cara melakukan registrasi SU, juga dipasang spanduk tentang SUO yang mudah dibaca oleh mahasiswa UT yang datang ke Kantor UPBJJ-UT Surabaya. Disamping itu informasi tentang SUO perlu ditulis



dalam Katalog UT tahun 2011, sehingga sejak awal mahasiswa UT sudah mengetahui bahwa di UT selain ada ujian akhir semester (UAS) mahasiswa juga bisa menempuh ujian *online* atau Sistem Ujian Online (SUO) untuk beberapa mata kuliah yang ditawarkan, apa keuntungan dan manfaatnya mengikuti SUO bagi mahasiswa UT, bagaimana cara melakukan registrasi SUO, berapa biaya mengikuti SUO, dsb.

### 3. Persepsi Mahasiswa Peserta Ujian *Online* terhadap Kualitas Layanan Pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya.

Berikut ini adalah data hasil angket dengan peserta SUO dan hasil observasi/wawancara dengan mahasiswa tentang pelaksanaan ujian *online* di UPBJJ-UT Surabaya. Untuk selengkapnya bisa dilihat pada tabel 4.6 berikut ini.

**Tabel 4.6 Hasil Angket Dengan Mahasiswa Peserta SUO Tentang Pelaksanaan Ujian Online Di UPBJJ-UT Surabaya (dalam %)**

No.	Aspek	Penilaian Mahasiswa			
		1	2	3	4
	<b>Pelaksanaan SUO</b>				
1.	Desain tampilan aplikasi SUO menarik	0,00	0,00	69,23	30,76
2.	Penggunaan aplikasi SUO mudah	0,00	28,21	48,72	23,08
3.	Login untuk masuk ke aplikasi SUO mudah	0,00	23,08	35,90	41,03
4.	Pelaksanaan ujian SUO berjalan lancar	0,00	0,00	66,67	33,33
5.	Informasi yang diberikan oleh pengawas sebelum ujian dimulai sudah jelas	0,00	0,00	51,28	48,72
6.	Petugas ruangan membacakan tata tertib ujian	10,26	15,38	56,41	17,95
7.	Latihan sebelum ujian membantu peserta dalam melaksanakan SUO	0,00	0,00	23,08	76,92
8.	Keterbacaan soal SUO jelas	0,00	0,00	61,54	38,46
9.	Penggunaan bahasa dalam aplikasi SUO mudah dipahami	0,00	7,69	48,72	43,59
10.	Petunjuk soal pada setiap butir soal selalu	12,82	20,51	58,97	7,69

	ada				
11.	Waktu ujian selama 90 menit per mata kuliah sudah cukup	5,13	23,08	<b>66,67</b>	5,13
12.	Ujian melalui SUO masih memungkinkan peserta bekerjasama	23,08	<b>33,33</b>	<b>43,59</b>	0,00
13.	Umpan balik yang diberikan SUO terhadap jawaban ujian , cepat	0,00	0,00	35,90	<b>64,10</b>
14.	Ujian melalui SUO lebih efisien dibandingkan dengan ujian biasa	0,00	15,38	<b>58,97</b>	25,64
15	Ujian melalui SUO lebih tertib dibandingkan dengan ujian biasa	0,00	23,08	<b>43,59</b>	33,33
16.	Mata kuliah yang ditawarkan untuk SUO harus ditambah	0,00	0,00	28,21	<b>71,79</b>

Sumber : Diolah oleh peneliti (2010)

Kriteria Penilaian : 1 = Tidak Setuju; 2 = Kurang Setuju; 3 = Setuju; 4 = Sangat Setuju

Dari aspek-aspek yang dinilai mahasiswa terhadap pelaksanaan Sistem Ujian Online, mayoritas mahasiswa menjawab setuju dan sangat setuju terhadap item-item pelaksanaan SUO, ini berarti dapat diartikan bahwa sebagian besar mahasiswa UT merasa cukup puas terhadap layanan pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya. Untuk login ke aplikasi SUO mayoritas mahasiswa merasa sangat mudah untuk melakukannya, demikian pula umpan balik yang diberikan SUO terhadap jawaban ujian sangat cepat sehingga mahasiswa bisa langsung mengetahui hasilnya pada saat itu juga.. Namun demikian mayoritas mahasiswa menganggap bahwa SUO masih memungkinkan peserta ujian untuk bekerjasama dalam menjawab soal ujian. Hasil angket mahasiswa diperkuat dengan hasil wawancara mahasiswa dan petugas ICT . Berikut ini adalah jawaban yang diberikan oleh peserta SUO yaitu Sdri. Sukma Megawati

Untuk pelaksanaan ujian SUO ini layanan yang diberikan UPBJJ-UT Surabaya sudah sangat memuaskan, dibanding waktu UBK *download* soal ujian memang langsung dari UT Pusat hal ini mungkin untuk menghindari kebocoran soal ujian. Waktu pelaksanaan ujian di hari pertama pada saat kami *download* soal ujian sempat terputus koneksi

jaringannya, tetapi tidak lama, akhirnya bisa nyambung kembali. Kalau ujian *online* ini, kami bisa langsung mengetahui jumlah jawaban soal yang benar. Agar kami tahu mengikuti SUO ini ada manfaatnya apa tidak, sebaiknya dalam DNU kami ada nilai UAS dan Nilai SUO.

Pernyataan mahasiswa tersebut di atas juga diperkuat oleh petugas ICT yaitu Sdr. Dwi Asmara berikut ini.

Pada hari pertama pelaksanaan SUO baik di masa ujian 2010.1 dan masa ujian 2010.2 memang sempat terjadi putus koneksi ke UT Pusat, saat mahasiswa *down load* soal jaringan terputus. Kemudian ketika koneksi jaringan tersambung kembali dan mahasiswa telah memasukkan NIM dan *password*, maka di layar monitor muncul pesan "Soal telah dikerjakan". Namun demikian setelah kami melakukan reset status soal ke UT Pusat, mahasiswa bisa *down load* soal secara normal, dan sampai berakhirnya waktu ujian berjalan lancar. Karena *down load* soal dilakukan secara langsung ke UT Pusat, maka koneksi jaringan harus stabil, itu bedanya SUO dengan UBK. Waktu UBK, soal tidak langsung *didown load* pada saat ujian tetapi telah tersimpan di server UPBJJ-UT Surabaya pada dua hari sebelum pelaksanaan ujian (H-2).

Demikian juga data dari hasil observasi yang dilakukan oleh petugas UT pusat (Sdr. Dimas Agung P.) sebagai pengamat ujian SUO di UPBJJ-UT Surabaya masa ujian 2010.2 tentang pelaksanaan ujian SUO cukup baik dan lancar. Untuk selengkapnya hasil observasi/pengamatan ujian SUO oleh pengamat dari UT Pusat dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini.

