

**Laporan Final**

**EVALUASI KEBERHASILAN DINAS PENDIDIKAN  
KAB.GARUT SEBAGAI MITRA KERJA UT  
DALAM MENGELOLA MAHASISWA PS S1 PGSD SWADANA  
( Studi Kasus di UPBJJ-UT Bandung ; M.R. 2002.1 s.d. 2004.2)**

**Oleh :**

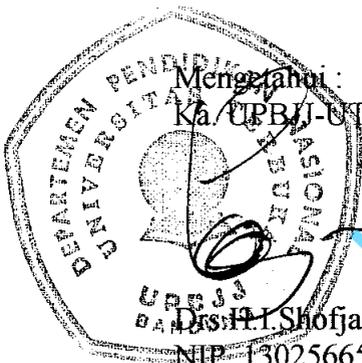
- 1. Dra. Erin Erisyani, M.Si. /NIP.131789679**
- 2. Drs. Moh. Taufik /NIP. 131596947**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH  
BANDUNG – 2005**

## Lembar Pengesahan

### Usulan Penelitian Lembaga Penelitian – UT

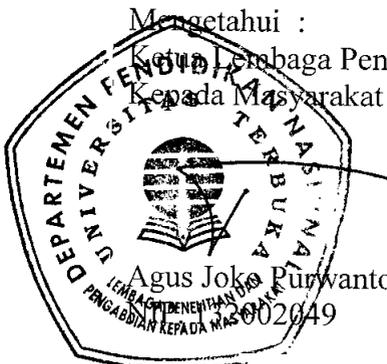
1. a. Judul Penelitian : Evaluasi Keberhasilan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut  
Sebagai Mitra Kerja UT Dalam Mengelola Mhs.S1 PGSD  
UT Swadana  
(Studi Kasus di UPBJJ-UT Bandung : M.R.2002.1 s.d. 2004.2)
- b. Bidang Penelitian : Kelembagaan
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Mandiri
- d. Bidang Ilmu : -
2. Ketua Peneliti :
  - a. Nama lengkap : Dra. Erin Erisyani, M.Si.
  - b. NIP : 131789679
  - c. Golongan/Pangkat : Penata/ IIIc
  - d. Fakultas/Unit Kerja : FMIPA / UPBJJ-UT Bandung
3. Anggota tim peneliti :
  - a. Jumlah anggota : 1 ( satu )
  - b. Nama anggota/Unit Kerja :
    1. Drs. Moh. Taufik / UPBJJ – UT Bandung
4. Lama Penelitian : 8 (delapan) bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 4.700.000,- ( empat juta tujuh ratus ribu rupiah )
6. Sumber Biaya : Lembaga Penelitian – UT



Mengetahui :  
Kepala UPBJJ-UT Bandung,  
Drs. H. Shofjan Taftazani, M.Pd.  
NIP. 130256656

Bandung, November 1 2005  
Ketua Peneliti,

Dra. Erin Erisyani, M.Si.  
NIP. 131789679



Mengetahui :  
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
Kepada Masyarakat  
Agus Joko Purwanto  
NIP. 1302049

Menyetujui :  
Kepala Pusat Penelitian Kelembagaan

Sugilar  
NIP. 131671932

## Abstraks

Penelitian ini adalah suatu evaluasi atas keberhasilan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai Pengelola mahasiswa PS S1 PGSD UT Swadana. Keberhasilan ini meliputi pengakuan Pemerintah Daerah setempat terhadap keberadaan mahasiswa UT di daerahnya, tersedianya tempat tersendiri untuk kegiatan pelayanan mahasiswa dan kegiatan tutorial, perkembangan jumlah mahasiswa, prestasi belajar mahasiswa, serta kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Dinas Pendidikan sebagai pengelola.

Satuan penelitiannya mahasiswa PS S1 PGSD Swadana dari berbagai semester dan alumni, ditentukan melalui *purposive random sampling*. Wawancara dilakukan terhadap beberapa staf Dinas Pendidikan, mahasiswa, dan alumni. Instrumen penelitian dikembangkan dalam bentuk kuesioner dengan empat skala Likert serta pedoman wawancara.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sudah cukup berhasil sebagai mitra kerja UT di daerah. Pengakuan Pemda setempat ditunjukkan dengan penunjukan Dinas Pendidikan Kabupaten sebagai pengelola oleh Bupati, diperolehnya tempat pelayanan mahasiswa dan tempat tutorial, dapat direkrutnya sejumlah mahasiswa baru hampir pada setiap semester, dan rata-rata prestasi belajar mahasiswa yang selalu lebih besar dari nilai minimum kelulusan (2,0), serta mahasiswa merasa puas atas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten sebagai pengelola.

Saran yang dapat diberikan, dalam rangka meningkatkan jumlah mahasiswa dan angka Angka Partisipasi Mahasiswa (APM) adalah pembenahan manajemen mereka dalam hal perencanaan, pelaporan, dan penganggaran. Konkritnya, pemberian dana bantuan pendidikan dari pemda terus berjalan, kegiatan kemahasiswaan rutin dilakukan, pengadaan sarana komputer, dan penyebaran informasi mengenai PS S1 PGSD Swadana lebih digalakkan dan diperluas.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Visi dan Misi UT .....	8
B. Kepuasan Pelanggan.....	10
C. Motivasi .....	12
D. Manajemen .....	14
<b>III    METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Variabel dan Instrumen.....	16
B. Populasi dan Sampel.....	19
C. Metode Pengumpulan Data.....	20
D. Metode Analisis Data .....	21
<b>IV    HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	23
1. Kuesioner dan Wawancara.....	23
2. Posisi Pengelolaan Mhs. PS S1 PGSD dalam Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kab. Garut.....	24
3. Riwayat Tempat Pelayanan & Tutorial.....	24

4. Perkembangan Jumlah Mahasiswa.....	25
5. Prestasi Belajar Mahasiswa.....	26
6. Hasil Kuesioner.....	28
B. Pembahasan .....	42
<b>V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	47

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

Universitas Terbuka

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1-1	JUMLAH MAHASISWA S1 PGSD UT MENURUT DATI II DAN SEMESTER DI UPBJJ-UT BANDUNG MASA REGISTRASI 2004.2	3
Tabel 3-1	DISTRIBUSI JUMLAH MAHASISWA & ALUMNI PS S1 PGSD SWADANA DI KAB. GARUT MASA REGISTRASI 2004.2	19
Tabel 3-2	KERANGKA PENARIKAN SAMPEL MAHASISWA DAN ALUMNI PS S1 PGSD SWADANA DI KABUPATEN GARUT	19
Tabel 4.1	DISTRIBUSI KUESIONER MENURUT SEMESTER DI KAB.GARUT : MR. 2004.2	23
Tabel 4.2	PERKEMBANGAN JUMLAH MHS S1 PGSD SWADANA DI KAB. GARUT : MASA REG. 2002.1 – 2004.2	25
Tabel 4.3	PRESTASI BELAJAR MAHASISWA PS S1 PGSD KAB.GARUT MASA UJIAN 2002.1 S.D. 2004.2	27
Tabel 4.4	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT	28
Tabel 4.5	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT Frekuensi dan Persentase (%)	29
Tabel 4.6	KOMENTAR UMUM MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT	30
Tabel 4.7	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM MENJELASKAN PS S1 PGSD SWADANA Frekuensi dan Persentase (%)	31
Tabel 4.8	KOMENTAR UMUM MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM REKRUITMEN MAHASISWA BARU	31
Tabel 4.9	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM KEGIATAN REGISTRASI PERTAMA Frekuensi dan Persentase (%)	32

Tabel 4.10	PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB. GARUT DALAM CICILAN PEMBAYARAN SPP	32
Tabel 4.11	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM KEGIATAN REGISTRASI UJIAN ULANG Frekuensi dan Persentase (%)	34
Tabel 4.12	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM KEGIATAN TUTORIAL Frekuensi dan Persentase (%)	35
Tabel 4.13	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM PENANGANAN KASUS NILAI	36
Tabel 4.14	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM KEGIATAN UAS rekuensi dan Persentase (%)	37
Tabel 4.15	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT DALAM KEGIATAN KEMAHASISWAAN Frekuensi dan Persentase (%)	38
Tabel 4.16	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG TUJUAN MENGIKUTI PS S1 PGSD SWADANA	39
Tabel 4.17	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG SUMBER MOTIVASI MENGIKUTI PS S1 PGSD SWADANA	40
Tabel 4.18	KOMENTAR UMUM MAHASISWA TENTANG KENDALA MENGIKUTI PS S1 PGSD SWADANA	40
Tabel 4.19	SARAN MAHASISWA UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT	41
Tabel 6.1	PENDAPAT MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT	49
Tabel 6.2	KOMENTAR UMUM MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT	52

Tabel 6.3	PERKEMBANGAN NILAI MHS PS SI PGSD KAB. GARUT PER SEMESTER PER MATAKULIAH MASA UJIAN 2002.1 S.D 2004.2	53
Tabel 6.4	KODE DAN NAMA MATAKULIAH PS SI PGSD UT PER SEMESTER	56

Universitas Terbuka

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Program Studi (PS) S1 PGSD UT dibuka oleh UT pada semester pertama tahun 2002 atau dalam istilah UT mulai masa registrasi 2002.1. Hal ini dimaksudkan guna memberi kesempatan kepada para guru kelas di SD untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas diri menjadi guru SD yang profesional sesuai dengan perkembangan jaman. Program ini merupakan kelanjutan dari PS D2 PGSD guru kelas, baik lulusan UT maupun lulusan Perguruan Tinggi yang lain, dengan beban studi 74 sks yang dirancang dalam 5 (lima) semester. Adapun PS D2 PGSD UT yang dibuka mulai masa registrasi 1990.2, masih berlangsung sampai sekarang.

Kenyataan di lapangan, cukup banyak lulusan PS D2 PGSD yang melanjutkan lagi studi ke jenjang S1. Dari laporan pengelola kabupaten, pengelola kecamatan bahkan dari mahasiswanya sendiri ternyata mereka umumnya mengambil PS di luar ke-SD-an, yaitu Program Studi Pendidikan Luar Sekolah dan Pendidikan Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi Swasta. Salah satu dampak dari hal ini terdapat beberapa guru yang alih fungsi dari guru SD menjadi guru SMP, sehingga kekurangan guru SD di pelosok semakin bertambah. Adapun yang tetap menjadi guru SD, ijazah serta transkrip yang diperoleh nilai angka kredit untuk kenaikan pangkatnya tidak terlalu besar, bahkan lebih rendah dari angka kredit ijazah dan transkrip D2 PGSD. Hal ini disebabkan ijazah dan transkrip tersebut tidak relevan dengan profesinya sebagai guru SD. Dari kenyataan di atas adalah sungguh tepat UT membuka PS S1 PGSD untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas guru SD dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dan meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia yang masih rendah.

UT menyelenggarakan program studi ini dengan menerapkan Sistem Belajar Jarak Jauh (SBJJ). Selama mengikuti program, mahasiswa tidak perlu meninggalkan tugas pokok sehari-hari sebagai guru, sehingga mahasiswa dapat belajar sambil bekerja. Selain itu, melalui program ini mahasiswa dapat

menerapkan secara langsung apa yang dipelajari dalam proses pembelajaran di sekolah tempat mereka mengajar (SD).

UPBJJ-UT Bandung sebagai salah satu dari 35 UPBJJ yang ada di Indonesia saat ini masih merupakan UPBJJ “besar” ditinjau dari jumlah mahasiswa yang dikelolanya. Adapun wilayah kerjanya meliputi 19 (sembilan belas) Daerah Tingkat II yakni :

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1) Kabupaten Bandung     | 11) Kabupaten Cirebon    |
| 2) Kota Bandung          | 12) Kota Cirebon         |
| 3) Kota Cimahi           | 13) Kabupaten Indramayu  |
| 4) Kabupaten Sumedang    | 14) Kabupaten Majalengka |
| 5) Kabupaten Garut       | 15) Kabupaten Kuningan   |
| 6) Kabupaten Tasikmalaya | 16) Kabupaten Purwakarta |
| 7) Kota Tasikmalaya      | 17) Kabupaten Subang     |
| 8) Kabupaten Ciamis      | 18) Kabupaten Karawang   |
| 9) Kota Banjar           | 19) Kabupaten Bekasi     |
| 10) Kota Bekasi          |                          |

Sampai dengan masa registrasi 2004.2, dari 19 Daerah Tingkat II yang ada, hanya 3 daerah yang belum mempunyai mahasiswa PS S1 PGSD, yakni Kabupaten Purwakarta, Indramayu, dan Kota Cirebon, baik kelompok mahasiswa Swadana (S) maupun kelompok mahasiswa yang dibiayai (beasiswa) Pemerintah (P). Selain itu hanya enam Daerah Tingkat II yang mempunyai mahasiswa Swadana yakni :

- Kota Bandung 3 mahasiswa (1 angkatan, yaitu 2002.1)
- Kota Cimahi 85 mahasiswa (1 angkatan, yaitu 2002.1)
- Kab. Garut 319 mahasiswa (4 angkatan, yaitu 2002.1, 2003.1, 2003.2, 2004.1)
- Kab. Cirebon 15 mahasiswa (1 angkatan yaitu 2002.1)
- Kab. Subang 294 mahasiswa (3 angkatan, yaitu 2003.1, 2003.2, dan 2004.1)
- Kab. Tasikmalaya 163 mahasiswa (1 angkatan, yaitu 2004.2)

Secara lengkap jumlah mahasiswa dan lulusan PS S1 PGSD baik kelompok Swadana (S) maupun kelompok Beasiswa dari pemerintah (P) di UPBJJ-UT Bandung pada masa registrasi 2004.2 disajikan dalam Tabel 1-1 berikut.

**Tabel 1.1**  
**JUMLAH MAHASISWA S1 PGSD UT**  
**MENURUT DATI II DAN SEMESTER**  
**DI UPBJJ-UT BANDUNG MASA REGISTRASI 2004.2**

No.	Dati II	Smt I		Smt II		Smt III		Smt IV		Smt V		Lewat Smt		Lulusan	
		P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S
1	Kab. Bandung			30		23		140				103		77	
2	Kota Bandung			90											3
3	Kota Cimahi			30		7							48		27
4	Kab. Sumedang			30											
5	<b>Kab. Garut</b>			<b>30</b>	<b>44</b>		<b>85</b>		<b>93</b>				<b>21</b>		<b>46</b>
6	Kab. Tasikmalaya		163	30											
7	Kota Tasikmalaya			30											
8	Kab. Ciamis			30											
9	Kota Banjar			20											
10	Kab. Cirebon			30									5		10
11	Kab. Majalengka			30								33		27	
12	Kab. Kuningan			30											
13	Kab. Subang			30	37		76		151						
14	Kab. Karawang							107							
15	Kab. Bekasi			57		58									
16	Kota Bekasi			30				99							
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>163</b>	<b>527</b>	<b>81</b>	<b>88</b>	<b>161</b>	<b>346</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>136</b>	<b>74</b>	<b>104</b>	<b>86</b>

Sumber : *Arsip Koordinator Registrasi*

Sampai dengan masa ujian 2004.2, di UPBJJ-UT Bandung jumlah mahasiswa dan lulusan PS S1 PGSD Swadana Kabupaten Garut menempati urutan teratas. Jumlah mahasiswa S1 PGSD Swadana se UPBJJ Bandung 723 orang, dimana 273 orang mahasiswa berasal dari Kabupaten Garut (37,76%). Mahasiswa tersebut terdiri dari semester II, III, IV, dan sisa lulusan yang dinamakan dengan mahasiswa lewat semester. Begitu pula lulusannya 46 orang dari 86 orang lulusan se UPBJJ-UT Bandung (53,49%).

Biaya yang harus dibayarkan oleh mahasiswa PS S1 Swadana ini tergolong tidak murah bila dibandingkan dengan biaya PS D2 PGSD, yakni Rp. 757.500,00 per semester, sedangkan untuk D2 PGSD hanya Rp 362.500,00. Biaya ini sudah termasuk bahan ajar untuk seluruh matakuliah dan biaya tutorial untuk 3 (tiga) matakuliah yang sudah ditentukan dari UT Pusat.

Pemerintah Kabupaten Garut melalui Dinas Pendidikan mencoba memotivasi para guru SD lulusan PS D2 PGSD untuk meningkatkan pendidikannya melalui program yang ada di UT. Hal ini antara lain dikarenakan

mereka yang ikut program UT tidak akan meninggalkan tugas sebagai guru SD, karena sistem belajarnya jarak jauh dan tujuan programnya sesuai dengan tugas pokok sebagai guru SD. Bentuk motivasi yang diberikan adalah **pertama**, bantuan keuangan dari dana APBD walaupun tidak sebesar SPP yang dibayarkan oleh mahasiswa. **Kedua**, mereka memperoleh ijin tidak mengajar pada hari tutorial yakni sebanyak 8 (delapan) kali untuk tiap semester. Ternyata stimulus ini nampak memberikan hasil dengan indikasi bertambahnya atau tetap adanya mahasiswa baru pada setiap semester atau setiap tahun, juga mereka tetap mempertahankan kontinuitasnya sebagai mahasiswa UT melalui registrasi matakuliah. Ditinjau dari sudut pandang UT, ternyata hal ini sejalan dengan visi dan misi UT dalam rangka meningkatkan angka partisipasi mahasiswa, dan mengembangkan mitra kerja UT serta memperluas daya jangkau pemasaran UT.

