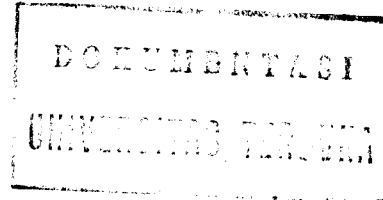


GARIS BESAR PELAYANAN MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA
YANG DITANGANI OLEH UNIT PELAYANAN MAHASISWA



Oleh

A. Agung M. Sastrawan Putra

Makalah Disampaikan dalam Penataran Staf Pelayanan Mahasiswa di UPBJJ

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan

Universitas Terbuka

1988

800
Put

I. PERMASALAHAN MENDASAR YANG WAJIB DIKETAHUI TENTANG PELAYANAN MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA



Secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi Unit Pelayanan Mahasiswa tersebut hanyalah memberikan informasi dalam pengertian yang luas. Artinya setiap mahasiswa, baik yang datang langsung maupun yang menggunakan media lain untuk menghubungi unit ini akan memperoleh informasi yang lengkap tentang permasalahan yang dia hadapi. Dalam hal mahasiswa menghadapi kasus, si mahasiswa setelah menghubungi unit ini dapat memahami penyebab dari permasalahan yang dia hadapi, pengertian secara benar seluruh permasalahan yang sedang dia alami, serta dapat mengetahui dan melakukan suatu rangkaian tindakan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Agar petugas yang menangani pelayanan mahasiswa ini dapat memberikan informasi yang akurat kepada mahasiswa tentang berbagai hal, maka petugas tersebut dituntut untuk dapat menguasai dua permasalahan pokok, yaitu:

1. Yang menyangkut Kebijakan Umum Universitas Terbuka

Misalnya:

- bentuk organisasi Kemahasiswaan Universitas Terbuka
- perubahan waktu pelaksanaan ujian dari 3 kali menjadi 2 kali setahun
- pelaksanaan kegiatan penerimaan berkas registrasi di UPBJJ dan sebagainya.

2. Yang menyangkut teknis operasional

Misalnya:

- prosedur alih kredit
- prosedur pengembalian uang dalam hal tertentu, seperti: biaya praktikum
- perbedaan kode matakuliah, misalnya untuk MKK dan MKDK

Dengan demikian petugas yang menangani mahasiswa, harus dapat menjawab setiap pertanyaan tentang kedua persoalan tersebut di atas secara terinci. Kalau digambarkan, maka informasi yang dibutuhkan mahasiswa tersebut kira-kira sebagai berikut:

Menyangkut Kebijakan Umum
Universitas Terbuka

Informasi yang dibutuhkan

Menyangkut Teknis Operasional

Yang menjadi permasalahan ialah bagaimana cara kita untuk dapat menguasai kedua permasalahan tersebut tadi, yakni:

- Menguasai/mengerti kebijakan-kebijakan Universitas Terbuka yang paling mutakhir yang berkaitan dengan Pelayanan Mahasiswa dalam arti yang luas.
- Mengerti seluruh prosedur Operasional Universitas Terbuka seperti dalam bidang:
 - Registrasi,
 - Ujian,
 - Distribusi,
 - Alih Kredit, dan sebagainya.

Untuk menguasai kedua permasalahan tadi maka kita membutuhkan seluruh informasi yang paling mutakhir tentang Universitas Terbuka. Untuk memperoleh ini kita harus selalu mendapat informasi tentang:

1. Keputusan-keputusan RAPIM tentang Kebijakan Universitas Terbuka yang menyangkut Pelayanan Mahasiswa (secara luas) melalui Kepala UPBJJ.
2. Juklak untuk seluruh kegiatan Operasional Universitas Terbuka.

Untuk memperoleh semua hal itu, maka perlu diatur suatu prosedur Komunikasi dan Informasi antara UPBJJ dan Pusat.

