



**LAPORAN PENELITIAN**

**PROFIL PERMASALAHAN MAHASISWA  
PROGRAM STUDI D-3 KOMUNIKASI PENYULUHAN**

**Disusun Oleh :**

Arifah Bintarti

Nila Kusuma Windrati

Dewi Mutiara

**PUSAT PENELITIAN KELEMBAGAAN  
LEMBAGA PENELITIAN- UNIVERSITAS TERBUKA  
TAHUN 2001**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN**

1. a. Judul Penelitian : Profil Permasalahan Mahasiswa Program D-3  
Komunikasi Penyuluhan
- b. Bidang Penelitian : Penelitian Kelembagaan
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Mandiri
2. Ketua Peneliti
  - a. Nama lengkap dan gelar : Dra. Arifah Bintarti
  - b. NIP : 131 879 645
  - c. Golongan Kepangkatan : Penata Muda / III b
  - d. Jabatan Akademik : Asisten Ahli
  - e. Fakultas/ Jurusan : FISIP/ Ilmu Komunikasi
3. Anggota Peneliti
  - a. Jumlah Anggota : 2 orang
  - b. Nama Anggota/ NIP/ Golongan Kepangkatan :
    1. Dra. Nila Kusuma W/ 132 002 050/ III b/ Asisten Ahli
    2. Dewi Mutiara S H/ 131 872 745/ IIIc/ Lektor Muda
4. Lama Penelitian : 7 (tujuh) bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 2.863.750,- ( Dua juta delapan ratus enam  
puluh tiga ribu tujuh ratus lima puluh rupiah).
6. Sumber Biaya : SPP/DPP

Pondok Cabe, Juli 2001

Mengetahui :  
Dekan FISIP

*[Signature]*  
Drs. Zainul Ittihad Amin, M.S.  
NIP. 131 466 578

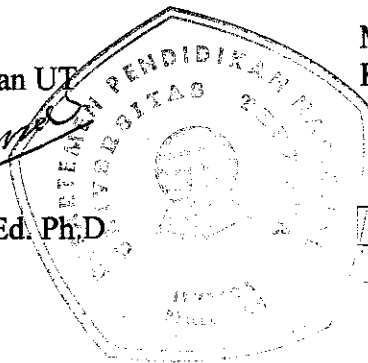


Ketua Peneliti

*[Signature]*  
Dra. Arifah Bintarti  
NIP. 131 879 645

Mengetahui :  
Ketua Lembaga Penelitian UT

*[Signature]*  
WBP. Simanjuntak, M Ed. Ph.D.  
NIP. 130 212 017



Menyetujui  
Kepala Pusat Penelitian Kelembagaan

*[Signature]*  
Daryono, SH/MA  
NIP. 131.866 185

## ABSTRAK

Sebagai salah satu media komunikasi, surat sangat berperan dalam proses belajar mengajar di Universitas Terbuka, begitu juga pada Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan dari jurusan ilmu Komunikasi, FISIP-UT. Hal ini tampak dari banyaknya surat dengan berbagai jenis permasalahan yang menyangkut kelangsungan proses belajar yang dikirim oleh mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan kepada pengelola.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui "Permasalahan -permasalahan apa saja yang dihadapi oleh mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan, yang disampaikan melalui surat, sehingga mereka terlambat dalam menyelesaikan studinya ?

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan : 1) mengidentifikasi jenis-jenis permasalahan yang dihadapi oleh program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan dalam proses belajarnya 2) Untuk melihat kecenderungan isi surat yang dikirim mahasiswa program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan kepada pengelola program.

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu studi yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik dari surat-surat yang masuk ke jurusan komunikasi FISIP-UT, selama kurun waktu tertentu (1995-1999). Instrumen yang akan dipergunakan adalah dengan menggunakan coding sheet untuk mendata karakteristik surat serta kuesioner. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu semua surat-surat yang masuk ke Jurusan Komunikasi FISIP-UT..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 284 surat mahasiswa yang masuk ke jurusan komunikasi dari tahun 1995 sampai dengan 1999 dapat diuraikan dalam 387 topik dapat dikategorikan dalam dua jenis yaitu : a) Masalah masalah akademik dan b) masalah administrasi, Masalah akademik meliputi : konten tentang praktikum, konten tentang modul, metode belajar, Hanya 3 surat dari 387 topik surat yang masuk yang berisikan masalah akademik Masalah administrasi Dapat di sub kategorikan: daftar nilai ujian (DNU)., yudisium, praktikum (pengadministrasiannya), modul , registrasi dan lain-lain. ada sejumlah 327 topik surat.

Adanya tutorial di wilayah masing-masing sangat diperlukan mahasiswa, dirasa tutorial di daerah ini sangat membantu mahasiswa dalam memahami isi modul. Selain itu dengan adanya SATGAS pengelola D-3 yang ada di tiap propinsi, dan UPBJJ juga sangat membantu mahasiswa dalam mengatasi permasalahan yang dihadapinya.

Saran yang diajukan oleh penelitian ini adalah diperlukan adanya masa orientasi pada waktu awal menjadi mahasiswa, selain itu mahasiswa juga harus tahu kapan registrasi, pengumpulan Tugas Mandiri, Ujian Akhir Semester , DNU dapat diterima, serta registrasi ulang untuk setiap semester. Kejelasan kepada siapa mereka harus berhubungan jika mereka mengalami permasalahan dalam proses belajar di Universitas Terbuka juga harus diberitahukan kepada mahasiswa .

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
Judul	i
Lembar Identifikasi dan Ppengesahan	ii
Abstrak	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Kata Pengantar	vi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	9
A. Variabel dan Instrumen	9
B. Definisi Operasional	9
C. Populasi dan Sampel Penelitian	9
D. Prosedur Pengambilan Data	9
E. Analisa Data	11
F. Keterbatasan Penelitian	12
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	13
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	20
ACUAN PUSTAKA	21
LAMPIRAN	22

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Penggolongan Isi Surat	10
Tabel 2	Diagram Unit Analisis	11
Tabel 3	Topik Isi Surat	19

Universitas Terbuka

## KATA PENGANTAR

Berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami bersyukur bahwa akhirnya laporan penelitian yang berjudul *Profil Permasalahan Mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan*, ini dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian Universitas Terbuka, khususnya Pusat penelitian Kelembagaan, yang telah mempercayakan kepada kami kesempatan untuk melakukan penelitian ini.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada beberapa mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi penyuluhan yang kebetulan menjadi responden kami, Pembantu Dekan I yang telah memberikan bimbingan, serta kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada kami sampai terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini.

Bagaimanapun juga laporan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dari pembaca untuk memperbaiki hasil penelitian ini sangat kami harapkan.

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Maret 2001

Tim Peneliti

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Universitas Terbuka merupakan perguruan tinggi negeri yang menggunakan sistem belajar jarak jauh dalam proses belajarnya, dalam sistem pendidikan jarak jauh ini, proses belajar antara mahasiswa dengan pengajarnya tidak melalui tatap muka seperti yang ada di perguruan tinggi konvensional, tetapi menggunakan media dan bahan ajar yang disebut BMP (Buku Materi Pokok).

Selama ini ada beberapa media yang dipergunakan oleh UT untuk kegiatan komunikasi antara mahasiswa dengan pengajarnya dalam rangka proses belajar mengajar. Media yang digunakan antara lain adalah Radio, televisi, media cetak seperti Mitra Desa (khusus untuk mahasiswa yang berdomisili di Jawa Barat), serta internet yang tergolong masih baru. Media tersebut digunakan sebagai media penyampai materi pelajaran. Selain ketiga media tersebut di atas masih ada lagi media lain yaitu surat dan telepon yang digunakan untuk tanya jawab masalah proses belajar mereka. Penggunaan media ini sangat penting mengingat jumlah mahasiswa UT yang banyak dan lokasi mahasiswa yang tersebar di seluruh Indonesia, serta tidak adanya kegiatan tatap muka dalam proses belajar tersebut.

Selain itu, agar proses belajar mahasiswa dapat berjalan dengan efektif, dalam proses belajar jarak jauh ini tetap diperlukan adanya komunikasi dua arah antara mahasiswa dengan pengajar atau pengelola di UT Pusat. Dengan demikian, UT sebagai pengelola program belajar dapat mengetahui permasalahan - permasalahan dan kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa UT. Selain itu mahasiswa UT dapat mengkonsultasikan masalah-masalah yang dihadapinya tersebut kepada pihak pengelola, meskipun komunikasi dua arah ini hanya dilakukan melalui media.