Pada masa registrasi 2004.1 mahasiswa angkatan pertama yaitu 2002.1 telah menyelesaikan studinya selama lima semester. Namun demikian tidak seluruh mahasiswa lulus tepat waktu karena berbagai hal baik akademik maupun administrasi. Kelulusan kali ini ditetapkan melalui Yudisium Dekan FKIP-UT pada Bulan September dan Oktober 2004. Lulusan PS S1 PGSD di UPBJJ-UT Bandung lengkapnya sebagai berikut :

- Kab. Bandung (P) : lulus 77 dari 180 mhs (42,78%)
- Kota Bandung(S) : lulus 3 dari 3 mhs (100%)
- Kota Cimahi (S) : lulus 27 dari 85 mhs (31,76%).
- Kab.Garut (S) : lulus 46 dari 67 mhs (68,66%)
- Kab.Cirebon (S) : lulus 10 dari 15 mhs (66,67%)
- Kab.Majalengka (P) : lulus 27 dari 60 mhs (45%)

Mahasiswa Swadana dari Kota Bandung dan Kabupaten Cirebon mengikuti PS S1 PGSD murni atas kemauan dan biaya pribadi belum ada campur tangan dari Dinas Pendidikan setempat. Bahkan untuk kegiatan tutorialpun mereka bergabung dengan mahasiswa dari Pokjar Kabupaten Bandung. Lain halnya dengan pengelola Kota Cimahi yang mempunyai mahasiswa Swadana, mereka turut aktif dalam perekrutan mahasiswa baru, pengelolaan registrasi dan juga pengelolaan tutorial. Adapun mahasiswa dari Kabupaten Bandung dan Majalengka seluruhnya merupakan mahasiswa yang dibiayai Pemerintah Daerah

Tingkat II. Keaktifan pengelola dari kedua Dinas Pendidikan Kabupaten di atas saat ini hanya dalam perekrutan mahasiswa baru, dan monitoring kegiatan tutorial dan UAS.

Mahasiswa S1 PGSD dari Kabupaten Garut walaupun swadana tapi tidak lepas dari campur tangan Dinas Pendidikan Kabupaten. Dinas Pendidikan Kabupaten Garut telah nyata mengelola mereka dengan memberikan bantuan dana, penyediaan tempat tutorial, pengelolaan registrasi, penyediaan tempat UAS, dan pembinaan lainnya. Untuk kelancaran tersebut, Dinas Pendidikan Kabupaten Garut menempatkan dua orang stafnya dengan kualifikasi S1 untuk secara khusus mengurus masalah mahasiswa UT mulai dari registrasi, kasus nilai, sampai dengan UAS. Bukti lain keaktifan dan keseriusan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai pengelola mahasiswa UT adalah mereka mengorganisir keberangkatan 46 lulusan S1 PGSD Swadana untuk mengikuti wisuda ke UT Pusat Jakarta pada tanggal 14 Desember 2004. Lulusan pertama ini merupakan salah satu tonggak keberhasilan mereka dan mempunyai nilai kebanggaan tersendiri. Harapan kita semua lewat keberhasilan itu menjadi pemicu dan pemacu bagi mahasiswa yang belum lulus untuk segera menyelesaikannya, dan menjadi daya tarik bagi calon mahasiswa untuk bergabung menjadi civitas Universitas Terbuka.

Selain itu Dinas Pendidikan Kabupaten Garut menyediakan tempat tersendiri untuk kegiatan pengelolaan mahasiswa UT. Tempat tersebut adalah Asrama Transito yang terletak di Jl. Guntur Cendana No. 1 Kecamatan Tarogong Kabupaten Garut yang mempunyai ruangan untuk kantor dan beberapa ruang kelas untuk tutorial. Di depan Gedung itu terpampang Plang Nama *Pusat Studi Mahasiswa (PSM) Universitas Terbuka*. Di tempat ini pula dua staf dinas pendidikan ditugaskan menjadi petugas harian untuk melayani mahasiswa UT.

Dengan memperhatikan keberhasilan yang telah dicapai oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai mitra kerja UT dalam mengelola mahasiswa PS S1 PGSD, khususnya kelompok mahasiswa Swadana, bila dibandingkan dengan delapan belas Dati II lainnya yang ada di wilayah kerja UPBJJ-UT Bandung, penulis terusik dan tergerak untuk lebih jauh mengetahui pola manajemen yang diterapkannya dan mengevaluasi metode serta sistem yang

mereka gunakan. Unsur-unsur tersebut meliputi antara lain perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengadaan staf (staffing), pengarahan (direction), koordinasi (coordinating), pelaporan (reporting), dan penganggaran (budgeting).

## **B. Rumusan dan Pembatasan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini adalah *bagaimana manajemen yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai mitra kerja UT dalam mengelola mahasiswa PS S1 PGSD UT.*

Dinas Pendidikan Kabupaten Garut yang merupakan mitra kerja UT di kabupaten tersebut, sebenarnya tidak hanya mengelola mahasiswa PS S1 PGSD Swadana. Program UT lain yang turut mereka kelola saat ini adalah mahasiswa PS S1 PGSD Beasiswa dari Ditjen Dikdasmen, dan mahasiswa UT Reguler Program Studi Akta Mengajar. PS Akta Mengajar bahkan sudah menghasilkan beberapa lulusan, baik dari pejabat di lingkungan Dinas Pendidikan maupun dari masyarakat umum.

Namun demikian, masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengelolaan *kelompok mahasiswa PS S1 PGSD Swadana*, dengan empat unsur pokok yaitu *perekrutan mahasiswa baru, registrasi matakuliah, pengelolaan tutorial, dan pembinaan kemahasiswaan.* Adapun kurun waktu yang diteliti dibatasi yaitu mulai masa registrasi 2002.1 sampai dengan 2004.2.

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, penelitian ini secara khusus difokuskan untuk mengetahui beberapa hal yang dianggap penting dalam menentukan keberhasilan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai mitra kerja UT. Secara umum tujuan tersebut dibagi dalam dua kelompok yakni :

### **1. Pengelola, untuk mengetahui ;**

- 1) Pengelolaan mahasiswa PS S1 PGSD UT dalam Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Garut
- 2) Sistem perekrutan mahasiswa baru PS S1 PGSD UT Swadana
- 3) Sistem registrasi matakuliah dan penarikan SPP dari mahasiswa

- 4) Sistem Pengelolaan Tutorial mahasiswa PS S1 PGSD UT Swadana
- 5) Prestasi belajar mahasiswa PS S1 PGSD Swadana
- 6) Kegiatan Pembinaan yang dilakukan terhadap mahasiswa PS S1 PGSD UT Swadana

2. **Mahasiswa**, untuk mengetahui ;

- 1) Motivasi dan tujuan/harapan mahasiswa mengikuti PS S1 PGSD Swadana
- 2) Kendala mahasiswa dalam mengikuti PS S1 PGSD Swadana
- 3) Kepuasan mahasiswa PS S1 PGSD terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengelola UT dari Dinas Pendidikan Kabupaten Garut

**D. Manfaat Penelitian**

1. Khususnya bagi UPBJJ-UT Bandung dan umumnya bagi UT untuk mengetahui manajemen yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai Mitra Kerja UT dalam rangka meningkatkan Angka Partisipasi Mahasiswa (APM) baik melalui peningkatan jumlah mahasiswa baru maupun mahasiswa “lama” dalam kontinuitasnya sebagai mahasiswa UT melalui registrasi matakuliah.
2. Manajemen yang telah berhasil diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut ini dapat dijadikan salah satu rujukan oleh Dinas Pendidikan Pemerintah Daerah Tingkat II yang lain, khususnya di wilayah kerja UPBJJ-UT Bandung dan umumnya di seluruh wilayah Nusantara
3. Dari kelemahan dan kekurangan yang ditemukan, UPBJJ-UT Bandung sebagai mitra terdekatnya dapat memberikan saran, masukan, dan fasilitas lainnya dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas dari manajemen yang telah ada.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Visi dan Misi UT

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi Negeri urutan ke 45 di Indonesia diresmikan tanggal 4 September 1984 berdasarkan Keputusan Presiden RI No.41 Tahun 1984. Pendirian UT ini mempunyai beberapa tujuan antara lain :

- 1) Memberi kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk mendapatkan pendidikan tinggi
- 2) Memberikan layanan pendidikan tinggi bagi para karyawan atau mempunyai alasan lain sehingga tidak dapat belajar di perguruan tinggi dengan sistem tatap muka
- 3) Mengembangkan program pendidikan akademik dan professional yang disesuaikan dengan kebutuhan nyata pembangunan (Tim UT.2002).

Dalam perjalanannya UT terus memperbaiki dan mengembangkan diri, termasuk ketika memasuki tahun 2004 yaitu memasuki usia dua puluh tahun dengan sebutan memasuki era gelora sistem jaminan kualitas (simintas). Suparman (2004) menyatakan UT perlu mempertegas perannya dan memperteguh komitmennya terhadap upaya mempersiapkan bangsa untuk menghadapi kehidupan hari esok yang lebih baik. Upaya tersebut meliputi :

- 1) Melakukan reformasi pendidikan khususnya yang ditawarkan dengan bertumpu pada konsep kualitas, relevansi, aksesibilitas, dan pemerataan.
- 2) Menjalini mitra kerja dengan berbagai lembaga, baik lembaga pendidikan atau non pendidikan yang dapat menunjang penyelenggaraan UT
- 3) Melakukan akselerasi pendayagunaan ICT yang bermanfaat untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan layanan UT. Selain itu juga untuk mendorong dan memimpin masyarakat ke arah pendayagunaan teknologi itu sendiri untuk menuju kehidupan yang lebih baik.
- 4) Melakukan sistem jaminan kualitas (simintas), yaitu suatu upaya untuk membuat UT berkualitas melalui peningkatan kualitas secara sistematis di segala bidang.

Menatap ke depan, UT mempunyai visi yang sangat tinggi, yakni tahun 2010 menjadi salah satu pusat unggulan (*centre of excellent*) di Asia dalam hal penyelenggaraan, penelitian dan pengembangan, serta penyebaran informasi tentang Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ). Adapun sepuluh tahun lagi ke depannya yaitu tahun 2020 menjadi pusat unggulan di dunia. Visi ini bukan harus menjadi beban untuk seluruh civitas akademika UT, namun harus merupakan pernyataan yang menjadi penggerak dan pemacu bagi seluruh pimpinan dan staf UT dalam mendayagunakan seluruh potensi dan sumberdaya institusi ke arah impian di atas. Dengan demikian visi tersebut harus terus menerus “*disheard*” sehingga dapat dipahami dan dihayati oleh segenap karyawan, dan dijadikan acuan dalam menentukan misi, strategi, program kegiatan, serta pengalokasian sumberdaya UT secara konsisten.

UT dalam rangka mengejar impian terdekatnya menjadi pusat unggulan di Asia, menentukan beberapa fokus yang perlu dikembangkan, yakni :

- 1) Peningkatan kualitas akademik yang meliputi aspek kurikulum, bahan ajar, bantuan kepada mahasiswa, penilaian hasil belajar, serta hasil penelitian dan buku-buku terbitan UT. Dalam aspek kurikulum, program studi dan matakuliah yang ditawarkan UT harus kompetitif di Asia sehingga *transferable* ke Open University (OU) lain di Asia. Selain itu program studi yang ada di UT harus relevan dengan kebutuhan lulusan, fleksibel, dan efisien, serta menggunakan teknologi modern yang tepat guna.
- 2) Pengembangan manajemen internal yang meliputi aspek sumberdaya manusia, sistem dan prosedur, manajemen keuangan, serta sarana dan prasarana.
- 3) Peningkatan Angka Partisipasi Mahasiswa (APM), melalui peningkatan jumlah mahasiswa baru maupun mahasiswa “lama” yang secara berkelanjutan melakukan registrasi matakuliah, sehingga UT tetap tergolong sebagai mega-university.
- 4) Akreditasi dan Sertifikasi di berbagai bidang kegiatan sebagai Perguruan Tinggi Jarak Jauh, baik oleh organisasi pendidikan jarak jauh tingkat regional maupun internasional.

## B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan, menurut Kotler (1997) adalah perasaan seseorang tentang kenyamanan atau kekecewaannya sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja (atau outcome) produk yang dipersepsikan dengan harapannya. Jadi apakah pembeli merasa puas setelah membeli tergantung kepada kinerja yang ditawarkan dalam hubungannya dengan terpenuhi atau tidaknya harapan pembeli tersebut. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan (expectations) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance), yaitu penilai antara harapan pembeli dengan kinerja yang dirasakan pada purna pembelian dari produk atau jasa yang bersangkutan (Rodhiah, 1997). Tingkat kepuasan ini terdiri dari tidak/kurang puas, puas, dan sangat puas, yaitu bila pelanggan merasakan kinerja yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan, sesuai harapan, dan melebihi harapan.

Tidak berbeda dari pendapat Kotler di atas, kepuasan pelanggan menurut pendapat Gerson (2001) adalah “persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Pelanggan yang puas akan melakukan transaksi bisnis yang lebih banyak dan lebih sering, juga akan merekomendasikan kepuasan tersebut kepada kerabat dan teman-temannya. Bahkan Kotler menambahkan bahwa bila pelanggan hanya merasa hampir puas atau hanya puas saja, pelanggan masih mudah berpindah kepada suatu penawaran yang lebih baik. Tetapi jika pelanggan merasa sangat puas mereka tidak mudah berpindah kepada penawaran yang lain. Hal ini dikarenakan kepuasan yang tinggi akan menciptakan suatu hubungan emosional yang sangat kuat (emotional affinity) dengan suatu merk, yang pada gilirannya akan menciptakan loyalitas pelayan yang tinggi (high customer loyalty). Sehubungan dengan hal di atas di kalangan masyarakat umum kita bisa membaca suatu slogan yang begitu terkenal di bis kota, yakni : *Bila Anda merasa puas kasih tahu teman-teman, dan bila Anda kecewa hubungi nomor telepon xxx.*

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mengukur mutu dan aktifitas pelayanan yang di berikan. Mutu pelayanan ini sangat tergantung kepada orang yang memberikannya. Pengukuran dapat dikuantifikasikan dan diterapkan pada perilaku orang sehingga kita dapat melihat secara tepat dampak perilaku tersebut pada kinerjanya sendiri atau perusahaannya.

Manfaat utama dari program pengukuran kinerja ini adalah tersedianya umpan balik (feed back) yang segera, berarti, dan objektif, sehingga orang dapat melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kinerja, dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk perbaikan.

Metode penelitian yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan data primer, data sekunder, riset kualitatif, riset kuantitatif, dan sampling. Adapun teknik pengumpulan datanya antara lain dilakukan melalui kuesioner, survei tertulis, survei telepon, dan wawancara. Alat ukur yang dipakai adalah lembar periksa, diagram pareto, histogram, diagram tebar, diagram sebab akibat, grafik dan bagan kendali, serta stratifikasi.

Salah satu komponen yang menentukan kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang diberikan harus merupakan pelayan prima. Pelayanan prima ini merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Terdapat empat unsur pokok dalam kualitas jasa (pelayanan), yakni kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, dimana ke-empatnya merupakan satu kesatuan yang utuh. Artinya, jika salah satu dari ke-empat unsur di atas kurang atau tidak ada, maka kualitas pelayanan menjadi tidak unggul. Dengan demikian agar dapat dicapai kualitas pelayanan unggul, maka setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu seperti berpenampilan yang baik dan sopan, bersikap ramah, bergairah kerja, menguasai tugas dan pekerjaannya secara profesional, mampu berkomunikasi baik.

Program pelayanan kepada pelanggan dan peningkatannya ini hanya akan berhasil jika ada komitmen menyeluruh yang dimulai dari pucuk pimpinan. Para pemimpin harus mengembangkan dan mengkomunikasikan visinya dengan jelas dan terus menerus kepada seluruh karyawan agar dimengerti dan difahami. Visi yang disampaikan adalah mengenai sistem pelayanan terhadap pelayanan pelanggan, kemudian menjelaskan bagaimana mengimplementasikan dan menggunakannya untuk memuaskan dan mengikat pelanggan, serta memberi dukungan sarana dan prasarana selama masa implementasi.

### C. Motivasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989. hal 593), motivasi terdiri dari dua pengertian yakni :

- 1) Dorongan yang timbul pada diri seseorang, sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu
- 2) Usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya dalam mendapat kepuasan dengan perbuatannya.

Menurut George H.Sage (1984) “motivasi merupakan mekanisme internal dan rangsangan eksternal yang timbul dan mengatur perilaku seseorang. Seluruh perilaku dari seseorang yang kompleks menimbulkan tingkat kegairahan (aurosas) tertentu sebagai usaha untuk mencapai tujuan”. Adapun menurut Winardi (2004, hal 37),

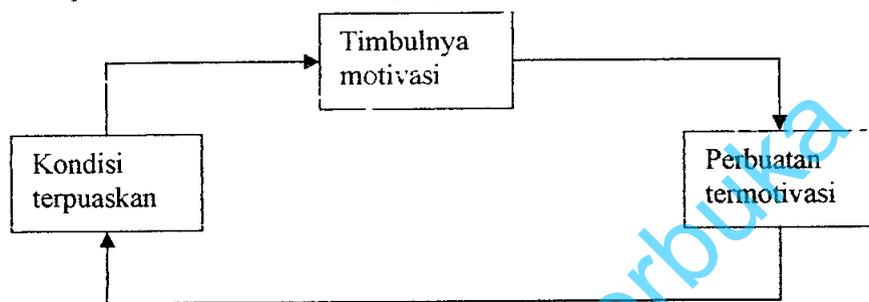
*motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.*

Umumnya individu bertindak karena adanya sejumlah kekuatan yang mendorong yang ada dalam diri mereka sendiri, antara lain *keinginan, kebutuhan, dan perasaan takut*. Dalam realita terdapat orang yang menginginkan lebih banyak kekuasaan, ada pula yang menginginkan ekspresi diri, rasa takut dikucilkan oleh masyarakat, ataupun takut kehilangan kedudukan yang mapan. Terlepas dari hal-hal di atas, di belakang setiap tindakan manusia yang dilaksanakan dengan tujuan tertentu, senantiasa terdapat keinginan tertentu (some desire), baik disari maupun tidak. Dalam rangka memenuhi kebutuhannya, manusia mengeluarkan energinya. Demi kekuasaan manusia rela mengorbankan upaya, waktu, dan sumber daya lainnya, demikian pula demi mengejar status.

