

LAPORAN PENELITIAN

**BIDANG
PENDIDIKAN TERBUKA DAN JARAK JAUH (PTJJ)**



**IMPLEMENTASI
SISTEM REGISTRASI MAHASISWA
DENGAN *BILLING SYSTEM***

Oleh:

**Dr. Sudirah, M.Si
Yos Sudarso, S.Sos., M.Si
Drs. Zainuddin**

**PUSAT ANTAR UNIVERSITAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA 2012**



Halaman Pengesahan

Laporan Penelitian Lanjut PTJJ
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Terbuka

1. Judul Penelitian : Implementasi Proses Registrasi melalui *Billing System*
2. Bidang Penelitian : Penelitian Kelembagaan
3. Ketua Tim Peneliti
 - a. Nama Lengkap & Gelar : Sudirah, Drs., M.Si., Dr.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIP, Pangkat/Golongan : NIP. 19590201 198703 1 002, Lektor Kepala (Gol. IV/a)
 - d. Bidang Ilmu : Pendidikan, Sosiologi; dan Ilmu Penyuluhan Pembangunan
 - e. Fakultas/Jurusan : FISIP-UT/Sosiologi
 - f. Waktu Penelitian : 8 bulan

- Jumlah Anggota Peneliti : 2 orang
- Nama Lengkap & Gelar : Yos Sudarso, S.Sos., M.Si.
 - Jenis Kelamin : Laki-laki
 - NIP, Pangkat/Golongan : 19630402 198701 1 001, Lektor (Gol. III/c)
 - Bidang Ilmu : Pendidikan, dan Ilmu Sosial
 - Fakultas/Jurusan : FKIP-UT/Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
 - Waktu Penelitian : 8 bulan
- Nama Lengkap & Gelar : Zainuddin, Drs.
 - Jenis Kelamin : Laki-laki
 - NIP, Pangkat/Golongan : 19631121 198903 1001, Penata/ (III/c)
 - Bidang Ilmu : Pendidikan Bahasa Indonesia
 - Fakultas/Jurusan : FKIP-UT
 - Waktu Penelitian : 8 bulan
4. Lama Penelitian : 8 (delapan) bulan
5. Biaya yang diperlukan : Rp 30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah)

Tangerang, 1 Juni 2013

Ketua Peneliti,

Dr. Sudirah, M.Si.
NIP. 19590201 198703 1 002

Menyetujui,
Kepala Pusat Antar Universitas,

Dr. Benny A. Pribadi, M.A.
NIP. 19610509 198703 1 001

Mengetahui,
Dekan FISIP-UT

Daryono, M.A, Ph.D.
NIP. 19640722 198903 1 019

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penelitian & Pengabdian
Kepada Masyarakat

Dewi A. Padmo, M.A, Ph.D.
NIP. 19610724 198703 2 001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
.	
BABA I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kasus-Kasus Registrasi.....	7
B. Sistem Registrasi Lama.....	8
C. Sistem Registrasi Baru dengan Billing System.....	10
1. Prosedur Registrasi Mahasiswa Baru.....	10
2. Prosedur Registrasi Mahasiswa Lama.....	11
3. Proses Registrasi Mahasiswa Beasiswa.....	11
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Registrasi.....	12
E. Kerangka Berpikir.....	13
BAB III. METODE PENELITIAN	14
A. Desain Penelitian	14
B. Populasi dan Sampel	14
C. Peubah Penelitian	15

D. Instrumentasi Penelitian	15
E. Pengumpulan Data	19
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
G. Analisis Data	20
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	21
B. Implementasi Registrasi dengan <i>Billing System</i>	22
C. Distribusi Responden.....	23
D. Pengaruh Informasi tentang Registrasi terhadap Registrasi dengan <i>Billing System</i>	28
E. Peran Pengurus Pokjar	30
F. Layanan UPBJJ-UT	31
G. Layanan Bank	33
H. Layanan UT Pusat	34
I. Monitoring Registrasi.....	35
J. Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Proses Registrasi dengan <i>Billing System</i>	37
K. Implikasi Penelitian dalam Konteks Implementasi Pembayaran Pendidikan dan Layanan Lainnya melalui <i>Billing System</i>	39
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	40
Kesimpulan	40
Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kegiatan penting yang terkait langsung dengan proses belajar di Universitas Terbuka (UT) adalah registrasi mahasiswa. Registrasi mahasiswa adalah proses pendaftaran dan pencatatan data mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di UT. Proses registrasi mahasiswa tidak dilakukan di UT Pusat, tetapi di 37 Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) di seluruh Indonesia. Seluruh program pendidikan yang diselenggarakan di UT, seperti program sertifikat, Pendidikan Dasar (Pendas), Non Pendidikan Dasar (Non Pendas), dan pascasarjana melakukan registrasi terhadap mahasiswa baru maupun lama..

Setiap program pendidikan tersebut memiliki ketentuan tersendiri dalam melakukan registrasi mahasiswa. Registrasi mahasiswa yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dapat diterima sebagai mahasiswa UT. Dalam registrasi mahasiswa program Pendas misalnya, kelengkapan dan keabsahan berkas registrasi pertama mencakup ijazah, surat keterangan guru swasta/negeri, ijazah yang relevan, surat ijin dari pimpinan, status beasiswa atau tidak beasiswa, surat perjanjian tidak menuntut pengangkatan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan membayar SPP yang jumlahnya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas registrasi dilakukan oleh staf UPBJJ-UT. Apabila berkas registrasi memenuhi syarat, maka data mahasiswa di *entry* dan hasil entri data tersebut dikirim ke UT Pusat untuk diproses secara komputerisasi. Dari praktek penyelenggaraan registrasi mahasiswa terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi.

Dalam proses registrasi mahasiswa UT dapat dikatakan masih kurang teliti, sehingga banyak ditemukan kekeliruan yang terjadi ketika proses registrasi selesai. Apalagi calon mahasiswa baru belum mengetahui bagaimana cara melakukan registrasi pertama. Mereka perlu mengetahui terlebih dahulu bagaimana cara mendaftar menjadi mahasiswa UT, di mana tempat pendaftaran, persyaratan apa saja yang harus dilengkapi, berapa besarnya biaya SPP, dan bagaimana proses pembelajarannya.

Berbagai informasi yang terkait dengan proses registrasi tidak sepenuhnya dapat diperoleh mahasiswa, akibatnya pada saat melakukan registrasi terjadi kesalahan. Kesalahan yang banyak dialami mahasiswa adalah dalam pengisian kolom data pribadi, seperti penghitaman nama mahasiswa, pengisian tanggal lahir, tempat lahir, program studi, UPBJJ-

UT, dan kode jurusan. Pada registrasi ulang, kesalahan yang sering muncul adalah pengambilan mata kuliah baru atau mata kuliah yang diregistrasikan ulang tanpa memperhatikan jam ujian, kekurangan biaya SPP, keterlambatan pengiriman berkas registrasi ke UPBJJ-UT, kesalahan *entry* data registrasi, maupun meregistrasi kembali mata kuliah yang sudah lulus. Selain itu, mahasiswa perlu memastikan kelengkapan isi dari berkas registrasi yang berisi: formulir data pribadi mahasiswa (F15), blanko kartu mahasiswa, katalog program Pendas dan Tanda Bukti Setoran (TBS) UT baik dari bank BRI maupun BTN.

Rentang waktu proses registrasi yang diberikan UT cukup lama, tetapi kecenderungan yang terjadi adalah mahasiswa melakukan registrasi pada sat-saat hari terakhir menjelang penutupan registrasi. Hal ini bisa diamati dengan padatnya antrian mahasiswa di beberapa kantor cabang bank BRI, BTN, dan Mandiri, beberapa hari menjelang penutupan registrasi.

