

DOCUMENTASI
UNIVERSITAS TERBUKA



LAPORAN KAJIAN PENDAPAT PENGELOLA UPBJJ
TENTANG PELAYANAN PETUGAS UT PUSAT

OLEH : TIESNAWATI W.
PRASETYO TAMAT
RAINA KESUMA
DEPTI MAHDIARTI

PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA

APRIL, 1986

KATA PENGANTAR

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi yang relatif masih berusia muda, sehingga masih banyak kekurangan dan masih perlu membenahi dirinya. Dalam bidang akademis maupun administratif, UT tidak akan mampu berbuat banyak tanpa bantuan Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) yang hampir semuanya berada dibawah asuhan Universitas/Institut Negeri diseluruh Indonesia.

Sejalan dengan meningkatnya kegiatan UT, maka bantuan yang diharapkan dari UPBJJ/Universitas & Institut semakin meningkat pula. Sudah pada tempatnya jika UT di Pusat memberikan pula pelayanan yang sebaik-baiknya bagi teman-teman yang mengelola UPBJJ. Namun bukan tidak mungkin selama ini ada diantara teman-teman di UT Pusat yang sadar atau tidak sadar, sengaja ataupun tidak sengaja telah memberikan pelayanan yang kurang memuaskan.

Agar hubungan baik semakin meningkat dan kerjasama semakin produktif, maka UT mengadakan penelitian untuk menampung saran dari teman-teman Pengelola UPBJJ.

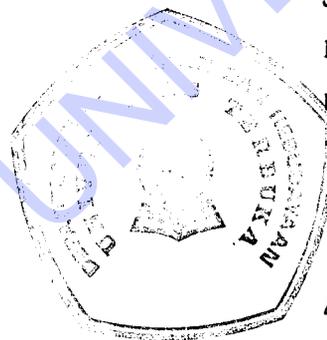
Dengan diperolehnya data tersebut diharapkan dapat digunakan oleh Pimpinan UT untuk meningkatkan pelayanannya kepada UPBJJ.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memungkinkan terlaksananya dan terselesaikannya penelitian ini.

Jakarta, 15 April 1986

Pusat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat

Universitas Terbuka



ARIA DJALIL

NIP. 130364776

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TEMUAN	3
1. Pernyataan atas tingkah laku dan pelayanan petugas-petugas UT	3
2. Komentar responden yang menyatakan sangat puas dan cukup puas	3
3. Yang menyatakan cukup puas, dengan komentar	5
4. Yang menyatakan sedang-sedang saja, dengan komentar	8
5. Yang menyatakan tidak puas, dengan komentar	10
6. Pengelompokan kritik dan saran	12
BAB III KESIMPULAN	18

LAPORAN KAJIAN PENDAPAT PENGELOLA UPBJJ

TENTANG PELAYANAN PETUGAS UT PUSAT

Oleh : Tiesnawati W.

Prasetyo Tamat

Ratna Kesuma

Etty Mahdiarti

BAB I

PENDAHULUAN

Universitas Terbuka merupakan suatu organisasi perguruan tinggi yang berusia relatif muda, dengan menggunakan sistem belajar jarak jauh. Dalam pelaksanaan tugasnya di daerah kegiatan dilaksanakan oleh UPBJJ yang sekarang ini tersebar di 32 kota di seluruh Indonesia.

Menurut SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0389/O/1984 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Terbuka, Bab X pasal 101 ayat (1) dan (2), antara lain menyatakan bahwa UPBJJ merupakan unit pelaksana teknis di bidang penyelenggaraan program belajar jarak jauh dan pembinaannya secara teknis operasional dilakukan oleh Rektor Universitas/Institut Negeri setempat.

Universitas Terbuka sebagai suatu perguruan tinggi yang relatif masih baru dengan staf yang sebagian besar berusia muda, dengan sendirinya membutuhkan tenaga yang trampil dan gesit tanpa meninggalkan prosedur dan tatakrama dalam segala tindakannya. Karena alasan-alasan ini pula yang mendorong UT, merasa perlu mengadakan penelitian mengenai pendapat Pengelola UPBJJ terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas UT Pusat. Yang dimaksud dengan "pelayanan" disini adalah baik itu dilaksanakan ketika menerima pejabat UPBJJ yang bertugas ke Pusat, maupun yang diberikan oleh petugas UT Pusat pada saat berdinias ke daerah. Selama ini di daerah berkembang kecenderungan tentang kesewenangan

atau kekurang-ramahan petugas dalam memberikan layanan kepada pejabat UPBJJ.