**Tabel 4.7 Pelaksanaan Ujian SUO Di UPBJJ-UT Surabaya**

No	Aspek	Hasil Observasi/Wawancara dengan mahasiswa peserta ujian online
1	<b>Persiapan Ujian</b>	
	Apakah tersedia waktu yang cukup bagi administrator untuk memasukkan <i>password</i> ke setiap <i>thin client</i> ?	Ya
	Apakah waktu yang	Tidak, jika jumlah peserta kurang dari 10. Jika

No	Aspek	Hasil Observasi/Wawancara dengan mahasiswa/peserta ujian online
	dihabiskan dalam penyiapan naskah merugikan peserta yang dilayani terakhir?	jumlah peserta lebih dari 10 perlu ada tambahan petugas (selain ICT)
	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk memasukkan <i>password</i> ke setiap <i>thin client</i> ?	1 – 2 Menit
	Apakah tersedia cukup waktu bagi administrator SUO untuk menyiapkan <i>thin client</i> antar sesi ujian?	Ya
	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyiapkan sesi berikutnya?	15 Menit
2	<b>Pengawasan Ujian</b>	
	Apakah Pengawas membacakan tata tertib ujian?	Ya
	Apakah Pengawas memeriksa identitas peserta ujian?	Ya
	Apakah Pengawas memastikan mahasiswa mengisi Daftar Hadir?	Ya
	Apakah Pengawas mengisi Berita Acara Pelaksanaan Ujian?	Ya
	Apakah Pengawas mengetahui deskripsi tugas yang harus dilakukan?	Ya
	Apakah pengawas membantu peserta ujian, apabila peserta kesulitan dalam menjalankan aplikasi SUO?	Ya, untuk dimintakan bantuan ke Admin
3	<b>Mahasiswa (wawancara setelah selesai ujian)</b>	
	Apakah naskah ujian SUO (per butir soal untuk gambar, teks, option) cukup jelas? Jika ada yang tidak jelas, catat secara spesifik kode mata	Ya, cukup jelas

No	Aspek	Hasil Observasi / Mawar (dari Hasil wawancara peserta ujian online)
	kuliahnya.	
	Apakah petunjuk soal sudah sesuai dengan butir soal yang ada?	Ya
	Apakah ada kecanggungan dalam menggunakan komputer?	Ya pada 10 menit di awal.
	Apa alasan mahasiswa mengikuti SUO?	MENCOBA, PADA SAAT UAS BERHALANGAN, DAN UNTUK MEMPERBAIKI NILAI
	Apakah SUO membantu mahasiswa mempermudah pengaturan jadwal ujian?	Ya
	Apakah mahasiswa mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SUO?	TIDAK
	Apakah waktu ujian yang tersedia (90 menit per sesi) cukup bagi mahasiswa?	SANGAT CUKUP
	Bagaimana pendapat mahasiswa tentang pelaksanaan SUO di UPBJJ tersebut?	ANTUSIAS dan LANCAR
	Bagaimana pendapat mahasiswa tentang registrasi dan sistem pembayaran SUO?	Sudah baik, namun disarankan untuk menambah informasi SUO di KATALOG

#### HAL-HAL LAIN TERKAIT SUO

No	Aspek	Hasil Observasi
1	<p>Apakah ada hal lain yang perlu dilaporkan? Masalah/kendala/hambatan dalam penyelenggaraan SUO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ solusi apa yang telah dilakukan</li> <li>▪ saran untuk perbaikan SUO</li> <li>▪ tindak lanjut apa yang perlu dilakukan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saat <i>download</i> soal, terjadi putus jaringan. Setelah koneksi normal dan mahasiswa memasukkan NIM dan password, muncul pesan "SOAL TELAH DIKERJAKAN"</li> <li>- Setting ODBC (<i>Open Database Connectivity</i>) salah. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reset Status Soal ke UT Pusat.</li> <li>- Set TCP/IP</li> <li>- Server Name Ulang</li> </ul> </li> <li>- Waktu Server harap bisa diajukan <math>\pm 5 - 10</math> menit, memberi waktu untuk <i>Trouble Shooting</i>.</li> </ul>

Sumber : ICT UPBJJ-UT Surabaya

Dari data hasil angket, wawancara dengan peserta SUO dan hasil observasi yang telah penulis paparkan di atas, dapat diketahui bahwa dilihat dari aspek persiapan di ICT Centre dan UPBJJ-UT Surabaya, serta pengawasan ujian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap kualitas pelaksanaan Sistem Ujian Online (SUO) di UPBJJ-UT Surabaya mayoritas menjawab ujian berjalan lancar dan cukup memuaskan.

Sedang yang perlu diperbaiki adalah koneksi jaringan di UPBJJ-UT Surabaya harus stabil agar tidak terjadi putus koneksi saat mahasiswa melakukan *download* soal ke UT Pusat. Untuk itu perlu menambah waktu atau mengajukan waktu server sekitar 5 – 10 menit, memberi waktu untuk *Trauble Shooting*. Di samping itu mayoritas mahasiswa berharap agar pelaksanaan SUO di hari Minggu seperti halnya pelaksanaan UAS, sehingga mahasiswa UT yang sudah bekerja dan berhalangan waktu UAS bisa mengulang pada SUO ini. Untuk masa ujian mendatang jumlah mata kuliah yang ditawarkan di SUO bisa ditambah lagi, dan harapan sebagian besar peserta SUO ke depan adalah semua mata kuliah yang ditawarkan di UAS juga ditawarkan sebagai mata kuliah SUO.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pemahaman Mahasiswa Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya terhadap SUO**

Berdasarkan paparan data hasil penelitian di atas telah diketahui bahwa jumlah mahasiswa Non Pendas yang belum mengenal SUO lebih banyak dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang sudah mengenal SUO. Persentase jumlah mahasiswa UT yang belum mengenal SUO sebesar 64,22%. Kenyataan

tersebut juga diikuti dengan rendahnya tingkat pemahaman mahasiswa peserta SUO terhadap cara-cara registrasi dan cara mengikuti ujian *online*.

Rendahnya tingkat pemahaman mahasiswa Non-Pendas terhadap cara-cara registrasi dan pelaksanaan SUO akan berpengaruh terhadap jumlah peserta SUO yang semakin menurun di UPBJJ-UT Surabaya. Meskipun penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam dunia pendidikan telah berhasil menarik minat banyak orang, ada beberapa catatan yang perlu diperhatikan oleh pengelola (UPBJJ-UT Surabaya) dan orang lain yang terlibat dalam sistem belajar jarak jauh, antara lain seperti pendapat (Suparman, 2004) bahwa penggunaan teknologi yang tidak terencana dengan baik dapat menimbulkan komunikasi yang tidak lengkap, tidak tuntas, atau tertunda, dan bahan informasi yang tidak sampai ke hadapan mahasiswa secara teratur tidak dapat ditangkap dengan baik.

Evaluasi juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan sistem ujian *online* ini. Pelaksanaan SUO mensyaratkan prosedur evaluasi yang obyektif, komprehensif, dan kooperatif guna mengumpulkan informasi secara akurat tentang rendahnya pemahaman mahasiswa UT terhadap SUO. Aspek pokok yang banyak mendapat perhatian dalam prosedur evaluasi dalam program pendidikan komputer menurut Munir (2009) adalah sebagai berikut :

- a. Penguasaan aspek teoritis yang meliputi pengenalan, pemahaman, aplikasi peralatan komputer.
- b. Penguasaan aspek praktis yang meliputi keterampilan-keterampilan menggunakan peralatan komputer.

Penguasaan aspek teoritis dan praktis tentang pelaksanaan SUO juga perlu dikomunikasikan kepada mahasiswa UT Program Non Pendas secara

berkesinambungan melalui sosialisasi yang terencana dan terprogram secara teratur pada tiap masa registrasi.