Terkait dengan proses pelaksanaan registrasi di UPBJJ, maka peran pengurus pokjar tak sedikit.. Keinginan untuk berperan didorong oleh kebutuhan akan kekuasaan, ingin memperoleh pengakuan, dan hasrat untuk menjadi tempat bergantung bagi orang lain (Archbold dalam Salusu, 1996). Banyak mahasiswa yang melakukan registrasi bergantung kepada pengurus pokjar. Banyak mahasiswa menganggap bahwa pengurus pokjar serba bisa, dan serba tahu, sehingga mereka mempercayakan sepenuhnya proses registrasi kepada pengurus pokjar. Banyak mahasiswa beralasan tidak ada waktu, tidak tahu proses registrasi, malas mengurus registrasi sendiri, dan sudah terbiasa dilayani. Segala sesuatu yang berhubungan dengan UT, mereka tidak tahu, kapan mulai dan kapan penutupan registrasi, dan cara melakukan registrasi. Intinya peran pengurus pokjar dalam proses registrasi mahasiswa sangat dominan. Konsep stratifikasi sosial melihat bagaimana anggota masyarakat dibedakan berdasarkan status yang dimilikinya (Sunarto, 2000:85). Dalam konteks pengurus pokjar dan mahasiswa UT, terjadi pembedaan secara vertikal dimana para pengurus pokjar memiliki kedudukan lebih tinggi.

Secara geografis tempat tinggal mahasiswa tidak pada satu daerah tertentu saja, melainkan tersebar di beberapa daerah, sehingga pelaksanaan kegiatan registrasi memerlukan waktu yang cukup lama. Pengelola menunggu berkas registrasi sesuai dengan data mahasiswa yang dimilikinya dan diserahkan ke UPBJJ-UT apabila jumlah mahasiswa sudah lengkap. Pola seperti ini terjadi hampir di seluruh Pokjar. Akibatnya terlambat menyerahkan berks registrasi ke UPBJJ-UT, bahkan dapat terjadi kesalahan registras sehingga nilai mahasiswa yang bersangkutan tidak keluar.

Secara struktur Pengurus Pokjar tidak ada dalam struktur organisasi UT, sehingga dapat dikatakan bahwa Pengurus Pokjar adalah independen. Mereka berasal dari Dinas Pendidikan, alumni atau individu yang mempunyai inisiatif untuk mengurus mahasiswa UT. Pengurus Pokjar memegang peran yang dominan dalam hal proses registrasi dan ujian ke UPBJJ-UT atau UT Pusat. Dominasi Pengurus Pokjar menyebabkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti Katalog tidak diberikan kepada mahasiswa, membiarkan mahasiswa minim informasi tentang proses registrasi, bahkan disinyalir ada mahasiswa sudah lulus mata kuliah, bahkan sudah yudisium dianjurkan untuk melakukan registrasi ulang.

Permasalahan lainnya adalah, masih dijumpai keluhan dari mahasiswa atau pengurus pokjar tentang layanan registrasi di UPBJJ-UT yang dianggap tidak dapat menyelesaikan permasalahan registrasi secara tuntas. Dari identifikasi permasalahan tersebut penyebabnya antara lain karena terbatasnya jumlah staf di UPBJJ-UT yang bersangkutan, dan penguasaan staf UPBJJ-UT terhadap permasalahan registrasi. Bahkan ada permasalahan registrasi yang tidak dapat diputuskan oleh staf UPBJJ-UT yang bersangkutan, tetapi penyelesaiannya harus di UT Pusat, misalnya untuk mengeluarkan nilai ujian yang disebabkan kasus kurang SPP, maka penyelesaiannya diperlukan bukti pembayaran SPP yang dikirimkan ke UT Pusat.

Hal lain adalah respon UPBJJ-UT terhadap pengaduan kasus melalui surat, telepon, dan *faximile* belum sepenuhnya ditanggapi, sehingga mahasiswa tidak tahu pasti, kapan kasusnya dapat diselesaikan. Ketidakpastian ini mendorong sejumlah mahasiswa datang langsung ke UPBJJ-UT, maupun ke UT Pusat.

Layanan UT pusat dalam hal sinkronisasi data registrasi mahasiswa sangat penting. Hal ini untuk memastikan bahwa tidak terjadi perbedaan data mahasiswa yang melakukan registrasi di UPBJJ-UT dengan data mahasiswa yang terekord di UT Pusat (Pusat Komputer). Apabila terjadi perbedaan data registrasi mahasiswa, maka perlu dilakukan verifikasi data dengan melakukan penelusuran kembali permasalahannya, sehingga dapat ditemukan solusinya.

Saat ini UT sudah melakukan layanan *online* berupa toko buku *online*, tutorial *online*, ujian *online*, web suplemen, pengumuman ujian dan informasi lain yang ada dalam website UT. Hal yang sangat mendesak untuk dilakukan UT adalah registrasi *online*. Mahasiswa yang memiliki kemampuan akses internet dapat melakukan registrasi secara *online*, tetapi tidak menutup kemungkinan mahasiswa melakukan registrasi ke UPBJJ-UT.

Sebagai upaya untuk memastikan bahwa kegiatan registrasi berjalan sesuai dengan rencana, diperlukan adanya pengecekan kembali kelengkapan berkas dan kebenaran isian

form registrasi. Meskipun demikian dalam prakteknya masih dijumpai adanya kesalahan-kesalahan dalam pengisian registrasi. Monitoring ini perlu dilakukan oleh pimpinan (Kepala UPBJJ-UT dan Koordinator Registrasi dan Ujian) mulai dari awal proses registrasi sampai dengan akhir kegiatan registrasi. Monitoring sebagai salah satu fungsi dalam manajemen fungsional dapat diartikan sebagai pengawasan, pengendalian, atau pemantauan terhadap suatu aktivitas yang sedang berjalan (Riyadi dkk, 2004). Adanya pemantauan akan memberikan sebuah umpan balik sehingga rencana dapat dilaksanakan dengan efektif. Sedangkan Nawawi (2003) mengemukakan bahwa pengawasan adalah proses mengukur dan menilai tingkat efektivitas kerja personil dan tingkat efisiensi penggunaan sarana kerja dalam memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Menurut Riyadi, tujuan dari monitoring adalah untuk menjaga agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Sebelum kebijakan tentang proses registrasi melalui *billing system* digulirkan sepatutnya dilakukan sosialisasi kepada seluruh unsur yang terlibat, mulai dari tingkat UT Pusat, UPBJJ-UT, para mahasiswa, dan pihak lain yang terkait. Melalui sosialisasi diharapkan seluruh unsur yang terlibat betul-betul memahami kebijakan kegiatan tersebut. Komitmen semua unsur yang terlibat diperlukan agar kebijakan kegiatan tersebut dapat diimplementasikan sesuai dengan yang direncanakan, dan tidak terjadi kesalahan dalam implementasi di lapangan.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul dalam sistem registrasi lama, maka mulai masa registrasi 2011.1, UT telah menerapkan sistem registrasi baru. Pada sistem registrasi baru ini pembayaran biaya-biaya pendidikan yang dilakukan mahasiswa menggunakan *billing system*. Harapannya dengan diterapkannya sistem registrasi baru tersebut berbagai permasalahan yang kerap muncul pada sistem registrasi lama dapat dieliminir. Banyak faktor yang harus dikaji terkait dengan sistem registrasi baru dengan *billing system* tersebut. Faktor-faktor tersebut yaitu, informasi tentang registrasi mahasiswa, peran pengurus kelompok belajar (pokjar), layanan UPBJJ-UT, layanan UT Pusat, layanan Bank (mitra), dan monitoring kegiatan registrasi.

Berdasarkan hal tersebut, pertanyaannya adalah apakah dengan sistem registrasi baru tersebut betul-betul dapat mengeliminir kasus-kasus registrasi yang selama ini kerap muncul. Lalu, faktor-faktor apa saja yang terkait dengan sistem registrasi baru yang menggunakan *billing system* tersebut? Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian yang lebih komprehensif.

B. Masalah Penelitian

1. Apakah implementasi sistem registrasi dengan *billing system* dapat mengatasi kasus-kasus registrasi yang selama ini terjadi?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap sistem registrasi dengan *billing system*?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui implementasi registrasi dengan billing sistem
- 2) Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap registrasi dengan billing system, yang dirinci sebagai berikut:
 - a) Menganalisis pengaruh informasi tentang registrasi terhadap proses registrasi mahasiswa dengan *billing system*.
 - b) Menganalisis pengaruh peran Pengurus Pokjar terhadap proses registrasi mahasiswa dengan *billing system*.
 - c) Menganalisis pengaruh layanan UPBJJ-UT terhadap proses registrasi mahasiswa dengan *billing system*.
 - d) Menganalisis pengaruh layanan UT Pusat terhadap proses registrasi mahasiswa dengan *billing system*.
 - e) Menganalisis pengaruh layanan Bank terhadap proses registrasi mahasiswa dengan *billing system*.
 - f) Menganalisis pengaruh monitoring terhadap proses registrasi mahasiswa dengan *billing system*.