Adanya problem jarak, kesenjangan teknologi maupun biaya tentunya akan menjadi pertimbangan pemilihan media yang akan digunakan, terutama oleh mahasiswa yang berdomisili di daerah yang cukup terpencil. Di Universitas Terbuka media yang digunakan untuk kegiatan komunikasi mengenai proses belajar mengajar antara pihak pengelola program perkuliahan ini dengan mahasiswanya dapat dengan menggunakan media telepon dan surat. Dari kedua media tersebut surat merupakan media termurah dan mampu menjangkau seluruh wilayah di Indonesia. Oleh karena itu banyak mahasiswa UT

yang memanfaatkan surat untuk sarana komunikasi dengan pihak pengelola program belajar UT. Ini terbukti dengan banyaknya surat yang dikirim oleh mahasiswa ke Universitas terbuka, tidak terkecuali para mahasiswa dari program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan, FISIP.

Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan ini merupakan program kerja sama antara UT dengan BKKBN, dan ditujukan khusus bagi para Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) serta para Pengawas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB).

Jumlah SKS yang harus diambil oleh mahasiswa program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan adalah sejumlah 120 SKS, diberikan dengan sistem paket yang dapat ditempuh selama 8 semester (15 SKS per semester). Sedangkan jumlah mahasiswa program studi D-3 Komunikasi penyuluhan ini adalah sebanyak 3000 orang yang terbagi dalam 2 angkatan, yaitu :

- Untuk Angkatan I ada sejumlah 1500 mahasiswa dengan masa registrasi I : 92.2
- Angkatan II ada sejumlah 1500 mahasiswa dengan masa registrasi II : 93.2

Dari data yang ada pada Pusat Komputer sampai dengan masa registrasi 98.2 ternyata mahasiswa D-3 Komunikasi penyuluhan yang telah menyelesaikan studi atau lulus baru sejumlah 1350 orang, (kurang dari 50%). Dengan demikian masih tersisa sejumlah 1700 orang mahasiswa. Padahal mereka telah menjalani studi antara 10-12 semester atau kurang lebih 5-6 tahun, waktu yang cukup lama untuk pendidikan D-3.

Melihat jumlah kelulusan yang sangat minim ini, maka perlu dicari permasalahan-permasalahannya. Salah satu cara untuk melihat permasalahan tersebut adalah dengan jalan meneliti surat-surat mahasiswa yang masuk selama mereka belajar di UT. Dari surat-surat tersebut diharapkan akan diketahui hal-hal apa yang dihadapi atau yang menghambat mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan dalam menyelesaikan studinya.

## **B. Perumusan Masalah**

Sebagai salah satu media komunikasi, surat sangat berperan dalam proses belajar mengajar di Universitas Terbuka, tidak terkecuali Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan dari jurusan ilmu Komunikasi. Hal ini tampak dari banyaknya surat dengan berbagai jenis permasalahan yang menyangkut kelangsungan proses belajar yang dikirim oleh mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan kepada pengelola.



Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai surat-surat yang dikirim mahasiswa program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan, untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh mereka dalam proses belajarnya.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

“Permasalahan-permasalahan apa saja yang dihadapi oleh mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan, yang disampaikan melalui surat, sehingga mereka terlambat dalam menyelesaikan studinya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan dalam proses belajarnya.
2. Untuk melihat kecenderungan isi surat yang dikirim mahasiswa D-3 Komunikasi penyuluhan kepada pengelola program studi tersebut.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Untuk UT sebagai pengelola secara umum penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan sistem pengelolaan mahasiswa kerja sama.
2. Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dalam memperbaiki pelayanan akademik dan pelayanan administrasi mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan .

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Pendidikan Jarak Jauh

Menurut Keegan (1986 : 49-50) dalam Atwi Suparman ada enam komponen yang menjadi ciri pokok Pendidikan Jarak jauh yaitu :

1. Terpisahnya pengajar dan siswa (learner) yang membedakan pendidikan jarak jauh dengan pengajaran tatap muka
2. Adanya pengaruh (influence) dari suatu organisasi pendidikan yang membedakannya dengan studi pribadi (private study).
3. Penggunaan media teknis: cetak, audio, video atau komputer untuk menyatukan (unite) pengajar dan siswa dan membawa isi pendidikan (educational content).
4. Penyediaan komunikasi dua arah sehingga siswa dapat menarik manfaat darinya dan bahkan mengambil ini sifat dialog.
5. Kemungkinan pertemuan sekali-sekali untuk keperluan pengajaran (didactic) dan sosialisasi.
6. Partisipasi dalam bentuk industrialisasi pendidikan

Pada setiap aktivitas pendidikan, adanya komunikasi antara staf pengajar dengan mahasiswanya sangat diperlukan, karena dengan adanya komunikasi akan dapat meningkatkan motivasi belajar mahasiswa yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kelulusan mereka. Hal tersebut sama dengan yang dinyatakan oleh Holmberg (1988), yang dikutip oleh Kristanti A.P. (1992) ... bahwa komunikasi yang akrab antara staf pengajar dan mahasiswanya dapat membuat mahasiswa merasa terikat dengan institusinya serta dapat meningkatkan motivasi belajar mereka.

Universitas Terbuka sebagai perguruan tinggi dalam pelaksanaannya juga tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Meskipun sistem belajar yang dipakai di UT adalah sistem belajar jarak jauh, kegiatan komunikasi tetap sangat diperlukan, karena seperti yang dikatakan oleh Keegan (1980), salah satu dari enam elemen dasar dalam pendidikan jarak jauh adalah tersedianya komunikasi dua arah. Penggunaan kegiatan komunikasi dua arah dimaksudkan sebagai sarana pelaksanaan proses belajar mengajar antara tenaga pengajar dengan mahasiswanya. Karena UT menggunakan sistem belajar jarak jauh, dimana antara

staf pengajar dengan mahasiswanya tidak bertemu secara tatap muka, maka komunikasi dua arah ini dilakukan dengan menggunakan media sebagai perantaranya.

Salah satu media yang dipergunakan di UT adalah surat (via pos). Media surat ini digunakan sebagai salah satu alternatif sarana komunikasi dengan pertimbangan adanya beberapa karakteristik yang ada pada surat yaitu antara lain, dapat menjangkau khalayak secara luas, dengan biaya yang relatif murah, Serta mengingat letak geografis mahasiswa UT yang tersebar di seluruh Indonesia.

Isi surat yang dikirimkan oleh mahasiswa UT berisi tentang berbagai permasalahan-permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam proses belajarnya, baik permasalahan administrasi maupun permasalahan akademik. Dan sebagai pihak pengelola, UT mempunyai kewajiban membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa tersebut melalui jawaban surat yang dikirim. Jawaban-jawaban surat dari pihak pengelola tersebut merupakan salah satu dari program pelayanan mahasiswa (PELMA) yang di laksanakan di UT. Pelayanan mahasiswa yang salah satunya diwujudkan dalam bentuk komunikasi melalui media surat ini perlu dikelola secara terus menerus, karena keberadaan PELMA akan sangat berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa. Hal itu seperti apa yang dikatakan oleh Fowler (1981) yaitu bahwa tujuan dari pelayanan mahasiswa adalah untuk mempermudah proses belajar, membantu mahasiswa dalam proses belajarnya, dan menjamin mutu lulusan secara lebih meyakinkan (Kristanti, AP,1992)

Dalam ilmu komunikasi penggunaan media surat via pos adalah termasuk tingkatan atau kelompok komunikasi antarpribadi, hal itu dapat dijelaskan sebagai berikut, seorang mahasiswa (komunikator) yang tidak jelas atau tidak tahu tentang sesuatu peraturan akademik, ia akan menanyakan permasalahannya yang ia tuliskan dalam surat (media nya) dan Universitas Terbuka dalam hal ini Fakultas (komunikasikan) akan membalas surat yang dikirimkan mahasiswa tersebut. Begitu seterusnya sehingga komunikator suatu saat akan berubah menjadi komunikan, dan komunikan suatu saat akan berubah menjadi komunikator, karena komunikasi disini bersifat transaksional, maka dituntut adanya saling memberi dan menerima di antara orang yang terlibat komunikasi. Bila komunikasi adalah transaksional, artinya adalah komunikasi itu merupakan proses yang dinamis, unsur-unsurnya saling berkaitan dan tergantung satu sama lain, para partisipan yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi memiliki bertindak dan sekaligus memberi reaksi.