Gabungan antara kegairahan dan tujuan yang hendak dicapai diintegrasikan ke dalam perilaku. Motivasi meliputi dua fungsi dasar, yakni :

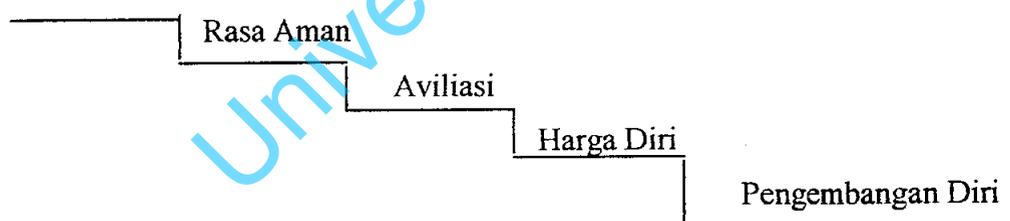
- 1) Kegairahan atau semangat tinggi merupakan fungsi yang melibatkan penggerakan simbul-simbul tubuh untuk respon yang hebat
- 2) Fungsi pengarahannya sebagai petunjuk perilaku menuju tujuan tertentu.

Ditinjau dari fungsinya motivasi dibagi dua yakni motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Antara motivasi dan perbuatan dapat diidentifikasi adanya suatu siklus. Morgan dan King (1966) mengemukakan terdapat tiga komponen dalam siklus di atas yakni : *timbulnya motivasi, perbuatan yang termotivasi, kondisi terpuaskan*. Siklus dari ketiganya digambarkan sebagai berikut :



Abraham H Maslow menggambarkan motivasi manusia sebagai suatu hierarki yang terdiri dari 5 (lima) tingkatan. Tingkatan ini menunjukkan urutan kebutuhan (need) yang harus dipenuhi dalam suatu waktu tertentu. Kelimanya digambarkan sebagai berikut :

Fisiologis



Keterangan :

- 1) Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan bagan manusia dalam bentuk sandang, pangan, dan papan.
- 2) Kebutuhan rasa aman akan timbul setelah kebutuhan fisiologis terpenuhi
- 3) Kebutuhan aviliasi akan muncul setelah kebutuhan rasa aman relative terpenuhi Manusia pada dasarnya mahluk social yang ingin diterima menjadi anggota kelompok masyarakat tertentu dan ikut aktif dalam berbagai kegiatan

- 4) Kebutuhan harga diri menonjol setelah kebutuhan aviliasi terpenuhi.
- 5) Kebutuhan merupakan motif yang paling akhir.

Motivasi dalam hal belajar atau menuntut ilmu adalah mekanisme internal dan rangsangan eksternal yang timbul untuk memperoleh perubahan tingkah laku, sebagai hasil dari pengalaman melalui interaksi dengan lingkungannya. Adapun belajar menurut Sugiyanto (1996) adalah “suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil dari pengalaman individu itu dalam interaksi dengan lingkungannya”. Adapun ciri dari perubahan tingkah laku yang merupakan hasil belajar antara lain :

- disadari
- bersifat kontinu (berkesinambungan)
- bersifat fungsional
- bersifat positif
- bersifat aktif
- bersifat permanen
- mempunyai tujuan dan terarah.

#### **D. Manajemen**

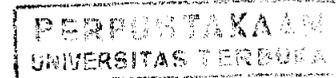
Manajemen sebagai fungsi yang dilaksanakan oleh manajer sangat berhubungan dengan usaha orang lain untuk mencapai sasaran tertentu dengan jalan menggunakan sumber-sumber yang tersedia. Hal tersebut menyebabkan manajer senantiasa terlibat dengan pembuatan keputusan yang setiap saat harus dilakukannya sehubungan dengan usaha suatu kelompok yang berada di bawah pimpinannya. Oleh karenanya sering didefinisikan “*management is getting things done through other people*”, sementara definisi lain “*management is decision making*” (Ramli, 2000).

Menurut Luther Gulick, suatu fungsi manajemen dikenal dengan istilah POSDCORB, yakni Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Staffing (pengadaan staf), Directing (pengarahan), Coordinating (koordinasi), Reporting (pelaporan), dan Budgeting (penganggaran).

Perencanaan menduduki peranan yang sangat penting karena merupakan hal pertama yang harus dikerjakan. Perencanaan ini berdasarkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang serta menentukan alat apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan yang dimaksud oleh Luther Gulick ini meliputi juga fungsi budgeting, karena budget merupakan rencana pengeluaran sejumlah uang untuk melaksanakan suatu tujuan.

Setiap tujuan yang hendak dicapai memerlukan keahlian sesuai dengan bidangnya. Oleh karena itu dalam pengorganisasian manajer perlu memutuskan posisi-posisi yang perlu diisi serta tugas dan tanggung jawab pada setiap posisi. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh staf memerlukan saling hubungan, dengan demikian perlu juga disiapkan alat untuk koordinasi.

Pengadaan staf harus disesuaikan dengan posisi-posisi yang sudah ditentukan. Dalam hal ini seorang manager harus pandai menentukan dan menempatkan staf sesuai dengan keahliannya atau "the right man on the right place". Selain itu hal yang perlu mendapat perhatian lagi adalah pengarahan. Adalah tugas seorang manager memberikan pengarahan kepada stafnya, dan ia harus yakin bahwa stafnya mengetahui hasil yang diharapkan oleh organisasi. Masalah pelaporan juga tidak bisa diabaikan, karena manager harus tahu apa yang telah terjadi agar dapat melangkah lebih lanjut, ataukah perlu diadakan perbaikan/perubahan di dalam organisasi apabila terdapat penyimpangan dari pola yang telah ditentukan. Dalam hal ini sekaligus terdapat fungsi kontroling (Ramli,2000).



### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kasus terhadap Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai mitra kerja UT dalam mengelola mahasiswa PS S1 PGSD UT Swadana. Metode analisisnya bersifat deskriptif eksploratif. Deskriptif dalam arti menggambarkan keberadaan beberapa variable penelitian baik melalui tabel, diagram ataupun grafik. Eksploratif dilakukan dengan menggali keterangan lebih jauh atau lebih dalam dari variabel-variabel penelitian yang telah digambarkan di atas, sehingga dapat dicari kaitan antar variabel dalam penelitian dengan beberapa variable di luar penelitian.

#### A. Variabel Penelitian dan Instrumen

Dalam penelitian ini terdapat delapan variabel penelitian yang dipergunakan diperoleh melalui wawancara langsung maupun melalui kuesioner. Keenam variabel dimaksud adalah :

1. **Perkembangan jumlah mahasiswa PS S1 PGSD Swadana**, meliputi jumlah mahasiswa baru dan jumlah mahasiswa yang melakukan registrasi ulang mulai masa registrasi 2002.1 sampai dengan 2004.2.
2. **Perekrutan Mahasiswa Baru PS S1 PGSD Swadana** ; yaitu penyebaran informasi PS S1 PGSD ke setiap kecamatan, pencarian calon mahasiswa, pendataan calon mahasiswa, pembelian formulir registrasi mahasiswa baru, sampai dengan pengisian formulir.
3. **Sistem Registrasi Matakuliah Ujian Ulang (Her)** ; yaitu penentuan matakuliah yang dapat diujian ulangkan pada semester tertentu agar tidak bentrok dengan matakuliah pada semester pokok, biaya yang dibayarkan, pengisian TBS, dan pengiriman biaya tersebut melalui BRI
4. **Sistem Pengelolaan Tutorial** ; yang semula sifatnya wajib dan mulai masa ujian 2004.1 berubah ketentuan menjadi tidak wajib. Sekalipun sistem pengelolaan tutorial mahasiswa PS S1 PGSD ini menjadi tanggung jawab UPBJJ-UT Bandung, namun Dinas Pendidikan Kabupaten Garut tidak lepas tangan terhadap kelangsungan tutorial ini. Pelayanan yang

mereka berikan antara lain berupa penyediaan lokasi tutorial pada tempat yang strategis, termasuk kelas dan sarana-prasarana untuk kelangsungan tutorial, bersama-sama pengelola dari UPBJJ berada di lokasi tutorial selama tutorial berlangsung, serta mengelola konsumsi untuk para tutor dan pengelola.

5. **Pelayanan UAS dan kasus nilai.** Hal ini meliputi penyuluhan teknis UAS, penanganan kasus matakuliah yang tidak sesuai dalam UAS, dan penanganan kasus nilai UAS yang tidak keluar.
6. **Prestasi Belajar Mahasiswa PS S1 PGSD Swadana** ; yaitu Indeks Prestasi Mahasiswa dari nilai Akhir Semester (UAS), juga kelulusan mahasiswa dalam menyelesaikan program ini selama 5(lima) semester sesuai dengan ketentuan akademis yang ditetapkan.
7. **Motivasi mahasiswa untuk mengikuti PS S1 PGSD Swadana.** Program ini dibuka dengan sistem belajar jarak jauh dan dengan biaya yang relatif “tidak murah” untuk penghasilan mereka secara umum. Motivasi ini diukur melalui beberapa indikator yakni tujuan, harapan, manfaat, serta kendala yang mereka hadapi.
8. **Pelayanan kemahasiswaan,** meliputi kegiatan olah raga, kesenian, dan akademik seperti seminar dan penataran. Juga pelayanan administrasi dalam hal pembuatan surat keterangan kemahasiswaan.

**Instrumen** yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner dan pedoman wawancara. Kuesioner dan pedoman wawancara untuk mahasiswa dan alumni dirancang untuk memperoleh informasi mengenai :

- 1) Kepuasan mereka terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam hal perekrutan mahasiswa baru, pelayanan registrasi, pelayanan tutorial, pelayanan persiapan UAS, penyelesaian kasus nilai, dan pembinaan akademik maupun administrasi
- 2) Motivasi mereka mengikuti PS S1 PGSD UT Swadana, yang meliputi tujuan, harapan, manfaat, dan kendalanya.

Dari dua variable di atas dikembangkan menjadi beberapa item pertanyaan/pernyataan untuk disampaikan kepada mahasiswa. Kuesioner ini disusun dalam empat skala Likert yakni *Sangat Setuju (4)*, *Setuju (3)*, *Kurang*

*Setuju (2), dan Tidak Setuju (1).* Selain itu kuesioner juga dilengkapi dengan beberapa pertanyaan tentang sumber informasi mengenai PS S1 PGSD-UT, tujuan, harapan, sumber motivasi serta kendala dalam mengikuti PS S1 PGSD Swadana. Pertanyaan yang disajikan dalam kombinasi pertanyaan tertutup dan terbuka dengan maksud untuk lebih menggali informasi dari mahasiswa. Juga mahasiswa diminta memberikan saran yang kongkrit terhadap pengelola kabupaten dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa dimasa yang akan datang.

Pedoman wawancara diperuntukkan bagi Kasubdin Pendas Dinas Pendidikan Kabupaten Garut, Pimpinan Pelaksana (Pinlak) Bantuan Belajar untuk mahasiswa PS S1 PGSD, dan dua orang staf Dinas Pendidikan Kabupaten Garut yang difungsikan sebagai pengelola harian mahasiswa UT. Pedoman wawancara untuk Kasubdin Pendas dan Pinlak Bantuan Dana dirancang untuk memperoleh informasi mengenai :

- 1) Struktur Organisasi Pengelola UT dalam Struktur Organisasi Dinas pendidikan Kabupaten Garut
- 2) Kronologis dan Historis Perjuangan Dinas pendidikan Kabupaten Garut dalam upaya memperoleh Gedung Asrama Transito menjadi Tempat Pengelolaan UT dan Pusat Studi Mahasiswa UT.
- 3) Pembinaan baik akademik, administrasi, maupun ekstra kurikuler yang diberikan kepada mahasiswa.

Adapun pedoman wawancara bagi dua orang staf Dinas Pendidikan Kabupaten Garut yang difungsikan sebagai petugas harian dan kontak personnya-UT dirancang untuk memperoleh informasi antara lain mengenai :

- 1) Metode perekrutan mahasiswa baru PS S1 PGSD Swadana
- 2) Sistem penarikan SPP dari mahasiswa
- 3) Sistem pengelolaan tutorial
- 4) Tingkat Kerajinan mahasiswa mengikuti tutorial
- 5) Ketepatan mahasiswa membayar SPP dan penanggulangannya
- 6) Sistem pengadministrasian nilai UAS mahasiswa
- 7) Prestasi Belajar mahasiswa
- 8) Motivasi belajar mahasiswa

- 9) Upaya memotivasi mahasiswa supaya terus melakukan registrasi
- 10) Upaya memelihara hubungan dengan mahasiswa

## B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dan alumni Program Studi S1 PGSD Swadana di Kabupaten Garut yang berjumlah 276 orang. Mahasiswa terdiri dari 230 orang yang tersebar pada semester II, III, IV, dan mahasiswa lewat semester, sedangkan alumni terdiri dari 46 orang berasal dari angkatan pertama yaitu registrasi awal 2002.1. Lengkapnya disajikan dalam Tabel 3.1 berikut.

**Tabel 3.1**  
**DISTRIBUSI JUMLAH MAHASISWA & ALUMNI**  
**PS S1 PGSD SWADANA**  
**DI KAB. GARUT MASA REGISTRASI 2004.2**

Nomor	Semester / Reg. Awal	Banyak Peserta	Banyak Kelas
1	II / 2004.1	40	1
2	III / 2003.2	78	2
3	IV / 20 03.1	91	3
4	Lewat Smt / 2002.1	21	-
5	Alumni / 2002.1	46	-
Jumlah		276	6

Sampel untuk penelitian diambil secara purposive, yakni setiap kategori semester mempunyai perwakilan. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh betul-betul merupakan cerminan dari pendapat seluruh mahasiswa dan alumni. Kerangka sample yang direncanakan tersebut disajikan dalam Tabel 3.2 berikut ini.

**Tabel 3.2**  
**KERANGKA PENARIKAN SAMPEL**  
**MAHASISWA DAN ALUMNI PS S1 PGSD SWADANA**  
**DI KABUPATEN GARUT**

Nomor	Semester / Reg Awal	Banyak Peserta	Banyak Kelas
1	II / 04.1	40	1
2	III / 03.2	30	1
3	IV / 03.1	30	1
4	Lewat Smt / 02.1	10	-
5	Alumni / 02.1	25	-
Jumlah		135	3

### C. Metode Pengumpulan Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang dikumpulkan dengan dua cara. **Pertama**, hasil wawancara kepada Kasubdin Pendas Dinas Pendidikan Kabupaten Garut, Pinlak Bantuan Dana Pendidikan, Petugas sekretariat UT, dan beberapa mahasiswa serta alumni Program S1 PGSD UT Swadana di Kabupaten Garut. **Kedua**, hasil observasi melalui kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa dan alumni terpilih, yang terdiri dari 135 orang seperti pada Table 3.2 di atas.

Wawancara dilakukan langsung oleh tim peneliti yang terdiri dari ketua dan anggota. Anggota peneliti adalah staf edukatif FKIP-UT di UPBJJ Bandung yang pada waktu ini mendapat tugas sebagai Penanggung Jawab Pelayanan Mahasiswa PGSD di Kabupaten Garut. Wawancara ini akan dilakukan sekitar bulan Maret 2004 ketika tutorial S1 PGSD sudah mulai berlangsung. Demikian pula dengan wawancara kepada mahasiswa akan dilakukan pada kurun waktu yang tidak terlalu jauh.

Pengisian kuesioner untuk mahasiswa dan alumni juga akan dilakukan pada bulan yang sama. Teknis distribusinya akan dititipkan kepada staf UPBJJ-UT Bandung yang mendapat tugas sebagai *Tutor* dan *Pengelola* tutorial PS S1 PGSD di Kabupaten Garut pada semester II, III, dan IV.

Pengumpulan data sekunder dilakukan sejak penyusunan proposal penelitian ini dari sumber-sumber terdekat, seperti :

- 1) Data lulusan / alumni PS S1 PGSD UT Kabupaten Garut, diperoleh dari arsip Kordinator Ujian UPBJJ-UT Bandung.
- 2) Indeks Prestasi Belajar mahasiswa dalam UAS, diperoleh dari arsip Penanggung Jawab Kerjasama UPBJJ-UT Bandung dan arsip Pengelola daerah di Kabupaten Garut.
- 3) Wilayah kerja dan jumlah mahasiswa PS S1 PGSD baik Swadana maupun Beasiswa, diperoleh dari arsip Koordinator Registrasi UPBJJ-UT Bandung.

#### D. Metode Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode statistika deskriptif-eksploratif. Terhadap data primer hasil wawancara ada beberapa perlakuan yang berbeda tergantung variabelnya.

- Struktur organisasi dideskripsikan dalam bentuk bagan
- Metode perekrutan mahasiswa baru, dideskripsikan dalam bentuk diagram alur (flowchart) dan narasinya.
- Sistem pengelolaan tutorial dideskripsikan dalam bentuk narasi
- Prestasi belajar mahasiswa, dikuantifikasikan dari nilai dalam bentuk alfabetis dengan ketentuan A=4, B=3, C=2, D=1, dan E=0, kemudian dicari indeks prestasinya melalui nilai rata-rata dengan memperhatikan nilai sks pada setiap matakuliah sebagai bobotnya.

Pada pengolahan data kuesioner, yaitu untuk meneliti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai pengelola mahasiswa PS S1 PGSD UT Swadana serta motivasi mahasiswa mengikuti PS S1 PGSD UT Swadana, dilakukan langkah sebagai berikut :

- 1) Penyortiran untuk mendapatkan kuesioner yang valid untuk diolah
- 2) Penjumlahan skor nilai pada setiap item pertanyaan / pernyataan dan setiap kategori jawaban mahasiswa
- 3) Pengelompokkan item pertanyaan/pernyataan mengenai kepuasan pelayanan dan motivasi mahasiswa
- 4) Penjumlahan skor nilai dari sejumlah item pertanyaan/pernyataan mengenai pelayanan, kemudian diprosentasekan pada setiap kategori jawaban yang ada
- 5) Tentukan Tingkat Kepuasan Pelayanan (TKP) dengan ketentuan
  - Sangat Puas :  $TKP > 75\%$
  - Puas :  $50\% < TKP \leq 75\%$
  - Kurang Puas :  $25\% < TKP \leq 50\%$
  - Tidak Puas :  $TKP \leq 25\%$

Metode eksploratif digunakan untuk menggali informasi lebih dalam dari variabel penelitian yang ada. Hal ini dilakukan melalui wawancara dan

pertanyaan terbuka dalam kuesioner, termasuk saran dan masukannya. Analisisnya dikelompokkan berdasarkan kesamaan hal yang dibahas, dan difungsikan sebagai penguat pernyataan deskriptif serta penghubung antar variable penelitian yang ada.