D. Manfaat penelitian

- 1) Menemukan kendala-kendala yang muncul terkait implementasi proses registrasi dengan *billing system*.
- 2) Menemukan solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul terkait dengan implementasi proses registrasi dengan *billing system*.
- 3) Sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam mengambil kebijakan yang terkait dengan proses registrasi dengan *billing system*.
- 4) Sebagai bahan acuan atau rujukan penelitian selanjutnya yang terkait dengan proses registrasi dengan *billing system*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kasus-Kasus Registrasi

Terdapat beberapa jenis kasus yang menyebabkan tidak terbitnya hasil ujian atau nilai mahasiswa. Jenis kasus tersebut meliputi: kasus DNU, kasus DNU bertanda negatif, kasus P, kasus R, dan kasus A. Kasus DNU adalah kasus mata kuliah yang tidak ada di Daftar Nilai Ujian (DNU); kasus DNU bertanda negatif adalah kasus nilai mata kuliah pada DNU bertanda negatif (-); kasus P adalah kasus yang disebabkan oleh belum ada komponen nilai praktek/praktikum/Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKM)/Pemantapan Kemampuan Profesional (PKP); kasus R adalah kasus mata kuliah tidak teregistrasi yang disebabkan oleh mahasiswa tidak melakukan registrasi atau data mata kuliah yang tercantum pada LJU/BJU tidak sesuai dengan data mata kuliah yang diregistrasikan; kasus S adalah kasus kurang SPP yang disebabkan oleh karena pembayaran uang SPP kurang atau tidak jelas validasi pembayaran uangnya; dan kasus A adalah kasus kesalahan administrasi ujian (A) (Rokhiyah, Dkk., 2009). Dari kasus-kasus tersebut apabila ditelusuri muaranya adalah terdapat kesalahan dalam proses registrasi mahasiswa.

Registrasi adalah proses pendaftaran dan pencatatan data mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di UT. Secara lebih detail, dalam Katalog UT tahun 2010 terdapat tiga jenis registrasi, yaitu registrasi pertama, registrasi mata kuliah, dan pendaftaran Tugas Akhir Program (TAP). Registrasi pertama merupakan pencatatan Data Pribadi (DP) mahasiswa beserta mata kuliah yang diambil pada semester pertama. Pencatatan DP hanya dilakukan sekali selama menjadi mahasiswa UT. Selanjutnya pada setiap awal masa registrasi semester berikutnya, mahasiswa tinggal melakukan registrasi mata kuliah. Kemudian menjelang akhir masa studi setiap mahasiswa program sarjana (S1) diharuskan menempuh TAP yang diawali dengan melakukan registrasi TAP.

Dalam Pedoman Simintas tentang Prosedur Registrasi di UPBJJ-UT (dokumen JKOP AM01) disebutkan bahwa mahasiswa teregistrasi adalah mahasiswa yang telah membayar biaya pendidikan dengan menyerahkan Tanda Bukti Setoran UT (TBS-UT) ke UPBJJ-UT dan terdaftar pada aplikasi registrasi. Bukti bahwa mahasiswa sudah terdaftar di aplikasi registrasi adalah mahasiswa menerima Kartu Bukti Registrasi yang dikeluarkan oleh UPBJJ-UT.

Dalam proses registrasi terkadang mahasiswa ataupun petugas UPBJJ-UT yang menangani proses registrasi lupa mengecek kelengkapan berkas registrasi. Kelengkapan

berkas registrasi pertama mahasiswa terdiri atas formulir data pribadi, blanko kartu mahasiswa, dan TBS-UT. Berkas registrasi pertama ini dapat diperoleh di UPBJJ-UT bagi mahasiswa non pendas, sedangkan bagi mahasiswa pendas dapat memperoleh berkas tersebut melalui pengurus pokjar.

Sistem administrasi mahasiswa UT dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yakni system non pendas dan pendas (Yusrizal dkk: 2009). Dalam sistem non pendas, registrasi mahasiswa baru dilakukan secara individual, sedangkan dalam sistem pendas registrasi mahasiswa baru dilakukan melalui pengurus kelompok belajar. Mahasiswa yang termasuk dalam sistem non pendas memilih mata kuliah yang akan diregistrasikan dilakukan secara bebas, sedangkan mahasiswa pendas menempuh paket mata kuliah yang ditentukan mulai semester awal hingga terakhir.

Djatmiko dan Prasetyo (2004) menyatakan bahwa UPBJJ-UT merupakan perpanjangan tangan UT Pusat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa di daerah. Ini berarti bahwa UPBJJ-UT memiliki peran yang sangat vital terutama dalam hal pelayanan dan administrasi mahasiswa. UPBJJ-UT sepatutnya memperhatikan tingkat kepuasan layanan terhadap mahasiswa sesuai dengan fasilitas yang tersedia, bersikap ramah/santun, tanggap dalam melayani registrasi mahasiswa, dan waktu penyelesaian registrasi harus sesuai dengan alokasi waktu yang ditentukan.

Pelaksanaan registrasi di UT, selain melibatkan UPBJJ-UT juga melibatkan Biro Administrasi Akademik, Perencanaan dan Monitoring (BAAPM). BAAPM bertugas menyiapkan data pendukung aplikasi mencakup mata kuliah yang ditawarkan setiap semester. Tugas lain BAAPM adalah menerima data dan berkas registrasi dari UPBJJ-UT untuk diolah menjadi data peserta ujian daftar 20-an dan Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU). Data peserta TAP juga dikirimkan oleh BAAPM ke UPBJJ-UT berdasarkan hasil analisis dan penilaian kelayakan yang telah dilakukan fakultas dan BAAPM (Mailani, 2009).

B. Sistem Registrasi Lama

Mahasiswa merupakan sub-komponen penting dalam penyelenggaraan UT, Mahasiswa menempuh proses pembelajaran di UT untuk menjadi lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan masyarakat dan lapangan kerja. Untuk dapat menjadi mahasiswa dan mengikuti aktivitas pembelajaran di UT, mahasiswa harus menempuh proses registrasi yang sistematis. Dengan kata lain, registrasi merupakan langkah awal untuk menjadi mahasiswa UT.

Registrasi pada dasarnya adalah proses pendaftaran dan pencatatan data mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di UT. Secara lebih detail, dalam Katalog UT tahun 2010 terdapat tiga jenis registrasi yakni registrasi pertama, registrasi mata kuliah, dan pendaftaran Tugas Akhir Program (TAP). Registrasi pertama merupakan pencatatan Data Pribadi (DP) mahasiswa beserta mata kuliah yang diambil pada semester pertama.

Pencatatan DP ini hanya dilakukan sekali selama menjadi mahasiswa UT. Selanjutnya pada setiap awal masa registrasi semester berikutnya, mahasiswa perlu melakukan registrasi mata kuliah. Kemudian menjelang akhir masa studi setiap mahasiswa program sarjana (S1) diharuskan menempuh TAP yang diawali dengan melakukan registrasi TAP.

Pedoman Simintas tentang Prosedur Registrasi di UPBJJ-UT (dokumen JKOP AM01) menyatakan bahwa mahasiswa teregistrasi adalah mahasiswa yang telah membayar biaya pendidikan dengan menyerahkan Tanda Bukti Setoran UT (TBS-UT) ke UPBJJ-UT dan terdaftar pada aplikasi registrasi. Bukti bahwa mahasiswa sudah terdaftar di aplikasi registrasi adalah mahasiswa menerima Kartu Bukti Registrasi yang dikeluarkan oleh UPBJJ-UT.

Sistem administrasi mahasiswa UT pada hakekatnya dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yakni system non-pendas dan pendas (Yusrizal dkk: 2009). Dalam sistem non pendas, registrasi mahasiswa baru dilakukan secara individual, sedangkan dalam sistem pendas registrasi mahasiswa baru dilakukan melalui pengurus kelompok belajar (Pokjar). Mahasiswa yang termasuk dalam sistem non pendas memilih mata kuliah secara bebas untuk diregistrasikan. Sedangkan mahasiswa pendas menempuh paket mata kuliah yang ditentukan mulai semester awal hingga terakhir.