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para peserta Rakornas UPBJJ di Jakarta pada tanggal 8 - 10 Maret 1986. Penyebaran kuesioner ini terutama ditujukan kepada Kepala UPBJJ beserta staf yang menghadiri Rakornas tersebut. Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 93 eksemplar dengan perhitungan tiap UPBJJ diwakili 3 responden dan kuesioner ini disebarakan kepada para peserta secara menyeluruh tanpa tanda pengenal, sehingga hasil yang diperoleh merupakan pendapat pengelola UPBJJ secara umum.

Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh masukan pendapat maupun saran dari para pejabat UPBJJ mengenai penugasan staf UT Pusat ke daerah beserta masalah-masalah apa yang kiranya perlu ditanggulangi segera oleh UT Pusat dalam tujuan utamanya untuk lebih meningkatkan kemampuan maupun pengembangan UT di masa yang akan datang. Dan tentunya yang paling penting adalah dalam membina para staf UT dalam melayani pejabat daerah.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini, diolah secara manual dengan cara menyeleksi setiap jawaban kuesioner serta mengelompokkannya dan kemudian disimpulkan sesuai dengan bobot pertanyaan.

BAB II

TEMUAN

Jumlah Kuesioner yang dibagikan 93 set. Responden yang mengisi dan mengembalikan kuesioner 66 orang.

1. Dari 66 orang responden tersebut, atas tingkah laku dan pelayanan petugas-petugas UT Pusat menyatakan sebagai berikut:

- 5 orang menyatakan sangat puas, tanpa komentar.
- 4 orang menyatakan sangat puas, dengan komentar.
- 19 orang menyatakan cukup puas, tanpa komentar.
- 11 orang menyatakan cukup puas, dengan komentar.
- 6 orang menyatakan cukup puas, menjawab pertanyaan, tanpa komentar.
- 8 orang menyatakan cukup puas, menjawab pertanyaan, dengan komentar
- 1 orang menyatakan sedang-sedang saja, tanpa komentar.
- 2 orang menyatakan sedang-sedang saja, menjawab pertanyaan, tanpa komentar.
- 5 orang menyatakan sedang-sedang saja, menjawab pertanyaan, dengan komentar.
- 2 orang menyatakan tidak puas, menjawab pertanyaan, tanpa komentar.
- 3 orang menyatakan tidak puas, menjawab pertanyaan, dengan komentar

2. Komentar yang diberikan responden yang menyatakan sangat puas dan cukup puas, tanpa mengisi jawaban (15 orang), sebagai berikut:

- Pelayanan telepon interlokal perlu lebih ditingkatkan, jangan terlalu menunggu.
- Pengiriman modul untuk para tutor agar lebih awal dikirim, terutama untuk bagian kiriman ke-II. Lain-lain sudah baik. Selamat Bekerja.
- Agar pelayanan petugas UT Pusat yang sangat memuaskan itu dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