Sedang kendala dalam pemanfaatan internet dalam Pendidikan Jarak Jauh di Indonesia dapat diilustrasikan berdasarkan pengalaman dan kasus yang dialami UT. Sistem PJJ maupun belajar melalui internet menghendaki kesiapan belajar mandiri mahasiswa. Inovasi penggunaan internet dalam pendidikan tinggi di Indonesia bukanlah persoalan mudah karena sebagian besar mahasiswa tidak memiliki akses internet. Sekalipun di berbagai kota di daerah telah dikembangkan jaringan Warung Internet (Warnet), akses terhadap internet masih dirasakan cukup mahal dan tidak mudah bagi sebagian besar mahasiswa UT yang tinggal di pedesaan atau daerah terpencil.

UT telah meluncurkan berbagai program pendidikan melalui internet, seperti tutorial *online*, tetapi sangat sedikit mahasiswa UT yang mengakses dan memanfaatkan fasilitas ini. Jumlah mahasiswa yang memanfaatkan fasilitas tutorial *online* hanya 3.381 orang dan mahasiswa yang aktif berinteraksi secara *online* hanya 775 orang (UT, 2003). Demikian pula halnya dengan ujian *online* ini, sudah lebih dari 5 (lima) tahun ujian *online* dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya, yaitu sewaktu masih UBK (Ujian Berbasis Komputer) diujicobakan di UPBJJ-UT Surabaya pada masa ujian 2005.2 hingga pelaksanaan SUO (Sistem Ujian Online) pada masa ujian 2010.1. Jumlah mahasiswa yang memanfaatkan fasilitas ujian *online* ini masih sedikit atau kurang dari 2% dari jumlah mahasiswa Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat dan tingkat pemahaman mahasiswa UT Program Non Pendas terhadap SUO.



Berdasarkan teori *relative advantage* yang dikemukakan Rogers (dalam Padmo & Julaeha, 2007) : suatu inovasi baru dapat dilakukan jika ada manfaat yang dapat diperoleh, sebaliknya jika kurang manfaat maka akan menghambat inovasi baru tersebut. Sistem Ujian Online merupakan sebuah inovasi baru, oleh karena itu temuan data ini perlu ditindaklanjuti oleh UT yang berkaitan dengan penelitian tentang sejauh mana manfaat SUO terhadap kepentingan mahasiswa dalam menyelesaikan studi di Universitas Terbuka.

## **2. Persepsi Mahasiswa Peserta Ujian *Online* terhadap Kualitas Layanan**

### **Persiapan SUO di UPBJJ-UT Surabaya**

Fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan, sehingga UPBJJ-UT Surabaya harus memperhatikan komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu. Sebagaimana yang dikemukakan Tim Pakar Manajemen (2002) bahwa lembaga yang unggul adalah lembaga yang menjaga kedekatannya dengan pelanggan serta memiliki obsesi terhadap kualitas.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari aspek ruang, peralatan dan SDM yang ada di UPBJJ-UT Surabaya menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa program studi Non Pendas terhadap kualitas persiapan SUO yang dilakukan UPBJJ-UT Surabaya dalam pelaksanaan ujian, mayoritas mahasiswa menjawab cukup bagus.

Penyiapan sarana dan prasarana, seperti *Hardware* dan *Scaning* Anti Virus dilakukan satu minggu sebelum pelaksanaan SUO. Kemampuan teknis tenaga ICT, Koordinator Registrasi dan Pengujian dan para pengawas ujian cukup mampu dan menguasai tugasnya, dengan pembagian tugas dan tanggung jawab sudah sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan SUO.

Sedang yang masih perlu dioptimalkan adalah sosialisasi pelaksanaan dan pendaftaran atau registrasi SUO. Belum optimalnya kegiatan sosialisasi SUO ini juga berpengaruh terhadap tingkat pemahaman mahasiswa terhadap SUO. Karena tingkat pemahaman mahasiswa terhadap SUO rendah, banyak mahasiswa yang tidak tahu manfaat mengikuti SUO, cara registrasi dan waktu pendaftaran SUO sehingga belum memanfaatkan fasilitas SUO yang ada di UPBJJ-UT Surabaya..

Disamping kegiatan sosialisasi SUO yang belum maksimal, yang dirasakan masih kurang memuaskan dalam persiapan ujian SUO adalah proses konfirmasi registrasi SUO oleh UPBJJ-UT kepada mahasiswa dan waktu yang diberikan untuk registrasi SUO dirasa kurang oleh mahasiswa (waktunya terlalu singkat).

Untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam persiapan SUO, khususnya kurangnya kegiatan sosialisasi maka sebaiknya untuk waktu mendatang selain lebih mengoptimalkan kegiatan sosialisasi melalui brosur, spanduk dan informasi melalui Katalog, serta pengumuman SUO yang di tempel di papan pengumuman maupun loket registrasi, mahasiswa juga diberikan pelatihan dan pengarahan tentang SUO di Kantor UPBJJ-UT Surabaya. Waktu yang tepat dalam memberikan pelatihan adalah setelah berakhirnya batas registrasi mahasiswa Non Pendas. Jadi secara teoritis mahasiswa UT dapat menguasai dan paham tentang SUO sekaligus juga bisa melakukan praktek dalam *men-download* soal ujian online.

Sedang dalam hal meningkatkan layanan proses konfirmasi registrasi SUO oleh UPBJJ-UT Surabaya sebaiknya dibatasi waktunya misal dari pukul : 08.00 s/d 12.00 karena selama ini pekerjaan dan tugas ini dibebankan pada petugas ICT

sehingga pada jam-jam tersebut petugas ICT harus *stand by* di Bagian Registrasi Kantor UPBJJ-UT Surabaya.

Waktu pendaftaran SUO sebaiknya juga diperpanjang sampai dengan satu minggu setelah pelaksanaan UAS hari kedua hal ini untuk memberikan kesempatan pada para mahasiswa yang merasa kurang berhasil dalam mengerjakan soal UAS, sehingga bisa diulang pada SUO.

### **3. Persepsi Mahasiswa Peserta Ujian *Online* terhadap Kualitas Layanan**

#### **Pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya**

Berdasarkan hasil monitoring pada hari pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya baik pada masa ujian 2010.1 maupun 2010.2 secara umum ujian *online* berlangsung tertib dan lancar. Panitia dan pengawas SUO menerima tugas dengan SK dari Kepala UPBJJ-UT Surabaya. Untuk menjamin akuntabilitas pelaksanaan ujian, maka dilakukan pengontrolan dari Kepala UPBJJ dan Koordinator Registrasi Pengujian kepada staf, pengawas dan tenaga teknis. Pengontrolan tersebut dilakukan setiap saat, untuk itu selama berlangsungnya SUO maka Kepala UPBJJ-UT Surabaya dan Koordinator Registrasi Pengujian berada di Kantor UPBJJ-UT Surabaya untuk dapat memantau setiap saat. Disamping itu juga dilakukan monitoring oleh dosen/staf akademik untuk menilai persiapan dan pelaksanaan SUO serta hambatan dan saran tindak lanjut yang diperlukan.

Pengawas maupun petugas ICT telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan SUO. Tidak ada kesulitan yang berarti selama petugas ICT menjalankan aplikasi SUO. Tersedia waktu yang cukup bagi administrator untuk memasukkan *password* ke *Thin Client*, yaitu sekitar 1-2 menit. Sedang waktu yang diperlukan dalam menyiapkan

soal/naskah ujian juga cukup. Kecuali jika jumlah peserta lebih dari 10 (sepuluh) orang perlu adanya tambahan tenaga ICT. Demikian pula waktu yang diperlukan administrator SUO untuk menyiapkan *Thin Client* antar sesi ujian sekitar 5-10 menit. Hambatan terjadi saat pelaksanaan SUO di hari pertama yaitu saat *download* soal/naskah terjadi putus koneksi jaringan, namun hambatan tersebut bisa diatasi dan tidak merugikan mahasiswa.