Djatmiko dan Prasetyo (2004) menyatakan bahwa UPBJJ-UT merupakan perpanjangan tangan UT Pusat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa di daerah. Ini berarti bahwa UPBJJ-UT memiliki peran yang sangat krusial terutama dalam hal pelayanan dan administrasi mahasiswa.

Pelaksanaan registrasi di UT, selain melibatkan UPBJJ-UT juga melibatkan Biro Administrasi Akademik, Perencanaan dan Monitoring (BAAPM). BAAPM bertugas menyiapkan data pendukung aplikasi yang mencakup mata kuliah yang ditawarkan setiap semester. Tugas lain BAAPM adalah menerima data dan berkas registrasi dari UPBJJ-UT untuk diolah menjadi data peserta ujian daftar 20-an dan Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU). Data peserta TAP juga dikirimkan oleh BAAPM ke UPBJJ-UT berdasarkan hasil analisis dan penilaian kelayakan yang telah dilakukan fakultas dan BAAPM (Mailani, 2009). Alur Aktivitas registrasi untuk program Pendas di UPBJJ-UT diatur dalam pedoman JKOP AM01.

Registrasi dapat dipandang sebagai proses awal yang perlu dilakukan oleh calon mahasiswa untuk mengikuti program perkuliahan di UT. Agar dapat melakukan program perkuliahan di UT, mahasiswa memerlukan adanya sumber informasi yang akurat tentang tentang waktu, prosedur dan prasyarat registrasi, Informasi tentang registrasi dan kepada calon mahasiswa dan mahasiswa UT tidak hanya menjadi tanggung jawab UT pusat saja, tetapi juga UPBJJ-UT dan pokjar.

C. Sistem Registrasi Baru dengan *Billing System*

Perkembangan yang pesat dalam penyelenggaraan SPJJ disebabkan oleh faktor-faktor keuntungan yang dapat diberikan kepada mahasiswa. Chute (1999). Penggunaan konsep SPJJ untuk mengatasi permasalahan pendidikan sangat bervariasi mulai dari sistem korespondensi sampai pada penggunaan media dan teknologi yang canggih. McIsaac dan Gunawardena dalam Jonassen (1996). Program pendidikan jarak jauh juga memerlukan adanya dukungan organisasi dan administrasi yang baik (Moore dan Kearsley, 1998).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada mahasiswa dan penyempurnaan prosedur pembayaran biaya pendidikan mahasiswa, mulai 1 Juli 2011 (Masa Registrasi 2011.2) UT memberlakukan Sistem Tagihan Elektronik (*Billing System*) bagi mahasiswa Strata Satu (S1). Dalam surat Pembantu Rektor III No. 21454/H31/TR/2010 tertanggal 9 Desember 2010 tentang penerapan pembayaran SPP dengan *billing system* yang ditujukan kepada Kepala UPBJJ-UT di seluruh Indonesia mengemukakan prosedur registrasi untuk mahasiswa baru, mahasiswa lama dan mahasiswa beasiswa sebagai berikut.

1. Prosedur Registrasi untuk Mahasiswa Baru

- a) Mahasiswa mengisi sendiri berkas registrasi pertama, hal ini untuk menghindari kesalahan pengisian data pribadi.
- b) Mahasiswa menyerahkan berkas registrasi pertama beserta persyaratannya ke UPBJJ-UT.
- c) Mahasiswa menerima *print-out* Lembar Data Pribadi (LDP) dan Kartu Mahasiswa (KTM), serta memeriksa kebenaran datanya. Apabila terdapat kesalahan *entry* data pribadi, mahasiswa segera menghubungi kembali UPBJJ-UT untuk diperbaiki.
- d) Mahasiswa menerima Lembar Bukti Registrasi (LBR) sebagai pengganti Tanda Bukti Setor (TBS) yang sebelumnya digunakan untuk membayar SPP ke Bank.
- e) Mahasiswa membayar SPP di Bank BRI, BTN, atau Mandiri sesuai dengan jumlah tagihan yang tercantum pada LBR.
- f) Mahasiswa menerima kembali LBR yang telah divalidasi Bank sebagai bukti telah melunasi SPP.
- g) Apabila tahapan 1-6 selesai dilakukan, maka yang bersangkutan resmi menjadi mahasiswa, dan terdaftar sebagai peserta Ujian Akhir Semester (UAS).

2. Prosedur Registrasi untuk Mahasiswa Lama

- a) Mahasiswa menentukan matakuliah ujian ulang atau ujian perbaikan dan matakuliah paket yang akan diregistrasikan, termasuk bila ada matakuliah yang akan diikuti dalam Sistem Ujian *On-line* (SUO).
- b) Mahasiswa menentukan tempat ujian terdekat.
- c) Mahasiswa mengisi form registrasi matakuliah dan menyerahkan ke UPBJJ-UT. Apabila mahasiswa tidak sempat ke UPBJJ-UT, maka mahasiswa dapat mengirimkan form registrasi melalui Pos, SMS, fax, email, atau media komunikasi lainnya yang ditujukan Kepada UPBJJ-UT.
- d) Mahasiswa menerima langsung atau melalui Pos lembar bukti registrasi (LBR) yang sekaligus berfungsi sebagai pengganti TBS.
- e) Memeriksa kebenaran isian data lembar bukti registrasi dan menandatangani jika sudah sesuai.
- f) Mahasiswa menyiapkan pembayaran SPP sesuai dengan jumlah yang tercantum pada LBR.
- g) Mahasiswa membayar SPP ke Bank BRI, BTN atau Mandiri terdekat.
- h) Mahasiswa menerima Lembar Bukti Registrasi (LBR) yang sudah divalidasi Bank (LBR yang belum di validasi dianggap tidak sah).
- i) Mahasiswa membayar SPP di Bank paling lambat sesuai dengan tanggal yang tercantum pada LBR dan jam kerja Bank setempat.
- j) Setelah selesai melakukan langkah 1-9, maka mahasiswa yang bersangkutan telah terdaftar sebagai peserta UAS.

3. Prosedur Registrasi untuk Mahasiswa Beasiswa

- a) Mahasiswa menentukan matakuliah ujian ulang/perbaikan dan matakuliah paket yang akan diregistrasikan termasuk bila ada matakuliah yang akan diikuti Sistem Ujian Online (SUO).
- b) Mahasiswa menentukan tempat ujian terdekat.
- c) Mahasiswa mengisi form registrasi matakuliah dan menyerahkan ke UPBJJ-UT. Bagi mereka yang tidak sempat ke UPBJJ-UT dapat mengirimkan form registrasi melalui Pos, SMS, fax, email, atau media komunikasi lainnya dengan alamat UPBJJ-UT.
- d) Mahasiswa menerima langsung atau melalui Pos, LBR yang sekaligus berfungsi sebagai pengganti TBS.
- e) Mahasiswa memeriksa kebenaran isian data lembar bukti registrasi dan menandatangani jika sudah sesuai.
- f) Mahasiswa menyiapkan pembayaran SPP sesuai dengan jumlah yang tercantum pada LBR khusus untuk matakuliah ulang dan atau matakuliah SUO.
- g) Mahasiswa membayar SPP ke salah satu Bank BRI, BTN atau Mandiri terdekat.
- h) Mahasiswa menerima LBR yang sudah divalidasi oleh UPBJJ-UT (LBR yang belum divalidasi dianggap tidak sah) untuk matakuliah paket.
- i) Setelah selesai melakukan langkah 1-8, maka mahasiswa yang bersangkutan telah terdaftar sebagai peserta UAS.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Registrasi

Efektifitas dan kelancaran proses registrasi mahasiswa di UT dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling terkait satu sama lain yaitu:

- 1) Informasi tentang registrasi;
- 2) Peran Pengurus Pokjar terhadap proses registrasi;
- 3) Layanan UPBJJ-UT terhadap proses registrasi mahasiswa;
- 4) Layanan UT Pusat terhadap proses registrasi mahasiswa;

- 5) Layanan Bank mitra terhadap proses registrasi mahasiswa; dan
- 6) Pelaksanaan monitoring registrasi di UPBJJ-UT.