- Mengenai modul, perlu lebih disempurnakan mengenai beberapa istilah supaya pengetikannya lebih benar dan baik. Kalau perlu dicetak berupa buku sehingga dapat menarik dan tahan lama.
- Mengenai jawaban soal-soal modul bila memungkinkan dibikin khusus untuk tutor, dan lebih penting adalah matematika/statistik.
- DNS seringkali berubah dan terlambat sampai di UPBJJ, sehingga kesan mahasiswa kurang baik. Jika mungkin DNS jangan berubah-ubah dan mohon dapat dipercepat.
- Dropping keuangan jika mungkin sedini mungkin supaya UPBJJ dapat mengatur dana tersebut sebaik-baiknya.
- Mengenai kepegawaian, supaya tenaga-tenaga honor dapat segera diangkat menjadi capeg dan eselon Kepala UPBJJ dapat dinaikkan menjadi eselon II/b, mengingat beratnya tugas dan kepangkatan yang bersangkutan rata-rata Ruang IV/b mutasi.
- Mohon pada setiap UPBJJ dapat diberikan 1 (satu) kendaraan roda 4, minimal roda 2 untuk komunikasi dengan instansi-instansi kerja sama. Dana dari Karunika.
- Disarankan agar UT menerbitkan buletin/majalah yang dijadikan sebagai forum komunikasi informasi dalam arti seluas-luasnya.
- Minimal, intensitas pelayanan yang lalu tetap dipertahankan.
- Perlunya persamaan dan konsistensi respon/tindakan diantara petugas pusat terhadap satu masalah tertentu.
- Perlu ditingkatkan komunikasi dua arah.
- SPPD jangan dibedakan dari asal kota (ada beberapa kota yang tidak diperkenankan menggunakan pesawat terbang), yang penting adalah realitanya menggunakan angkutan apa?
- Pengangkatan pegawai harap segera direalisasikan.
- Nilai ujian harap diumumkan secepatnya.
- Penulisan modul harap diedit sehingga tidak banyak kesalahan (walaupun akhirnya ada ralat).
- Mohon pengiriman modul jangan terlambat dan sesuai dengan keperluan. (Untuk program profesional kependidikan S_1 dan S_0).

- Mohon supaya petugas pusat yang datang ke UPBJJ benar-benar menyampaikan titipan/pesan yang selama ini kepada petugas hampir tidak ada tanggapan. Apakah memang tidak disampaikan?
- Kiranya perlu adanya komunikasi rutin antara UPBJJ dengan UT Pusat dalam bentuk mingguan tentang aktifitas atau keadaan UT di pusat.
- Untuk kelancaran UT Pusat dengan UPBJJ serta dengan pihak luar, maka disarankan agar setiap UPBJJ punya telpon sendiri.
- Semua pertemuan yang diadakan dengan petugas UT di Samarinda selalu berjalan dengan baik. Begitu juga kunjungan pertama kali ke kantor Pusat UT di Pondok Cabe tanggal 5 Maret 1986 cukup memuaskan penerimaan terhadap kami.
- Akhir-akhir ini kelihatan makin sering petugas-petugas UT meninjau/ber tugas ke daerah-daerah, kadang-kadang sebulan beberapa kali (beberapa) orang, tapi tugas yang dibawa sebenarnya dapat dilaksanakan oleh satu orang saja, supaya UT lebih menghemat biaya dalam masa kesulitan ini, sebab ada kesan beberapa teman dari Perguruan Tinggi di daerah, apakah dengan tugas-tugas banyak orang UT Pusat ke UPBJJ itu dinilai sebagai pemborosan dana lebih baik kalau dana itu dialokasikan ke UPBJJ di daerah saja. Terima kasih.

3. Yang menyatakan cukup puas, memberikan jawaban kuesioner (14 orang) sebagai berikut:

a. Atas penyebab ketidakpuasan 1 (satu) orang memberikan jawaban bahwa petugas kurang tata krama.

b. Kesan kurang memuaskan tersebut berkenaan dengan peristiwa/ kegiatan :

pengujian	7 responden
registrasi	5 responden
keuangan	5 responden
kepegawaian	5 responden

penulisan bahan belajar	3 responden
tutorial	3 responden
penulisan soal	2 responden
pelayanan mahasiswa	1 responden
penelitian	1 responden
penataran tutor	1 responden
surat-menyurat	1 responden
sangat sedikit yang datang	1 responden
petugas yang datang hanya minta tanda tangan SPJ	1 responden
pegawai pinjaman	1 responden

c. Unit-unit yang perlu mendapat perhatian khusus sehubungan dengan kesan kurang memuaskan :

Unit Pengujian	7 responden
Unit Pengembangan Bahan Belajar	7 responden
Unit Keuangan	7 responden
Unit Penelitian	7 responden
Unit Registrasi	5 responden
Unit Tutorial	5 responden
Unit Kepegawaian	5 responden
Unit Pelayanan Mahasiswa	3 responden
Fakultas Ekonomi	3 responden
EKIP	1 responden
FISIP	1 responden

d. Sedangkan komentar yang diberikan (8 orang), sebagai berikut :

- Belum ada pedoman yang mengatur pengangkatan ketua kelompok program studi, sehingga sampai sekarang mereka belum bisa diberi honorarium.
- SK Rektor untuk para tutor sampai sekarang masih belum keluar (untuk tutor semester I dan II).
- Dropping keuangan yang sangat terbatas sering datang terlambat
- Dropping uang pengelolaan sering terlambat.