Sebagai suatu proses, komunikasi antar pribadi memiliki beberapa karakteristik, yang menurut Ali Liliweri (1994) adalah ::

:

- komunikasi antar pribadi terjadi di mana saja dan kapan saja
- komunikasi antarpribadi adalah proses yang sinambung
- komunikasi antarpribadi mempunyai tujuan tertentu
- komunikasi antarpribadi menghasilkan hubungan timbal balik, dan menciptakan serta mempertukarkan makna
- komunikasi antarpribadi merupakan sesuatu yang dipelajari
- komunikasi antarpribadi dapat meramalkan sesuatu
- komunikasi antarpribadi sering dan dapat dimulai dengan melakukan suatu kesalahan.

### **B. Karakteristik Mahasiswa Pendidikan Tinggi Terbuka Jarak Jauh ( PTTJJ)**

Untuk dapat mengetahui dukungan belajar apa saja yang diperlukan oleh mahasiswa, dalam pendidikan tinggi terbuka jarak jauh adalah karena kondisi karakteristik mahasiswanya (Kristanti AP, 1999) yang sangat beragam, hal ini dapat dilihat dari beberapa sisi seperti :

- umur, karena tidak adanya pembatasan umur untuk calon mahasiswa Universitas Terbuka, maka akan sangat variatif sekali umur bagi mahasiswa UT, dari yang baru lulus SLTA dan sederajadnya sampai yang sudah pensiun.
- kondisi geografi dan tempat tinggal, karena Universitas Terbuka adalah universitas yang terbuka bagi siapa saja maka tidak ada pembatasan wilayah berdasarkan letak geografinya seperti kecamatan, kalurahan, kabupaten/kotamadya, serta propinsi, dengan demikian siapa saja yang tinggal dimana saja yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dapat menjadi mahasiswa UT.
- kondisi sosial ekonomi, siapa saja, berpenghasilan berapapun asal telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh UT dapat menjadi mahasiswa,
- suku bangsa dan bahasa, Universitas Terbuka terbuka bagi siapa saja dengan tidak mengenal suku dan bahasa.
- pekerjaan, pekerjaan mahasiswa UT juga sangat beragam mulai dari yang wiraswasta, pegawai negeri atau swasta, dari ABRI serta pekerjaan lainnya tidak ada pembatasan.

- akses terhadap alat atau media komunikasi dan teknologi, siapa saja yang dapat mengakses informasi mengenai UT baik melalui internet, tutorial elektronik serta yang lainnya boleh memanfaatkan informasi tersebut.

### **C. Masalah-Masalah Yang Sering Dihadapi Oleh Mahasiswa**

Yang menjadi mahasiswa pada Universitas Terbuka mengalami dua masalah sekaligus, yang pertama adalah masalah yang biasa dihadapi oleh mahasiswa pada pendidikan yang konvensional seperti kesulitan belajar, dan yang kedua adalah masalah yang timbul karena penyelenggaraan sistem pendidikan tinggi terbuka jarak jauh itu sendiri. Menurut Robinson (1981) dalam Kristanti AP, masalah-masalah siswa Pendidikan Tinggi Terbuka Jarak Jauh dapat dikategorikan dalam tiga hal yaitu :

- Masalah-masalah akademik yang berhubungan dengan teknik belajar dan kesulitan belajar, yang bertambah dengan adanya penggunaan media belajar yang rumit.
- Kesulitan-kesulitan yang dialami siswa dalam mencoba berinteraksi dengan pengelola Pendidikan Tinggi Terbuka Jarak Jauh. Seorang mahasiswa Universitas Terbuka cenderung untuk merasa terpencil dan terasing, untuk itu ia seringkali tidak mengetahui siapa yang harus dihubungi bila ia ingin mendapatkan suatu informasi atau jika ia mengalami kesulitan dalam belajarnya.
- Masalah-masalah personal yang mempengaruhi belajar siswa. Menurut Murgatroyd (1978) dalam Robinson (1981) adalah sebagai berikut kesulitan dalam mengatur waktu belajar, kesulitan dalam konsentrasi belajar, susahny menepati komitmen keluarga, kesulitan dalam meningkatkan motivasi belajar, kesulitan dalam meningkatkan keterampilan belajar, kesulitan dalam sumberdaya serta terkadang adanya kebimbangan bahwa ia dapat menyelesaikan studinya.

### **D. Layanan Dukungan Belajar di Universitas Terbuka.**

Menurut Kristanti AP (1999) Secara umum layanan dukungan belajar yang disediakan oleh UT adalah sebagai berikut :

1. Layanan informasi dan konsultasi, terdiri dari
  - cara belajar di UT;
  - persyaratan alih kredit
  - pemilihan mata kuliah
  - persyaratan Ujian Komprehensif tertulis (UKT)

Khusus untuk mahasiswa program studi D-3 Komunikasi penyuluhan layanan informasi dan konsultasi yang selama ini ada adalah cara nbelajar di UT.

2. Layanan administrasi akademik terdiri dari

- daftar nilai (DNU) tidak diterima
- kesalahan kode mata kuliah pada SK alih kredit
- tidak tercatat sebagai peserta ujian meskipun tidak terlambat registrasi
- permintaan Lembar kemajuan Akademik mahasiswa (LKAM)

Khusus untuk program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan layanan administrasi akademik yang selama ini dilakukan adalah pengiriman DNU (karena tidak diterima atau karena kasus tertentu), terlambat melakukan registrasi ulang, permintaan pengiriman LKAM, terlambat dalam pengiriman praktikum serta informasi tentang yudisium.

3. Layanan Akademis terdiri dari:

- persiapan belajar untuk menghadapi UKT
- kesulitan dalam memahami materi modul
- kesalahan soal pada Tugas mandiri (TM)

Khusus untuk Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan karena belum ada UKT, maka layanan Akademis yang ada adalah kesulitan dalam memahami materi modul.

Universitas Terbuka

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Variabel dan Instrumen**

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu studi yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik dari surat-surat yang masuk ke jurusan komunikasi FISIP-UT, selama kurun waktu tertentu (1995-1999). Karena mulai tahun 1995 sudah terbentuk Jurusan Komunikasi, dimana pengadministrasian surat yang masuk ke Jurusan dapat dilihat di file data mahasiswa dengan mudah.

Instrumen yang akan dipergunakan adalah dengan menggunakan coding sheet untuk mendata karakteristik surat serta kuesioner yang ditujukan kepada beberapa mahasiswa Program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan.

#### **B. Definisi Operasional**

Surat-surat mahasiswa D-3 komunikasi penyuluhan mengenai permasalahan yang dihadapi dalam proses belajarnya yang dikirim ke jurusan Ilmu Komunikasi FISIP-UT, yang berupa :

- Masalah Akademik terdiri dari : Materi modul/ mata kuliah, penilaian praktikum , metode belajar.
- Masalah Administrasi terdiri dari : Pengiriman praktikum, permintaan nilai UAS dan praktikum, menanyakan nilai yang berkasus, pemrosesan yudisium, informasi wisuda, informasi registrasi, dan perubahan data pribadi.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu semua surat-surat yang masuk ke Jurusan Komunikasi FISIP-UT. Untuk mencapai tujuan penelitian, semua surat yang masuk akan diteliti. Tetapi surat yang masuk yang berupa tembusan tidak dibahas dalam penelitian ini.

## D. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti akan melakukan kegiatan sebagai berikut :

- Melakukan pendataan terhadap surat-surat yang masuk ke Jurusan Komunikasi, untuk dilakukan koding, dan dikelompokkan sesuai jenisnya.

Surat-surat yang berupa tembusan tidak dibahas dalam penelitian ini.