Universitas Terbuka

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Kuesioner dan Wawancara

Kuesioner dipergunakan untuk memperoleh informasi dari mahasiswa dan alumni PS S1 PGSD Swadana mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai pengelola.

Penyebaran kuesioner untuk mahasiswa dirancang pada 3 (tiga) semester aktif, yakni semester II, III, dan IV. Selain itu juga terhadap mahasiswa lewat semester, yakni mahasiswa yang belum lulus tapi sudah melewati lima semester yang diprogramkan. Adapun alumni yaitu mahasiswa yang telah lulus program berasal dari registrasi awal 2002.1 (angkatan pertama).

Total kuesioner yang didistribusikan berjumlah 135 eksemplar. Kuesioner yang kembali dan valid untuk dianalisis sebanyak 98 eksemplar (73%). Realisasi pendistribusian sesuai dengan rencana semula yakni dititipkan kepada staf UPBJJ yang bertugas sebagai tutor dan sebagai pengelola tutorial. Lengkapnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**DISTRIBUSI KUESIONER MENURUT SEMESTER**  
**DI KAB.GARUT : MR. 2004.2**

Semester/Reg Awal	Didistribusikan	Kembali & Valid
II / 2004.1	40	30
III / 2003.2	30	25
IV / 2003.1	30	23
Lewat Smt / 2002.1	10	5
Alumni / 2002.1	25	15
Jumlah	135	98

Wawancara dilakukan oleh tim peneliti terhadap pengelola yakni Kasubdin Pendidikan Dasar yang sekarang sudah mutasi ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) kemudian ke Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA), Kasubag Umum, dan dua orang pelaksana harian. Wawancara ini dilakukan dalam rangka

mendapatkan informasi mengenai kedudukan Pengelolaan UT dalam struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Garut, riwayat diperolehnya tempat pelayanan mahasiswa dan tempat tutorial, kegiatan pelayanan registrasi, pelayanan tutorial, UAS, dan kegiatan kemahasiswaan.

## **2. Posisi Pengelolaan Mahasiswa PGSD UT dalam Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Garut**

Mulai tahun 2003, pengelolaan mahasiswa UT khususnya mahasiswa PS S1 PGSD Swadana di Kabupaten Garut diatur oleh bupati melalui SK Bupati Nomor 954/Kep.1/S-Keu/2003. Dalam SK tersebut tersurat bahwa Pengelolaan di bawah koordinasi Dinas Pendidikan Kabupaten pada Bagian Tata Usaha dengan nama *Kegiatan Program Pembinaan Pendidikan Tinggi Kegiatan Penyetaraan D2 dan S1 PGSD-UT*. Susunan personalnya sebagai berikut :

- 1) Pembina Program : Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Garut  
(Drs. H. Dardjo Sukardja, MM.Sp.Th)
- 2) Pembina Kegiatan : Kabag TU Dinas Pendidikan Kabupaten Garut  
(Drs. H. Anang Suryatna)
- 3) Pemimpin Pelaksana : Kasubag Umum Dinas Pendidikan Kab. Garut  
(Ocep Sudjadi, SH)
- 4) Pelaksana Administrasi : Staf Dinas Pendidikan Kabupaten Garut  
(Yuningsih, S.Sos)
- 5) Pelaksana Teknis : Staf Dinas Pendidikan Kabupaten Garut  
(Wawan, S.Sos)

Deskripsi tugas dari masing-masing jabatan di atas secara lengkap terperinci dalam SK Bupati (terlampir). Adapun yang menjadi pelaksana harian adalah dua staf Dinas Pendidikan Kabupaten Garut yakni Sdr. Yuningsih dan Sdr. Wawan sebagai pelaksana administrasi dan pelaksana teknis

## **3. Riwayat Tempat Pelayanan dan Tutorial**

Tempat pelayanan mahasiswa UT yang juga berfungsi sebagai tempat tutorial sekarang berlokasi di Jalan Guntur Cendana No. 1 Kecamatan Tarogong Kabupaten Garut. Awalnya bertempat di Jalan Kiansantang No. 3 Garut.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Otonomi Daerah (Otda) di Daerah Tingkat II pada tahun 2000, menyebabkan terjadinya perubahan struktur

organisasi di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Garut. Di antaranya adalah dihapuskannya Kantor Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Kandepdikbud), kemudian merger dengan Kantor Dinas Pendidikan baik di tingkat kabupaten maupun kecamatan. Dampak dari merger tersebut terjadi penataan struktur organisasi untuk Dinas Pendidikan Kabupaten Garut baik personil maupun aset lainnya seperti gedung pemerintahan.

Dinas Pendidikan Kabupaten Garut mendapat dua buah gedung yang berada di Kompleks Pemerintahan Daerah. Satu di Jalan Pemuda digunakan untuk kantor Dinas Pendidikan kabupaten, dan satu lagi di Jalan Kiansantang No. 3 digunakan untuk peningkatan sumber daya manusia (sdm), antara lain untuk pelayanan dan pelaksanaan tutorial mahasiswa UT.

Pada bulan Juli 2003, Pemerintah Daerah Kabupaten Garut memerlukan gedung untuk Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD). Atas instruksi bupati, maka gedung yang terletak di Jalan Kiansantang diberikan kepada KPUD. Sebagai gantinya Dinas Pendidikan diberi gedung yang terletak di Jalan Guntur Cendana No. 1 Kecamatan Tarogong Kabupaten Garut yang awalnya merupakan Gedung Asrama Transito.

#### 4. Perkembangan Jumlah Mahasiswa

Jumlah mahasiswa PS S1 PGSD Swadana di Kabupaten Garut sejak dibukanya program ini yakni masa registrasi 2002.1 sampai masa registrasi 2004.2 disajikan pada Tabel 4.2 berikut :

**Tabel 4.2**  
**PERKEMBANGAN JUMLAH MHS S1 PGSD SWADANA**  
**DI KAB. GARUT : MASA REG. 2002.1 – 2004.2**

Reg. Awal	Smt I	Smt II	Smt III	Smt IV	Smt V	Lulus	Blm/Tdk Lulus
2002.1	67	67	67	67	67	66	1
2003.1	93	93	91	91	-	-	-
2003.2	87	85	83	-	-	-	-
2004.1	44	40	-	-	-	-	-
2004.2	-	-	-	-	-	-	-

Nampak dari tabel di atas bahwa pada masa registrasi 2002.2 tidak ada mahasiswa baru, karena pada semester tersebut memang tidak ada penerimaan mahasiswa baru. Hal ini disebabkan masih berlakunya ketentuan penerimaan mahasiswa baru dilakukan setahun sekali yakni pada semester awal (Januari-Juni).

Pada masa registrasi 2004.1 yang mendaftar sebagai mahasiswa baru PS S1 PGSD Swadana berjumlah 44 orang, dikelompokkan menjadi satu kelas tutorial. Pada semester tersebut Kabupaten Garut memperoleh kesempatan menerima bantuan dana dari Ditjen Dikdasmen untuk 30 mahasiswa PS S1 PGSD, juga dikelompokkan menjadi satu kelas tutorial. Dengan demikian pelaksanaan tutorial pada semester 2004.1 masih boleh dilakukan di Kabupaten Garut yakni dengan dua kelas tutorial.

Pada masa registrasi 2004.2 yang mendaftar menjadi mahasiswa PS S1 PGSD Swadana berjumlah 30 hanya untuk satu kelas tutorial, dan tidak ada tambahan mahasiswa beasiswa, sehingga tutorial tidak bisa dilaksanakan di Kabupaten Garut. Dalam hal ini pengelola mengambil kebijakan menunda registrasi untuk masa registrasi 2005.1 dengan harapan ada tambahan mahasiswa baru baik swadana ataupun beasiswa sehingga tutorial masih dapat dilaksanakan di Kabupaten Garut.

## **5. Prestasi Belajar Mahasiswa**

Kurikulum PS S1 PGSD yang merupakan lanjutan dari PS D2 PGSD terdiri dari 74 sks yang didistribusikan pada lima semester. Distribusi tersebut adalah :

- Semester I : terdiri dari 6 matakuliah dengan 14 sks
- Semester II : terdiri dari 6 matakuliah dengan 15 sks
- Semester II : terdiri dari 6 matakuliah dengan 17 sks
- Semester IV : terdiri dari 5 matakuliah dengan 15 sks
- Semester V : terdiri dari 4 matakuliah dengan 13 sks.

Kode serta nama matakuliah dan sks dari setiap matakuliah disajikan dalam lampiran pada Tabel 6.4 .

Prestasi belajar mahasiswa ditentukan oleh nilai dan bobot sks dari setiap matakuliah. Nilai A mempunyai skor 4, B = 3, C = 2, D = 1, dan nilai E = 0.

Adapun prestasi belajar yang disajikan dalam Tabel 4.3 merupakan rata-rata yang dihitung berdasarkan banyaknya mahasiswa, sebaran nilai pada setiap matakuliah, dan bobot sks-nya.

**Tabel 4.3**  
**PRESTASI BELAJAR MAHASISWA PS S1 PGSD KAB.GARUT**  
**MASA UJIAN 2002.1 S.D. 2004.2**

M.U. Smt	2002.1	2002.2	2003.1	2003.2	2004.1	2004.2
I	2,675	-	2,633	2,452	2,193	-
II	-	2,407	-	2,419	2,591	2,191
III	-	-	2,419	-	2,138	2,275
IV	-	-	-	2,154	-	2,437
V	-	-	-	-	2,526	-

Secara umum prestasi belajar mahasiswa PS S1 PGSD Swadana dari Kabupaten Garut cukup baik, karena lebih tinggi dari batas minimum nilai kelulusan (2,0). Mahasiswa angkatan pertama (registrasi awal 2002.1) dari semester I ke semester IV menunjukkan adanya penurunan prestasi belajar. Baru dari semester IV ke semester V (masa ujian 2004.1) ada peningkatan lagi walaupun tidak dapat menyamai prestasi pada semester I. Pada semester I, pihak pengelola daerah mengambil kebijakan tutorial untuk seluruh matakuliah, padahal UT menetapkan yang wajib tutorial hanya 3 matakuliah. Namun hal ini agak bertentangan dengan prinsip UT, yakni untuk meningkatkan tingkat kemandirian belajar mahasiswa maka tidak semua matakuliah yang tercantum dalam paket semester ditutorialkan.

Prestasi belajar mahasiswa angkatan kedua (registrasi awal 2003.1) juga mengalami penurunan dari semester I sampai semester III, dan naik lagi pada semester IV (masa ujian 2004.2). Mahasiswa angkatan ketiga (registrasi awal 2003.2) naik turun (tidak stabil), dari semester I ke semester II ada peningkatan selanjutnya turun pada semester III (masa ujian 2004.2). Adapun mahasiswa angkatan keempat (registrasi awal 2004.1) dari semester I ke semester II

menunjukkan prestasi belajar yang stabil. Namun demikian prestasi belajar mahasiswa angkatan keempat ini merupakan prestasi yang terkecil bila dibandingkan dengan prestasi para seniornya kecuali angkatan pertama pada semester IV (masa ujian 2003.2).

## 6. Hasil Kuesioner

Informasi yang diperoleh melalui kuesioner dari mahasiswa dan alumni secara umum terbagi dua, yakni :

- *Pernyataan khusus*, diperoleh melalui pertanyaan tertutup terhadap tujuh variabel penelitian yang dikembangkan menjadi 25 pertanyaan/pernyataan, lengkapnya disajikan dalam Tabel 6.1. (lampiran).
- *Komentar umum*, diperoleh melalui pertanyaan terbuka dan kombinasi terbuka serta tertutup terdiri dari 7 aspek yang ditanyakan, lengkapnya disajikan dalam Tabel 6.2. (lampiran)

Melalui kuesioner dengan pertanyaan tertutup diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai Pengelola mahasiswa PS Si PGSD Swadana berdasarkan 7 variabel penelitian dan dikembangkan dalam 25 aspek yang ditanyakan kepada mahasiswa berada pada tingkat **Puas**, dengan persentase rata-rata **62.48%**. Persentase rata-rata dan tingkat kepuasannya dari ketujuh variabel penelitian disajikan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 4.4**  
**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**

No	Variabel Penelitian	Banyak Aspek	Presentase Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1	Pelayanan dalam rekrutmen Mahasiswa baru	1	60.50	Puas
2	Pelayanan Registrasi Pertama	7	61.99	Puas
3	Pelayanan Ujian Ulang (Her)	3	75.00	Puas
4	Pelayanan Tutorial	3	63.86	Puas
5	Pelayanan Penyelesaian kasus nilai	3	60.03	Puas
6	Pelayanan UAS	4	63.80	Puas
7	Pelayanan Kemahasiswaan	4	57.14	Puas
	<b>Pelayanan Mahasiswa</b>	<b>25</b>	<b>62.48</b>	<b>Puas</b>

Hasil dari ketujuh variabel semuanya berada pada tingkat **puas**, begitu pula hasil *persentase rata-rata* dengan bobot banyaknya aspek dalam setiap variabel sebesar **62,48%** berada pada tingkat **puas**. Hasil dari masing-masing variabel di atas merupakan resume dari hasil untuk setiap setiap aspek penelitian yang disajikan dalam uraian tersendiri kemudian.

Secara rinci frekuensi dan persentase untuk masing-masing kategori kepuasan (tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas) mahasiswa terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai Pengelola mahasiswa PS S1 PGSD Swadana pada 7 variabel penelitian disajikan dalam Tabel 4.5.

**Tabel 4.5**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

No	Variabel Penelitian	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Σ
1	Pelayanan dalam rekrutmen Mahasiswa baru	14 (14.29)	36 (36.73)	41 (41.14)	7 (7.14)	98 (100)
2	Pelayanan Registrasi Pertama	173 (25.22)	139 (20.26)	246 (35.86)	128 (18.66)	686 (100)
3	Pelayanan Ujian Ulang (Hcr)	24 (8.16)	18 (6.12)	186 (63.27)	66 (22.45)	294 (100)
4	Pelayanan Tutorial	44 (14.97)	70 (23.81)	153 (52.04)	27 (9.18)	294 (100)
5	Pelayanan Penyelesaian kasus nilai	74 (25.17)	66 (22.45)	116 (34.46)	38 (12.92)	294 (100)
6	Pelayanan UAS	111 (28.32)	56 (14.29)	178 (45.40)	47 (11.99)	392 (100)
7	Pelayanan Kemahasiswaan	124 (31.63)	62 (15.82)	176 (44.90)	30 (7.65)	392 (100)
Σ	<b>Pelayanan Mahasiswa</b>	<b>569 (23.22)</b>	<b>447 (18.25)</b>	<b>1096 (44.73)</b>	<b>343 (14.00)</b>	<b>2450 (100)</b>

**Tingkat Kepuasan = 62.48% dengan kriteria Puas**

Hasil keseluruhan variabel adalah 44.73% menyatakan **puas**, 23,22% tidak **puas**, 18,25% **kurang puas**, dan 14% **sangat puas**. Adapun rata-rata persentase berdasarkan bobot jumlah aspek dalam setiap variabel diperoleh tingkat kepuasan **persentase rata-rata 62.48%** dengan tingkat **Puas**.

Hasil yang hampir sama juga diperoleh dari komentar umum melalui pertanyaan terbuka kepada mahasiswa tentang mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai pengelola mahasiswa PS S1

PGSD Swadana. Dari 60 komentar mahasiswa menyatakan bahwa 46.67% kurang memuaskan, 45% memuaskan, 6.67% tidak memuaskan dan 1.67% sangat memuaskan. Lengkapnya disajikan dalam Tabel 4.6 berikut.

**Tabel 4.6**  
**KOMENTAR UMUM MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**

Aspek	Kategori	Frek	%
Pendapat umum tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut	a. Sangat memuaskan	1	1.67
	b. Memuaskan	27	45.00
	c. Kurang memuaskan	28	46.67
	d. Tidak memuaskan	4	6.67
	Jumlah	60	100.00

Dari hasil melalui dua cara di atas yakni angket tertutup dan terbuka bila diambil rata-rata persentasenya juga memberikan hasil yang sama, dimana persentase terbesar ada dalam kategori mahasiswa merasa **puas**. Hasil tersebut selengkapnya sebagai berikut :

- Tidak Puas : 19.945%
- Kurang puas : 32.460%
- **Puas** : **44.865%**
- Sangat Puas : 7.835%

#### a. Pelayanan dalam rekrutmen mahasiswa baru

Penyebaran informasi mengenai PS S1 PGSD Swadana dalam rangka rekrutmen mahasiswa baru dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut melalui pengelola kecamatan, alumni dan mahasiswa yang masih aktif. Selanjutnya Pengelola Kabupaten menjelaskan secara rinci mengenai ketentuan-ketentuan termasuk biaya pendidikan kepada calon mahasiswa yang datang ke tempat pelayanan.

Melalui kuesioner diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam menjelaskan PS S1 PGSD Swadana berada pada tingkat **Puas**, dengan **persentase rata-rata 60.50%**.

Sementara itu pendapat mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut secara rinci adalah ; 41.84% menyatakan **puas**, 36.73% **kurang puas**, 14.29% **tidak puas**, dan hanya 7,15% menyatakan sangat puas. Lengkapnya disajikan dalam Tabel 4.7 di bawah ini.