Artinya UPBJJ dalam hal perolehan informasi dari Universitas Terbuka Pusat, harus memiliki satu pintu informasi misalnya Satgas Komunikasi atau mungkin juga unit yang lain yang dianggap tepat. Bagian inilah yang bertanggungjawab terhadap penyaluran informasi tentang kebijakan-kebijakan Universitas Terbuka, atau perubahan-perubahan prosedur/teknis operasional ke UPBJJ.

Selanjutnya marilah kita lihat permasalahan-permasalahan yang selama ini menjadi objek pelayanan mahasiswa. Pada bagian ini akan dijelaskan berbagai permasalahan yang sebelum ini sering dikeluhkan mahasiswa, kemudian dijelaskan prosedur penyelesaiannya, baik secara naratif maupun dalam bentuk surat-surat standar (berupa informasi penyelesaian) dan sebagainya.

II. PROSEDUR YANG HARUS DIKUTI OLEH MAHASISWA YANG MENGALAMI PERMASALAHAN

1. Belum menerima paket bahan belajar
 - a. Registrasi pertama
 - mengisi formulir data pribadi dan registrasi pengganti
 - dikirim ke UT Pusat dilampiri kopi GIR SPP dan bahan belajar
 - untuk calon mahasiswa kependidikan ditinjau kembali persyaratannya
 - jika memenuhi syarat isi formulir pengganti dan dilampiri kelengkapan persyaratannya

- jika tidak memenuhi syarat, silakan mengajukan permohonan pindah program studi ke program Non Kependidikan dengan mengisi formulir pengganti dan menentukan matakuliah baru dengan jumlah SKS yang sesuai dengan SPP dan uang bahan belajar yang telah disetor. Jika tidak bersedia pindah, uang SPP/bahan belajar akan dikembalikan.
 - b. Registrasi ulang
 - mengiri surat ke UT Pusat dengan melampirkan foto kopi GIR SPP dan bahan belajar
 - matakuliah dan tanggal penyeteroran pada foto kopi GIR harus masih dapat dibaca dengan jelas.
 - c. Bisa diselesaikan di UPBJJ, hanya untuk SPP.
2. Keliru menuliskan kode matakuliah pada formulir sehingga matakuliah yang teregistrasi salah
- kirim surat dan sebutkan kode yang salah serta kode yang benar
 - lampirkan foto kopi label paket dan GIR SPP dengan bahan belajar
 - jika menerima bahan belajar yang salah, kirimkan juga bahan tersebut.
3. Matakuliah yang teregistrasi benar tapi tugas mandiri/bahan belajar yang diterima salah
- kirimkan bahan belajar/tugas mandiri yang salah tersebut ke UT Pusat, lampiri dengan foto kopi label paket dengan Giro SPP/bahan belajar.
4. Pengembalian uang bahan belajar untuk matakuliah yang ditolak komputer
- pengembalian uang belum dapat dilakukan karena sebagian besar mahasiswa menginginkan diganti dengan matakuliah lain
 - jika ada kelebihan uang akibat kesalahan pengambilan/-penulisan kode matakuliah, sebaiknya . diganti dengan

- matakuliah lain yang sudah ditawarkan dengan SKS yang sama.
 - langkah yang diambil seperti butir 2.

- 5. Menumpang ujian
 - surat izin menumpang ujian dapat diperoleh dari UPBJJ asal atau dari UT Pusat
 - permohonan menumpang ujian dilampiri dengan resi bukti pengiriman F3.1, foto kopi GIR SPP atau foto kopi label paket, sebagai bukti bahwa matakuliahnya sudah teregistrasi dan sudah mengirimkan F3.1.

- 6. Nilai ujian
 - jika nilai ujian tidak ada di UPEJJ-UT mahasiswa dapat menanyakan melalui surat ke UT Pusat dengan menyebutkan data kemahasiswaannya secara lengkap serta tempat ujiannya.
 - untuk nilai sistem lama, harus menyebutkan juga NIM lamanya.