- Wawancara dengan kurang lebih 20 mahasiswa program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan yang datang ke PELMA atau ke Fakultas. Dan melakukan wawancara terhadap 3 pengelola program di daerah, untuk mengetahui langkah-langkah apa yang harus dilakukan Jurusan agar para mahasiswa dapat lebih cepat dalam menyelesaikan studinya. Sedangkan gambaran isi surat mahasiswa yang dikirim ke Jurusan Komunikasi FISIP-UT dapat di golongkan berdasarkan kategori akademik dan administrasi dapat di jelaskan sebagai berikut :

### Penggolongan Isi Surat

1. Surat mahasiswa yang ada dikelompokkan berdasarkan masalahnya yaitu :

- kelompok administrasi
- kelompok akademik

2. Dihitung jumlah surat untuk setiap kategori masalah seperti :

- Akademik :
  - materi modul
  - praktikum (kontennya)
  - metode belajar
- Administrasi :
  - nilai UAS
  - kasus nilai praktikum
  - yudisium
  - informasi wisuda
  - registrasi
  - salah identitas ( pembedulan data pribadi)

Untuk lebih jelasnya diagram unit analisis dapat dilihat di bawah ini :



## DIAGRAM UNIT ANALISIS

Unit Analisis	Kategori	Sub Kategori
Surat-surat Mhs. D-3 Komunikasi Penyuluhan.	Akademik	1. Materi Modul 2. Nilai Praktikum 3. Metode belajar
	Administrasi	1. Nilai UAS 2. Kasus Nilai 3. Yudisium 4. Informasi wisuda 5. Registrasi 6. Salah identitas (pembetulan registrasi)

### E. Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian data dimasukkan kedalam coding sheet , untuk diolah lebih lanjut. Dari kegiatan ini akan dapat dilihat jenis-jenis isi surat yang dikirim oleh mahasiswa serta kecenderungan dari isi surat tersebut .

### F. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang harus dipertimbangkan dengan saksama oleh mereka yang membaca hasil dari penelitian ini. Sebagai penelitian konten analisis, maka penelitian ini mempergunakan sampel yaitu semua surat yang masuk, dengan demikian permasalahan mahasiswa yang tidak dikirimkan atau disampaikan melalui media surat oleh mahasiswa, tentu saja tidak menjadi pembahasan dalam penelitian ini.

Pengambilan generalisasi pada penelitian ini harus dilakukan dengan hati-hati dan disesuaikan dengan kriteria sampel pada penelitian ini. Untuk mendapatkan generalisasi pada populasi yang lebih besar dan aktual disarankan adanya penelitian replikasi.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang ada pada mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan, yang berkaitan dengan proses belajarnya di Universitas Terbuka, dapat dilihat dalam setiap surat yang dikirim oleh mahasiswa tersebut, kepada Penasihat Akademik yang ada pada Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan, sejak tahun 1995 hingga Januari tahun 1999. Gambaran permasalahan mahasiswa yang termuat dalam surat-surat tersebut dipaparkan pada bab ini berdasarkan kategori-kategori dan sub kategori permasalahan yang telah ditentukan oleh peneliti. Kategori dan sub kategori permasalahan tersebut adalah meliputi hal berikut ini :

- Kategori Akademik yang dibagi dalam sub kategori praktikum (konten), modul (konten), metode belajar.
- Kategori Administrasi dibagi dalam sub kategori nilai UAS, yudisium, praktikum (pengadministrasiannya) modul (pengirimannya), registrasi serta lain-lain.

Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel. 03

Topik Isi Surat

No.	Kategori	Sub Kategori	Jumlah
1.	Bidang Akademik	praktikum (konten)	2
		modul (konten)	-
		metode belajar	1
2.	Bidang Administrasi	Sub Kategori	Jumlah
		nilai UAS	149
		yudisium	25
		praktikum (administrasi)	93
		modul (pengirimannya)	3
		registrasi	62
lain-lain	57		

## I. Permasalahan mahasiswa dalam bidang akademik

Sebagaimana telah diuraikan dalam definisi operasional, maka permasalahan mahasiswa dalam bidang akademik adalah meliputi pertanyaan -pertanyaan yang berkaitan dengan unsur-unsur akademik yaitu tentang materi praktikum, materi modul dan metode belajar

Bila kita lihat dari hasil pengolahan data akan tampak, bahwa dari keseluruhan surat yang dikirim oleh mahasiswa, isinya adalah menyangkut unsur-unsur akademik sebanyak 3 surat, 2 surat datang dari mahasiswa UPBJJ Pontianak, yang berisikan pertanyaan tentang materi praktikum, dan ada satu surat dari mahasiswa UPBJJ Medan yang berkonsultasi tentang metode belajar. Untuk Sub Kategori materi modul tidak ada satu mahasiswapun yang menanyakannya atau berkonsultasi.

Bila kita melihat jumlah keseluruhan isi surat 284 surat terdiri dari 387 isi topik surat mahasiswa yang surat masuk, maka 3 topik surat yang dapat digolongkan dalam bidang akademik relatif sangat kecil sekali. Berdasarkan pertanyaan yang penulis ajukan kepada beberapa mahasiswa yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang kiranya penyebab mahasiswa tidak bertanya tentang masalah akademik kepada para Penasihat Akademiknya yang berada di UT pusat, yaitu :

1. Tersedianya fasilitas tutor di setiap wilayah tempat tinggal mahasiswa, sehingga bila mahasiswa mengalami kesulitan di bidang akademik, mereka akan menghubungi dan meminta bimbingan kepada para tutornya tersebut.
2. Ketidaktahuan mahasiswa bahwa di UT pusat ada tenaga edukatif yang juga berfungsi sebagai penasihat akademik.
3. Mahasiswa merasa tidak mengalami kesulitan dalam bidang akademik, walaupun ada kesulitan mereka mengkonsultasikannya kepada tutor yang ada di wilayah mereka. Ini dapat kita buktikan dengan adanya kenyataan selama ini yang peneliti temui yaitu ketika mahasiswa bertemu penasihat akademik yang berada di UT Pusat, baik secara tatap muka maupun melalui telpon, pertanyaan -pertanyaan mereka selalu berkisar tentang permasalahan administrasi. Dengan demikian dapat kita asumsikan bahwa tidak ada permasalahan akademik yang berarti bagi mahasiswa program studi D-3 Komunikasi penyuluhan. Dan mereka memang telah siap mengikuti metode pembelajaran di perguruan tinggi jarak jauh.

## II. Permasalahan mahasiswa di bidang Administrasi

Dari hasil pengumpulan data yang telah penulis lakukan, tampak bahwa permasalahan administrasi mendominasi isi surat mahasiswa. dari 387 topik surat yang diteliti, ada sejumlah 347 topik surat berupa permasalahan administrasi. Permasalahan administrasi tersebut terdiri dari :

1. Masalah nilai Ujian Akhir Semester (nilai UAS) adalah sejumlah 149 buah.
2. Masalah yudisium mahasiswa adalah sejumlah 25 buah
3. Masalah pengiriman praktikum adalah sejumlah 93 buah
4. Masalah pengiriman modul ada sejumlah 3 buah
5. Masalah registrasi mahasiswa (registrasi ulang) ada sejumlah 62 buah
6. Lain-lain adalah meliputi alih kredit, informasi program studi S-1 Ilmu Komunikasi, wisuda, ijazah, perubahan data pribadi, informasi ujian ulang, perolehan indeks prestasi, informasi ujian ulang, surat pernyataan agam yang dianut serta pindah UPBJJ. ada sejumlah 57 buah.

Berikut akan dibahas tentang 6 hal yang merupakan kecenderungan isi surat mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan.

1. Dari data topik surat yang dikirimkan mahasiswa tersebut, dapat terlihat bahwa hampir separo topik surat yang masuk mengenai permasalahan administrasi adalah mengenai *masalah nilai ujian akhir semester* yang tidak keluar atau nilai yang tidak sampai kepada mahasiswa. Dari hasil pengamatan peneliti dapat diketahui bahwa untuk nilai yang tidak keluar umumnya terjadi karena mahasiswa tidak melakukan registrasi ulang untuk mata kuliah yang di ambil. Dugaan peneliti hal ini terjadi karena mahasiswa tidak tahu atau tidak menegrti bahwa beasiswa yang diberikan oleh badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) kepada mereka hanyalah sampai semester delapan (8). Dan ini berarti untuk mahasiswa yang melakukan registrasi tahun 1992, (Angkatan I) masa berakhir beasiswanya adalah 1996.1, sehingga untuk masa ujian 1996.2 mereka mulai membayar sendiri. Sedangkan bagi mereka yang melakukan registrasi tahun 1993, (Angkatan II) masa berakhir beasiswanya adalah 1997.1. Ini berarti untuk registrasi 1997.2 Mereka mulai membayar SPP dan registrasi ulang dengan biaya sendiri.

Untuk pengiriman nilai Ujian Akhir Semester (DNU) yang terlambat atau tidak sampai kepada mahasiswa, berdasarkan pengamatan peneliti disebabkan karena nilai UAS dikirimkan tidak langsung ke alamat mahasiswa, melainkan ke kabupaten terdekat, padahal mahasiswa tidak setiap hari pergi ke kabupaten, pada umumnya mereka pergi ke kabupaten hanya pada saat ada pertemuan atau pada saat mengambil gaji. Tidak sampainya surat ke tangan mahasiswa bisa juga terjadi karena mahasiswa yang bersangkutan pindah alamat tanpa menginformasikannya ke Universitas Terbuka Pusat (UT Pusat).