- SK untuk para ketua kelompok program studi sangat diharapkan segera keluar, karena mereka sangat memerlukan. Sampai sekarang mereka sudah bekerja tapi tidak bisa diberi honorarium.
- Mohon penyelesaian SK para tutor segera dikeluarkan.
- Rakornas wilayah sedikitnya diadakan dua kali dalam setahun.
- Ka Subag TU perlu mendapatkan penataran lebih lanjut mengenai sistem administrasi umum dan keuangan/pembukuan.
- Petugas UT Pusat yang berkunjung ke UPBJJ harus benar-benar menguasai permasalahan di UT, tidak sekedar "pulang kampung" atau "turis domestik".
- Jadwal penataran tutor melalui sisdiksat supaya tidak diubah mendadak.
- Penatar supaya lebih siap pada waktunya.
- Pengiriman bahan ujian dan LJU khususnya ke UPBJJ Jayapura supaya didahulukan hingga dapat diterima 2 minggu sebelum pelaksanaan.
- Modul bagi tutor kependidikan ataupun non-kependidikan supaya dikirim sesuai banyaknya tutor.
- Koreksi modul waktu penataran tutor melalui sisdiksat supaya selekasnya disahkan khususnya modul, Matematik, Ekonomi, Statistika, Kewiraan dan Pancasila.
- Dalam usia 1 1/2 tahun, pada dasarnya UT sudah dikelola secara memuaskan, baik akademis dan administratif. Yang masih perlu lebih ditingkatkan adalah proses pemasyarakatan UT, ini antara lain : melalui tulisan pada media cetak (koran-koran, majalah). Setahu saya, umpama belum ada penjelasan-penjelasan tentang UT secara periodik dikoran-koran (Kompas atau majalah Tempo, dll). Ini sekedar contoh. Marilah sama-sama kita tingkatkan usaha besar ini. Insya Allah!
- Segi komunikatif perlunya pengecekan di lapangan kekurangan di UPBJJ.

- Apakah tidak ada kemungkinan dibuka S₁ Kependidikan dimulai dari Program Semester I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII (seperti S₁ non UT).
 - Pelayanan Mahasiswa perlu ditingkatkan.
 - Program operasional (PO) perlu diturunkan awal tahun anggaran/ akademik.
 - Penanganan ujian dan hasil ujian perlu dipercepat.
 - Dropping keuangan ke UPBJJ hendaknya per termyn. Atau tidak langsung dikaitkan dengan SPJ, karena hal itu akan mengakibatkan kelambatan.
 - Perlu dipertimbangkan adanya tatap muka antara pimpinan UT dengan Mahasiswa secara insidental, sehingga mereka dapat sekali-sekali berkomunikasi dengan pimpinan UT.
 - Pengangkatan pegawai tetap di UPBJJ dapat dipercepat dan ditambah.
4. Yang menyatakan sedang-sedang saja, memberikan jawaban kuesioner (7 orang), sebagai berikut:
- a. Atas penyebab ketidakpuasan memberikan jawaban kuesioner bahwa:
- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| Petugas kurang tata krama | 2 responden |
| Petugas tidak mengerti prosedur | 1 responden |
| Petugas menuntut terlalu banyak | 1 responden |
| Petugas kurang percaya pada UPBJJ | 1 responden |
- b. Kesan kurang memuaskan tersebut berkenaan dengan peristiwa/ kegiatan:
- | | |
|---------------------|-------------|
| registrasi | 4 responden |
| pelayanan mahasiswa | 4 responden |
| pengujian | 3 responden |
| tutorial | 2 responden |
| keuangan | 2 responden |

penelitian	2 responden
kepegawaian	1 responden
penulisan soal	1 responden

c. Unit-unit yang perlu mendapatkan perhatian khusus sehubungan dengan kesan kurang memuaskan:

Unit pengujian	3 responden
Unit Pelayanan Mahasiswa	3 responden
Unit Registrasi	3 responden
Unit Keuangan	3 responden
Unit Pengembangan Bahan Belajar	2 responden
Unit Tutorial	2 responden
Unit Penelitian	2 responden
Unit Kepegawaian	2 responden
FKIP	2 responden
Fakultas Ekonomi	1 responden
FISIP	1 responden
FMIPA	1 responden

d. Sedangkan komentar yang diberikan (5 orang) sebagai berikut :

- Jika ada petugas ke daerah tidak perlu tergesa-gesa pulang, sebelum penjelasan atau hal-hal yang perlu diketahui oleh daerah belum tentu/belum jelas.
- Mohon keterbukaan para petugas, perlu dibeayai oleh daerah atau tidak.
- Kesigapan menjawab surat dan permohonan.
- Mengurangi kesan petugas melancong ke daerah tanpa tugas khusus menghabiskan dana saja terlalu lama di daerah.
- Pengeluaran untuk kegiatan khusus memberikan kesan UT kaya dan royal:
 - a. ekspektasi bahwa semua kegiatan UT imbalannya besar.
 - b. ditarik kesimpulan pengelola UT tentu besar penghasilannya.

- Petugas UT harus memahami status dan wewenang masing-masing, termasuk dalam menghadapi mereka yang bertugas di UPBJJ UT (Pengelola, tenaga-tenaga insidental).
- Koordinasi perlu ditingkatkan, agar tumpang tindih terhindar. Sinkronkan penugasan agar lebih terarah mekanisme operasional.
- Mohon perhatian Dekan FKIP agar kalau ada kesulitan di lingkungan FKIP untuk bisa secepatnya diselesaikan, jangan sampai kami yang di UPBJJ dibuat menunggu-nunggu jawaban, yang tidak menentu, padahal permasalahan sudah diinformasikan ke Dekan FKIP.
- Bagian/Biro Administrasi Umum memperhatikan soal-soal penggantian para petugas di UPBJJ agar ada kejelasan/persamaan, sehingga tidak memberikan kesan bahwa Pusat UT cuma memperhatikan urusan pegawai/personalia di Pusat saja.
- Honor di pusat jauh lebih tinggi dari di UPBJJ.

5. Yang menyatakan tidak puas, memberikan jawaban kuesioner (5 orang) sebagai berikut:

a. Atas penyebab ketidakpuasan memberikan jawaban sebagai berikut:

petugas tidak paham tugasnya	5 responden
petugas tidak mengerti prosedur	3 responden
petugas kurang tata krama	3 responden
petugas menuntut terlalu banyak	2 responden
kurang koordinasi	1 responden

b. Kesan kurang memuaskan tersebut berkenaan dengan peristiwa/kegiatan:

penulisan soal	4 responden
penulisan bahan belajar	3 responden
pengujian	3 responden
registrasi	2 responden
keuangan	2 responden

pelayanan mahasiswa	1 responden
tutorial	1 responden
penelitian	1 responden
penataran tutor	1 responden

c. Unit-unit yang perlu mendapatkan perhatian khusus sehubungan dengan kesan kurang memuaskan:

Unit Pengujian	3 responden
Unit Pengembangan Bahan Belajar	2 responden
Unit Pelayanan mahasiswa	2 responden
Unit Registrasi	2 responden
Unit Keuangan	1 responden
Unit Penelitian	1 responden

d. Sedang komentar yang diberikan (3 orang), sebagai berikut:

- Perlu pegangan yang konsisten bagi setiap petugas yang ke daerah.
- Koordinasi.
- Jadwal kegiatan perlu disesuaikan dengan jadwal Universitas di daerah.
- Policy jangan terus menerus berubah.
- Pahami dengan baik kondisi UPBJJ/Masyarakat yang dituju.
- Tampaknya para petugas UT Pusat sendiri masing-masing masih kurang mengetahui bidang di luar tugasnya (kurang komprehensif).
- Petugas agar jelas, dan konsisten dengan apa yang telah dinyatakan secara lisan didepan peserta penataran/penulis di daerah, terutama tentang insentif keuangan, sebab akhirnya UPBJJ yang selalu menghadapi langsung dan diprotes. Harap keterangan itu tertulis dan tidak berubah-ubah.