- 7. Kasus bahan belajar yang dikembalikan oleh Pos (alamat tidak dikenal)
 - UT Pusat menyampaikan ke UPBJJ yang bersangkutan tentang adanya alamat mahasiswa yang tidak dikenal
 - UPBJJ-UT memberitahukan ke UT Pusat jika bisa menyampaikan bahan belajar mahasiswa yang bersangkutan
 - Jika tidak datanya disimpan atau diumumkan di UPBJJ-UT tentang adanya kasus tersebut.

- 8. Perubahan data pribadi
 - perubahan data pribadi dilakukan dengan mengisi formulir perubahan data pribadi ke UT Pusat
 - formulir dapat difotokopi dari Buku Panduan/Buku Katalog.

- 9. Perpindahan Program Studi
 - perpindahan program studi dilakukan dengan menggunakan formulir perubahan data pribadi

- pindah program studi hanya diperkenankan ke program Non Kependidikan
- matakuliah yang telah lulus pada program studi lama secara otomatis diakui pada program studi baru dengan catatan matakuliah tersebut terdapat pada kurikulum program studi baru (kode matakuliahnya harus sama). Jika kodenya berbeda maka tidak dapat diakui.
- bisa pilihan bebas jika ada.

10. Alih Kredit Non Kependidikan

- sudah teregistrasi sebagai mahasiswa UT
- memiliki sejumlah kredit yang telah lulus dari perguruan tinggi negeri
- jika berasal dari PTS minimal harus sudah sarjana muda dan sudah menempuh ujian negara maksimal 75% dari yang sesuai
- permohonan alih kredit dapat diajukan ke UT Pusat dengan melampirkan foto kopi kakrtu mahasiswa
- UT Pusat akan mengirimkan formulir isian alih kredit serta persyaratannya
- setelah diisi dan dilengkapi serta disyahkan oleh Dekan dari perguruan tinggi asal, formulir dikirim kembali ke UT Pusat
- setelah dinilai oleh Dekan beserta staf di UT, surat persetujuan/penolakan alih krdit akan dikirim ke mahasiswa
- paket tetap harus diambil sambil menunggu persetujuan.

11. Surat Keterangan Mahasiswa

- permintaan surat keterangan dilampiri dengan foto kopi kartu mahasiswa dan foto kopi GIR SPP terakhir
- menyebutkan keperluan meminta surat keterangan tersebut.

12. Permohonan transkrip nilai

- karena alasan teknis, pembuatan transkrip saat ini belum dapat dilakukan

- jika mahasiswa memang benar-benar membutuhkan transkrip nilai, dapat mengajukan permohonan ke UT Pusat, UT akan membuatkan transkrip sementara
- jika memang tidak butuh sekali sebaiknya ditunda

Berikut ini adalah lampiran surat-surat standar yang dipakai dalam menangani permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

UNIVERSITAS TERBUKA



DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA



Jalan Raya Terbang Layang, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telp 741023, 741375, 741548
Kotak Pos 6666, Jakarta, Teleks No. : 49579 uter ia, Alamat Kawat : UTER JKT

Nomor : 971 /PT45/O/87
Hal : **Penjelasan cuti akademik dan
registrasi**

Kepada
Yth. :

Menjawab surat Anda tentang ketentuan registrasi bagi mahasiswa yang cuti akademik kami memberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Mahasiswa UT angkatan 1985/1986 dan sebelumnya (mahasiswa lama) diharapkan sudah melakukan registrasi ulang dengan menggunakan NIM baru yang telah dimiliki sebelum tanggal 31 Desember 1986. Jika registrasi baru dilakukan sesudah tanggal 31 Desember 1986, maka yang bersangkutan harus menggunakan formulir registrasi pertama dengan NIM yang sudah tercetak pada formulir F#1.1.
2. Bagi mahasiswa yang mengambil cuti dan baru melakukan registrasi sesudah tanggal 31 Desember 1986, maka pada saat registrasi harus menggunakan formulir registrasi pertama dengan NIM baru sesuai tertulis pada F#1.1.
3. Matakuliah yang telah lulus sebelumnya, masih dapat diakui dengan syarat yang bersangkutan mengajukan permohonan penggabungan kembali nilai matakuliah tersebut, dengan melampirkan fotocopy daftar nilai yang telah diperoleh.