Daftar Hadir mahasiswa dan pengawas SUO, LJU, Berita Acara Pelaksanaan Ujian, Berita Acara Penerimaan/Pengambilan Bahan Pendukung Ujian, Berita Acara Penghapusan *Database* diarsipkan di file SUO di ruang Koordinator Registrasi Pengujian.

Untuk pengawasan SUO bisa dijelaskan sebagai berikut : (1) pengawas pada setiap hari pelaksanaan SUO sesi 1 membacakan tata tertib ujian sebelum ujian dimulai, tetapi jika sesi berikutnya pesertanya sama, maka tata tertib ujian cukup dibacakan pada sesi 1, namun jika pesertanya berbeda maka pada sesi berikutnya dibacakan tata tertib SUO; (2) pengawas ujian memeriksa identitas dan pas photo di kartu mahasiswa dicocokkan dengan mahasiswa yang hadir; (3) pengawas memastikan mahasiswa peserta SUO untuk mengisi Daftar Hadir; dan (4) pengawas ujian mengisi Berita Acara Pelaksanaan Ujian SUO.

Hasil wawancara dengan mahasiswa peserta SUO setelah selesai ujian adalah sebagai berikut : (1) naskah ujian SUO per butir soal untuk gambar, teks, option cukup jelas; (2) petunjuk soal sudah sesuai dengan butir soal yang ada; (3) tidak ada kecanggungan dalam menggunakan komputer; (4) alasan mengikuti SUO karena sewaktu UAS berhalangan dan untuk memperbaiki nilai; (5) SUO membantu mahasiswa mempermudah dalam pengaturan jadwal ujian; (6)

mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SUO; (7) waktu 90 menit per sesi dirasa cukup oleh mahasiswa kecuali untuk soal Manajemen Keuangan, dan (8) pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya cukup lancar.

Hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya adalah pada hari pertama SUO dilaksanakan baik pada masa ujian 2010.1 dan 2010.2 terjadi putus koneksi jaringan ke UT Pusat, saat itu para peserta ujian sedang melakukan *download* soal/naskah ujian. Setelah koneksi jaringan berjalan normal kembali maka mahasiswa memasukkan NIM dan *password*, tetapi di layar monitor muncul pesan "Soal telah dikerjakan". Berarti terjadi kesalahan dalam melakukan *setting* ODBC (*Oriented Data Base*) kemudian petugas ICT melakukan tindakan : *reset* status soal ke UT Pusat, *setting* TCP/IP, dan mengulang *server name*. Setelah itu mahasiswa lancar dalam melakukan *download* soal ke UT Pusat sampai SUO berakhir selama 3 (tiga) hari.

Dari data hasil wawancara dengan mahasiswa setelah selesai ujian dan data hasil angket yang telah penulis paparkan di atas dapat diketahui bahwa dilihat dari aspek persiapan dan pengawasan ujian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya, mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa pelaksanaan SUO cukup memuaskan dan berjalan lancar.

Sedangkan yang masih perlu diupayakan adalah peningkatan jumlah peserta SUO karena selama ini jumlah peserta kurang dari 20 (dua puluh) orang. Kenyataan ini menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa program studi Non Pendas yang memanfaatkan fasilitas ujian *online* atau SUO masih relatif sedikit, dan hal

ini menunjukkan masih rendahnya minat dan tingkat melek teknologi informasi komunikasi serta daya jangkau mahasiswa UT dalam memanfaatkan internet. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Prof. Dr. Atwi Suparman, M.Sc.. (2004) bahwa aksesibilitas dan aspek teknis masih menjadi kendala utama. Untuk mengatasi kendala tersebut sebaiknya para mahasiswa baru perlu mendapatkan pelatihan tentang internet agar bisa mengakses internet dengan lancar untuk keperluan pembelajaran maupun memanfaatkan fasilitas tutorial *online* dan Sistem Ujian *Online* (SUO) dan melakukan pemesanan buku lewat *online* (TBO).

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Persentase jumlah mahasiswa UT Prodi Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya yang belum mengenal SUO sebesar 64,22%. Kenyataan tersebut juga diikuti dengan rendahnya tingkat pemahaman mahasiswa peserta SUO terhadap cara-cara registrasi dan cara mengikuti ujian *online*. Jumlah mahasiswa UT yang telah memanfaatkan fasilitas ujian *online* kurang dari 2% dari jumlah mahasiswa Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya. Rendahnya tingkat pemahaman mahasiswa Non-Pendas terhadap cara-cara registrasi dan pelaksanaan SUO akan berpengaruh terhadap jumlah peserta SUO yang semakin menurun di UPBJJ-UT Surabaya. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat dan tingkat pemahaman mahasiswa UT Program Studi Non-Pendas terhadap SUO.
2. UPBJJ-UT Surabaya belum maksimal dalam melakukan kegiatan sosialisasi pelaksanaan dan registrasi SUO, hal ini berpengaruh terhadap tingkat pemahaman mahasiswa terhadap SUO. Karena tingkat pemahaman mahasiswa terhadap SUO rendah, banyak mahasiswa yang tidak mengetahui manfaat mengikuti SUO dan belum memanfaatkan fasilitas SUO yang ada di UPBJJ-UT Surabaya.
3. Persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap kualitas persiapan SUO yang dilakukan UPBJJ-UT Surabaya dilihat dari aspek ruang ujian, peralatan

dan SDM yang ada di UPBJJ-UT Surabaya menunjukkan bahwa kualitas persiapan SUO yang dilakukan UPBJJ-UT Surabaya cukup bagus. Penyiapan sarana dan prasarana, seperti *Hardware* dan *Scaning* Anti Virus dilakukan satu minggu sebelum pelaksanaan SUO. Kemampuan teknis tenaga ICT, Koordinator Registrasi Pengujian dan pengawas ujian cukup mampu dalam menguasai tugasnya. Pembagian tugas dan tanggung jawab sudah sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan SUO.

4. Persepsi mahasiswa peserta ujian *online* terhadap pelaksanaan SUO di UPBJJ-UT Surabaya dilihat dari aspek persiapan dan pengawasan ujian menunjukkan bahwa pelaksanaan SUO secara umum berjalan cukup lancar dan memuaskan mahasiswa.

## **B. Saran**

1. Penguasaan aspek teoritis dan praktis tentang pelaksanaan SUO juga perlu dikomunikasikan kepada mahasiswa UT Program Studi Non Pendas di UPBJJ-UT Surabaya secara berkesinambungan melalui kegiatan sosialisasi SUO yang terencana dan terprogram secara teratur pada setiap masa registrasi. Kegiatan sosialisasi SUO di UPBJJ-UT Surabaya agar diupayakan untuk ditingkatkan, bisa dalam bentuk pelatihan dan pengarahan pada mahasiswa baru setelah berakhirnya batas waktu registrasi. Disamping itu sosialisasi SUO juga bisa melalui pencetakan brosur ataupun leaflet yang berisi informasi registrasi dan prosedur mengikuti SUO, yang disiapkan di loket-loket registrasi, juga pemasangan spanduk di ruang pelayanan mahasiswa sehingga setiap saat mahasiswa yang datang ke Kantor UPBJJ-UT Surabaya bisa membaca informasi SUO.