**Tabel 4.7**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**DALAM MENJELASKAN PS S1 PGSD SWADANA**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

Aspek yang ditanyakan	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	$\Sigma$
Pengelola memberikan informasi tentang PS S1 PGSD Swadana secara jelas	14 (14.29)	36 (36.73)	41 (41.84)	7 (7.15)	98 (100)

**Tingkat Kepuasan = 60.50% dengan kriteria Puas.**

Mahasiswa memperoleh informasi awal tentang PS S1 PGSD kebanyakan dari teman sejawat yakni sesama guru SD (72.60%) terutama mereka yang telah dan sedang mengikuti PS S1 PGSD Swadana. Setelah itu disusul oleh pengelola kecamatan (16.44%) dan informasi yang diperoleh dari pengelola kabupaten hanya 2.74%. Lengkapnya disajikan pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**KOMENTAR UMUM MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**DALAM REKRUITMEN MAHASISWA BARU**

Aspek	Option	Frek	%
Informasi awal tentang PS S1 PGSD Anda peroleh dari	a. teman sejawat	53	72.60
	b. saudara/famili	1	1.37
	c. atasan	3	4.11
	d. pengelola kecamatan	12	16.44
	e. pengelola kabupaten	2	2.74
	f. media masa	2	2.74
	<b>Jumlah</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>

#### **b. Pelayanan registrasi pertama**

Melalui kuesioner diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam kegiatan **registrasi pertama** yang meliputi tujuh aspek yang ditanyakan berada pada tingkat **Puas**, dengan **persentase rata-rata 61,99%**. Lengkapnya disajikan pada Tabel 4.9.

Dari Tabel 4.9 secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan registrasi pertama, persentase tertinggi yakni 35,86% mahasiswa menyatakan **puas** ; 25,22% **tidak puas** ; 26,26% **kurang puas**; dan yang paling kecil persentasenya **sangat puas** yakni 18.66%.

**Tabel 4.9**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**DALAM KEGIATAN REGISTRASI PERTAMA**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

No	Aspek yang ditanyakan	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Σ
1	Pengelola memberi bimbingan Pengisian formulir registrasi Pertama & pengisian KTM	24 (24.49)	15 (15.31)	48 (48.98)	11 (11.22)	98 (100)
2	Pengelola menjelaskan distribusi matakuliah, sks, dan jam ujian untuk setiap semester	13 (13.27)	31 (31.63)	35 (35.71)	19 (19.39)	98 (100)
3	Pengelola menjelaskan besarnya SPP yang harus dibayar ke UT untuk setiap smt.	31 (31.63)	22 (22.45)	33 (33.67)	12 (12.24)	98 (100)
4	Pengelola melakukan pengisian TBS SPP & menyetorkan ke bank	13 (13.27)	16 (16.33)	50 (51.02)	19 (19.39)	98 (100)
5	Pengelola memberi keringanan Penarikan SPP dengan cara dicicil	16 (16.33)	22 (22.45)	31 (31.63)	29 (29.59)	98 (100)
6	Anda merasa terbantu dengan cara Pembayaran SPP dicicil	20 (20.41)	16 (16.33)	31 (31.63)	31 (31.63)	98 (100)
7	Besarnya SPP yang dipungut pengelola tidak terlalu tinggi dari ketentuan UT	56 (57.14)	17 (17.35)	18 (18.37)	7 (7.14)	98 (100)
Σ	<b>Pelayanan Registrasi Pertama</b>	<b>173 (25.22)</b>	<b>139 (20.26)</b>	<b>246 (35.86)</b>	<b>128 (18.66)</b>	<b>686 (100)</b>

Tingkat Kepuasan = 61.99% dengan kriteria Puas

Di antara mereka yang menyatakan *sangat puas* kontribusi terbesar berasal dari aspek *pengelola memberi keringanan setoran SPP dengan cara dicicil karena ternyata dengan cara ini mahasiswa merasa sangat terbantu*. Adapun cicilan yang dilakukan oleh mahasiswa bervariasi dari satu kali sampai dengan tiga kali cicilan selama masa registrasi berjalan. Bila sampai tanggal penutupan registrasi masih ada mahasiswa yang belum lunas, biasanya ditanggulangi dulu oleh pihak pengelola. Hal ini tercermin dari hasil pertanyaan terbuka yang diajukan kepada mahasiswa yang disajikan dalam Tabel 4.10 berikut.

**Tabel 4.10**  
**PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB. GARUT**  
**DALAM CICILAN PEMBAYARAN SPP**

Aspek	Option	Frek	%
Cicilan pembayaran SPP	a. satu kali	43	70.49
	b. dua kali	13	21.31
	c. tiga kali	5	8.20
	<b>Jumlah</b>	<b>61</b>	<b>100.00</b>

Di antara mereka yang menyatakan *puas* kontribusi terbesar berasal dari aspek *Pengelola melakukan pengisian TBS SPP & menyetorkan ke bank dan Pengelola memberi bimbingan Pengisian formulir registrasi pertama & pengisian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)*. Pengisian Tanda Bukti Setor (TBS) SPP dan menyetorkannya ke bank oleh pengelola sangat membantu mahasiswa. Selain karena tidak semua mahasiswa membayar SPP secara tunai, keuntungan lainnya adalah lebih rapi dan lebih terbaca karena diketik. Juga memudahkan dalam penanganan kasus nilai mahasiswa karena TBS putih untuk mahasiswa diarsipkan oleh pengelola, dan untuk mahasiswa diberikan foto copynya sebagai bukti. Kenyataannya bila TBS putih arsip untuk mahasiswa dipegang oleh mahasiswa seringkali hilang atau lupa menyimpan. Kelemahan dari aspek ini adalah mahasiswa tidak mengenal cara mengisi TBS dan menyetorkannya ke bank.

Di antara mereka yang menyatakan *kurang puas* kontribusi terbesar berasal dari aspek *Pengelola menjelaskan distribusi matakuliah, sks, dan jam ujian untuk setiap semester dan Pengelola menjelaskan besarnya SPP yang harus dibayar ke UT untuk setiap semester*.

### c. Pelayanan ujian ulang (Her)

Melalui kuesioner diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam kegiatan registrasi ujian ulang (her) yang meliputi tiga aspek yang ditanyakan berada pada tingkat **Puas**, dengan persentase rata-rata 75.00%.

Secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan registrasi ujian ulang (her), sebagian besar mahasiswa menyatakan **puas** (63.27%), **sangat puas** (22,45%), **tidak puas** (8.16%), dan **kurang puas** (6.12%). Kontribusi untuk seluruh tingkat kepuasan di atas hampir sama besarnya dari tiga aspek yang ditanyakan yakni : *Pengelola menjelaskan matakuliah yang dapat di her (ujian ulang) agar tidak bentrok dengan matakuliah pada semester pokok, Pengelola menjelaskan besarnya biaya ujian ulang, dan Pengelola melakukan pengisian TBS ujian ulang dan menyetorkannya ke bank*.

**Tabel 4.11**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**DALAM KEGIATAN REGISTRASI UJIAN ULANG**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

No	Aspek yang ditanyakan	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Σ
1	Pengelola menjelaskan matakuliah yang dapat di her (ujian ulang) agar tidak bentrok dengan matakuliah pada semester pokok	6 (6.12)	6 (6.12)	60 (61.22)	26 (26.53)	98 (100)
2	Pengelola menjelaskan besarnya biaya ujian ulang	11 (11.22)	7 (7.14)	59 (60.20)	21 (21.43)	98 (100)
3	Pengelola melakukan pengisian TBS ujian ulang dan menyetorkannya ke bank	7 (7.14)	5 (5.10)	67 (68.37)	19 (19.39)	98 (100)
Σ	<b>Pelayanan Ujian Ulang</b>	<b>24 (8.16)</b>	<b>18 (6.12)</b>	<b>186 (63.27)</b>	<b>66 (22.45)</b>	<b>294 (100)</b>

**Tingkat Kepuasan = 75% dengan kriteria Puas**

Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa faham tentang biaya ujian ulang yakni Rp 11.000,00 per sks. Namun dalam pengambilan matakuliah yang akan diujian-ulangkan masih sering terjadi kekeliruan yakni bentrok jam ujian, dan dalam hal ini biasanya mahasiswa kurang mandiri dengan cara menyerahkan sepenuhnya kepada pengelola. Kadang-kadang pengelolapun masih bentrok dalam pemilihan matakuliah, sedangkan biaya sudah ditransfer melalui bank. Akhirnya biaya terbuang percuma, karena terlalu repot untuk menguruskan pengembalian uangnya harus melalui UT Pusat Jakarta dengan nilai yang tidak terlalu besar.

#### **d. Pelayanan tutorial**

Pelaksanaan tutorial mahasiswa PS S1 PGSD di Kabupaten Garut dilaksanakan pada hari kerja, jadwalnya diatur disesuaikan dengan ruang tutorial yang ada. Semakin bervariasi angkatan mahasiswa kegiatan tutorialpun semakin sering padat, karena tiap angkatan menggunakan hari yang berbeda. Dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten dan Dinas Kecamatan memberikan dispensasi waktu tutorial tidak harus hari Minggu, asal kegiatan belajar mengajar (kbm) di sekolah masing-masing masih bisa dilaksanakan dengan baik.

Melalui kuesioner diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam kegiatan tutorial yang meliputi tiga aspek yang ditanyakan berada pada tingkat **Puas**, dengan

persentase rata-rata 63.68%. Lengkapnya disajikan pada Tabel 4.12 di bawah ini.

**Tabel 4.12**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**DALAM KEGIATAN TUTORIAL**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

No	Aspek yang ditanyakan	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Σ
1	Lokasi tempat tutorial strategis dan nyaman	19 (19.39)	16 (16.33)	53 (54.08)	10 (10.20)	98 (100)
2	Keadaan kelas tutorial nyaman	12 (12.24)	35 (35.71)	47 (47.96)	4 (4.08)	98 (100)
3	Fasilitas tutorial yang tersedia spt. papantulis, spidol, OHP lengkap	13 (13.27)	19 (19.39)	53 (54.08)	13 (13.27)	98 (100)
Σ	<b>Pelayanan Tutorial</b>	<b>44 (14.97)</b>	<b>70 (23.81)</b>	<b>153 (52.04)</b>	<b>27 (9.18)</b>	<b>294 (100)</b>

Tingkat Kepuasan = 63.68% dengan kriteria Puas

Secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan tutorial sebagian besar mahasiswa menyatakan puas (52.04%), kurang puas (23.81%), tidak puas (14,97%), dan sangat puas (9,18%). Kontribusi terbesar dari mereka yang menyatakan *puas* berasal dari aspek *lokasi tutorial strategis dan nyaman serta fasilitas tutorial lengkap*.

#### e. Pelayanan penyelesaian kasus nilai

Melalui kuesioner diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam kegiatan pelayanan penanganan dan penyelesaian kasus nilai yang meliputi tiga aspek yang ditanyakan berada pada tingkat **Puas**, dengan persentase rata-rata 60.03%.

Secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan penanganan dan penyelesaian kasus nilai, mahasiswa menyatakan **puas** (39.46%), **tidak puas** (25.17%), **kurang puas** (22,45%), dan terkecil menyatakan **sangat puas** (12.93%), disajikan dalam Tabel 4.13 berikut.

**Tabel 4.13**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**DALAM PENANGANAN KASUS NILAI**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

No	Aspek yang ditanyakan	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Σ
1	Pengelola selalu bersedia menyelesaikan kasus nilai	18 (18.37)	25 (25.51)	37 (37.76)	18 (18.37)	98 (100)
2	Pengelola cepat dalam menyelesaikan kasus nilai	24 (24.49)	23 (23.47)	38 (37.78)	13 (13.27)	98 (100)
3	Pengelola meminta dana untuk penyelesaian kasus nilai	32 (32.65)	18 (18.37)	41 (41.84)	7 (7.14)	98 (100)
Σ	<b>Pelayanan Penyelesaian kasus nilai</b>	<b>74 (25.17)</b>	<b>66 (22.45)</b>	<b>116 (39.46)</b>	<b>38 (12.93)</b>	<b>294 (100)</b>

**Tingkat Kepuasan = 60.03% dengan kriteria Puas**

Secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan penanganan dan penyelesaian kasus nilai, mahasiswa menyatakan **puas** (39.46%), **tidak puas** (25.17%), *kurang puas* (22,45%), dan terkecil **sangat puas** (12.93%), disajikan dalam Tabel 4.10 berikut.

Bagi mahasiswa yang menyatakan puas dan tidak puas kontribusi terbesar berasal dari aspek aspek yang sama yakni : *Pengelola meminta dana untuk penyelesaian kasus nilai*. Sementara mahasiswa yang kurang puas dan sangat puas kontribusi terbesarnya juga berasal dari aspek yang sama pula yakni *pengelola selalu bersedia menyelesaikan kasus nilai*.

#### **f. Pelayanan UAS**

Menjelang Ujian Akhir Semester mahasiswa dipungut uang kemahasiswaan sebesar Rp 3000,00 per mahasiswa per semester. Dana tersebut disetorkan ke Persatuan Kelompok Belajar Mahasiswa (PKBM) 24 Bandung sebesar Rp 2000,00 dan sisanya Rp 1000,00 untuk kegiatan kemahasiswaan di daerah. Penggunaan uang tersebut antara lain untuk kegiatan Diskusi Pekan Olah Raga dan Seni (Disporseni) baik di tingkat nasional maupun di tingkat UPBJJ.

Pengelola daerah juga seringkali mengelola konsumsi untuk mahasiswa yang mengikuti UAS. Hal ini dimaksudkan untuk membantu mahasiswa karena ujian biasanya dilakukan dari pagi hingga sore hari sehingga mahasiswa tidak perlu repot mencari makan siang sedangkan waktu istirahat hanya 45 menit.

Pada masa ujian 2002.1 dan 2002.2 pelaksanaan UAS mahasiswa PS S1 PGSD dilakukan di kota UPBJJ (Bandung). Hal ini juga memerlukan pengelolaan akomodasi termasuk penginapan dan konsumsi karena ujian dilaksanakan dua hari ujian. Seiring dengan bertambahnya jumlah mahasiswa PS S1 PGSD di masing-masing Daerah Tingkat II, pada tahun 2003 UT memberi kebijakan pelaksanaan UAS mahasiswa PS S1 PGSD boleh dilaksanakan di masing-masing Dati II dan bergabung dengan mahasiswa PS D2 PGSD.

Melalui kuesioner diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam kegiatan UAS yang meliputi empat aspek yang ditanyakan berada pada tingkat **Puas**, dengan **persentase rata-rata 63.80%**.

**Tabel 4.14**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**  
**DALAM KEGIATAN UAS**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

No	Aspek yang ditanyakan	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Σ
1	Sebelum pelaksanaan UAS pengelola selalu memberi penyuluhan teknis tentang UAS	16 (16.33)	8 (8.16)	58 (59.18)	16 (16.33)	98 (100)
2	Pengelola tanggap thdp. kasus ujian, sehingga mahasiswa dapat mengikuti UAS sesuai dengan matakuliah pilihannya	18 (18.37)	11 (11.22)	51 (52.04)	18 (18.37)	98 (100)
3	Pengelola menarik dana untuk pelaksanaan UAS	38 (38.78)	22 (22.45)	30 (30.61)	8 (8.16)	98 (100)
4	Dana yang ditarik pengelola untuk UAS tidak memberatkan mhs.	39 (39.80)	15 (15.31)	39 (39.80)	5 (5.10)	98 (100)
Σ	<b>Pelayanan Kegiatan UAS</b>	<b>111 (28.32)</b>	<b>56 (14.28)</b>	<b>178 (45.40)</b>	<b>47 (12.00)</b>	<b>392 (100)</b>

**Tingkat Kepuasan = 63.80% dengan kriteria Puas**

Secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan UAS, mahasiswa menyatakan **puas (45.41%)**, **tidak puas (28.32%)**, **kurang puas (14,29%)**, dan terkecil **sangat puas (12.00%)**. Bagi mahasiswa yang menyatakan puas dan sangat puas kontribusi terbesar berasal dari aspek : *Sebelum pelaksanaan UAS pengelola selalu memberi penyuluhan teknis tentang UAS dan Pengelola tanggap terhadap kasus ujian, sehingga mahasiswa dapat mengikuti UAS sesuai dengan matakuliah pilihannya*. Sementara mahasiswa yang menyatakan kurang

puas dan tidak puas kontribusi terbesar berasal dari aspek : *Pengelola menarik dana untuk pelaksanaan UAS dan dana yang ditarik pengelola untuk UAS tidak memberatkan mahasiswa.*

#### g. Pelayanan kegiatan kemahasiswaan

Melalui kuesioner diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut dalam kegiatan kemahasiswaan yang meliputi empat aspek yang ditanyakan berada pada tingkat **Puas**, dengan persentase rata-rata 57.14%.

**Tabel 4.15**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB. GARUT**  
**DALAM KEGIATAN KEMAHASISWAAN**  
**Frekuensi dan Persentase (%)**

No	Aspek yang ditanyakan	Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Σ
1	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan bidang olahraga	44 (44.90)	21 (21.43)	29 (29.59)	4 (4.08)	98 (100)
2	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan bidang kesenian	37 (37.76)	21 (21.43)	35 (35.71)	5 (5.10)	98 (100)
3	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan bidang akademik spt seminar, lokakarya, pelatihan	29 (29.59)	16 (16.33)	44 (44.90)	9 (9.18)	98 (100)
4	Pengelola memfasilitasi pembuatan surat keterangan dan legalisir ijazah UT	14 (14.29)	4 (4.08)	68 (69.39)	12 (12.24)	98 (100)
Σ	<b>Pelayanan Kegiatan Kemahasiswaan</b>	<b>124 (31.63)</b>	<b>62 (15.82)</b>	<b>176 (44.90)</b>	<b>30 (7.65)</b>	<b>392 (100)</b>

Tingkat Kepuasan = 57.14% dengan kriteria Puas

Secara rinci kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan, mahasiswa menyatakan **puas** (44.90%), **tidak puas** (31.63%), **kurang puas** (15.82%), dan terkecil **sangat puas** (7.65%). Bagi mahasiswa yang menyatakan puas kontribusi terbesar berasal dari aspek : *Pengelola memfasilitasi pembuatan surat keterangan dan legalisir ijazah UT dan Pengelola memfasilitasi kegiatan akademik seperti seminar, lokakarya, dan pelatihan.* Sementara mahasiswa yang menyatakan tidak puas dan kurang puas kontribusi terbesar berasal dari aspek *Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan bidang olahraga dan kesenian.*

Prestasi yang pernah diperoleh mahasiswa pada bidang kegiatan kemahasiswaan antara lain :

- Pada tahun 2004 Paduan Suara Kelompok Belajar Mahasiswa Kabupaten Garut mendapat undangan dari UT Pusat Jakarta menjadi Paduan Suara pada kegiatan Wisuda mahasiswa UT Program Reguler. Kelompok Paduan Suara ini gabungan antara mahasiswa PS D2 PGSD dan S1 PGSD. Hal ini merupakan satu kehormatan dan kebahagiaan baik bagi mahasiswa maupun bagi Pengelola Daerah
- Pada kegiatan Disperseni mahasiswa PGSD se UPBJJ UT Bandung yang dilaksanakan di Kabupaten Cirebon pada tahun 2004, perwakilan mahasiswa dari Kabupaten Garut menjadi juara umum.