2. **Permasalahan mengenai yudisium** ada sejumlah 25 buah permasalahan ini menduduki peringkat ke lima (5) dari keseluruhan topik permasalahan administrasi. Tidak banyaknya mahasiswa yang bertanya tentang yudisium, dikarenakan surat keputusan rektor mengenai yudisium dikirimkan oleh UT Pusat dalam hal ini Pembantu Rektor IV ke UPBJJ, ke BKKBN Pusat, ke BKKBN Wilayah, ke BALAI DIKLAT dan CABANG BALAIDIKLAT yang ada di seluruh Indonesia. Dengan demikian dugaan peneliti untuk masalah yudisium sebagian besar mahasiswa program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan dapat menyelesaikannya sendiri. Dan dari 25 buah surat yang masuk, isinya hanya menanyakan tentang apakah ia sudah dapat ikut proses yudisium.
3. Dari hasil penelitian di atas, ternyata **permasalahan pengiriman tugas praktikum** menduduki peringkat ke dua (2) yaitu sebanyak 93 dari 387 topik surat permasalahan mahasiswa yang masuk ke fakultas. Banyaknya permasalahan ini menurut peneliti terjadi karena beberapa hal yaitu :
  - 3.1 Praktikum tidak langsung dikirim ke UPBJJ setempat untuk selanjutnya diteruskan ke UT Pusat atau langsung dikirim ke Jurusan Komunikasi, FISIP, UT Pusat.
  - 3.2 Pernah terjadi nilai mata kuliah yang berpraktikum (IKOM 3232 dan IKOM 3431) keluar sebelum semua tugas praktikum dikirimkan oleh mahasiswa (sebagian ada yang sudah mengirimkan dan sebagian lagi ada yang belum mengirimkan) Sebagian nilai yang keluar adalah nilai UAS tertulis saja, nilai praktikum belum masuk. Dengan adanya kejadian tersebut, mahasiswa menganggap bahwa tugas praktikum tidak perlu dikirimkan lagi karena nilai sudah keluar, walaupun mereka ada yang memang belum

mengirimkan praktikum tersebut. Dari pihak FISIP-UT Pusat telah meralat dan mengirimkan surat bahwa nilai untuk kedua mata kuliah tersebut dibatalkan, tetapi masih ada yang menganggap bahwa nilai mata kuliah tersebut telah benar.

3.3 Ada juga pada kasus praktikum yang telah dibuat dan dikirimkan oleh mahasiswa ke Fakultas setelah diperiksa ternyata isinya persis sama (duplikasi) dengan mahasiswa lainnya, sehingga praktikum tersebut tidak dinilai oleh Jurusan. Pihak jurusan telah mengirimkan surat perihal duplikasi mereka serta penjelasan kembali bahwa tugas praktikum adalah tugas individu dan bukan tugas kelompok. Surat tersebut dikirimkan ke mahasiswa yang bersangkutan serta atasan mereka .

3.4 Beberapa kasus surat tentang nilai praktikum yang belum keluar juga disebabkan oleh hal berikut ini : Mahasiswa telah merasa mengirimkan praktikum, namun nilai belum keluar juga. Setelah pihak jurusan melakukan cek ternyata disebabkan pada masa registrasi 1995 dan 1996 ada beberapa mahasiswa yang tidak mengikuti ujian (UAS) untuk mata kuliah yang berpraktikum, sedangkan tugas praktikumnya mereka kirimkan. Tentu saja nilai tidak akan keluar karena nilai yang ada di LKAMS adalah nilai gabungan antara ujian (UAS) dengan nilai praktikum. Setelah hal ini diinformasikan kepada mereka, berikutnya mereka mengikuti ujian ulang untuk mata kuliah yang berpraktikum tersebut, sehingga pada akhirnya nilai akhir keluar .

4. Untuk *Pengiriman modul* menduduki peringkat paling bawah, ada sejumlah 3 surat yang menanyakan tentang modul yang tidak sampai setelah pihak Jurusan menelusuri ternyata hal ini terjadi karena mahasiswa yang bersangkutan pindah alamat ke lain propinsi sementara ia tidak melapor ke UT Pusat atau UPBJJ terdekat. Sedikitnya surat yang menanyakan tentang pengiriman modul ini berarti masalah tentang pengiriman modul ini telah dapat mereka atasi sendiri. Sebetulnya pada awal semester IV ada keterlambatan dalam pengiriman modul, khusus hanya untuk angkatan pertama, namun kemungkinan mahasiswa dapat mencari jalan keluarnya .

5. *Masalah Registrasi* menduduki peringkat ketiga (3) dari keseluruhan surat yang termasuk dalam kategori administrasi. Sebagian besar pertanyaan mengenai registrasi berkaitan dengan ketidakpahaman para mahasiswa bahwa mulai masa registrasi 1996.2 untuk angkatan ke I dan tahun 1997.2 untuk angkatan ke II mereka harus melakukan registrasi dengan biaya sendiri, tidak otomatis registrasi seperti pada



semester-semester sebelumnya. Dalam hal ini pihak Jurusan juga telah mengirimkan surat kepada mahasiswa tentang hal ini, baik ke UPBJJ, ke BKKBN Pusat, BKKBN Wilayah serta ke BALAI DIKLAT dan CABANG BALAI DIKLAT yang ada di seluruh Indonesia. Meskipun informasi tersebut telah dikirimkan namun masih banyak mahasiswa yang belum melakukan registrasi, sehingga hal ini berdampak pada nilai yang tidak keluar. Baru setelah nilai tidak keluar, mahasiswa menanyakan masalahnya. Setelah mereka membayar SPP dan registrasi tentu saja nilai UAS mereka dapat diproses dan keluar hasilnya.

6. *Masalah Lian-lain*, Masalah lin-lin ini menduduki peringkat ke empat (4) dari topik yang diteliti, ada sejumlah 57 topik dari keseluruhan isi surat yang diteliti. Sisa surat sebanyak 57 topik berisikan hal-hal di luar masalah nilai, yudisium, praktikum, modul dan registrasi. Berdasarkan data peneliti, ke 57 topik isi surat ini meliputi masalah-masalah informasi tentang :

- alih kredit dari program studi D-3 komunikasi penyuluhan ke program studi S-1 ilmu komunikasi yang pada waktu itu akan dibuka
- Informasi tentang kapan program studi S-1 Ilmu Komunikasi akan dibuka
- wisuda dan ijazah
- perubahan data pribadi
- informasi tentang pernyataan agama yang ia anut (ada dua agama di data pribadi mahasiswa).

### III. Tanggapan Responden Terhadap Penyelenggaraan Program Studi D-3 Komunikasi Penyuluhan.

#### a. Identitas Responden

Dari sejumlah 20 responden yang telah terpilih, dapat diketahui bahwa ada lebih dari separo (sebesar 65 % responden) adalah termasuk mahasiswa angkatan pertama yaitu masa registrasi 92.2, sisanya angkatan kedua atau masa registrasi 93.2. Responden adalah berasal dari UPBJJ Sumatra Utara, UPBJJ Jambi, UPBJJ Jawa Barat, UPBJJ Nusa Tenggara Barat, UPBJJ Kalimantan Selatan, UPBJJ Sulawesi Tenggara, dan UPBJJ Sulawesi Tengah)

Untuk nilai indeks prestasi kumulatif (IPK) mahasiswa ada sejumlah 10 % responden mempunyai IPK > 2,50 , sejumlah 75 % responden mempunyai PK >2.00 dan sisanya yaitu sebesar 15 % responden mempunyai IPK < 2.00.

Dari perolehan IPK kumulatif ini dapat diketahui bahwa rata-rata mahasiswa mempunyai IPK yang pas-pasar saja, salah satu faktor penyebab rendahnya IPK adalah adanya kesulitan dalam mengatur waktu belajara dengan pekerjaan mereka, apalagi jika ujian bulan Februari, mereka bersamaan waktunya dengan laporan pendataan yang harus diselesaikan pada bulan-bulan Februari.

#### **b. Permasalahan Bidang Administrasi**

Ditinjau dari masalah administrasi lebih dari tiga perempat responden (75 %) tidak mempunyai kesulitan dalam melakukan registrasi, tetapi ada beberapa daerah yang mempunyai kesulitan dalam mendapatkan formulir registrasi, seperti di UPBJJ Sumatera Utara.