Informasi tentang waktu dan prosedur registrasi dapat diperoleh mahasiswa UT melalui beragam sumber. Salah satu sumber informasi yang dapat dimanfaatkan adalah jaringan computer atau internet. Calon mahasiswa dan mahasiswa UT dapat membuka situs jaringan atau website UT yaitu www.ut.ac.id untuk memperoleh informasi umum tentang UT atau informasi spesifik tentang jadwal dan prosedur registrasi. Mahasiswa yang mengikuti program pendidikan dasar (Pendas) dapat memperoleh informasi tentang registrasi selain dari situs jaringan UT juga dari kelompok belajar (pokjar).

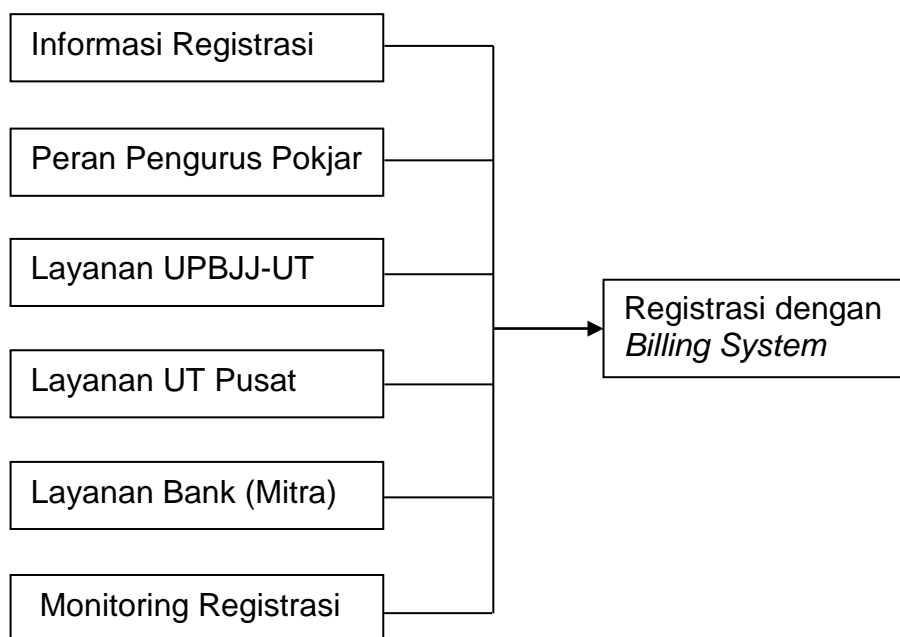
Peran Pokjar sangat penting dalam membantu mahasiswa program Pendas pada umumnya untuk melakukan seluruh prosedur registrasi. Walaupun peran Pokjar sangat penting dalam membantu mahasiswa untuk melakukan prosedur registrasi, namun mahasiswa UT diharapkan juga dapat bersikap proaktif. Sikap proaktif sangat membantu mahasiswa untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam melakukan proses registrasi seperti: keterlambatan, kesalahan pengisian form, dan kesalahan dalam pengisian data pribadi.

Registrasi merupakan komponen krusial dalam penyelenggaraan program PTJJ. Untuk menjamin kelancaran prosedur registrasi mahasiswa, UT perlu senantiasa mencari best practice yang mengarah kepada “free error” dalam pelaksanaan proses registrasi. Sebagai sebuah sistem, prosedur registrasi memiliki kaitan dengan prosedur lain yang terdapat di UT, Kesalahan dalam sistem registrasi akan mempengaruhi kinerja komponen lainnya.

Implementasi proses registrasi melalui *billing system* memerlukan kajian yang mendalam agar para pemangku kepentingan (*stakeholder*) mengetahui kemungkinan munculnya kendala-kendala yang terjadi di lapangan, dan sekaligus memberikan solusi atas permasalahan tersebut. Implementasi registrasi melalui *billing system* tidak hanya berdampak terhadap sistem registrasi semata, tapi juga sistem lain yang ada di UT. Implementasi kebijakan yang akurat juga dapat mempengaruhi UPBJJ-UT sebagai ujung tombak penyelenggaraan UT. Kajian kebijakan proses registrasi melalui *billing system* sebelum ataupun pada saat diimplementasikan dapat memberikan *feedback* yang positif untuk memperbaiki atau menyempurnaan sistem registrasi secara keseluruhan.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini bertolak dari pengalaman empiris, dan kajian literatur, dengan fokus pengalaman dan kajian pada proses registrasi, terkait dengan permasalahan kasus-kasus registrasi mahasiswa, terutama pada perguruan tinggi yang menerapkan sistem belajar jarak jauh, seperti UT. Berdasarkan hubungan pengaruh antara faktor-faktor: informasi tentang registrasi, peran pengurus belajar, layanan UPBJJ-UT dalam proses registrasi, layanan unit-unit di UT Pusat yang terkait dalam proses registrasi mahasiswa, pemantauan (monitoring) registrasi mahasiswa, dan layanan bank mitra (BRI, BTN, Bank Mandiri), maka kerangka berpikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar: Kerangka Berpikir
Implementasi Registrasi dengan *Billing System*

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena itu data yang dikumpulkan adalah data-data yang dapat dikuantitatifkan, berbentuk angka-angka, bukan deskriptif (kalimat). Berdasarkan data-data selanjutnya dilakukan uji-uji statistik untuk mengetahui hubungan pengaruh antar peubah bebas (*independent variable*) dan peubah terikat (*dependent variabel*). Hubungan pengaruh antar peubah bebas dan peubah terikat tersebut dianalisis secara parsial maupun secara bersama-sama melalui uji statistik (regresi). Meski demikian, dalam penelitian ini menggali juga data-data kualitatif, berbentuk informasi untuk memperoleh gambaran secara kualitatif mengenai semua peubah penelitian, dan keterkaitannya antar peubah bebas dan peubah terikat. Dari hasil uji statistik tersebut dan dikaitkan dengan data kualitatif sehingga dapat diperoleh gambaran secara komprehensif tentang hubungan pengaruh antar peubah bebas dan peubah terikat. Hasil analisis kuantitatif dan kualitatif ini sebagai dasar untuk penarikan kesimpulan penelitian.

B. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa pendas yang tersebar di 37 UPBJJ-UT. Mengingat berbagai keterbatasan (waktu, tenaga, dan biaya) pengambilan sampel dilakukan secara *purposive*. Pengambilan sampel secara purposif dilakukan di 3 UPBJJ-UT, yaitu UPBJJ-UT yang tergolong memiliki jumlah mahasiswa besar, sedang dan kecil (masing-masing diwakili oleh 1 UPBJJ-UT). Dalam hal ini UPBJJ-UT yang tergolong besar diasumsikan yang memiliki mahasiswa lebih dari 10,000 mahasiswa. UPBJJ-UT yang tergolong sedang diasumsikan yang memiliki mahasiswa antara 5,000 sampai dengan 9,999 mahasiswa. UPBJJ-UT yang tergolong kecil diasumsikan yang memiliki mahasiswa kurang dari 5,000 mahasiswa. Dalam hal ini UPBJJ-UT besar diwakili UPBJJ-UT Bandung, UPBJJ-UT sedang diwakili UPBJJ-UT Bogor, dan UPBJJ-UT kecil diwakili oleh UPBJJ-UT Serang.

Hasil pengumpulan data dari UPBJJ-UT Bandung diperoleh 79, dari UPBJJ Bogor sebanyak 71 mahasiswa, dan dari UPBJJ-UT Serang sebanyak 56 mahasiswa. Secara keseluruhan jumlah sampel penelitian ini adalah 206 mahasiswa.

C. Peubah Penelitian

Adapun peubah penelitian ini yaitu Informasi Registrasi (X1), Peran Pengurus Pokjar (X2), Layanan UPBJJ-UT (X3), Layanan UT Pusat (X4), Layanan Bank (X5) Monitoring (X6), dan Proses Registrasi melalui *Billing System* (Y). Setiap peubah memiliki sub-sub peubah, dan setiap sub peubah memiliki indikator-indikator untuk pengembangan instrumen.