6. Pengelompokan kritik dan saran sebagai berikut:

a. Penugasan

- Mengurangi kesan petugas melancong ke daerah tanpa tugas khusus menghabiskan dana saja terutama lama di daerah.
- Petugas UT Pusat yang berkunjung ke UPBJJ harus benar-benar menguasai permasalahan di UT, tidak sekedar "pulang kampung" atau "turis domestik".
- Perlu pegangan yang konsisten bagi setiap petugas yang ke daerah.
- Jika ada petugas ke daerah tidak perlu tergesa-gesa pulang, sebelum penjelasan; atau hal-hal yang perlu diketahui oleh daerah belum tentu/belum jelas.
- Pengeluaran untuk kegiatan khusus memberikan kesan UT kaya dan royal. Ekspektasi bahwa semua kegiatan UT imbalannya besar, ditarik kesimpulan: pengelola UT tentu besar penghasilannya.
- Petugas UT harus memahami status dan wewenang masing-masing, termasuk dalam menghadapi mereka yang bertugas di UPBJJ-UT (pengelola, tenaga-tenaga insidental).
- Tampaknya para petugas UT Pusat sendiri masing-masing masih kurang mengetahui bidang di luar tugasnya (kurang komprehensif).
- Pahami dengan lebih baik kondisi UPBJJ/masyarakat yang dituju.

b. Komunikasi dan Koordinasi

- Mohon supaya petugas pusat yang datang ke UPBJJ benar-benar menyampaikan titipan/pesan dari UPBJJ kepada pimpinan.
Titipan pesan selama ini kepada petugas hampir tidak ada tanggapan.
Apakah memang tidak disampaikan?
- Kiranya perlu adanya komunikasi rutin antara UPBJJ dengan UT Pusat dalam bentuk mingguan tentang aktifitas atau keadaan UT di Pusat.

- Disarankan agar UT menerbitkan buletin/majalah yang dijadikan sebagai forum komunikasi/informasi dalam arti seluas-luasnya.
- Akhir-akhir ini kelihatan makin sering petugas-petugas UT meninjau/bertugas ke daerah-daerah, kadang-kadang sebulan beberapa kali (beberapa) orang tapi tugas yang dibawa sebenarnya dapat dilaksanakan oleh satu orang saja, supaya UT lebih menghemat biaya dalam masa kesulitan ini, sebab ada kesan beberapa teman dari Perguruan Tinggi di daerah, apakah dengan tugas-tugas banyak orang UT Pusat ke UPBJJ itu dinilai sebagai pemborosan dana lebih baik kalau dana itu dialokasikan ke UPBJJ di daerah saja.
- Perlunya kesamaan dan konsistensi respon/tindakan diantara petugas pusat terhadap satu masalah tertentu. Perlu ditingkatkan komunikasi dua arah.
- Koordinasi perlu ditingkatkan, agar tumpang tindih terhindar.
- Sinkronkan penugasan agar lebih terarah mekanisme operasional. Mohon keterbukaan para petugas, perlu dibiayai oleh petugas atau tidak.
- Rakornas wilayah sedikitnya diadakan dua kali dalam setahun.

c. Keuangan

- SPPD jangan dibedakan dari asal kota (ada beberapa kota yang tidak diperkenankan menggunakan pesawat terbang), yang penting adalah realitanya menggunakan angkutan apa? Dropping keuangan yang sangat terbatas sering datang terlambat.
- Dropping uang pengelolaan sering terlambat. Dropping keuangan jika mungkin sedini mungkin supaya UPBJJ dapat mengatur dana tersebut sebaik-baiknya.
- Dropping keuangan ke UPBJJ hendaknya per termyn. Atau tidak langsung dikaitkan dengan SPJ, karena hal itu akan mengakibatkan kelambatan.