Jika mengalami kesulitan untuk bidang administrasi ini, para mahasiswa akan bertanya pada tutornya, kepada temannya atau kepada pengelola program studi D-3 Komunikasi Penyuluhan yang ada di UT Pusat.

Selain itu media yang paling sering digunakan serta mudah dalam mengaksesnya adalah media telpon yang kemudian ditindaklanjuti dengan surat (sebesar 75 %), sisanya (25%) melalui fax.

Untuk pengiriman daftar Nilai Ujian (DNU) per semester ada separo responden menyatakan terlambat dalam menerima DNU, sebesar 35 % menyatakan kadang-kadang terlambat dan sisanya menyatakan DNU diterima dengan tepat waktu. Dari pengiriman DNU secara umum dapat diketahui bahwa pengiriman DNU seringkali terlambat, hal ini disebabkan kebanyakan mereka yang terlambat menerima DNU adalah faktor jarak rumah/alamat mahasiswa. Untuk mahasiswa yang bertempat tinggal di kotamadya/kabupaten penerimaan DNU termasuk lancar, tetapi untuk mahasiswa yang alamatnya di daerah yang jauh dari kabupaten memang banyak mengalami keterlambatan dalam penerimaan DNU.

#### **c. Permasalahan Bidang Akademik**

Ditinjau dari bidang akademik, hampir tiga perempat responden menyatakan kadang-kadang mengalami kesulitan dalam mempelajari materi yang ada pada modul (BPMK).



Untuk itu para mahasiswa sangat memerlukan adanya kegiatan Tutorial di tiap daerah, sehingga, jika mereka mengalami kesulitan dalam belajarnya mereka dapat mendiskusikan atau bertanya kepada tutornya, sisanya ( 25 %) responden tidak begitu mengalami kesulitan dalam memahami isi modul.

Ada sejumlah separo (50 %) responden menanyakan permasalahan akademiknya kepada UPBJJ terdekat di wilayah mereka. Hal ini berarti hubungan antara UPBJJ dengan BKKBN Wilayah dan mahasiswa sudah terbina sehingga mahasiswa mengetahui dengan cepat kemana ia harus berkonsultasi mengenai masalah akademik jika ia mengalami kesulitan. Selain itu ada sejumlah 25 % responden menanyakan kesulitannya akademiknya ke pengelola program yang ada di UT pusat, sedang sisanya (25 %) responden menanyakan kesulitan akademiknya kepada teman-teman sesama mahasiswa Program Studi D-3 Komunikasi penyuluhan.

Dalam pelaksanaan praktikum, ada hampir sejumlah tiga perempat (70%) responden tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan praktikum, mereka pada umumnya telah mengetahui prosedur atau cara melakukan praktikum untuk mata kuliah yang berpraktikum, sisanya ada sebesar 30 % dari responden menyatakan mengalami kesulitan dalam melakukan praktikum, hal ini diakibatkan ada beberapa mahasiswa yang pindah alamatnya, mereka tidak memberi tahu ke UT Pusat, atau BKKBN setempat sehingga ada beberapa mata kuliah yang berpraktikum tidak mereka terima, sehingga ia tidak mempunyai petunjuk mengenai pelaksanaan praktikum jalan keluarnya adalah mereka meminjam atau memfotokopi petunjuk praktikum yang tidak mereka terima.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dari pembahasan pada bab sebelumnya dapat diambil suatu kesimpulan bahwa dari 284 surat ada sejumlah 387 topik surat mahasiswa yang masuk ke jurusan komunikasi dari tahun 1995 sampai dengan 1999 dapat dikategorikan dalam dua jenis yaitu :

- Masalah akademik meliputi : konten tentang praktikum, konten tentang modul, metode belajar
- Masalah administrasi meliputi : nilai ujian akhir semester (DNU), yudisium, praktikum (pengadministrasiannya), modul, registrasi dan lain-lain.
- Dari semua surat-surat dari mahasiswa yang masuk, sebagian besar pertanyaan mahasiswa adalah berisi tentang masalah dengan kategori administrasi. Hanya 3 surat dari 387 surat yang masuk yang berisikan masalah akademik.
- Dari sub kategori administrasi, permasalahan tentang nilai ujian semester (UAS) mahasiswa adalah menduduki peringkat pertama, (149 surat), menyusul kasus tentang praktikum adalah peringkat kedua (93 surat), selanjutnya registrasi peringkat ketiga (62 surat), yudisium peringkat keempat (25 surat) dan peringkat kelima adalah mengenai pengiriman modul (3 surat).
- Adanya tutorial di wilayah masing-masing sangat diperlukan mahasiswa, dan dirasa tutorial ini sangat membantu mahasiswa dalam memahami isi modul.

### SARAN

Dari pembahasan yang telah penulis lakukan kami memberikan saran-saran dalam proses belajar jarak jauh terutama untuk mahasiswa yang termasuk dalam kelompok kerja sama sebagai berikut :

1. Para mahasiswa memerlukan adanya masa orientasi pada waktu awal menjadi mahasiswa, yaitu tentang bagaimana tugas dan kewajibannya menjadi mahasiswa Universitas Terbuka, bagaimana kalender akademiknya..
2. Perlu dijelaskan kapan registrasi, pengumpulan Tugas Mandiri, Ujian Akhir Semester serta kapan Nilai dapat diterima, serta kapan registrasi ulangnya, untuk setiap semester.

3. Perlu kejelasan kepada siapa mereka harus berhubungan jika mereka mengalami permasalahan dalam proses belajar di Universitas Terbuka
4. Perlu sekali adanya tutorial baik di daerahh serta di Pusat, agar mereka merasa belajar tidak sendiri, dan mengetahui bagaimana strategi belajar dengan sistem belajar jarak jauh ini.

Universitas Terbuka

## PUSTAKA ACUAN

- Berlo, David K, *The Process of Communication : An Introduction to Theory and Practice*, New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc. 1960
- Budyatna, M : *Komunikasi Antar Pribadi*. Penerbit : Karunika, UT. Jakarta, 1994
- Effendi, Onong U, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Penerbit : Remaja Rosdakarya, Bandung, 1985.
- Finoza, Lamuddin , *Aneka Surat Sekretaris dan Surat Bisnis Indonesia*, Penernit : Mawar Gempita, Jakarta, 1991.
- Liliweri, Alo, *Perspektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi (Suatu Pendekatan Ke arah Psikologi Sosial Komunikasi)*, Penerbit : PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994
- Soeparman, Atwi, *Sistem Pendidikan Jarak Jauh*, Penerbit : PAU-UT, Jakarta, 1993
- Setiawan , Bambang : *Metode Penelitian Komunikasi II*, Penerbit : Karunika , Universitas Terbuka, 1999
- Puspitasari, Kriatanti A, *Evaluasi Model Pengembangan Pelayanan di UPBJJ UT (makalah)*, 1996.
- Puspitasari, Kristanti A, *Layanan Dukungan Belajar Sistem Pendidikan Tinggi Terbuka Jarak Jauh*, (makalah), Universitas Terbuka, 2000

**REKAP IDENTIFIKASI PERMASALAHAN MAHASISWA  
PROGRAM STUDI D-3 KOMUNIKASI PENYULUHAN  
(Studi Kasus Surat Mahasiswa D-3 Komunikasi Penyuluhan dari Tahun 1995 s/d 1999)**

No.	Wilayah UPBJJ	MASALAH									
		Akademik			Administrasi						
		Praktikum (konten)	Modul (konten)	Metode belajar	Nilai UAS	Yudisium	Praktikum	Modul	Registrasi	Lain-lain	Jumlah
1.	Banda Aceh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2.	Medan	-	-	1	15	1	14	3	3	10	47
3.	Padang	-	-	-	1	3	-	-	1	1	6
4.	Pekanbaru	-	-	-	3	1	11	-	-	1	15
5.	Jambi	-	-	-	7	3	7	-	1	4	22
6.	Palembang	-	-	-	15	3	7	-	1	3	29
7.	Bengkulu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
8.	Bandar Lampung	-	-	-	2	-	1	-	-	1	4
9.	Jakarta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
10.	Bogor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
11.	Bandung	-	-	-	2	-	-	-	1	-	3
12.	Purwokerto	-	-	-	8	2	4	-	3	7	24
13.	Semarang	-	-	-	18	2	7	-	7	4	38
14.	Surakarta	-	-	-	8	1	7	-	7	4	27
15.	Yogyakarta	-	-	-	5	-	3	-	-	1	9
16.	Surabaya	-	-	-	25	3	14	-	12	2	52
17.	Malang	-	-	-	6	-	1	-	12	2	21
18.	Jember	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
19.	Denpasar	-	-	-	-	-	3	-	1	-	4
20.	Mataram	-	-	-	1	-	1	-	2	10	14
21.	Kupang	-	-	-	4	-	1	-	3	3	11
22.	Dili	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
23.	Pontianak	2	-	-	11	3	3	-	3	-	22
24.	Palangkaraya	-	-	-	4	2	1	-	-	1	8
25.	Banjarmasin	-	-	-	7	-	2	-	-	-	9
26.	Samarinda	-	-	-	2	1	4	-	1	-	8
27.	Ujung Pandang	-	-	-	4	-	-	-	2	-	6
28.	Palu	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
29.	Kendari	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
30.	Manado	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
31.	Ambon	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2
32.	Jayapura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	<b>Jumlah</b>										<b>387</b>