2. Waktu pendaftaran atau registrasi SUO diperpanjang hingga 7 (tujuh) hari setelah mahasiswa Non Pendas melaksanakan UAS hari kedua, hal ini untuk memberikan kesempatan pada para mahasiswa yang merasa kurang berhasil dalam mengerjakan soal UAS. Demikian juga jumlah mata kuliah yang ditawarkan pada SUO perlu ditambah lagi.
3. UPBJJ-UT Surabaya perlu meningkatkan kualitas layanan proses konfirmasi registrasi Sistem Ujian Online. Dan pada saat pelaksanaan ujian *online*, koneksi jaringan di UPBJJ-UT Surabaya diupayakan dalam keadaan stabil sehingga tidak terjadi hambatan saat mahasiswa peserta SUO melakukan *download* soal/naskah ujian ke UT Pusat.
4. Temuan penelitian ini perlu ditindaklanjuti oleh UT dengan melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan manfaat SUO, sejauh mana manfaat SUO terhadap kepentingan mahasiswa dalam menyelesaikan studi di Universitas Terbuka. Dan UT Pusat juga perlu mencantumkan informasi tentang SUO pada Katalog UT, agar mahasiswa sejak awal telah mengetahui bahwa di UT selain ada ujian akhir semester juga ada ujian *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Belawati, T. (2000). Enhancing Learning in Distance Education through the World Wide Web. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Vol. 1, No.1, Maret 2000*. Diunduh dari : [http://pk.ut.ac.id/ptjj/11\\_tian.htm](http://pk.ut.ac.id/ptjj/11_tian.htm). (8 Februari 2010).
- Belawati, T. (2003). Penerapan e-learning Dalam Pendidikan Jarak Jauh Di Indonesia. Dalam D. Andriani, et al (eds) , *Cakrawala Pendidikan : E-learning*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Belawati, T. (2010). *Dampak Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perkembangan Karakter Peserta Didik*. Disampaikan dalam Acara UPI di Surabaya 13 Juli 2010.
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K. (1998). *Qualitative Research in Education : an Introduction to Theory and Methods*. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Creech, B. (1996). *Lima Pilar (Manajemen Mutu Terpadu) TQM : Cara Membuat Total Quality Management Bekerja bagi Anda*. Terjemahan Sindoro A. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Faisal, S. (1990). *Penelitian Kualitatif : Dasar-dasar dan Aplikasi*. Malang : YA3.
- Keegan, D. (2002). *The Future of Learning : from eLearning to mLearning*. Hagen : Zentrales Institut Fur Fernstudienforschung, Fern Universitat.
- Kemmis, S & Mc. Taggart, R. (1988). *The Action Research Planner*. Victoria : Deakin University.
- Moleong, L.J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhadjir, N. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rake Sarasin.
- Munir. (2009). *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Nasution, S. (1996). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito.

- Padmo, Dewi & Julaelha, Siti. (2007). Tingkat Kepedulian dan Self Efficacy Mahasiswa Universitas Terbuka Terhadap E-Learning, *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 8 No.1 Maret 2007.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 tentang *Pendidikan Tinggi*. Jakarta : Sekretariat Kabinet R I.
- Pidarta, M. (2004). *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pidarta, M. (2005). *Analisis Data Penelitian-Penelitian Kualitatif*. Surabaya : UNESA University Press.
- Riyanto. Y. (2003). *Penelitian Kualitatif*. Surabaya : SIC.
- Riyanto, Y. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya : UNESA University Press.
- Rovai, A.P. (2002). Building sense of community at a distance. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 3(1). Diunduh dari <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/79/152> (8 Februari 2010)
- Said, A. (ed.). (2007). *Perkembangan Universitas Terbuka, Perjalanan Mencari Jati Diri Menuju PTJJ Unggulan*. Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka.
- Saud, Udin Syaefudin. (2009). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman, A. & Purwanto. (1999). *Evaluasi Program Diklat*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Suparman, A. (2004). *Pendidikan Jarak Jauh Teori dan Praktek*. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Suryadi, A. (2007). Pemanfaatan ICT dalam Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 8, Nomor 1, Maret 2007, 83-98.
- Tim ISO Manajemen UPBJJ. (2007). *Angket Penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan UT*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tim Pakar Manajemen. (2002). *Manajemen Pendidikan Wacana, Proses dan Aplikasinya di Sekolah*. Malang : UM.
- Universitas Terbuka. (2010). *Renstra Universitas Terbuka 2010 – 2021*. Jakarta : Universitas Terbuka.

Lampiran 1

**PEDOMAN OBSERVASI/WAWANCARA  
PELAKSANAAN UJIAN BERBASIS KOMPUTER (UBK)  
MASA UJIAN 2010.1**

Nama UPBJJ :

Tempat Pelaksanaan Ujian :

Waktu Pengamatan (Hari, Tanggal, Bulan, Tahun, Sesi Ujian) :

Nama Pengamat :

**A. PERSIAPAN DI UPBJJ/ DI ICT CENTRE**

No	Aspek	Hasil Observasi /Wawancara
<b>1</b>	<b>Ruang dan Peralatan</b>	
	Apakah ruang dilengkapi AC?	
	Apakah ruang terpisah dari tempat kegiatan lain.	
	Bagaimana tingkat kebersihan?	
	Bagaimana cahaya atau penerangan dalam ruangan?	
	Berapa luas ruangan?	
	Berapa kira-kira daya tampung untuk meja komputer yang layak (tidak berdesak-desakan) di ruang tersebut?	
	Berapa jumlah <i>thin client</i> yang tersedia?	
	Apakah mencukupi untuk pelaksanaan SUO?	
	Untuk keperluan apa penggunaan <i>thin client</i> tersebut sehari-harinya?	
	Apakah penataan <i>thin client</i> cukup nyaman bagi peserta ujian?	
	Apakah posisi dan jarak tempat duduk peserta ujian mendukung pelaksanaan ujian yang benar?	
	Apakah posisi monitor dapat	

No	Aspek	Hasil Observasi /Wawancara
	dipantau oleh pengawas secara mudah?	
	Bagaimana kelancaran instalasi, internet, konfigurasi dan <i>download</i> soal ujian?	
	Bagaimana kelancaran/ kecepatan koneksi internet ?	
	Bagaimana compatibility aplikasi SUO dengan komputer server <i>thin client</i> (Apakah jenis/ kapasitas komputer server <i>thin client</i> sesuai kebutuhan untuk SUO?)	
2	<b>SDM</b>	
	Bagaimana kemampuan teknis tenaga ICT dalam menyiapkan SUO?	
	Bagaimana kemampuan teknis Koordinator Pengujian dalam persiapan dan pelaksanaan SUO?.	
	Bagaimana pembagian tugas antara tenaga ICT, Koordinator Pengujian, dan pengawas ujian dalam persiapan dan pelaksanaan SUO menurut Koordiantor Pengujian?	
	- Tugas Koordinator Pengujian	
	- Tugas Tenaga ICT	
	- Tugas Pengawas Ujian	
	Apakah pembagian tugas antar tenaga ICT/ Koordinator Pengujian/ Pengawas sesuai dengan rujukan dari UT Pusat?	
	Apa persyaratan pengawas? Berapa jumlah pengawas?	
	Apakah dilaksanakan pengarahan seperti halnya UAS sebelum pelaksanaan SUO?	