#### **h. Tujuan/harapan mengikuti PS S1 PGSD Swadana**

**Tabel 4.16**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG TUJUAN MENGIKUTI PS S1 PGSD SWADANA**

Aspek	Option	Frek	%
Tujuan/harapan mahasiswa mengikuti PS S1 PGSD Swadana	a. meningkatkan wawasan	63	74.12
	b. meningkatkan karir	12	14.12
	c. mengejar status sarjana	3	3.53
	d. memotivasi angg. keluarga	7	8.24
	Jumlah	85	100.00

Secara umum tujuan/harapan mahasiswa mengikuti PS S1 PGSD Swadana adalah untuk meningkatkan wawasan keilmuan sesuai dengan perkembangan jaman (74.12%), kemudian meningkatkan karir (14.12%). Adapun yang mempunyai tujuan untuk memotivasi anggota keluarga untuk terus menuntut ilmu khususnya putra putri mereka hanya 8.24%, dan yang mempunyai tujuan untuk mengejar status sarjana hanya 3.53%.

#### **i. Sumber motivasi mengikuti PS S1 PGSD Swadana**

Melalui kombinasi pertanyaan terbuka dan tertutup diperoleh informasi mengenai sumber motivasi mahasiswa untuk mengikuti PS S1 PGSD Swadana, disajikan dalam Tabel 4.17. Motivasi atau dorongan mahasiswa untuk mengikuti PS S1 PGSD Swadana ini sebagian besar timbul dari dirinya sendiri (66.23%),

kemudian berasal dari keluarga atau pasangan hidupnya dalam hal ini istri atau suami (27,27%), atasan kerja pada umumnya kepala sekolah (5,19%), dan yang paling kecil berasal dari teman sejawat yakni sesama guru SD (1.30%).

**Tabel 4.17**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG SUMBER MOTIVASI**  
**MENGIKUTI PS S1 PGSD SWADANA**

Aspek	Option	Frek	%
Yang memberi dorongan untuk mengikuti PS S1 PGSD Swadana	a. diri sendiri	51	66.23
	b. suami/ istri/ keluarga	21	27.27
	c. atasan	4	5.19
	d. teman sejawat	1	1.30
	Jumlah	77	100.00

**j. Kendala dalam mengikuti PS S1 PGSD Swadana**

Melalui kombinasi pertanyaan terbuka dan tertutup diperoleh informasi mengenai kendala atau hambatan yang dirasakan oleh mahasiswa PS S1 PGSD Swadana, disajikan pada Tabel 4.18 berikut.

**Tabel 4.18**  
**KOMENTAR UMUM MAHASISWA**  
**TENTANG KENDALA MENGIKUTI PS S1 PGSD SWADANA**

Aspek	Option	Frek	%
Kendala dalam mengikuti PS S1 PGSD Swadana	a. biaya terlalu mahal	40	40.82
	b. jauh dg. tempat tutorial	8	8.16
	c. mengganggu kbm	9	9.18
	d. sulit lulus	41	41.82
	Jumlah	98	100.00

Bagi mahasiswa PS S1 PGSD Swadana di Kabupaten Garut, kendala terbesar yang mereka rasakan adalah aspek *sulit lulus*, maksudnya lulus matakuliah yang akan berdampak pada kelulusan program yakni sebesar 41.82%. Kendala lain yang cukup dominan adalah aspek *biaya terlalu mahal* sebesar 40.82%. Melalui wawancara mereka menyatakan bahwa biaya SPP untuk PS S1 PGSD sebesar Rp 757.500,00 per semester terlalu mahal jika dibandingkan dengan biaya SPP PS D2 PGSD sebesar Rp 362.500,00 persemester (lebih dari dua kali lipat). Juga mereka membandingkan dengan biaya SPP pada Perguruan Tinggi Swasta setempat yang *notabene* menurut mereka murah dan gampang

lulus apalagi kalau *dekat* dengan dosen. Sementara kendala lain yakni aspek *jauh dengan tempat tutorial* dan *mengganggu kegiatan belajar mengajar (kbm)* yakni hanya 8.16% dan 9.18%.

#### k. Saran mahasiswa untuk meningkatkan pelayanan

Tidak semua mahasiswa yang mengisi kuesioner memberikan saran, hanya 61 orang yang memberikan saran. Setelah dikelompokkan, hasilnya disajikan pada Tabel 4.19 berikut.

**Tabel 4.19**  
**SARAN MAHASISWA**  
**UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN**  
**DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**

Aspek	Option	Frek	%
Saran dari mahasiswa untuk perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang	a. bantuan dana belajar terus berjalan	30	40.54
	b. biaya untuk ujian PKP transparan & tidak terlalu mahal	16	21.62
	c. Fasilitas tutorial diperbaiki	13	17.57
	d. disediakan/dikoordinir sarana komputer untuk praktek	10	13.51
	e. penanganan kasus nilai lebih serius	5	6.76
	Jumlah	74	100.00

Dari 74 saran yang diberikan mahasiswa untuk perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang frekuensi terbesar adalah *bantuan dana belajar terus berjalan*, yakni sebesar 40.54%. Dana bantuan belajar ini diberikan oleh Pemda Kabupaten Garut melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Garut. Besarnya dana bantuan pada tahun pertama (2002) sebesar Rp 850.000,00 per tahun, dan pada tahun kedua (2003) ada penurunan menjadi Rp 450.000,00 per tahun.

Saran lainnya yang cukup besar frekuensinya adalah *biaya yang dipungut oleh pengelola kabupaten untuk ujian praktek matakuliah Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKP) transparan & tidak terlalu mahal*, yakni sebesar 21.62%. Matakuliah PKP dengan kode PGSD4412 merupakan matakuliah pada semester akhir (V). Khusus untuk matakuliah ini selain diwajibkan ujian praktek mengajar di kelas dengan dua orang penguji juga mahasiswa diwajibkan menyusun laporan praktek pembelajaran di kelas dengan tiga siklus perbaikan pembelajaran. Jadi pada semester lima, selain SPP mahasiswa juga memerlukan biaya lainnya yang cukup besar.

Saran untuk memperbaiki dan melengkapi sarana tutorial sebesar 17.57%. Penyediaan atau pengkordiniran sarana komputer untuk praktek terutama untuk matakuliah Komputer dan Media Pembelajaran (IDIK4403) pada semester IV dilakukan oleh pengelola sebesar 13.51%. Yang terkecil adalah penanganan kasus nilai ditangani lebih serius sebesar 6.67%.

## B. PEMBAHASAN

Kabupaten Garut adalah satu-satunya Daerah Tingkat II di antara 19 Daerah Tingkat II lainnya di wilayah kerja UPBJJ-UT Bandung yang mempunyai SK Pengelolaan Mahasiswa PGSD dari Kepala Daerah Tingkat II (Bupati). Hal ini ditempuh melalui proses pengajuan dari Dinas Pendidikan Kabupaten Garut ke UPBJJ-UT Bandung. Namun UPBJJ-UT Bandung merasa tidak berhak mengeluarkan SK tersebut karena posisi Dinas Pendidikan Kabupaten Garut adalah mitra kerja UT, sementara berdasarkan tugas pokok organisasi (tupoksi) yang berhak menerbitkan SK tersebut adalah Bupati sebagai kepala pemerintahan di Kabupaten Garut. Selanjutnya UPBJJ mengirimkan surat permohonan kepada Bupati Garut sesuai dengan usulan Dinas Pendidikan, maka terbitlah SK Bupati tentang Pengelolaan mahasiswa PGSD tersebut.

Kelebihan lain yang dimiliki Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai pengelola mahasiswa UT adalah memiliki tempat pelayanan dan tempat tutorial mahasiswa sendiri yang terpisah dari kegiatan lainnya di Dinas Pendidikan. Hal inipun juga adalah satu-satunya Dinas Pendidikan Dati II di antara 19 Dati II lainnya di wilayah kerja UPBJJ-UT Bandung.

Tempat yang dipergunakan terdiri dari 1 ruang administrasi dan pelayanan mahasiswa, 2 ruang tutorial masing-masing dapat menampung 50 mahasiswa, dan 1 ruang aula yang dapat menampung 200 orang. Aula ini mempunyai sifat multi fungsi, kadang-kadang digunakan sebagai tempat tutorial, tempat pertemuan/pelatihan, dan kegiatan olah raga (badminton). Juga disini dilengkapi dengan kantin, beberapa toilet untuk laki-laki dan perempuan yang terpisah, serta mushola yang cukup representatif. Keberadaan pendukung seperti kantin, toilet dan mushola sangat bermanfaat bagi mahasiswa, karena pada umumnya mahasiswa melakukan tutorial dari pk. 08.00 sampai dengan pk. 15.00.

Dengan demikian kegiatan istirahat sholat dan makan (isoma) dapat dilakukan di lokasi ini. Selain itu lokasi ini cukup strategis karena dekat dengan terminal, sehingga mudah diakses baik oleh mahasiswa maupun tutor dari berbagai jurusan.

Adapun kekurangannya, di lokasi ini tidak tersedia fasilitas komputer, telepon, faksimili, serta internet sehingga agak sukar untuk berkomunikasi dengan cepat. Kekurangan ini dapat ditanggulangi dengan penggunaan *handphone* milik kedua pengelola harian.

Sistem penerimaan mahasiswa baru PS S1 PGSD pada tahun 2002 dilakukan setahun sekali, yakni pada semester awal (Januari-Juni). Hal ini dilakukan menyesuaikan dengan tahun anggaran dalam pemerintahan. Sejalan dengan perkembangan misi UT dalam memberi kesempatan mengembangkan wawasan keilmuan melalui belajar mandiri kepada masyarakat luas, maka mulai tahun 2003 sistem penerimaan mahasiswa baru dirubah menjadi tiap semester. Kebijakan ini merupakan langkah inovatif UT yakni menyamakan sistem penerimaan mahasiswa baru sebagaimana halnya untuk program reguler (non pgsd). Ternyata dalam dunia Perguruan Tinggi di Indonesia langkah ini juga dilakukan oleh perguruan tinggi lain, misalnya Insitut Pertanian Bogor (IPB) untuk beberapa program studi tertentu.

Pengelolaan tutorial dilakukan oleh UPBJJ-UT Bandung, sementara Pengelola Daerah membantu memfasilitasi kegiatan, antara lain penyediaan lokasi tutorial yang layak. Salah satu kendala tutorial adalah jumlah peserta tutorial yang tidak memadai. Dalam hal ini UPBJJ-UT Bandung menentukan kebijakan, untuk tercapainya Break Event Point (BEP) standar minimum kelayakan pelaksanaan tutorial di suatu Daerah Tingkat II adalah dua kelas tutorial.

Selanjutnya dalam program ke depan UPBJJ-UT Bandung membuat kebijakan bahwa tutorial dapat dilakukan di Kota Kecamatan dengan ketentuan jumlah peserta tutorial minimal terdiri dari dua kelas. Dengan kebijakan tersebut UT meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa dalam hal tutorial, karena tutor yang bergerak mendekati tempat mahasiswa. Persyaratan tutor untuk PS S1 PGSD lebih ketat dibandingkan dengan tutor PS D2 PGSD, yakni harus dosen perguruan tinggi negeri dengan latar belakang pendidikan yang relevan dan perekrutan dilakukan oleh UPBJJ. Adapun tutor untuk PS D2 PGSD perekrutan

dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten yakni dari tenaga pengajar di daerah setempat.

Kendala mahasiswa untuk mengikuti tutorial di kabupaten lain yang terdekat yakni Kabupaten/Kota Bandung dan Kabupaten/Kota Tasikmalaya adalah jarak tempuh yang jauh. Sebenarnya untuk pelaksanaan tutorial di Ibukota Kabupaten Garut pun ada di antara mereka yang harus menempuh perjalanan jauh yakni  $\pm 200$  km sehingga mereka memerlukan waktu tempuh cukup lama dan tambahan biaya penginapan.

Motivasi mahasiswa untuk mengikuti PS S1 PGSD Swadana yang katanya tidak murah dan tidak mudah lulus ini sebagian besar timbul dari dirinya sendiri. Adapun harapan/tujuan mereka sebagian besar untuk meningkatkan wawasan keilmuan sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman yang begitu pesat, khususnya dalam dunia pendidikan. Stimulus yang diberikan Pemerintah Daerah berupa bantuan dana pendidikan melalui dana APBD Pemda Kabupaten Garut begitu bermakna bagi mereka, tercermin dari dominannya saran yang mereka berikan. Walaupun bantuan itu tidak sebesar SPP yang harus mereka setorkan, namun keberadaannya sangatlah bermanfaat bagi mereka. Selain itu secara moril mereka merasa bangga mendapatkan perhatian dan pengakuan dari pemerintah daerah. Selain itu peran alumni juga cukup berarti dalam meningkatkan motivasi mereka baik bagi yang sudah menjadi mahasiswa maupun bagi para calon mahasiswa.

Penyebaran informasi tentang PS S1 PGSD Swadana di Kabupaten Garut yang paling efektif dari mulut ke mulut di antara para guru SD baik yang sedang mengikuti program ataupun alumni PS S1 PGSD UT. Melanjutkan pendidikan ke jenjang sarjana dan mendapat bantuan dana pendidikan dari pemerintah daerah adalah dua hal yang sangat membanggakan. Ada semacam slogan di antara mereka, yakni *sekalipun mahal ada bantuan dari pemerintah daerah, dan sekalipun susah lulus toh sudah ada yang berhasil menjadi alumni*. Peran pengelola kecamatan dan alumni juga cukup besar dalam penyebaran informasi PS S1 PGSD. Nampaknya hal inipun perlu menjadi perhatian UT dalam rangka *memasyarakatkan UT dan meng-UT-kan masyarakat*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisis terhadap delapan variabel pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai mitra kerja UT dalam mengelola mahasiswa PS S1 PGSD Swadana melalui wawancara dan penyebaran kuesioner, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengelolaan mahasiswa UT PS S1 PGSD Swadana di Kabupaten Garut *berhasil*, karena sejak tahun 2003 kegiatan ini telah diatur oleh bupati sebagai Kepala Pemerintahan Daerah Tingkat II melalui SK Bupati Nomor : 954/Kep.1/S-Keu/2003. Dalam SK tersebut tersurat bahwa Pengelolaan di bawah koordinasi Dinas Pendidikan Kabupaten pada Bagian Tata Usaha dengan nama *Kegiatan Program Pembinaan Pendidikan Tinggi Kegiatan Penyetaraan D2 dan S1 PGSD-UT*.
2. Perekrutan mahasiswa baru dapat dikatakan *berhasil*, yang ditunjukkan dengan dapat direkrutnya sejumlah mahasiswa baru hampir pada setiap semester. Penyebaran informasi mengenai PS S1 PGSD Swadana dalam sistem rekrutmen mahasiswa baru dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut melalui pengelola kecamatan, alumni dan mahasiswa yang masih aktif.
- 3 Sistem Registrasi terdiri dari registrasi pertama, registrasi matakuliah (ulang), dan registrasi ujian ulang (her). Pendapat mahasiswa secara umum menyatakan *puas* terhadap sistem registrasi tersebut. Selain itu mahasiswa merasa sangat terbantu dengan kebijakan pengelola memberlakukan sistem cicilan untuk penarikan biaya SPP.
4. Sistem pengelolaan tutorial mahasiswa PS S1 PGSD kendalanya ada di UPBJJ, sementara pengelola daerah bersifat membantu memfasilitasi tempat dan ruangan tutorial. Mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten terutama lokasi tutorial strategis.

5. Prestasi belajar mahasiswa PS S1 PGSD Swadana dari Kabupaten Garut *berhasil*, karena rata-rata prestasinya selalu lebih tinggi dari batas minimum indeks prestasi kelulusan sebesar 2,0. Hal ini diukur melalui rata-rata indeks prestasi belajar mahasiswa menurut semester, jumlah sks, dan jumlah mahasiswa.
6. Kegiatan kemahasiswaan meliputi bidang olah raga, kesenian, dan akademik seperti seminar, lokakarya dan pelatihan. Mahasiswa merasa *puas* terhadap kegiatan akademik, namun *tidak puas* terhadap kegiatan olah raga dan kesenian. Hal ini disebabkan pembinaan kegiatan tersebut tidak rutin dilakukan, hanya bersifat temporer ketika menjelang ada pertandingan seperti pekan diskusi olah raga dan seni (*disportseni*).
7. Motivasi mahasiswa mengikuti pendidikan pada PS S1 PGSD Swadana umumnya berasal dari dirinya sendiri, dengan tujuan untuk meningkatkan wawasan keilmuan sehingga dapat menyesuaikan dengan perkembangan jaman yang begitu pesat, khususnya dalam dunia pendidikan.
8. Kendala yang dirasakan oleh mahasiswa selama mengikuti PS S1 PGSD Swadana di Kabupaten Garut adalah *sulit lulus*, maksudnya lulus matakuliah yang akan berdampak pada kelulusan program. Selain itu, *biaya terlalu mahal* dibandingkan dengan PS D2 PGSD dan PS S1 Kependidikan di Perguruan Tinggi Swasta setempat, juga *jauh dengan tempat tutorial* dan *mengganggu kegiatan belajar mengajar (kbm)*.
9. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai Pengelola Mahasiswa PS S1 PGSD berada pada tingkat *puas*. Hal ini diukur melalui variabel pelayanan dalam rekrutmen mahasiswa baru, pelayanan registrasi pertama, pelayanan registrasi ujian ulang, pelayanan tutorial, pelayanan penyelesaian kasus nilai, pelayanan UAS, dan pelayanan kegiatan kemahasiswaan.