Demikian penjelasan kami, mudah-mudahan bermanfaat.

A.n. Rektor
Penanggung jawab Registrasi

TEMBUSAN YTH. :
1. Rektor sebagai laporan
2. Kepala UPBJJ#UT

IBRAHIM MUSA
NIP 130317265



DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA



Jalan Raya Terbang Layang, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telp. 741023, 741375, 741548, 741332, 741585
Kotak Pos 6666, Jakarta, Teleks No. : 47498 uter ia, Alamat Kawat : UTER JKT

Nomor: 5668/PT45/0/87
Hal : Melengkapi Data Pribadi
dan Data Registrasi
Lamp : Formulir DP/FR Penganti

Kepada
Yth. : Sdr.
Mahasiswa Universitas Terbuka
NIM :
Alamat:

Sehubungan dengan registrasi yang telah Anda lakukan, dengan ini kami berikan penjelasan sebagai berikut:

1. Setelah kami adakan pengecekan, ternyata proses registrasi Anda belum dapat kami selesaikan karena salah satu dari sebab-sebab berikut:
 - a. Formulir Anda mengalami kerusakan;
 - b. Formulir Anda tidak lengkap/salah isiannya;
 - c. Anda tidak mengirimkan salah satu dari formulir tersebut.
2. Agar proses registrasi Anda dapat kami selesaikan, kami harap Anda mengisi formulir terlampir. Setelah diisi dan dilengkapi dengan fotocopy GIR SPP/Bahan Belajar (jika beli) harap segera dikirim ke Universitas Terbuka Pusat u.p. Drs. Agus Budi Satrio, Bagian Registrasi dan Statistik Universitas Terbuka.

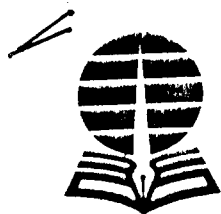
Demikian penjelasan kami, mudah-mudahan hal semacam ini tidak mengurangi semangat belajar Anda.

A.n. Rektor
Penanggung Jawab Registrasi
dan Statistik

TEMBUSAN YTH.:
Rektor sebagai laporan

IBRAHIM MUSA
NIP 130317265

AG/ys



DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA



Jalan Raya Terbang Layang, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telp. 741023, 741375, 741548
Kotak Pos 6666, Jakarta, Teleks No. : 49579 uter ia, Alamat Kawat : UTER JKT

Nomor : 2128 /PT45/O/87
Hal : Informasi Umum

Kepada
Yth. :

Menjawab surat Anda , kami menyampaikan informasi tentang Universitas Terbuka (UT) secara umum sebagai berikut:

1. UT adalah Universitas Negeri yang menyelenggarakan proses belajar-mengajarnya dengan sistem belajar jarak jauh. Bahan belajar utama berupa bahan belajar tercetak yang khusus dirancang untuk dipelajari secara mandiri. Disamping itu, materi belajar disampaikan pula melalui media komunikasi lain seperti televisi, kaset, radio, dll.
2. Masyarakat yang ingin menjadi mahasiswa UT, menempuh prosedur registrasi sebagai berikut:
 - a. membeli paket registrasi pertama di Kantor Pos Penjual Formulir (KPPF) yang tersebar di seluruh Indonesia. Dalam berkas registrasi pertama, terdapat Buku Informasi dan Buku Petunjuk Registrasi. Kedua buku tersebut harus dipelajari secara baik sebelum seseorang memutuskan untuk menjadi mahasiswa UT.
 - b. mengisi formulir registrasi pertama sesuai Buku Petunjuk Registrasi.
 - c. membayar uang SPP di kantor pos terdekat dimana saja kecuali kantor pos keliling.
 - d. mengirimkan registrasi pertama ke kantor pos terdekat dengan dilampiri Gir 5 sebagai bukti stor SPP. Cara lain yang dapat digunakan sejak 18 Agustus 1987 adalah mengantarkan langsung formulir registrasi dan Gir 5 tersebut ke kantor UPBJJ.