**FORM IDENTIFIKASI PERMASALAHAN MAHASISWA  
PROGRAM STUDI D-3 KOMUNIKASI PENYULUHAN  
(Studi Kasus Surat Mahasiswa D-3 Komunikasi Penyuluhan dari Tahun 1995 s/d 1999)**

No.	Wilayah UPBJJ	MASALAH								
		Akademik			Administrasi					
		Praktikum (konten)	Modul (konten)	Metode belajar	Nilai UAS	Yudi- sium	Prak- tikum	Modul	Regis- trasi	Lain- lain
<b>Medan</b>										
1.	Kosim Silalahi						1			
2.	Todo Marihot S.									1
3.	Rihat Sihotang							1	1	
4.	Fachril Mukti				1			1		
5.	Zulkifli Tanjung				1		1	1		
6.	Lastiar Barosa				1					
7.	Baga Sintong Manalu				1				1	
8.	Jumiati						1			
9.	Jamaluddin A				1					
10.	Fulisokhi Laoli				1					
11.	Anotona Zebua						1			
12.	Rosniar Telaumbanua						1			
13.	Syamsiddik Zebua			1	1		1			1
14.	Lastiar Barosa				1					1
15.	Tehelaro Lase									1
16.	Rajiun Tampubolon					1	1			1
17.	Berman Julio S.				1		1			
18.	Dra. Suyati T.				1					
19.	Lasmaida									
20.	Suroso				1		1			
21.	Sudirman Manalu						1			1
22.	Usman				1					
23.	A. Malik Zebua						1			
24.	P. Halomoan Saragih						1			1
25.	Salbiah				1					
26.	Irianto						1			1
27.	Baga Sintong Manalu				1					
28.	Nila Juwita				1		1			1
29.	P. Halomoan Saragih									1
30.	Fulisokhi Laoli								1	
<b>Padang</b>										
1.	Ka. BKKBN Solok								1	1
2.	Prof. Dr. Ir. Surya A.						1			
3.	Yuridas						1			
4.	Syafriadi						1			
5.	Meizayelli				1					
<b>Pekanbaru</b>										
1.	Indra W.						1			
2.	Zebua				1	1	1			
3.	Muslih						1			
4.	Rukiah						1			
5.	Siliyem						1			
6.	Masfin						1			
7.	Kosmali				1		1			
8.	Drs. H. Slamet									1
9.	Linda Mora						1			
10.	Siti Nurbaya						1			
11.	Benediktus				1					

No.	Wilayah UPBJJ	MASALAH								
		Akademik			Administrasi					
		Praktikum (konten)	Modul (konten)	Metode belajar	Nilai UAS	Yudisium	Praktikum	Modul	Registrasi	Lain-lain
12.	Yohanes						1			
13.	Ulyati						1			
<b>Jambi</b>										
1.	M. Yunus						1			
2.	Karmin				1					1
3.	Ahmad Zuhdi									1
4.	Umi					1				
5.	Rudi Sutomo				1					
6.	M. Husin				1					
7.	Budjono						1			
8.	Ismijati						1			
9.	H. Karyadi					1				
10.	Suseptarina				1					
11.	Darjati					1				
12.	Soedjadi				1		1			
13.	Saeffudin							1		
14.	Fudy ZA						1			
15.	Kepakisan									1
16.	Sukasto						1			
17.	E. Suhendar						1			
18.	Gunastuti				1					
19.	Marliani				1					
20.	Hendro									1
<b>Palembang</b>										
1.	Ansori				1					
2.	Siti Hawa				1					
3.	M. Ali Hasrab				1					
4.	Chairunisah				1					
5.	Rosmala Ambar S				1					
6.	Mariati				1		1			
7.	Rahmansyah				1	1				
8.	Asmarani						1			
9.	Abdul Hatta				1					
10.	Bamban U					1				
11.	Suheri									
12.	Ali Hasrab				1					
13.	Yulidar									1
14.	Basuki							1		
15.	Bambang				1		1			
16.	Ahmad				1		1			
17.	Naupal				1		1			1
18.	Rukiah					1				
19.	Herman				1		1			
20.	Antonaz						1			
21.	Dwi				1					
22.	Suheri				1					1
<b>Bandar Lampung</b>										
1.	Imron				1					
2.	Bahermansyah Effendi				1					
3.	Sudjarwo						1			
4.	Maman									1

No.	Wilayah UPBJJ	MASALAH								
		Akademik			Administrasi					
		Praktikum (konten)	Modul (konten)	Metode belajar	Nilai UAS	Yudisium	Praktikum	Modul	Registrasi	Lain-lain
<b>Bandung</b>										
1.	Ka. BKKBN				1				1	
2.	N. Komalaningsih				1					
<b>Purwokerto</b>										
1.	Nasriyatun									1
2.	Muhtadi							1		
3.	Y.M. Lasemi				1					
4.	A. Endang K				1					1
5.	Maksun				1					
6.	Mashudi					1		1		
7.	Herdi Irianto				1		1			1
8.	Muhadji				1					
9.	Werdiono									1
10.	Habibah									1
11.	Juarsih Sulistyarini						1	1		
12.	Rsitiyanti						1			1
13.	Bambang Driyanto					1				1
14.	Drs. Lestanto				1					
15.	Tit Chomsiatun				1		1			
16.	Purwanto				1					
<b>Semarang</b>										
1.	Soetomo, SH				1		1			
2.	Djoko Rusmoro									1
3.	Sobiroh				1					
4.	S Hindarto					1				
5.	Djoko Rusmoro									1
6.	Untung Rahardjo							1		
7.	Maswan				1					
8.	Drs. Soedjadi				1					
9.	Retno Sukowati, SH				1					
10.	Ardi Riyanto									1
11.	Faojanah				1			1		
12.	Ashadi Iriyanto				1		1			
13.	Hermawanto						1			
14.	Zaenal Abidin					1				
15.	Drs. H. Marmo				1			1		
16.	R.R. Daryati				1					
17.	Budiono				1					
18.	Kusmin				1		1			
19.	Faojanah				1		1			1
20.	Puji Astuti				1		1			1
21.	Nur Takhyat				1		1			
22.	Slamet Mujiyatun				1					
23.	Bibit Lestari				1					
24.	Slamet Mujiyatun				1			1		
25.	Kusmin				1					
<b>Surakarta</b>										
1.	S. Windarto					1	1			
2.	Syabuddin						1			
3.	Habibah							1	1	
4.	Permono							1	1	
5.	Sobirah				1					
6.	Sukarmanto						1	1		