## B. PELAKSANAAN UJIAN SUO

No	Aspek	Hasil Observasi /Wawancara
<b>1</b>	<b>Persiapan Ujian</b>	
	Apakah tersedia waktu yang cukup bagi administrator untuk memasukkan <i>password</i> ke setiap <i>thin client</i> ?	
	Apakah waktu yang dihabiskan dalam penyiapan naskah merugikan peserta yang dilayani terakhir?	
	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk memasukkan <i>password</i> ke setiap <i>thin client</i> ?	
	Apakah tersedia cukup waktu bagi administrator SUO untuk menyiapkan <i>thin client</i> antar sesi ujian?	
	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyiapkan sesi berikutnya?	
<b>2</b>	<b>Pengawasan Ujian</b>	
	Apakah Pengawas membacakan tata tertib ujian?	
	Apakah Pengawas memeriksa identitas peserta ujian?	
	Apakah Pengawas memastikan mahasiswa mengisi Daftar Hadir?	
	Apakah Pengawas mengisi Berita Acara Pelaksanaan Ujian?	
	Apakah Pengawas mengetahui deskripsi tugas yang harus dilakukan?	
	Apakah pengawas membantu peserta ujian,	

No	Aspek	Hasil Observasi /Wawancara
	apabila peserta kesulitan dalam menjalankan aplikasi SUO?	
3	<b>Mahasiswa (wawancara setelah selesai ujian)</b>	
	Apakah naskah ujian SUO (per butir soal untuk gambar, teks, option) cukup jelas? Jika ada yang tidak jelas, catat secara spesifik kode mata kuliahnya.	
	Apakah petunjuk soal sudah sesuai dengan butir soal yang ada?	
	Apakah ada kecanggungan dalam menggunakan komputer?	
	Apa alasan mahasiswa mengikuti SUO?	
	Apakah SUO membantu mahasiswa mempermudah pengaturan jadwal ujian?	
	Apakah mahasiswa mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SUO?	
	Apakah waktu ujian yang tersedia (90 menit per sesi) cukup bagi mahasiswa?	
	Bagaimana pendapat mahasiswa tentang pelaksanaan SUO di UPBJJ tersebut?	
	Bagaimana pendapat mahasiswa tentang registrasi dan sistem pembayaran SUO?	

**C. HAL-HAL LAIN TERKAIT SUBK**

No	Aspek	Hasil Observasi
1	<p>Apakah ada hal lain yang perlu dilaporkan?                      Masalah/kendala/hambatan dalam penyelenggaraan SUO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ solusi apa yang telah dilakukan</li> <li>▪ saran untuk perbaikan SUO</li> <li>▪ tindak lanjut apa yang perlu dilakukan</li> </ul>	

....., 2010

....., 2010

Mengetahui Ka. UPBJJ/Koord  
 Pengujian UPBJJ UT .....

Pengamat/Pemonitor

( ..... )  
 NIP.

( ..... )  
 NIP



**KUESIONER SISTEM UJIAN ONLINE (SUO)**

Kepada

Yth: Para mahasiswa Universitas terbuka  
Dan Peserta Ujian Online

Dengan hormat,

Dalam rangka usaha kami melaksanakan Sistem Ujian Online (SUO), kami sangat mengharapkan kesediaan Saudara untuk memberikan masukan terkait dengan pemahaman saudara tentang Sistem Ujian Online tersebut.

Penilaian Saudara dapat dilakukan dengan mengisi lembaran Kuesioner (angket) yang telah disediakan. Penilaian Saudara tidak akan mempengaruhi terhadap prestasi belajar Saudara di Universitas Terbuka. Untuk itu Saudara diharapkan dapat memberikan penilaian dengan sebaik-baiknya dan apa adanya.

Atas perhatian dan bantuan Saudara kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, Mei 2010

Peneliti,

## INSTRUMEN PENELITIAN

### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- Dalam rangka usaha UPBJJ-UT Surabaya melaksanakan Sistem Ujian Online (SUO) yang berkualitas, kami sangat mengharap kesediaan Anda mengisi kuesioner ini.
- Penilaian Anda atau isian yang Anda tulis dalam angket ini tidak akan mempengaruhi prestasi belajar Anda, untuk itu diharapkan Anda memberikan penilaian apa adanya dengan jujur.
- Bacalah pertanyaan pada setiap subbagian secara cermat
- Isilah pertanyaan dan berilah tanda Ceklist (v) pada kotak pilihan yang telah disediakan !
- Jika Anda belum pernah mengikuti UBK atau Ujian Online untuk Pertanyaan Bagian I, nomor : 6,7,8, 9, dan 10 tidak perlu diisi.

### I. Pertanyaan Pertama:

Nama Mahasiswa : .....

N I M : .....

Program Studi : .....

1. Kapan Anda terdaftar sebagai mahasiswa UT (melakukan registrasi pertama) .....
2. Apakah Anda mengenal istilah UBK (Ujian Berbasis Komputer) atau SUO (Sistem Ujian Online) ?.....
3. Jika Anda mengenal, dari mana informasi tentang UBK/SUO tersebut Anda peroleh ? (Lingkari jawaban yang cocok)
  - A. Dari sesama teman mahasiswa UT
  - B. Dari Petugas (karyawan) di UT Pusat
  - C. Dari Petugas (karyawan) di UPBJJ-UT Surabaya
  - D. Dari Website UT
  - E. Sumber lainnya (sebutkan) .....
4. Apakah di rumah atau di tempat kerja Anda terbiasa bekerja dengan komputer atau internet ? .....
5. Selain Ujian Akhir Semester (UAS), apakah Anda pernah mengikuti UBK (Ujian Berbasis Komputer) atau Ujian Online ? .....

6. Jika ya, bagaimana tingkat kesulitan soal, lebih sulit soal UAS atautah soal UBK/Ujian Online?.....
7. Kalau sudah pernah, berapa kali Anda mengikuti UBK atau ujian online ?  
.....
8. Apa dasar pertimbangan Anda mengikuti UBK/Ujian online ? .....  
.....
9. Menurut pengalaman Anda selama ini ikut UBK/Ujian Online, keuntungan atau manfaat apa yang Anda rasakan?.....  
.....  
.....
10. Berikan saran dan kritik untuk penyelenggaraan UBK atau Ujian Online di UPBJJ-UT Surabaya .....  
.....  
.....
11. Kalau belum pernah mengikuti UBK/Ujian Online, karena faktor apa ?  
(Lingkari jawaban yang cocok)
  - A. Tidak ada sosialisasi tentang UBK/Ujian Online di UPBJJ-UT
  - B. Tidak tahu cara mendaftarkan UBK/Ujian Online
  - C. Tidak tahu kalau Mata kuliah yang bentrok bisa diikuti Ujiannya lewat UBK/Online
  - D. Biaya UBK/Ujian online mahal .
  - E. Waktu pendaftaran UBK/Ujian Online sangat pendek (2 minggu), sehingga terlambat mendaftar
  - F. Faktor lainnya (sebutkan) .....
12. Apakah Anda tahu manfaat UBK/Ujian Online diselenggarakan di UT?  
.....  
.....
13. Apa harapan atau usulan Anda untuk sosialisasi UBK/SUO dalam waktu mendatang agar dapat meningkatkan jumlah peserta maupun peningkatan kualitas pelaksanaan ujian online (UBK)? .....  
.....  
.....