D. Instrumen Penelitian

Berdasarkan peubah, sub peubah, dan indikator-indikator penelitian, selanjutnya disusun kisi-kisi peubah penelitian (Tabel 1). Penyusunan instrumen penelitian didasarkan pada kisi-kisi tersebut. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner, pedoman wawancara, dan pedoman observasi, Kuesioner digunakan untuk memperoleh data kuantitatif dari responden, sedangkan pedoman wawancara, dan pedoman observasi digunakan untuk memperoleh data kualitatif, Ketiga instrumen ini digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
Implementasi Proses Registrasi Mahasiswa Melalui *Billing System*

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Pengukuran
1,	Informasi Proses Registrasi	pengambilan mata kuliah	Tersedia informasi mata kuliah Paket yang akan diregistrasikan.	Skala likert (diadaptasi)
			Tersedia informasi mata kuliah ulang yang akan diregistrasikan.	
			Tersedia informasi mata kuliah yang akan diujikan melalui SUO.	
			Tersedia informasi tentang jadwal registrasi.	
			Tersedia informasi tentang perubahan sistem layanan registrasi melalui <i>billing system</i> .	
		system pembayaran registrasi via Bank	Tersedia informasi pembayaran registrasi sesuai dengan Paket yang diambil mahasiswa.	
			Tersedia informasi pembayaran registrasi sesuai dengan SKS yang diambil mahasiswa.	
			Tersedia informasi pembayaran registrasi di Bank paling lambat sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Lembar Bukti Registrasi.	
			Tersedia informasi pembayaran registrasi di Bank sesuai dengan jam kerja Bank setempat.	
			Tersedia informasi Bank yang dapat melayani pembayaran registrasi mahasiswa	

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Pengukuran
		kode wilayah UPBJJ dan tempat ujian	Tersedia informasi tentang kode wilayah UPBJJ-UT.	
			Tersedia informasi tentang kode tempat ujian.	
2,	Peran Pengurus Pokjar terkait dengan registrasi	Membantu mahasiswa mengurus administrasi dan akademik ke UPBJJ	Proses registrasi mahasiswa dilakukan oleh pengurus Pokjar.	Skala likert
			Bukti Lembar Registrasi disampaikan kepada mahasiswa.	
			Pengurus Pokjar memberikan Buku Katalog yang ada pada berkas registrasi kepada mahasiswa.	
			Pengurus Pokjar memberikan modul kepada mahasiswa paling lambat 2 minggu sebelum pelaksanaan tutorial.	
		Membantu UPBJJ-UT memberikan informasi umum kepada mahasiswa	Mahasiswa memperoleh informasi tentang proses registrasi dari pengurus Pokjar.	
			Mahasiswa tidak memperoleh buku Katalog dari Pengurus Pokjar.	
			Pengurus Pokjar menganjurkan mahasiswa untuk memanfaatkan web-site UT.	
3,	Layanan UPBJJ-UT	Menyediakan fasilitas penunjang kegiatan (termasuk registrasi)	Ruangan pelayanan di UPBJJ-UT menggunakan AC.	Skala likert
			Ruangan pelayanan di UPBJJ-UT bersih.	
			Tempat duduk di ruang pelayanan UPBJJ-UT nyaman.	
			Tempat parkir kendaraan di UPBJJ-UT adalah luas.	
			Jumlah pegawai UPBJJ-UT mencukupi .	
			Lokasi UPBJJ-UT dilalui oleh angkutan umum .	
			Mahasiswa memperoleh informasi tentang registrasi dengan mudah.	
			Sumber informasi tersedia di papan informasi/pengumuman, ataupun brosur.	
			Di UPBJJ tersedia toilet yang bersih.	
		Menyiapkan perangkat	Memastikan aplikasi registrasi siap difungsikan.	

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Pengukuran
		kegiatan registrasi		
			Menyiapkan form registrasi.	
			Menentukan petugas registrasi.	
			Menyiapkan petugas <i>entry</i> data registrasi.	
		Melaksanakan Proses registrasi mahasiswa baru	Pengisian berkas registrasi dilakukan sendiri oleh mahasiswa.	
			Mahasiswa menyerahkan berkas registrasi pertama berikut persyaratannya ke UPBJJ-UT.	
			Mahasiswa menerima print-out data pribadi.	
			Mahasiswa menerima kartu mahasiswa.	
			Mahasiswa menerima lembar bukti registrasi (LBR).	
			Mahasiswa membayar SPP di Bank sesuai dengan jumlah tagihan.	
			Mahasiswa menerima kembali LBR yang telah divalidasi Bank.	
		Melaksanakan Proses registrasi matakuliah	Mahasiswa menentukan mata kuliah ulang.	
			Mahasiswa menentukan tempat ujian.	
			Mahasiswa mengisi form registrasi mata kuliah.	
			Mahasiswa menyerahkan form registrasi ke UPBJJ-UT.	
			Mahasiswa menerima langsung LBR sebagai pengganti Tanda Bukti Setor (TBS).	
			Mahasiswa memeriksa kebenaran isian data LBR.	
			Mahasiswa membayar SPP.	
			Mahasiswa menerima LBR yang divalidasi Bank.	
		Keramah-tamahan layanan	Staf UPBJJ-UT melayani registrasi mahasiswa dengan santun.	
			Staf UPBJJ-UT menyapa mahasiswa yang datang dengan ramah.	
		Ketanggapan layanan	UPBJJ-UT menanggapi proses registasi mahasiswa secara cepat.	
			UPBJJ-UT menanggapi proses registrasi mahasiswa secara tepat.	

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Pengukuran
			Mahasiswa yang minta informasi melalui telepon ditanggapi dengan baik.	
		waktu penyelesaian registrasi	Penyelesaian proses registrasi diselesaikan tepat waktu.	
		alokasi waktu pelayanan terhadap mahasiswa	Waktu pelayanan registrasi mahasiswa dimulai pukul 08.00 waktu setempat.	
			Waktu pelayanan registrasi mahasiswa ditutup pukul 16.00 waktu setempat.	
4,	Layanan UT Pusat		Keluhan kasus registrasi ke UT Pusat ditanggapi secara cepat.	Skala likert
			Informasi proses registrasi mudah diakses di Web-site UT.	
5.	Layanan Bank		Aplikasi registrasi tersedia	Skala likert
			Validasi registrasi dilakukan oleh petugas Bank.	
			Waktu layanan registrasi sesuai jam layanan setempat.	
			Petugas Bank melayani dengan ramah.	
			Petugas bank membatasi jumlah mahasiswa yang melakukan pembayaran registrasi.	
6.	Monitoring Registrasi		Pemeriksaan kebenaran data pribadi dilakukan oleh petugas UPBJJ-UT.	Skala likert
			Pemeriksaan kelengkapan data pribadi dilakukan oleh petugas UPBJJ-UT.	
			Validasi kebenaran data pribadi diberikan oleh petugas UPBJJ-UT.	
			Pemeriksaan kebenaran data registrasi dilakukan oleh petugas UPBJJ-UT.	
			Validasi kebenaran data registrasi diberikan oleh petugas UPBJJ-UT.	
7,	Proses Registrasi dengan Billing Sistem	Prosedur regisasi mahasiswa baru	Langkah-langkah proses registrasi untuk mahasiswa baru.	Skala likert
		Prosedur regisasi mahasiswa lama	Langkah-langkah proses registrasi untuk mahasiswa lama.	
		Prosedur regisasi mahasiswa beasiswa	Langkah-langkah proses registrasi untuk mahasiswa beasiswa	

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data (kuantitatif) akan dilakukan dengan cara: (1) memberikan kuesioner secara langsung kepada responden mahasiswa dan (2) dikirim via pos kepada tenaga lapang di UPBJJ-UT yang terpilih untuk diteruskan ke responden mahasiswa. Penyebaran kuesioner secara langsung oleh peneliti dilakukan ketika UPBJJ-UT memulai registrasi pertama sampai dengan masa penutupan registrasi. Penyebaran kuesioner ini melibatkan tenaga lapang di masing-masing UPBJJ-UT terpilih. Para tenaga lapang ini akan diberikan petunjuk dan pengarahan (via telepon) tentang pengumpulan data responden mahasiswa di UPBJJ-UT masing-masing.