No.	Wilayah UPBJJ	MASALAH								
		Akademik			Administrasi					
		Praktikum (konten)	Modul (konten)	Metode belajar	Nilai UAS	Yudisium	Praktikum	Modul	Registrasi	Lain-lain
7.	TH Sri Wahyuningsih				1				1	
8.	Suparti				1					
9.	Katno				1		1			
10.	Tatuk Sularso				1					
11.	Pariyem				1		1		1	
12.	M. Drajat Nurmas				1		1		1	1
13.	Sri hartono				1		1		1	
14.	Slamet Diyanto									1
<b>Yogyakarta</b>										
1.	Hartati Suwito				1					
2.	Sumini Abd. Besar				1					1
3.	Agus Sri Wibowo				1		1			
4.	Supratiningsih				1		1			
5.	Mulyana				1		1			
<b>Surabaya</b>										
1.	Suwijono						1			
2.	Supari Muslim						1			
3.	Ike Herman								1	
4.	Karyadi M				1					
5.	Karyadi M						1			
6.	Karyadi M						1			
7.	Sakdullah						1			
8.	Bambang Sudianto						1			
9.	Sudiyanto						1			
10.	Suryanto A. Pratomo				1					1
11.	Sri Banar Wardayati				1		1			
12.	Drs. Ec. H. Karjadi				1				1	
13.	Kasubag TU Surabaya									1
14.	Didik Slamet Riyadi				1					
15.	Bambang Irijantono				1		1			
16.	Drs. Ec. H. Karjadi						1			
17.	Erni Mustikowati				1		1			
18.	Budi harminto								1	
19.	Drs. Ec. H. Karjadi				1					
20.	Drs. Ec. H. Karjadi				1					
21.	Drs. Ec. H. Karjadi				1				1	
22.	Bambang Irijantono				1				1	
23.	Muslohar						1			
24.	Wahid Effendi						1			
25.	Drs. Ec. H. Karjadi								1	
26.	Sriati				1					
27.	Karni				1					
28.	Alfan				1				1	
29.	Suhartiningsih				1					
30.	Mu'anah								1	
31.	Siswati				1				1	
32.	Zaenal Abidin						1			
33.	Ngatimah H				1					
34.	Sri Banar W				1					
35.	Mudiono				1					
36.	Damiri				1					
37.	Hartoyo						1			
38.	Suharmadji				1					

No.	Wilayah UPBJJ	MASALAH								
		Akademik			Administrasi					
		Praktikum (konten)	Modul (konten)	Metode belajar	Nilai UAS	Yudisium	Praktikum	Modul	Registrasi	Lain-lain
39.	Karyadi M				1				1	
40.	Karyadi M									
41.	Karyadi M				1					
42.	Karyadi M				1					
43.	Karyadi M				1					
44.	Antoni Nur								1	
45.	Karyadi M								1	
46.	Karyadi M						1			
47.	M. Ekson						1			
<b>Malang</b>										
1.	Lilik Dwi				1				1	
2.	Rum handiyah				1				1	
3.	Kuswanni						1			
4.	Arto Prihandoko				1					
5.	Harry S				1				1	
6.	Skejati F									1
7.	Suyadi				1					
8.	Heru Budiono				1				1	
<b>Jember</b>										
1.	Suriwin				1					
<b>Denpasar</b>										
1.	Heni Sudarman						1		1	
2.	I Ketut Suendia						1			
3.	I Ketut Balaputra						1			
<b>Mataram</b>										
1.	Muhammad Syakirin				1					
2.	Drs. Wargono								1	
3.	I Ketut Suastha						1			
4.	Rahmatullah									1
5.	Busyairi									1
6.	M. Sukarman									1
7.	I. Muhamad									1
8.	Wildan									1
9.	Syawaluddin									1
10.	Jawahir									1
11.	Haspani									1
12.	Yusri									1
13.	Ishak									1
14.	Drs. Imbang								1	
<b>Kupang</b>										
1.	Ishak Ola								1	
2.	Naru David				1					1
3.	Saveranus Wani				1					
4.	M. Arifin Asa				1		1		1	
5.	Dr. Ir. J.I. Manafe									1
6.	Antonius Dergong				1					
7.	Dr. Ir. J.I. Manafe									1
8.	Dr. Ir. J.I. Manafe								1	
<b>Pontianak</b>										
1.	Dayang Hanisah						1			
2.	Tarmizi				1					
3.	Razikin				1					
4.	Basrah	1					1			

No.	Wilayah UPBJJ	MASALAH								
		Akademik			Administrasi					
		Praktikum (konten)	Modul (konten)	Metode belajar	Nilai UAS	Yudisium	Praktikum	Modul	Registrasi	Lain-lain
5.	Abdul Rozak				1					
6.	Abram Sigilipu				1					
7.	Polguntur Asa								1	
8.	Abdul Gafar				1				1	
9.	Razikin				1					
10.	Wan Achmad I					1				
11.	Abdul Gafar				1					
12.	Asnan Latif				1					
13.	Syamsidik Zebuan						1			
14.	Drs. Bakhtiar								1	
15.	Dayang Hamsyah				1					
16.	Rukiah Sidik	1								
17.	Sirawan						1			
18.	Erni Efriaty						1			
19.	Supardi S				1					
20.	Elisabeth Ikat				1					
<b>Banjarmasin</b>										
1.	Warsini				1					
2.	Titien Agustina									
3.	Abdul Hamid				1					
4.	Abdul Hamid				1					1
5.	Dahliansyah				1					
6.	Dahliansyah				1		1			
7.	Muhammad Sidik				1		1			
8.	Dahliansyah				1					
<b>Samarinda</b>										
1.	Ab. Malik Z				1					
2.	Saldes Sihombing					1				
3.	Yunus Sakke						1			
4.	Darmawan						1			
5.	Hammidina				1		1			1
6.	Efendi								1	
<b>Ujung Pandang</b>										
1.	Abdul Wahab				1					
2.	Abdul Haris P				1					
3.	Abdul Haris P								1	
4.	Surya Anwar				1					
5.	Abdul Wahab				1					
6.	Ibrahim Jafar								1	
<b>Palu</b>										
1.	Samsur								1	
<b>Kendari</b>										
1.	Hartono								1	
2.	Hartono									1
<b>Manado</b>										
1.	Tripatra S									1
2.	Tripatra S								1	
<b>Ambon</b>										
1.	Muzakir								1	
2.	Jumati Robo				1		1			
3.	Adnan Fihir				1		1		1	
<b>Dilli</b>										
1.	Octavianus Lopo				1		1		1	1

## DAFTAR PERTANYAAN

### I. Identitas Mahasiswa

1. Nama :
2. Nim :
3. Pekerjaan :
4. Registrasi I : 92.2 atau 93.2
5. Jumlah SKS yang telah ditempuh :
6. Ipk terakhir :
7. Alamat lengkap :
8. Jarak dari tempat tinggal mahasiswa  
ke UPBJJ : ..... Km  
ke tempat ujian : .....Km

Permasalahan yang dihadapi selama menempuh pelajaran di Universitas Terbuka:

#### 1. Masalah administrasi:

- a. Apakah anda mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi?
  1. ya.
  2. tidak
 bila ya , kesulitan apa yang anda hadapi? .....
  
- b. Jika Anda mengalami kesulitan administrasi dalam masalah administrasi, siapa yang pertama-tama Anda hubungi ?
  1. tutor
  2. teman
  3. pergi ke Bagian Pelayanan UPBJJ terdelat
  4. pergi ke UT Pusat (PELMA)
  5. pergi ke pengelola D-3 Komunikasi Penyuluhan ( FISIP)
  6. Alasan Anda adalah .....
  - .....
  
- c. Media komunikasi apa yang sering Anda gunakan untuk berkomunikasi ?
  1. surat
  2. telepon
  3. fax
  4. tidak menggunakan media / langsung/tatap muka
  5. lain-lain, sebutkan
  6. Alasan Anda menggunakan media adalah .....
  - .....
  
- d. Apakah informasi mengenai nilai Ujian Akhir Semester yang telah anda tempuh selama ini mengalami keterlambatan waktu?:
  1. selalu
  2. kadang-kadang
  3. tidak pernah

e. Apakah setiap menerima hasil UAS dari mata kuliah yang telah anda tenpuh, ada mata kuliah yang tidak keluar nilainya?:

1. selalu ada
2. Kadang-kadang
3. tidak pernah

**2. Masalah Akademik:**

a. Apakah materi-materi yang ternuat dalam modul mudah anda pahami:

1. mudah
2. agak sulit
3. Sulit

b. Jika Anda mengalami kesulitan dalam masalah Akademik, siapa yang pertama kali Anda hubungi ?

1. tutor
2. teman
3. Bagian Pelayanan UPBJJ
4. PELMA UT Pusat
5. Pengelola D-3 Komunikasi Penyuluhan (FISIP)

Alasan Anda adalah .....

.....

c. apakh anda mengalami kesulitan dalam melakukan tugas praktikum maupun TM?;

1. ya
2. tidak

Bila ya kesulitan apa yang anda hadapi dalam mengerjakan tugas tersebut di atas?

.....

d. Apakah anda mengalami kesulitan dalam membagi waktu untuk belajar?

1. ya
2. tidak

bila ya, apakah yang menyebabkan anda kesulitan dalam menentukan atau membagi waktu belajar? .....

Berikan alasan Anda , mengapa penyelesaian studi lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.

.....

.....