## II. Pertanyaan Kedua:

No.	Aspek yang Dipahami	Sangat Memahami	Memahami	Kurang Memahami	Tidak Memahami
1	Pemahaman Anda terhadap registrasi dan ujian online (SUO)				
2	Pemahaman Anda terhadap Login di <a href="http://student.ut.ac.id">http://student.ut.ac.id</a>				
3	Pemahaman Anda terhadap akses My UT Online				
4	Pemahaman Anda terhadap Daftar MTK registrasi Online				
5	Pemahaman Anda terhadap Jadwal Ujian Online				
6	Pemahaman Anda terhadap Pendaftaran jadwal ujian Online				
7	Pemahaman Anda terhadap Status validasi (Cara membayar biaya registrasi SUO di Bank yang ditunjuk)				
8	Pemahaman Anda terhadap Data divalidasi (Cara mendapatkan password untuk pelaksanaan ujian Online)				

Terima kasih atas perhatian dan partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Masukan Anda merupakan sumber informasi yang sangat berharga bagi kami di UPBJJ-UT Surabaya. Selamat Belajar, semoga sukses selalu.

**PERSONALIA PENELITIAN**

a) Ketua Peneliti

Nama : Ir. Dwi Iriyani, M.Pd.  
N I P : 19620324 198803 2 001  
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I / III-d  
Jabatan : Lektor pada FMIPA-UT  
Pendidikan : S-1 Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada  
Yogyakarta, lulus tahun 1986  
S-2 Manajemen Pendidikan UNESA Surabaya,  
lulus tahun 2007  
Unit Kerja : UPBJJ-UT Surabaya

**Karya Ilmiah yang Dihasilkan :**

1. Pengaruh Dosis Pupuk Seng (*Zn*) Terhadap Pertumbuhan dan Hasil Kacang Tanah (*Arachis hypogaea* L.), November 1998.
2. Motivasi Dan Kelompok Belajar Dalam Pengaruhnya Terhadap Efektivitas Belajar Mahasiswa Universitas Terbuka Di UPBJJ Surabaya, Januari 1999.
3. Studi Tentang Penggunaan Teknologi LAN (*Local Area Network*) Dalam Hubungannya Dengan Kelancaran Proses Registrasi Mahasiswa Universitas Terbuka Di UPBJJ Surabaya, Agustus 1999
4. Efektifitas Pemasangan Iklan Di Surat Kabar Dalam Rangka Promosi Universitas Terbuka Di UPBJJ-UT Surabaya, September 2001
5. Status Gizi Anak Balita Pada Pengungsi Asal Sampit Di Madura, September 2002
6. Kreativitas Mahasiswa Program S-1 PGSD-UT Di UPBJJ Surabaya Dalam Pengaruhnya Terhadap Hasil Belajar, April 2003
7. Evaluasi Proses Pengambilan Keputusan Partisipatif Dalam Organisasi Sekolah, Januari 2007
8. Implementasi *Total Quality Management* Dalam Sistem Layanan Akademik Di UPBJJ-UT Surabaya, Oktober 2008

9. Pengembangan Supervisi Klinis Untuk Meningkatkan Keterampilan Dasar Mengajar Guru, Juni 2008
10. Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Dalam Hubungannya Dengan Kinerja Guru, Oktober 2009
11. Evaluasi Pelaksanaan Ujian Berbasis Komputer Program Studi Non-Pendidikan Dasar Masa Ujian 2009.2 Di UPBJJ-UT Surabaya, Desember 2009
12. Membangun Karakter Anak Sejak Dari Rumah, Oktober 2010

b). Anggota Peneliti

Nama : Drs. Mohammad Harijanto, M.Pd.  
 N I P : 19560706 198103 1 002  
 Pangkat/Golongan : Pembina / IV-a  
 Jabatan : Lektor Kepala pada FKIP-UT  
 Pendidikan : S-1 IKIP Negeri Surabaya , lulus tahun 1981  
                   S-2 Universitas Negeri Malang, lulus tahun 2001  
 Unit Kerja : UPBJJ-UT Surabaya

Karya Ilmiah yang Dihasilkan :

1. Konstruksi Tes Sebagai Alat Ukur Hasil Belajar (INTERAKSI, ISSN No.1412-2952 Tahun Nomor 02 Juni 2006).
2. Pengembangan Bahan Ajar Untuk Peningkatan Kualitas Pembelajaran Program Pendidikan Guru Sekolah Dasar (*Developmen of Learning Material To Improve the Elementary Teacher Treaning School Program*). (DIDAKTIKA, ISSN No.1907-2589 Volume 2 Nomor 1 Maret 2007 ).
3. Implementasi Peran dan Fungsi Trilogi Pendidikan Memasuki Era Globalisasi (INTERAKSI, No.1412-2952 Tahun 3 Nomor 3 Juni 2007).
4. Peningkatan Hasil Belajar PPKN melalui Penggunaan Multi Metode Pembelajaran di Kelas VI SDN Ceguk II Kecamatan Tlanakan (INTERAKSI, ISSN No.1412-2952 Tahun 4 Nomor 4 Juni 2009).
5. Peningkatan Hasil Belajar Dalam Mengidentifikasi Ukuran Pemusatan Melalui Penggunaan Model Pemecahan Masalah Pada Mahasiswa S-I PGSD Kabupaten Sampang
6. Kualitas Pengelolaan Tutorial Program Pendas Di UPBJJ-UT Surabaya

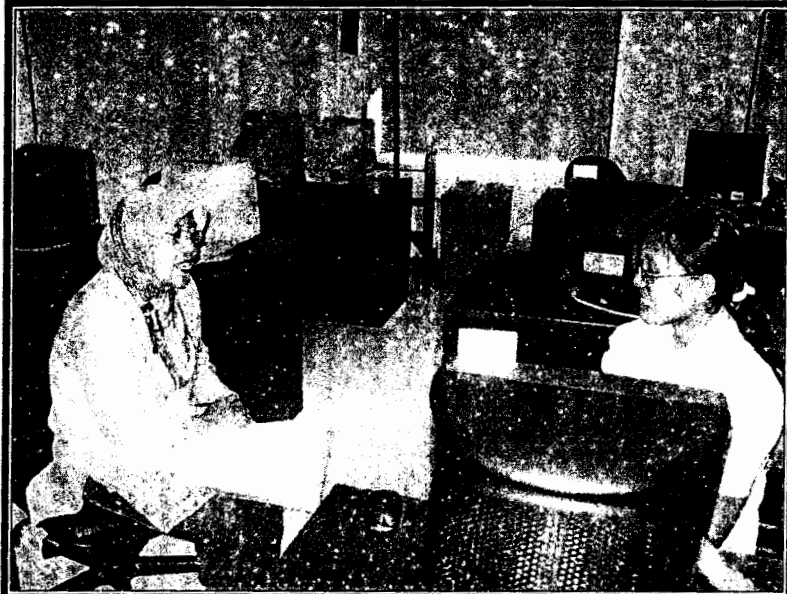
7. Pemakalah tentang Perangkat Pelaksana dan Sistematika Laporan Manajemen Berbasis Sekolah
8. Hasil Penelitian Pengaruh Penggunaan Model PAT-UT dan Sikap Terhadap Perolehan Belajar Mahasiswa Dalam Proses Tutorial PGSD Universitas Terbuka Di Kabupaten Pamekasan.
9. Peranan Lembaga Pendidikan Dalam Proses Akulturasi Unsur Kebudayaan Pada Siswa Sekolah Dasar Negeri Panglegur I Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan
10. Peningkatan Hasil Belajar IPS Melalui Penggunaan Keterampilan Mengajar Menjelaskan Di Kelas VI SDN Pakong V Kabupaten Pamekasan
11. Pengaruh Penggunaan Advance Organizer Model Terhadap Hasil Belajar Matematika Di SDN Pangarengan I Kecamatan Pangarengan Kabupaten Sampang
12. Implementasi Kurikulum Mata Pelajaran Matematika Di Sekolah Dasar Negeri Apaan I
13. Korelasi Penggunaan Model Tutorial Kreatif dan Produktif dengan Hasil Belajar PTK pada Prodi S-I PGSD di Kabupaten Pamekasan (Proposal)