- e. bagi pendaftar yang diterima, kartu mahasiswanya akan dikirim ke alamat yang diinginkan. Bagi pendaftar yang tidak diterima, uang SPP yang telah dibayarkan akan dikembalikan.

Demikian penjelasan singkat kami. Informasi yang lengkap tentang program studi, bahan belajar, jumlah SPP, cara belajar, ujian dan lainlain, akan dapat Anda ketahui dalam Buku Informasi jika Anda membeli berkas registrasi pertama.

A.n. Rektor
Penanggung jawab Registrasi

TEMBUSAN YTH.:
Rektor, sebagai laporan

IBRAHIM MUSA
NIP 130317265

UNIVERSITAS TERBUKA



DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA



Jalan Raya Terbang Layang, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telp. 741023, 741375, 741548, 741992, 741585
Kotak Pos 6666, Jakarta, Teleks No. : 47498 uter ja, Alamat Kawat : UTER JKT

Nomor : 9660 /PT45/O/87
Hal : Bahan belajar yang kembali ke UT

Kepada
Yth. : Kepala UPBJJ-UT

Bahan belajar yang dikirim UT kepada mahasiswa , sebagian diantaranya dikembalikan oleh Kantor Pos ke UT Pusat karena alamat mahasiswa yang bersangkutan tidak ditemukan. Salah satu bahan belajar yang dikembalikan ke UT Pusat adalah bahan belajar untuk mahasiswa:

Nama :
N I M :
No. Reg. :
UPBJJ-UT :
Alamat :

Jika Anda mengenal mahasiswa tersebut di atas dan dapat menyampaikan bahan belajar kepadanya, kami akan mengirimkan bahan belajar tersebut kepada Anda. Untuk itu, kami mohon kesediaan Anda mengisi dan mengirimkan formulir terlampir kepada kami.

Atas kerjasama Anda, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Rektor
Penanggung jawab Registrasi

TEMBUSAN YTH. :
1. Rektor, sebagai laporan
2. Mahasiswa ybs, untuk
menghubungi UPBJJ-UT
tersebut diatas

IBRAHIM MUSA
NIP 130317265



DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA



Jalan Raya Terbang Layang, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telp. 741023, 741375, 741548, 741332, 741585
Kotak Pos 6666, Jakarta, Teleks No. : 47498 uter ia, Alamat Kawat : UTER JKT

Nomor :

Hal : Bahan Belajar yang dikirim balik
ke UT oleh Kantor Pos

Kepada

Yth. : Unit Pelayanan Mahasiswa
Universitas Terbuka
Kotak Pos 6666 Jakarta 10001

Menjawab surat Anda tertanggal perihal
tersebut pada pokok surat, kami informasikan bahwa kami:
daapat / tidak daapat *)
menyampaikan bahan belajar tersebut kepada mahasiswa

N a m a :

N I M :

Masa Reg.:

UPBJJ-UT :

Alamat :

Kepala UPBJJ-UT

NIP :

*) Coret yang tidak perlu



DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA

Jalan Raya Terbang Layang, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
Telp. 741023, 741375, 741548, 741332, 741585
Kotak Pos 6666, Jakarta 10001, Teleks No. : 49579, 47498 uter ia, Alamat Kawat : UTER JKT

Nomor : 0087 /PT45/O/87
Hal : **Alih kredit**
Lamp. : Formulir alih kredit

Kepada
Yth. :