d. Kepegawaian

- Mengenai kepegawaian supaya tenaga honor dapat segera diangkat menjadi capeg dan eselon kepala UPBJJ dapat dinaikkan menjadi eselon II/b mengingat beratnya tugas dan kepangkatan yang bersangkutan. Rata rata Ruang IV/b mutasi.
- Pengangkatan pegawai harap segera direalisasikan.
- Belum ada pedoman yang mengatur pengangkatan ketua kelompok Program studi, sehingga sampai sekarang mereka belum bisa diberi honorarium.
- SK Rektor untuk para tutor sampai sekarang masih belum keluar (untuk tutor Semester I dan II).
- SK untuk para Ketua Kelompok Program studi sangat diharapkan segera keluar, karena mereka sangat memerlukan. Sampai sekarang mereka sudah bekerja tapi tidak bisa diberi honorarium.
- Mohon penyelesaian SK para tutor segera dikeluarkan.
- Pengangkatan pegawai tetap di UPBJJ dapat dipercepat dan ditambah.
- Bagian/Biro Administrasi Umum memperhatikan soal-soal pengajian para petugas di UPBJJ agar ada kejelasan/persamaan, sehingga tidak memberikan kesan bahwa Pusat UT cuma memperhatikan urusan pegawai/personalia di pusat saja.
- Ka Subag TU perlu mendapatkan penataran lebih lanjut mengenai sistem administrasi umum dan keuangan/pembukuan.

e. Pengembangan Program

- Program operasional (PO) perlu diturunkan awal tahun anggaran/akademik.
- Apakah tidak ada kemungkinan dibuka S1 Kependidikan dimulai dari program Semester I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII. (seperti S₁ Non UT).
- Jadwal kegiatan perlu disesuaikan dengan jadwal Universitas di daerah.

- Koreksi modul waktu penataran tutor melalui Sisdiksat supaya selekasnya disahkan khususnya modul Matematika, Ekonomi, Statistik.
- Petugas agar jelas, dan konsisten dengan apa yang telah dinyatakan secara lisan didepan peserta penataran/penulis di daerah, terutama tentang insentif keuangan, sebab akhirnya UPBJJ yang selalu menghadapi langsung dan diprotes.
- Harap keterangan itu tertulis dan tidak berubah-ubah.
- Jadwal penataran tutor melalui Sisdiksat supaya tidak diubah mendadak.
- Penatar supaya lebih siap pada waktunya.

f. Bahan Belajar

- Pengiriman modul untuk para tutor agar lebih awal, terutama untuk bagian kiriman ke II.
- Mengingat modul, perlu lebih disempurnakan mengenai beberapa istilah supaya pengetikannya lebih benar dan baik. Kalau perlu dicetak berupa buku sehingga dapat menarik dan tahan lama.
- Mengenai jawaban soal modul bila memungkinkan dibikin khusus untuk tutor. Dan lebih penting adalah Matematika/Statistik.
- Penulisan modul harap diedit sehingga tidak banyak kesalahan (walaupun akhirnya ada ralat).
- Mohon pengiriman modul jangan terlambat dan sesuai dengan keperluan. (Untuk program profesional Kependidikan S_1 dan S_0).
- Modul bagi tutor kependidikan ataupun non-kependidikan supaya dikirim sesuai dengan banyaknya tutor.

g. Ujian

- DNS seringkali berubah dan terlambat sampai di UPBJJ, sehingga kesan mahasiswa kurang baik. Jika mungkin DNS jangan berubah-ubah dan mohon dapat dipercepat.
- Nilai ujian harap diumumkan secepatnya.

- Penanganan ujian dan hasil ujian perlu dipercepat.
- Pengiriman bahan ujian dan LJU khususnya ke UPBJJ Jayapura supaya didahulukan hingga dapat diterima 2 minggu sebelum pelaksanaan.

h. Fasilitas

- Pelaksanaan telepon interlokal perlu lebih ditingkatkan, jangan terlalu menunggu.
- Mohon pada setiap UPBJJ dapat diberikan 1 (satu) kendaraan roda 4, minimal roda 2 untuk komunikasi dengan instansi-instansi kerjasama, dana dari Karunika.
- Untuk kelancaran UT Pusat dengan UPBJJ serta dengan pihak luar, maka disarankan agar setiap UPBJJ punya telpon sendiri.