Pengumpulan data (kualitatif) akan diambil dari informan yang terkait, seperti Petugas yang bekerja di Pelayanan Mahasiswa (Pelma), Kabag Registrasi di Biro Administrasi Akademik Perencanaan dan Monitoring (BAAPM), Staf UPBJJ-UT yang menangani masalah registrasi, dan Pengurus Kelompok Belajar (Pokjar) dengan menggunakan pedoman wawancara. Selain itu pengumpulan data (kualitatif) akan ambil dengan melakukan observasi di lapangan, yaitu di UT Pusat (unit-unit yang terkait dengan proses registrasi, di UPBJJ-UT, dan di bank mitra (BRI, BTN, dan Bank Mandiri).

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden mahasiswa di 3 UPBJJ (Bandung, Bogor dan Serang) disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian untuk Mahasiswa

	Validitas (Kisaran koef. <i>r</i>)	Reliabilitas α Cronbach	Keterangan
Informasi Proses Registrasi, X1	0,464** - 0,778**	0,741**	Valid dan Reliabel
Peran Pengurus Pokjar, X2	0,516** - 0,791**	0,757**	Valid dan Reliabel
Layanan UPBJJ-UT, X3	0,494** - 0,762**	0,756**	Valid dan Reliabel
Layanan UT Pusat, X4	0,364* - 0,731**	0,719**	Valid dan Reliabel
Layanan Bank, X5	0,405** - 0,748**	0,728**	Valid dan Reliabel
Monitoring Registrasi, X6	0,495** - 0,755**	0,765**	Valid dan Reliabel
Registrasi dengan Billing Sistem, Y	0,455** - 0,745**	0,759**	Valid dan Reliabel

Keterangan: * Hasil uji validitas dan reliabilitas nyata pada α 0,05.

** Hasil uji validitas dan reliabilitas nyata pada α 0,01.

Pada Tabel 3.2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk mahasiswa tersebut adalah sah dan terpercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

G. Analisis Data

1. Distribusi frekuensi: penyajian tabel distribusi frekuensi ditujukan untuk melihat kecenderungan setiap aspek variabel bebas maupun terikat..
2. Deskripsi kualitatif digunakan untuk memberikan penjelasan dari hasil uji statistik (regresi).
3. Uji Statistik (regresi) untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

UPBJJ-UT Bandung, Bogor dan Serang adalah 3 dari 37 UPBJJ-UT Indonesia. Ketiga UPBJJ-UT tersebut merupakan lokasi penelitian. Di ketiga UPBJJ-UT tersebut memiliki kasus-kasus registrasi yang variatif sebelum diimplementasikan sistem registrasi mahasiswa dengan *billing system*. Kasus kurang SPP, kasus hukuman nilai E (tidak lulus), kasus kesalahan pengisian kode-kode pada form registrasi ataupun form data pribadi mahasiswa merupakan contoh beberapa kasus registrasi yang dominan mencuat di UPBJJ-UT.

Seluruh UPBJJ-UT, termasuk di ketiga UPBJJ-UT tersebut secara berangsur-angsur mengalami pembenahan sistem registrasi mahasiswa. Pembenahan tersebut dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya berbagai kasus registrasi. Dengan demikian UPBJJ-UT sebagai ujung tombak terdepan UT di daerah diharapkan lebih mampu memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa ataupun *stakeholders* lainnya.

Di dalam menjalankan perannya, khususnya dalam registrasi mahasiswa, seluruh UPBJJ-UT mengembangkan jaringan kerjasama berdasarkan kemitraan kerja yang baik, seperti dengan bank BRI, BTN, dan Mandiri. Dengan demikian, UT sebagai pendidikan tinggi pengelola diharapkan mampu mengelola berbagai sumber daya yang tersedia. Melalui kerjasama tersebut UPBJJ-UT memperoleh manfaat, yaitu pembayaran biaya-biaya pendidikan dapat dilakukan melalui bank yang bersangkutan.

Selain itu UPBJJ-UT juga menjalin kemitraan dengan pengurus Kelompok Belajar (Pokjar) di seluruh wilayah UPBJJ-UT yang bersangkutan, terutama dalam kegiatan tutorial, dan pelaksanaan ujian. Dalam kegiatan registrasi sepatutnya mahasiswa melakukan sendiri proses registrasinya. Meski demikian dalam prakteknya, sejumlah mahasiswa masih memanfaatkan pengurus pokjar untuk membantu proses registrasinya. Jalinan kemitraan tersebut dimaksudkan untuk memberikan layanan kepada mahasiswa secara optimal.

Mahasiswa UT tersebar di seluruh wilayah UPBJJ-UT. Wilayah UPBJJ-UT mencakup beberapa wilayah kota/kabupaten. Di UPBJJ-UT Bandung mahasiswa tersebar di 19 kota/kabupaten, di UPBJJ-UT Bogor mahasiswa tersebar di 6 kota/kabupaten, dan di UPBJJ-UT Serang mahasiswa tersebar di 6 kota/kabupaten. Setiap wilayah kota/kabupaten pada umumnya memiliki pengurus pokjar.

Pengurus pokjar merupakan mitra kerja UPBJJ-UT di daerah yang bersangkutan. Sebelum

diberlakukan sistem registrasi dengan *billing system* peran pengurus pokjar dalam proses registrasi mahasiswa sangat dominan. Mereka membantu memberikan layanan kepada mahasiswa mulai dari proses registrasi, pelaksanaan ujian, dan kegiatan lainnya seperti orientasi mahasiswa baru, dan wisuda. Kini proses reigistrasi mahasiswa sepatutnya dilakukan sendiri oleh mahasiswa masing-masing. Mahasiswa harus memahami proses registrasi secara benar. Dengan demikian diharapkan kesalahan-kesalahan proses regisrasi yang kerap terjadi di masa lalu dapat dihindari.

B. Implementasi Registrasi dengan Billing System

Dalam menyelenggarakan program pendidikan, UT memiliki dua jenis program, yaitu Program Non-Pendas dan Program Pendas. Program Non-Pendas adalah program pendidikan yang dapat diikuti oleh masyarakat umum, kecuali program Non-Pendas FKIP. Mereka yang mengambil Program Non-Pendas FKIP adalah yang sudah bekerja sebagai guru. Program Pendas merupakan program yang diselenggarakan secara khusus bagi para guru SD dan guru PAUD. Pada saat ini program studi yang termasuk dalam program Pendas adalah S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan S1 Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PGPAUD).

Program Non-Pendas dan Program Pendas mempunyai sistem registrasi dan waktu ujian yang berbeda. Dalam Program Non-Pendas semua matakuliah ditawarkan setiap masa registrasi (semester), sedangkan dalam Program Pendas matakuliah ditawarkan dalam bentuk paket semester.

Dalam surat Pembantu Rektor III No. 21454/H31/TR/2010 tertanggal 9 Desember 2010 tentang penerapan pembayaran SPP dengan *billing system* yang ditujukan kepada Kepala UPBJJ-UT di seluruh Indonesia mengemukakan bahwa implementasi sistem pembayaran SPP dengan menggunakan *billing system* baru dilaksanakan mulai masa registrasi 2011.1. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa dan menyempurnakan prosedur registrasi mahasiswa UT. Pada mulanya *billing system* baru diterapkan untuk mahasiswa program Pendas. Dengan diterapkannya *billing system* maka terhitung mulai masa registrasi 2011.1, pembayaran SPP mahasiswa tidak lagi menggunakan Tanda Bukti Setor (TBS) dan TBS hanya digunakan untuk jenis pembayaran lainnya. Kini *billing system* tersebut diterapkan juga untuk mahasiswa program Non Pendas.

Pembantu Rektor III mengemukakan pula tentang prosedur registrasi untuk mahasiswa baru, mahasiswa lama, dan mahasiswa beasiswa. Selain itu, dikemukakan pula tentang persiapan, dan langkah-langkah yang harus dilakukan UPBJJ-UT untuk mahasiswa baru, mahasiswa lama, dan proses yang harus dilakukan UPBJJ-UT berikutnya, yang kemudian diakhiri dengan beberapa catatan.