c) Tenaga Administrasi

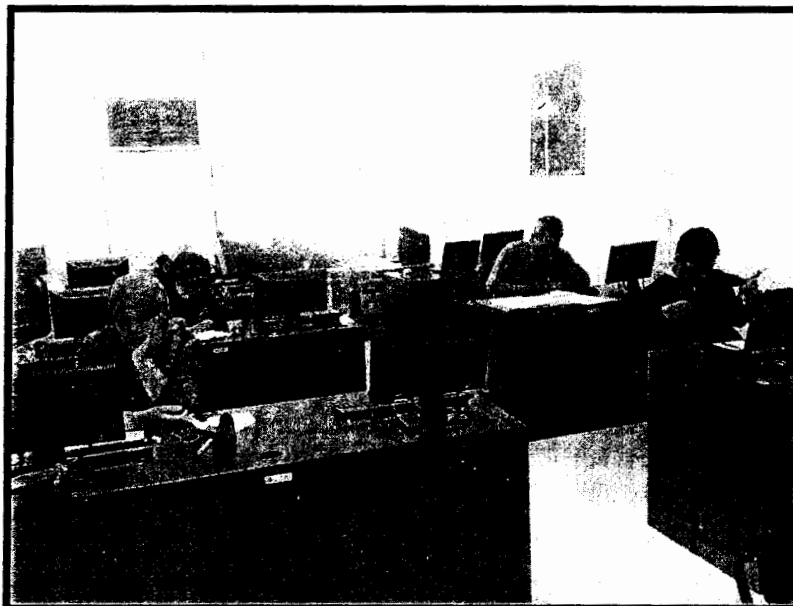
Nama : Dwianto Asmara, S.Kom.  
N I P : 19771120 200312 1 002  
Pangkat/ Gol : Penata Muda Tk. I / III-b  
Unit Kerja : ICT UPBJJ-UT Surabaya

---

**FOTO-FOTO  
KEGIATAN PENELITIAN**



**Foto 1 : Peneliti sedang melakukan wawancara dengan mahasiswa peserta SUO masa ujian 2010.1**

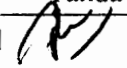

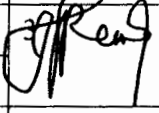
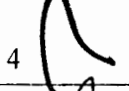



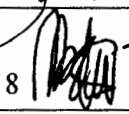


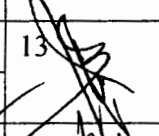
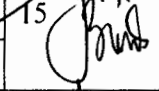
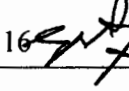

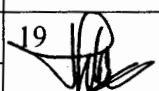

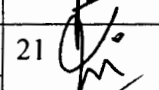
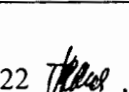
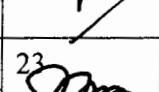
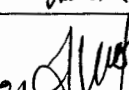
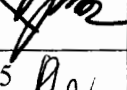
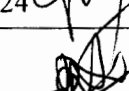


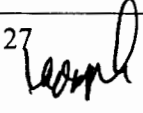
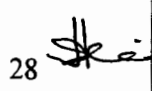
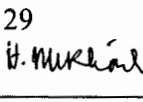
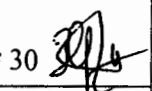
**Foto 2 : Peserta SUO sudah berhasil *download* soal /naskah ujian dan kemudian berpikir keras untuk bisa mengerjakan**



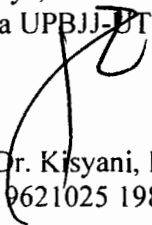
**DAFTAR HADIR SEMINAR AKADEMIK  
UPBJJ-UT SURABAYA**

Penyaji : Ir. Dwi Iriyani, M.Pd. dan Drs.Moh. Harijanto, M.Pd.  
 Hari Tanggal : Jum'at, 3 Desember 2010  
 Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB  
 Tempat : Kantor UPBJJ-UT Surabaya  
 Judul : Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Jumlah Peserta Sistem Ujian Online  
 Program Studi Non Pendidikan Dasar Di UPBJJ-UT Surabaya

No	Nama	NIP	Tanda	Tanda
1	Dr.Hj.Suparti, M.Pd	19610615 198603 2 001	1 	
2	Dra. Sutini, M.Pd	19530601 198203 2 001		2 
3	Drs.Moh. Harijanto, M.Pd	19560706 198103 1 002		4 
4	Dr. Moh.Imam Farisi, M.Pd	19650820 198902 1 001		
5	Drs.Aly Fauzi AS	19570903 198101 1 001	5 	6 
6	Dra. Sri Tresnaningsih, M.Pd	19570414 198503 2 002		
7	Drs.H. Adrawi Zaini, M.Pd.I	19560402 198603 1 002	7 	8 
8	Drs. Dwi Sambada, M.Pd	19621003 198902 1 001		
9	Dra. Mamik Sumarmi, M.Si	19520228 197603 2 002	9 	
10	Drs. Agus Prasetya	19630805 198903 1 001		10
11	Drs.Suparman, M.Pd	19580707 198303 1 003	11	12 
12	Drs. Shodiq Anshori, M.Pd	19560726 198401 1 001		
13	Drs.H.Abdul Malik, M.Pd	19551222 198103 1 001	13 	14
14	Drs.H.Sulistiyono, M.Pd	19651118 198902 1 001		
15	Dra.Barokah Widuroyeki, M.Pd	19620726 198603 2 001	15 	16 
16	Drs.Sugiran, M.Pd	19541212 198003 1 008		
17	Dra.Wuwuh Asrining S., M.Pd	19600823 198403 2 003	17 	18
18	Drs. Sakad, M.Ed	19531026 198303 1 001		
19	Dra. Titik Setyowati, M.Pd	19570831 198303 2 001	19 	20 
20	Drs. Lukiyadi, M.Pd	19560702 198103 1 004		
21	Drs.H.Hisham El Qaderie, M.Kes	19530909 198003 1 008	21 	22 
22	Drs. Pramonoadi, M.Pd	19600202 198903 1 002		
23	Drs.H.Abdul Faqih, M.Pd	19560308 198403 1 001	23 	24 
24	Drs.Achmad Zainullah, M.Pd	19530127 198103 1 001		
25	Dr.Tri Dyah Prastiti, M.Pd	19580511 198603 2 001	25 	26 
26	Ir.Dwi Iriyani, M.Pd	19620324 198803 2 001		

27	Drs.S.Adi Suparto, M.Pd	19551027 198303 1 002	27		
28	Pismia Sylvi,S.Si.,M.Si	19691228 199802 2 001			
29	Hana Norhamida,SE.Ak, M.Si	19750826 200003 2 001	29		
30	Pardamean Daulay, S.Sos, M.Si	19761014 200604 1 002			
31	Drs. Sumi Hartojo	19560612198203 1 002	31		

Surabaya,  
Kepala UPBJJ-PT Surabaya,

  
Prof. Dr. Kisyani, M.Hum  
NIP. 19621025 198601 2 001