Menjawab surat Anda tentang permohonan alih kredit dengan ini kami sampaikan penjelasan sebagai berikut:

1. Pengajuan alih kredit hanya dapat dilakukan jika Anda telah terdaftar di UT.
2. Alih kredit dapat dilakukan dari Perguruan Tinggi Negeri lain ke UT, dengan syarat matakuliah yang diajukan untuk dialihkreditkan relevan dengan kurikulum program studi yang bersangkutan di UT.
3. Alih kredit dari Perguruan Tinggi Swasta dapat dilakukan dengan syarat:
 - a. jurusan / program studi asal mahasiswa pemohon telah mempunyai status "disamakan" atau telah ujian negara, dan matakuliah tersebut terdapat dalam daftar matakuliah ujian negara;
 - b. mahasiswa pemohon telah menyelesaikan studinya minimal sampai tingkat Sarjana Muda;
 - c. matakuliah yang diajukan untuk dialih-kreditkan relevan dengan matakuliah dari program studi ybs di UT.
4. Untuk matakuliah yang telah diperoleh tidak dengan sistem sks, matakuliah tersebut harus dikonversikan dahulu ke dalam sistem sks. Konversi matakuliah dari sistem non-sks ke dalam sks dilakukan oleh:
 - a. Dekan dari fakultas asal, untuk matakuliah yang didapat dari Perguruan Tinggi Negeri
 - b. Kopertis, untuk matakuliah yang didapat dari Perguruan Tinggi Swasta
5. Apabila Anda memenuhi syarat di atas dan menginginkan alih kredit ke Universitas Terbuka, kami harap Anda mengisi formulir terlampir untuk kemudian disahkan oleh Dekan dari Perguruan Tinggi asal Anda, dan dikirimkan ke UT Pusat u.p. Unit Pelayanan Mahasiswa. Pengiriman formulir hendaknya dilampiri fotocopy

kartu mahasiswa UT, ijazah, dan transkrip nilai Anda. Permohonan alih kredit Anda akan kami proses berdasarkan formulir dan transkrip nilai yang kami terima. Selanjutnya hasil pemrosesan penilaian alih kredit akan kami informasikan kepada Anda.

Demikian penjelasan kami.

A.n. Rektor
Pembantu Rektor III

TEMBUSAN YTH.:
1. Rektor sebagai laporan

ATWI SUPARMAN
NIP 130327898

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 1

DAFTAR MATAKULIAH YANG DIAJUKAN UNTUK DIALIHKREDITKAN

NAMA MAHASISWA	NIM 	ALAMAT PENGIRIMAN
----------------	---------	-------------------

NO	MATAKULIAH DARI PERJULUAN TUJUTU ASAL		NO	MOMEN DIALIHKREDITKAN KE MATAKULIAH DI UT	
	KODE MITK	NAMA MATAKULIAH		KODE MITK	NAMA MATAKULIAH

Tandatangan pendoton



AMPIRAN 2

FORMULIR ISIAN ALIH KREDIT

Nama mahasiswa :
 Perguruan Tinggi asal :
 Jurusan/Prog. Studi :

Terdaftar sebagai Mahasiswa: Th.

1	2	3	4	5	6	7	8
NAMA MATAKULIAH YANG TELAH DIBEKUH	DESKRIPSI MATAKULIAH (*)	DIBERIKAN SELAMA (... SPT)	FREKUENSI PERKULIAHAN PERMUNCUL	LAMA SITTAP PERKULIAHAN (Dlm menit)	NAMA PENJAJAR BERIKUT GIAR	BOBOT KREDIT	NILAI

- Keterangan:
- *) Adalah penjelasan singkat tentang isi materi matakuliah tersebut.
 - Dalam hal lambaran ini lebih dari satu lembar, pengesahan harus pada tiap lembar.

.....
 Dekan/Direktur/19

NIP. _____