i. Lain-lain

- Mohon perhatian Dekan FKIP agar kalau ada kesulitan di lingkungan FKIP untuk bisa secepatnya diselesaikan, jangan sampai kami-kami yang di UPBJJ dibuat menunggu-nunggu jawaban yang tidak menentu, padahal permasalahan sudah diinformasikan ke Dekan FKIP.
- Perlu dipertimbangkan adanya tatap-muka antara pimpinan UT dengan mahasiswa secara insidentil, sehingga mereka dapat sekali-kali berkomunikasi dengan pimpinan UT.
- Pelayanan mahasiswa perlu ditingkatkan.
- Kesigapan menjawab surat dan permohonan.
- Policy jangan terus menerus berubah.
- Semua pertemuan yang diadakan dengan petugas UT di Samarinda selalu berjalan dengan baik. Begitu juga kunjungan pertama kali ke kantor Pusat UT di Pondok Cabe tanggal 5 Maret 1988 cukup memuaskan pertemuannya terhadap kami.
- Segi komunikatif, perlunya pengecekan di lapangan kekurangan di UPBJJ.

- Dalam usia 1 1/2 tahun, pada dasarnya UT sudah dikelola secara memuaskan, baik akademis dan administratif.
- Yang masih perlu lebih ditingkatkan adalah proses Pemasyarakatan UT ini, antara lain: melalui tulisan-tulisan pada media cetak (koran-koran, majalah). Setahu saya, umpama belum ada penjelasan-penjelasan tentang UT secara periodik di koran-koran atau majalah Tempo, dan lain-lain). Ini sekedar contoh. Marilah sama-sama kita tingkatkan usaha besar ini.
Insya Allah!
- Minimal, intensitas pelayanan yang lalu tetap dipertahankan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

KESIMPULAN

Dari temuan yang terkumpul dapat diambil kesimpulan:

a. Dari 66 responden yang menyatakan tidak puas dan sedang-sedang saja atas pelayanan petugas UT Pusat ada 19,7% (5-7 UPBJJ) dan sisanya menyatakan sangat puas dan cukup puas.

b. Kesan kurang memuaskan tersebut, bila digabung seluruh responden, berkenaan dengan peristiwa/kegiatan:

1. Pengujian	13 responden
2. Registrasi	11 responden
3. Keuangan	9 responden
4. Penulisan soal	7 responden
5. Kepegawaian	6 responden
6. Penulisan bahan belajar	6 responden
7. Tutorial	6 responden
8. Pelayanan mahasiswa	6 responden
9. Penelitian	4 responden
10. Penataran tutor	2 responden
11. Surat menyurat	1 responden
12. Sangat sedikit yang datang	1 responden
13. Petugas yang datang hanya minta tanda tangan SPJ	1 responden
14. Pegawai pinjaman	1 responden

c. Unit-unit yang perlu mendapatkan perhatian khusus sehubungan dengan kesan kurang memuaskan tersebut, adalah:

1. Unit Pengujian	13 responden
2. Unit Pengembangan Bahan Belajar	11 responden
3. Unit Keuangan	11 responden
4. Unit Registrasi	10 responden
5. Unit Penelitian	10 responden

6. Unit Pelayanan Mahasiswa	8 responden
7. Unit Tutorial	7 responden
8. Unit Kepegawaian	7 responden
9. Fakultas Ekonomi	4 responden
10. FKIP	3 responden
11. FISIP	2 responden
12. FMIPA	1 responden

d. Bila ditinjau dari kritik dan saran responden, maka pengemlompokannya menunjukkan sebagai berikut:

1. Yang berkaitan dengan <u>penugasan</u> ke daerah	8 item
2. Komunikasi dan Koordinasi	8 item
3. Keuangan	3 item
4. Kepegawaian	9 item
5. Pengembangan Program	8 item
6. Bahan Belajar	6 item
7. Ujian	4 item
8. Fasilitas	3 item
9. Lain-lain	10 item

e. Demikian laporan kajian Pendapat Pengelola UPBJJ tentang Pelayanan Petugas UT Pusat ini dibuat dengan harapan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kemesraan komunikasi antara Petugas UT Pusat dengan Pengelola UPBJJ.

UNIVERSITAS TERBUKA