## B. SARAN

Dalam manajemen Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai pengelola mahasiswa PS S1 PGSD Swadana, masih terdapat beberapa unsur yang masih perlu dibenahi antara lain dalam unsur *perencanaan, pelaporan, dan penganggaran*. Sehubungan dengan hal itu, terdapat beberapa hal yang di sarankan yakni :

1. Dalam rangka meringankan beban mahasiswa yang merasa berat dengan biaya SPP, sistem cicilan yang telah dilakukan selama ini tetap dipertahankan.
2. Dalam rangka mempekerat hubungan antar sesama mahasiswa PS S1 PGSD yang berlainan kelas dan berlainan semester, kegiatan kemahasiswaan baik olah raga maupun kesenian rutin dilaksanakan, misalnya sebulan sekali. Hal ini juga sebagai ajang promosi PS S1 PGSD di Kabupaten Garut.
3. Dalam rangka meningkatkan motivasi para guru SD untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang S1, hendaknya Pemda Kabupaten Garut tidak putus dalam memberikan bantuan dana pendidikan. Selain itu pihak pengelola dituntut untuk lebih meningkatkan transparansinya kepada mahasiswa.
4. Dalam rangka peningkatan keterampilan dan pendalaman materi matakuliah IDIK4403 (Komputer dan Media Pembelajaran), pengelola hendaknya memfasilitasi mahasiswa dengan sarana komputer. Dalam hal ini pengelola dapat berkoordinasi dengan pihak rental komputer dan menyusun jadwal pelatihan untuk mahasiswa dengan dengan biaya yang tidak terlalu mahal.
5. Dalam rangka meningkatkan rekrutmen mahasiswa baru, sistem penyebarluasan informasi mengenai PS S1 PGSD Swadana kepada masyarakat khususnya para guru SD lulusan D2 PGSD perlu ditingkatkan. Selain kepada alumni dan mahasiswa aktif, Pengelola Kabupaten hendaknya aktif menginformasikan keberadaan PS S1 PGSD Swadana kepada Pengelola Kecamatan, sehingga mereka memahami dan dapat menginformasikan kepada guru SD yang ada di wilayahnya. Harapannya di setiap Kota Kecamatan dapat direkrut sejumlah mahasiswa baru sehingga kegiatan tutorial dapat dilaksanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi Achmad, Drs. MPA** (2001). *Manajemen Pelayanan Umum*. BMP. IPEM 4429. Jakarta, Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Gerson Richard F., Ph.D.** (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan.. Jakarta, PPM
- Iswanto Yun** (2003). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Terbuka*. Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Jurnal Vol.4 No.2.2003. Jakarta. Pusat Studi Indonesia, Lembaga Penelitian Universitas Terbuka.
- Ramli Rusli dan Warsidi Adi** (2000). *Asas Asas Manajemen*. Buku Materi Pokok UT. Cetakan ke empat. Jakarta Pusbit UT.
- Singarimbun M. dan Effendi S.** (1989 ). *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta, LP3ES
- Sugiyanto dan Sudjarwo MP.** (1996 ). *Motivasi dan Semangat Belajar*. BMP PPDO2143 Bab 11. Jakarta, Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Suparman Atwi** (2004). *Universitas Terbuka Memasuki Era Gelora Simintas Tahun 2004*. Jakarta, Universitas Terbuka
- Tim Universitas Terbuka.** (2002). *Panduan Pengelolaan Program PGSD*. Edisi pertama. Jakarta, Universitas Terbuka
- (2004). *Universitas Terbuka Memasuki Era Gelora Simintas Tahun 2004*, Bahan Penyegaran dan Pencerahan dalam Menatap Masa Depan Universitas Terbuka. Pondok Cabe, Universitas Terbuka.
- Wahyono Effendi dkk.** (2004). *UNIVERSITAS TERBUKA Dulu, Kini, dan Esok*.Cetakan ke-1. Jakarta, Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Winardi J., Prof.Dr. SE.** (2004). *Motivasi dan Pemotivasian Dalam.Manajemen* .Cetakan ke-3. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

## DAFTAR LAMPIRAN :

1. **Tabel : Pendapat Mahasiswa Tentang Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut**
2. **Tabel : Komentar Umum Mahasiswa Tentang Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut**
3. **Tabel : Perkembangan Nilai Mahasiswa PS S1 PGSD Kabupaten Garut**
4. **Tabel : Daftar Matakuliah PS S1 PGSD UT**
5. **Kuesioner : Persepsi Mahasiswa PS S1 PGSD Kab.Garut tentang Kepuasan Pelayanan Pengelola Kabupaten Garut dan Motivasi menjadi Mahasiswa**
6. **Kisi-kisi Pedoman Wawancara untuk staf Dinas Pendidikan**
7. **Kisi-kisi Pedoman Wawancara untuk Mahasiswa/Alumni**
8. **Petikan Surat keputusan Bupati Kabupaten Garut tentang Penunjukkan Pengelola Mahasiswa PGSD-UT**
9. **Lembar Identitas Peneliti.**

**Tabel 6.1**  
**PENDAPAT MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**

No	Variabel	Pertanyaan/pernyataan	Skore	Frek	%
1	1	Pengelola memberikan informasi PS S1 PGSD Swadana secara jelas	1	14	14.29
			2	36	36.73
			3	41	41.84
			4	7	7.15
2	2	Pengelola memberi bimbingan pengisian formulir registrasi pertama dan pengisian KTM	1	24	24.49
			2	15	15.31
			3	48	48.98
			4	11	11.22
3	2	Pengelola menjelaskan distribusi matakuliah, sks, dan jam ujian untuk setiap semester	1	13	13.27
			2	31	31.63
			3	35	35.71
			4	19	19.39
4	2	Pengelola menjelaskan besarnya SPP yang harus dibayar ke UT untuk setiap semester	1	31	31.63
			2	22	22.45
			3	33	33.67
			4	12	12.24
5	2	Pengelola melakukan pengisian TBS SPP dan menyetorkannya ke bank	1	13	13.27
			2	16	16.33
			3	50	51.02
			4	19	19.39
6	2	Pengelola memberi keringanan penarikan SPP dengan cara dicicil	1	16	16.33
			2	22	22.45
			3	31	31.63
			4	29	29.59
7	2	Anda merasa terbantu dengan cara pembayaran SPP dicicil	1	20	20.41
			2	16	16.33
			3	31	31.63
			4	31	31.63
8	2	Besarnya SPP yang dipungut pengelola tidak terlalu tinggi dari ketentuan UT	1	56	57.14
			2	17	17.35
			3	18	18.37
			4	7	7.14
9	3	Pengelola menjelaskan matakuliah yang dapat di her (ujian ulang) agar tidak bentrok dengan matakuliah pada semester pokok	1	6	6.12
			2	6	6.12
			3	60	61.22
			4	26	26.53
10	3	Pengelola menjelaskan besarnya biaya ujian ulang	1	11	11.22
			2	7	7.14
			3	59	60.20
			4	21	21.43
11	3	Pengelola melakukan pengisian TBS ujian ulang dan menyetorkannya ke bank	1	7	7.14
			2	5	5.10
			3	67	68.37
			4	19	19.39
12	4	Lokasi tempat tutorial strategis dan nyaman	1	19	19.39
			2	16	16.33
			3	53	54.08
			4	10	10.20
13	4	Keadaan kelas tutorial nyaman	1	12	12.24
			2	35	35.71
			3	47	47.96
			4	4	4.08

14	4	Fasilitas tutorial yang tersedia seperti papan tulis, spidol, dan OHP lengkap	1	13	13.27
			2	19	19.39
			3	53	54.08
			4	13	13.27
15	5	Pengelola selalu bersedia menyelesaikan kasus nilai	1	18	18.37
			2	25	25.51
			3	37	37.76
			4	18	18.37
16	5	Pengelola cepat dalam menangani kasus nilai	1	24	24.49
			2	23	23.47
			3	38	38.78
			4	13	13.27
17	5	Pengelola meminta dana untuk penyelesaian kasus nilai	1	32	32.65
			2	18	18.37
			3	41	41.84
			4	7	7.14
18	6	Sebelum pelaksanaan UAS pengelola selalu memberi penyuluhan tentang teknis pelaksanaan UAS	1	16	16.33
			2	8	8.16
			3	58	59.18
			4	16	16.33
19	6	Pengelola tanggap terhadap kasus ujian, sehingga mahasiswa dapat mengikuti UAS sesuai dengan matakuliah pilihannya	1	18	18.37
			2	11	11.22
			3	51	52.04
			4	18	18.37
20	6	Pengelola menarik dana untuk pelaksanaan UAS	1	38	38.78
			2	22	22.45
			3	30	30.61
			4	8	8.16
21	6	Dana yang ditarik pengelola untuk UAS dirasa tidak memberatkan	1	39	39.80
			2	15	15.31
			3	39	39.80
			4	5	5.10
22	7	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan dalam bidang olah raga	1	44	44.90
			2	21	21.43
			3	29	29.59
			4	4	4.08
23	7	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan dalam bidang kesenian	1	37	37.76
			2	21	21.43
			3	35	35.71
			4	5	5.10
24	7	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan dalam bidang akademik seperti seminar, lokakarya, dan pelatihan	1	29	29.59
			2	16	16.33
			3	44	44.90
			4	9	9.18
25	7	Pengelola memfasilitasi mahasiswa yang hendak membuat surat keterangan dan legalisir ijazah	1	14	14.29
			2	4	4.08
			3	68	69.39
			4	12	12.24
	Σ	Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut sebagai Pengelola Mahasiswa PS S1 PGSD Swadana	1	569	23.22
			2	447	18.25
			3	1096	44.73
			4	343	14.00

**Keterangan :**

- I. Variabel :*** 1 ; Pelayanan dalam rekrutmen mahasiswa baru  
 2 ; Pelayanan registrasi awal  
 3 ; Pelayanan ujian ulang (her)

- 4 : Pelayanan tutorial
- 5 ; Pelayanan kasus nilai
- 6 ; Pelayanan UAS
- 7 ; Pelayanan kegiatan kemahasiswaan

- II. Skore* : 1 ; tidak setuju / tidaksesuai / tidak memuaskan  
2 ; kurang setuju / kurang sesuai / kurang memuaskan  
3 ; setuju / sesuai / memuaskan  
4 ; sangat setuju / sangat sesuai / sangat memuaskan

Universitas Terbuka

**Tabel 6.2**  
**KOMENTAR UMUM MAHASISWA**  
**TENTANG PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KAB.GARUT**

No	Aspek	Option	Frek	%
1	Informasi awal tentang PS S1 PGSD Anda peroleh dari	a. teman sejawat	53	72.60
		b. saudara/famili	1	1.37
		c. atasan	3	4.11
		d. pengelola kecamatan	12	16.44
		e. pengelola kabupaten	2	2.74
		f. media masa	2	2.74
		Jumlah	73	100.00
2	Tujuan/harapan mahasiswa mengikuti PS S1 PGSD Swadana	a. meningkatkan wawasan	63	74.12
		b. meningkatkan karir	12	14.12
		c. mengejar status sarjana	3	3.53
		d. memotivasi angg. keluarga	7	8.24
Jumlah	85	100.00		
3	Yang memberi dorongan untuk mengikuti PS S1 PGSD Swadana	a. diri sendiri	51	66.23
		b. suami/ istri/ keluarga	21	27.27
		c. atasan	4	5.19
		d. teman sejawat	1	1.30
Jumlah	77	100.00		
4	Kendala dalam mengikuti PS S1 PGSD Swadana	a. biaya terlalu mahal	40	40.82
		b. jauh dg. tempat tutorial	8	8.16
		c. mengganggu kbm	9	9.18
		d. sulit lulus	41	41.82
Jumlah	98	100.00		
5	Cicilan pembayaran SPP	a. satu kali	43	70.49
		b. dua kali	13	21.31
		c. tiga kali	5	8.20
Jumlah	61	100.00		
6	Pendapat umum tentang pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Garut	a. Memuaskan	1	1.67
		b. Cukup memuaskan	27	45.00
		c. Kurang memuaskan	28	46.67
		d. Tidak memuaskan	4	6.67
Jumlah	60	100.00		
7	Saran dari mahasiswa untuk perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang	a. bantuan dana belajar terus berjalan	30	40.54
		b. biaya untuk ujian PKP transparan & tidak terlalu mahal	16	21.62
		c. Fasilitas tutorial diperbaiki	13	17.57
		d. disediakan/dikoordinir sarana komputer untuk praktek	10	13.51
		e. penanganan kasus nilai lebih serius	5	6.76
Jumlah	74	100.00		

**Tabel 6.3**  
**PERKEMBANGAN NILAI MHS PS SI PGSD KAB. GARUT**  
**PER SEMESTER PER MATAKULIAH**  
**MASA UJIAN 2002.1 S.D 2004.2**

**Masa Ujian : 2002.1**

*Semester : I*

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDU4101	2	12	34	14	4	2	2.758
MKDU4102	2	5	30	30	1	-	2.631
MKDK4301	3	3	30	30	3	-	2.5
PGSD4301	3	8	20	32	4	-	2.5
IDIK4420	2	18	30	12	4	-	2.969
PDSG4303	2	7	23	33	3	-	2.864

**Indeks Prestasi = 2.675**

**Masa Ujian : 2002.2**

*Semester : II*

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDK4302	2	-	11	48	5	-	2.094
MKDK4405	2	1	9	53	4	-	2.104
PAMA3226	3	1	25	38	2	-	2.379
PGSD4401	3	-	26	40	-	-	2.394
PGSD4406	3	7	44	15	-	-	2.879
PPKN4419	2	-	25	42	-	-	2.373

**Indeks Prestasi = 2.407**

**Masa Ujian : 2003.1**

*Semester : I*

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDU4101	2	10	35	40	4	2	2.52
MKDU4102	2	8	37	45	2	-	2.85
MKDK4301	3	5	39	46	3	-	2.49
PGSD4301	3	7	34	53	1	-	2.49
IDIK4420	2	46	40	5	-	-	3.45
PDSG4303	2	-	19	75	5	-	2.14

**Indeks Prestasi = 2.633**

*Semester : III*

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDK4402	2	13	27	25	1	-	2.788
PGSD4302	4	-	14	49	3	-	2.167
PGSD4409	3	-	22	44	-	-	2.333
PGSD4402	3	-	33	33	-	-	2.500
PGSD4404	3	-	18	44	2	-	2.250
PGSD4410	2	1	28	37	-	-	2.450

**Indeks Prestasi = 2.419**

**Masa Ujian : 2003.2****Semester : I**

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDU4101	2	10	25	37	8	-	2.463
MKDU4102	2	5	27	38	9	4	2.241
MKDK4301	3	2	31	39	8	3	2.253
PGSD4301	3	17	22	35	9	-	2.630
IDIK4420	2	21	32	29	-	1	2.747
PDSG4303	2	12	28	37	5	-	2.390

Indeks Prestasi = 2.452

**Semester : III**

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDK4402	2	7	32	44	7	2	2.380
PGSD4302	4	5	29	45	12	1	2.272
PGSD4409	3	-	20	47	21	4	1.902
PGSD4402	3	12	42	31	7	-	2.641
PGSD4404	3	10	63	18	-	1	2.880
PGSD4410	2	9	28	54	-	-	2.505

Indeks Prestasi = 2.419

**Semester : IV**

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
PGSD4407	4	2	13	52	-	-	2.254
PGSD4411	2	2	28	34	-	3	2.388
IDIK4403	3	15	45	7	-	-	3.119
PGSD4403	3	10	42	9	1	5	2.761
PGSD4405	3	37	25	-	-	4	3.379

Indeks Prestasi = 2.154

**Masa Ujian : 2004.1****Semester : I**

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDU4101	2	-	1	28	43	5	2.64
MKDU4102	2	-	12	35	5	24	2.92
MKDK4301	3	4	24	25	7	17	5.64
PGSD4301	3	29	24	3	-	17	7.98
IDIK4420	2	39	24	7	-	-	6.92
PDSG4303	2	5	39	10	1	13	4.60

Indeks Prestasi = 2.193

**Semester : II**

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDK4302	2	1	17	39	7	14	1.79
MKDK4405	2	3	10	36	26	5	1.75
PAMA3226	3	6	41	24	-	27	1.99
PGSD4401	3	4	17	45	5	7	2.08
PGSD4406	3	31	35	11	2	12	2.78
PPKN4419	2	26	29	5	-	24	2.39

Indeks Prestasi = 2.591

Semester : III

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDK4402	2	5	31	37	1	6	2.35
PGSD4302	4	-	11	55	7	7	1.88
PGSD4409	3	7	23	30	2	25	1.83
PGSD4402	3	3	28	47	-	9	2.17
PGSD4404	3	12	44	13	-	14	2.48
PGSD4410	2	1	46	33	-	9	2.34

Indeks Prestasi = 2.138

Semester : V

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
PIPA3225	3	1	21	40	-	5	2.19
PGSD4408	3	6	45	12	-	4	2.73
PGSD4412	3	16	34	9	-	-	3.12
PGSD4500	4	5	8	47	6	-	2.18

Indeks Prestasi = 2.526

Masa Ujian : 2004.2

Semester : II

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDK4302	2	1	9	51	3	8	1.89
MKDK4405	2	5	12	42	7	8	1.99
PAMA3226	3	5	31	28	3	7	2.32
PGSD4401	3	5	19	41	1	8	2.16
PGSD4406	3	3	42	21	1	7	2.45
PPKN4419	2	4	27	33	2	8	2.23

Indeks Prestasi = 2.191

Semester : III

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
MKDK4402	2	3	16	45	10	4	2.05
PGSD4302	4	-	8	61	4	5	1.92
PGSD4409	3	-	9	47	19	3	1.79
PGSD4402	3	12	43	21	2	-	2.83
PGSD4404	3	6	50	22	-	-	2.79
PGSD4410	2	7	42	29	-	-	2.72

Indeks Prestasi = 2.275

Semester : IV

KODE MTK	SKS	A	B	C	D	E	RATAAN
PGSD4407	4	7	33	36	1	14	2.20
PGSD4411	2	-	17	6	8	6	1.97
IDIK4403	3	18	60	9	-	4	2.97
PGSD4403	3	6	66	10	-	9	2.66
PGSD4405	3	34	24	1	-	32	2.31

Indeks Prestasi = 2.437

Sumber : Arsip Penanggung Jawab Kerjasama  
UPBJJ-UT Bandung

Tabel 6.4  
**DAFTAR MATAKULIAH PS SI PGSD UT  
 MENURUT SEMESTER DAN SKS**

**Semester I**

No	Kode mtk	Nama Matakuliah	sks
1	MKDU4101	Ilmu Budaya Dasar	2
2	MKDU4102	Ilmu Alamiat: Dasar	2
3	MKDK4301	Pengantar Pendidikan	3
4	PGSD4301	Pendidikan Bahasa Inggris*	3
5	IDIK4420	Penelitian Tindakan Kelas*	2
6	PGSD4303	Keterampilan Dasar Menulis *	2
<b>Jumlah</b>			<b>14</b>

**Semester II**

No	Kode mtk	Nama Matakuliah	sks
1	MKDK4302	Perkembangan Peserta Didik	2
2	MKDK4405	Profesi Keguruan 2	2
3	PAMA3226	Statistika Dasar*	3
4	PGSD4401	Materi & Pembelajaran PPKN SD*	3
5	PGSD4406	Materi & Pembelajaran Kertakes SD*	3
6	PPKN4419	Hak Azasi Manusia	2
<b>Jumlah</b>			<b>15</b>

**Semester III**

No	Kode mtk	Nama Matakuliah	sks
1	PGSD4404	Pembelajaran Matematika*	3
2	PGSD4402	Materi & Pembelajaran IPS SD*	3
3	PGSD4410	Tes & Assesment di SD*	2
4	PGSD4302	Pendidikan Anak di SD	4
5	PGSD4409	Pengantar Pendidikan Luar Biasa	3
6	MKDK4402	Belajar & Pembelajaran 2	2
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>

**Semester IV**

No	Kode mtk	Nama Matakuliah	sks
1	PGSD4411	Pembaharuan Pembelajaran di SD	2
2	PGSD4405	Materi & Pembelajaran Bhs. Indonesia SD*	3
3	PGSD4403	Materi & Pembelajaran IPA SD*	3
4	PGSD4407	Pengembangan Kurikulum & Pembelajaran	4
5	IDIK4403	Komputer & Media Pembelajaran*	3
<b>Jumlah</b>			<b>15</b>

**Semester V**

No	Kode mtk	Nama Matakuliah	sks
1	PGSD4500	Tugas Akhir Program (TAP)*	4
2	PGSD4412	Pemantapan kemampuan Profesional*	3
3	PIPA3225	Pendidikan Lingkungan Hidup	3
4	PGSD4408	Manajemen Berbasis Sekolah*	3
<b>Jumlah</b>			<b>13</b>

\* : matakuliah tutorial

Sumber : Pedoman Penyelenggaraan PGSD

**PERSEPSI MAHASISWA PS S1 PGSD KAB.GARUT  
TTG. KEPUASASAN PELAYANAN PENGELOLA KABUPATEN  
DAN MOTIVASI MENJADI MHS. S1 PGSD SWADANA UT**

**Status\*** : 1. Mahasiswa Semester I/II/III/IV/V /Lewat Semester  
2. Alumni

**Petunjuk :**

- I. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai menurut persepsi Anda dengan ketentuan :
- 1 : **tidak setuju/tidak baik/tidak sesuai**  
2 : **kurang setuju/ kurang baik/kurang sesuai**  
3 : **setuju/ baik/sesuai**  
4 : **sangat setuju/sangat baik/sangat sesuai**

	<b>ASPEK YANG DINILAI</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Pengelola memberikan informasi Program S1 PGSD secara jelas				
2	Pengelola memberi bimbingan pengisian formulir registrasi pertama dan KTM				
3	Pengelola menjelaskan distribusi matakuliah untuk setiap semester				
4	Pengelola menjelaskan besarnya SPP yang harus dibayar ke UT untuk setiap semester				
5	Pengelola melakukan pengisian Tanda Bukti Setor SPP dan menyetorkannya ke Bank				
6	Pengelola memberi keringanan penarikan SPP dengan cara dicicil				
7	Anda merasa terbantu dengan sistem cicilan untuk SPP				
8	Besarnya SPP yang dipungut pengelola tidak terlalu tinggi dari ketentuan UT				
9	Pengelola menjelaskan matakuliah yang dapat diikuti ujian ulang (her) agar tidak bentrok dengan matakuliah pada semester pokok				
10	Pengelola menjelaskan besarnya biaya untuk ujian ulang				
11	Untuk ujian ulang, pengelola melakukan pengisian Tanda Bukti Setor dan menyetorkannya ke Bank				
12	Lokasi tempat tutorial strategis dan nyaman				
13	Keadaan kelas tutorial nyaman				
14	Fasilitas tutorial yang tersedia (seperti papan tulis, spidol, OHP) lengkap				
15	Pengelola selalu bersedia menyelesaikan kasus nilai mahasiswa				
16	Pengelola cepat dalam menangani kasus nilai				
17	Pengelola meminta dana untuk penyelesaian kasus nilai				
18	Sebelum pelaksanaan UAS pengelola selalu memberikan penyuluhan tentang teknis pelaksanaan UAS				
19	Pengelola tanggap terhadap kasus ujian, sehingga mahasiswa dapat mengikuti UAS sesuai dengan matakuliah pilihannya				
20	Pengelola menarik dana untuk pelaksanaan UAS				
21	Dana yang ditarik oleh pengelola untuk UAS dirasa tidak memberatkan				
22	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan dalam bidang olah raga				
23	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan dalam bidang kesenian				
24	Pengelola memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan dalam bidang akademik (seperti seminar, lokakarya, pelatihan)				
25	Pengelola memfasilitasi mahasiswa yang hendak membuat surat keterangan kemahasiswaan				

\* Coret yang tidak perlu

**II. Jawablah/Lengkapilah pertanyaan dan pernyataan di bawah ini sesuai menurut pendapat Anda**

1. Informasi awal tentang Program S1 PGSD Anda peroleh dari

- a) teman sejawat
- b) saudara/ famili
- c) atasan
- d) pengelola kecamatan
- e) pengelola kabupaten
- f) .....

2. Tujuan/harapan mengikuti Program S1 PGSD

- a) meningkatkan wawasan keilmuan
- b) menambah teman
- c) meningkatkan karir kepegawaian
- d) mengejar status kesarjanaaan
- e) memotivasi anak/keluarga untuk terus belajar
- f) .....

3. Yang memberi dorongan untuk mengikuti Program S1 PGSD

- a) diri sendiri
- b) suami/istri/keluarga
- c) atasan
- d) teman sejawat
- e) .....

4. Kendaia dalam mengikuti Program S1 PGSD

- a) biaya terlalu mahal
- b) jarak dengan tempat tutorial jauh
- c) mengganggu kegiatan belajar mengajar
- d) sulit mendapatkan/mencapai nilai lulus
- e) .....

5. Berapa kali Anda mencicil SPP untuk setiap Semester ?

..... kali

6. Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan Anda sebagai mahasiswa S1 PGSD UT Swadana terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kab. Garut ?

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

7. Berikan saran Anda yang sifatnya *kongkrit dan konstruktif* untuk peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang.

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

## KISI-KISI PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PETUGAS PENGELOLA KABUPATEN

### *I. Perekrutan Mahasiswa Baru*

1. Penyebaran informasi
2. Pencarian calon mahasiswa
3. Pendataan calon mahasiswa
4. Pembelian formulir
5. Pengisian formulir

### *II Sistem Penarikan dan Pembayaran SPP/Registrasi*

1. Penentuan cicilan (berapa kali) dan kapan
2. Nominal dana yang ditarik
3. Penangan mahasiswa yang tidak membayar SPP/SPP masih kurang
4. Pengisian TBS
5. Penyetoran uang SPP dan TBS ke bank
6. Penyimpanan arsip TBS

### *III Sistem Registrasi Her*

1. Penentuan matakuliah yang di her
2. Nominal dana matakuliah yang di-her
3. Penulisan TBS untuk her
4. Penyetoran uang her dan TBS ke bank
5. Penyimpanan arsip TBS

### *IV Sistem Pengelolaan Tutorial*

1. Penentuan Tutor
2. Penentuan Hari tutorial
3. Pengelolaan konsumsi untuk tutorial
4. Penyediaan lokasi tutorial
5. Penyediaan atk dan sarana tutorial

### *V Sistem Pelaksanaan UAS*

1. Penjelasan Teknis kepada mahasiswa peserta US
2. Penentuan lokasi UAS
3. Penentuan pengawas UAS
4. Pengelolaan konsumsi UAS
5. Penyelesaian bahan persiapan UAS (LJU/BJU dll)

### *VI Sistem Penyelesaian kasus matakuliah untuk UAS*

1. Penentuan matakuliah yang tidak tercantum dalam KTPU
2. Penentuan mata kuliah yang tidak sesuai dengan KTPU
3. Penyelesaian kasus

### *VII Sistem Penyelesaian kasus nilai UAS*

1. Penerimaan pengaduan
2. Pengajuan kasus nilai
3. Penyampaian nilai kasus

### *VIII Sistem Pembinaan kegiatan Kemahasiswaan*

1. Jenis Kegiatan
2. Waktu pelaksanaan
3. Tempat Pelaksanaan
4. Biaya untuk Pelaksanaan
5. Respon dari Mahasiswa

### *IX Riwat Tempat Tutorial*

1. Historis dan Kronologis mendapatkan lokasi tutorial
2. Personil yang memperjuangkan lokasi tutorial
3. Struktur organisasi pengelola UT dalam struktur org. Dinas Pendidikan

**KISI-KISI PEDOMAN WAWANCARA  
UNTUK MAHASISWA/ALUMNI S1 PGSD SWADANA  
KABUPATEN GARUT**

***I. Perekrutan Mahasiswa Baru***

1. Penyebaran informasi
2. Pencarian calon mahasiswa
3. Pendataan calon mahasiswa
4. Pembelian formulir
5. Pengisian formulir

***II Sistem Penarikan dan Pembayaran SPP/Registrasi***

1. Penentuan cicilan (berapa kali) dan kapan
2. Nominal dana yang ditarik
3. Penangan mahasiswa yang tidak membayar SPP/SPP masih kurang
4. Pengisian TBS
5. Penyetoran uang SPP dan TBS ke bank
6. Penyimpanan arsip TBS

***III Sistem Registrasi Her***

1. Penentuan matakuliah yang di her
2. Nominal dana matakuliah yang di-her
3. Penulisan TBS untuk her
4. Penyetoran uang her dan TBS ke bank
5. Penyimpanan arsip TBS

***IV Sistem Pengelolaan Tutorial***

1. Penentuan Hari tutorial
2. Kondisi lokasi dan kelas tutorial

***V Sistem Pelaksanaan UAS***

1. Pembagian KTPU
2. Penjelasan teknis tentang UAS
3. Penarikan uang kemahasiswaan
4. Pengelolaan mahasiswa peserta UAS yang jauh

***VI Sistem Penyelesaian kasus matakuliah untuk UAS***

1. Penentuan matakuliah yang tidak tercantum dalam KTPU
2. Penentuan matakuliah yang tidak sesuai dengan KTPU
3. Penyelesaian kasus

***VII Sistem Penyelesaian kasus nilai UAS***

1. Pengaduan kasus nilai
2. Penyampaian nilai kasus
3. Pendanaan penyelesaian kasus nilai

***VIII Sisten Kegiatan Kemahasiswaan***

1. Jenis Kegiatan
2. Tempat Pelaksanaan
3. Waktu Pelaksanaan



*Bupati Garut*

PETIKAN

KEPUTUSAN BUPATI GARUT

NOMOR *954/Kep. 15. Feb 2003*

TENTANG

PENUNJUKAN PENGELOLA ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH  
PADA DINAS DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GARUT  
TAHUN ANGGARAN 2003

BUPATI GARUT

Membaca : d.s.t

Menimbang : d.s.t

Mengingat : d.s.t

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :  
PERTAMA : Menunjuk Pengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut Tahun Anggaran 2003, dengan nama-nama Pengelola sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelola sebagaimana dimaksud pada diktum Pertama adalah sebagai berikut :
1. Pembina Program mempunyai tugas :
    - a) Memberi pengarahan untuk menyesuaikan rencana strategis sesuai dengan perencanaan dan pelaksanaan program/kegiatan sesuai format S2, sebagaimana tercantum dalam Petunjuk Teknis APBD;
    - b) Khusus untuk struktur organisasi Kantor, tugas penanggung jawab dan pembina program ditambah dengan format S3 sebagaimana tercantum dalam Petunjuk Teknis APBD;
    - c) Melaksanakan pengendalian preventif atas pelaksanaan kegiatan.
  2. Pembina Kegiatan mempunyai tugas :
    - a) Memberikan pengarahan untuk menyesuaikan rencana strategis sesuai format S1 dengan rencana taktis dan pelaksanaan kegiatan dalam format S2 dan S3 sebagaimana tercantum dalam Petunjuk Teknis APBD;

b) Menyelenggarakan pengendalian preventif dan melakukan evaluasi atas kegiatan yang dilaksanakan pemimpin pelaksana kegiatan.

**3. Pimpinan Pelaksana Kegiatan mempunyai tugas :**

- a) Mengadakan ikatan dengan pihak lain sesuai dengan plafon anggaran yang tersedia dalam DASK;
- b) Mengelola dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan sejak persiapan sampai monitoring dan evaluasi kegiatan;
- c) Menyampaikan laporan berkala baik fisik maupun keuangan menurut DASK tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kepada penanggungjawab dan pembina kegiatan;
- d) Membuat dan menyerahkan Berita Acara hasil pelaksanaan kegiatan fisik kepada penanggungjawab dan pembina kegiatan, penanggungjawab dan pembina program dan selanjutnya kepada Bupati c.q Bagian Perlengkapan;
- e) Membuat dan menyerahkan Berita Acara hasil pelaksanaan kegiatan non investasi kepada penanggungjawab dan pembina kegiatan, serta penanggungjawab dan pembina program;

**4. Pelaksana Administrasi mempunyai tugas :**

Membantu Pemimpin Pelaksana dalam mencatat penerimaan cek dari kasir belanja dan mencatatnya dalam register cek, kartu kegiatan dan jurnal kegiatan.

**5. Pelaksana Teknis mempunyai tugas ;**

Membantu Pemimpin Pelaksana dalam pengelolaan pelaksanaan kegiatan sejak persiapan sampai monitoring dan evaluasi kegiatan.

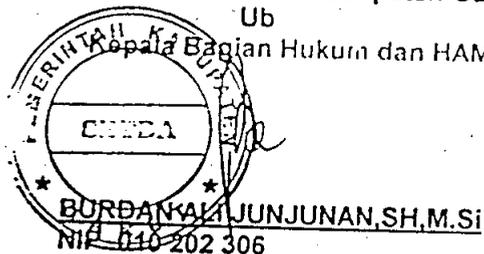
KETIGA

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan diperbaiki apabila dipandang perlu.

SALINAN

PETIKAN : Keputusan ini diberikan kepada yang berkepentingan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Untuk Petikan yang sah  
An. Sekretaris Daerah Kabupaten Garut  
Ub  
Kepala Bagian Hukum dan HAM



Ditetapkan di Garut  
pada tanggal 7-1-2003

BUPATI GARUT

ttd.

Drs. H. DEDE SATIBI

PETIKAN  
KEPUTUSAN BUPATI GARUT  
LAMPIRAN

NOMOR 954/Kep. N - Kes/Kem  
TANGGAL 7-1-2003

NAMA-NAMA PEMBINA PROGRAM, PEMBINA KEGIATAN, PEMIMPIN PELAKSANA, PELAKSANA ADMINISTRASI,  
PELAKSANA TEKNIS PADA KANTOR DJ LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN GARUT TAHUN ANGGARAN 2003

NO	DINAS	NAMA KEGIATAN	PEMBINA PROGRAM	PEMBINA KEGIATAN	PEMIMPIN PELAKSANA	PELAKSANA ADMINISTRASI	PELAKSANA TEKNIS
1	2	3	4	5	6	7	8
97	E.DINAS PENDIDIKAN	Program Pembinaan Pendidikan Tinggi Kegiatan Penyetaraan D.II dan SIPGSD-UT	Drs. H. Dardjo Sukardja, MM. Sp. Th (Ka. Dinas Pendidikan)	Drs. H. Anang Suryatna (Kabag TU)	Ocep Sudjadi, S.Pd (Kasubag Umum)	Guningsih, S.Sos	Wawan, S.Sos

Untuk Petikan yang sah  
An. Sekretaris Daerah Kabupaten Garut

Kab. Garut  
Kepala Bagian Hukum dan HAM

BURDAN ALI JUJUNAN, S.H., M.Si  
GMP/810 202 301

BUPATI GARUT

Drs. H. DEEDE SATIBI

**LEMBAR IDENTITAS**

1. a. **N a m a** : *Dra. Erin Erisyani, M.Si.*  
b. **N I P** : 131789679  
c. **Pangkat / Golongan** : *Penata / III C*  
d. **Jabatan** : *Lektor pada FMIPA – UT*  
e. **Unit Kerja** : *UPBJJ – UT Bandung*  
f. **Tempat/Tgl. Lahir** : *Ciamis / 21 Oktober 1962*  
g. **Pendidikan Terakhir** : *S-2 Staüstika*
  
2. a. **N a m a** : *Drs. Moh. Taufik*  
b. **N I P** : 131596947  
c. **Pangkat / Golongan** : *Penata Muda Tk. I / IIIb*  
d. **Jabatan** : *Asisten Ahli pada FKIP – UT*  
e. **Unit Kerja** : *UPBJJ – UT Bandung*  
f. **Tempat/Tgl. Lahir** : *Cirebon / 12 April 1959*  
g. **Pendidikan Terakhir** : *S-1 Pendidikan Bahasa Indonesia*