C. Distribusi Responden

Penelitian ini dilakukan di tiga UPBJJ-UT, yaitu UPBJJ-UT Bandung, Bogor dan Serang. Dari UPBJJ-UT Bandung diperoleh sebanyak 79 responden, dari UPBJJ-UT Bogor sebanyak 71 responden, dan dari UPBJJ-UT Serang sebanyak 56 responden. Untuk keperluan analisis distribusi frekuensi, setiap variabel dirinci menjadi beberapa aspek, yang kemudian dikelompokkan menurut UPBJJ-UT yang bersangkutan. Dengan demikian dapat diketahui rata-rata setiap aspek per UPBJJ-UT, ataupun secara keseluruhan setiap aspek di ketiga UPBJJ-UT lokasi penelitian. Hasil pengumpulan data responden di ketiga UPBJJ-UT tersebut disajikan dalam Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1. Distribusi Responden Menurut Variabel, Aspek, dan UPBJJ-UT

Variabel	Aspek	UPBJJ-UT			
		Bandung	Bogor	Serang	Rerata Jumlah
		n1 (%)	n2 (%)	n3 (%)	N (%)
1	2	3	4	5	6
Inf. Proses Reg. (X1)	Paket matakuliah	85,08	84,22	86,43	85,24
	<i>Billing system</i>	86,48	88,73	85,59	86,93
	Pengisian kode	81,58	83,38	81,96	82,31
	Rerata Jumlah	84,38	85,44	84,66	84,83
Peran Pengurus Pokjar (X2)	Layanan admin.	94,69	92,45	93,51	93,55
	Info umum	90,92	91,35	92,8	91,69
	Distr. bahan ajar	88,39	85,2	84,69	86,09
	Rerata Jumlah	93,67	92,67	94,00	93,44
Layanan UPBJJ (X3)	Persiapan UPBJJ	95,77	96,8	95,31	95,96
	Billing reg.	97,69	96,1	98,48	97,42
	Layanan	93,54	93,1	94,21	93,62
	Rerata Jumlah	95,67	95,33	96,00	95,67
Layanan Bank (X4)	Persiapan Bank	98	98,4	99,57	98,66
	Validasi <i>billing</i>	94,69	96,4	97,42	96,17
	Layanan Bank	95,31	95,1	96,01	95,47
	Jumlah	96	96,63	97,67	96,77
Layanan UT Pusat (X5)	Persiapan reg.	98	97,3	98,62	97,97
	Rekonsiliasi	94,23	95,5	95,33	95,02
	Sinkronisasi	95,77	97,2	96,05	96,34
	Rerata Jumlah	96	96,67	96,67	96,44
Monitoring (X6)	Psiapan monitor	93,2	94,3	92,15	93,22
	kontrol	92,5	93,6	94,65	93,58
	Evaluasi	90,3	91,1	91,2	90,87

	Rerata Jumlah	92	93	92,67	92,56
Registrasi Billing system (Y)	Reg. mhs. baru	97,4	98	98,25	97,88
	Reg. mhs. lama	97,5	98,45	97,6	97,85
	Reg.mhs beasis.	99,1	98,55	99,15	98,93
	Rerata Jumlah	98	98,33	98,33	98,22

Keterangan: n1 = 79; n2 = 71; dan n3 = 56 responden.

1. Informasi tentang Registrasi Mahasiswa

Dalam pembahasan mengenai Informasi Registrasi Mahasiswa (X1), ada tiga aspek yang ingin dikemukakan, yaitu informasi tentang paket matakuliah, pembayaran biaya kuliah dengan *billing system*, dan pengisian kode-kode pada form registrasi ataupun form data pribadi yang perlu diketahui mahasiswa terkait dengan proses registrasi untuk mahasiswa baru, lama, ataupun beasiswa. Pada Tabel 4.1 tampak bahwa mahasiswa telah mengetahui adanya informasi tentang paket matakuliah dalam sistem registrasi baru, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 85,24%. Hal ini berarti masih ada 14,76% mahasiswa yang tidak mengetahui adanya informasi tentang paket matakuliah dalam sistem registrasi baru. Mereka menganggap bahwa semua matakuliah ditawarkan setiap masa registrasi (semester). Ketidaktahuan mahasiswa dapat mengakibatkan proses registrasi mahasiswa itu sendiri tidak lancar.

Mahasiswa juga telah mengetahui pembayaran biaya kuliah (SPP) dengan *billing system*, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 86,93%. Hal ini berarti masih ada 13,07% mahasiswa yang tidak mengetahui adanya informasi tentang pembayaran biaya kuliah (SPP) dengan *billing system*, dan mereka menganggap bahwa pembayaran biaya kuliah (SPP) masih menggunakan sistem registrasi lama. Ketidaktahuan mahasiswa ini dapat mengakibatkan kesalahan proses registrasi mahasiswa itu sendiri.

Selain itu, mahasiswa juga telah mengetahui adanya kode-kode yang harus diisi ke dalam form registrasi, maupun form data pribadi, seperti kode matakuliah, kode tempat ujian, kode masa registrasi, dan sebagainya. Pengetahuan mereka tentang kode-kode tersebut, secara keseluruhan rata-rata mencapai sebanyak 82,31%. Hal ini berarti masih ada 17,69% mahasiswa yang tidak mengetahui adanya kode-kode dalam mengisi form registrasi, maupun form data pribadi. Ketidaktahuan mahasiswa terhadap kode-kode tersebut tampaknya terkait dengan proses registrasi mahasiswa yang selama ini dibantu oleh pengurus pokjar. Ketidaktahuan mahasiswa tentang kode-kode tersebut dapat mengakibatkan kesalahan proses registrasi mahasiswa itu sendiri. Akibatnya mereka tidak terdaftar sebagai peserta ujian pada semester yang bersangkutan.

2. Peran Pengurus Kelompok Belajar

Ada tiga aspek yang ingin dikemukakan dalam pembahasan mengenai Peran Pengurus Pokjar (X2), yaitu layanan administrasi, informasi umum, dan distribusi bahan ajar. Pada Tabel 4.1 tampak bahwa peran pengurus pokjar dalam layanan administrasi, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 93,55%. Hal ini berarti bahwa peran pokjar sangat besar terkait dengan proses registrasi mahasiswa baru, mahasiswa lama ataupun mahasiswa beasiswa. Hanya sekitar 6,5% saja mahasiswa yang melakukan sendiri proses registrasinya di UPBJJ-UT. Akibatnya mahasiswa kurang memahami proses registrasi secara benar. Kondisi ini dapat menimbulkan terjadinya kasus-kasus registrasi.

Peran pengurus pokjar dalam memberikan informasi umum, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 91,69%. Hanya sekitar 8,31% mahasiswa memperoleh informasi umum tentang UT dari sumber-sumber informasi, ataupun media komunikasi lainnya, seperti internet, surat kabar, radio, dan sebagainya.

Selain itu, peran pengurus pokjar lainnya adalah mendistribusikan bahan ajar, secara keseluruhan rata-rata mencapai sebanyak 86,09%. Hal ini berarti bahwa peran pokjar sangat besar dalam mendistribusikan bahan ajar. Hanya sekitar 13,91% mahasiswa mendapatkan bahan ajar melalui pembelian secara *online*, ataupun meminjam kepada temannya.

3. Layanan UPBJJ-UT

Dalam Layanan UPBJJ-UT (X3), ada tiga aspek yang ingin dikemukakan, yaitu persiapan UPBJJ-UT, *billing system* registrasi, dan Layanan UPBJJ-UT. Persiapan yang dilakukan UPBJJ-UT sebelum melakukan layanan registrasi mahasiswa adalah (a) Memastikan aplikasi registrasi siap difungsikan; (b) Menyiapkan form registrasi (contoh terlampir); (c) Menentukan petugas registrasi yang akan menerima atau mengisikan (untuk yang tidak datang langsung) form registrasi; (d) Menyiapkan petugas *entry* data registrasi mahasiswa

Pada Tabel 4.1 tampak bahwa layanan UPBJJ-UT, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 95,67%. Layanan UPBJJ-UT ini meliputi penataan tata ruang dan peralatan yang diperlukan untuk memberikan layanan registrasi, menyiapkan berbagai informasi tertulis (*leaflet*, prosedur registrasi baru dengan *billing system*), menyiapkan berbagai form *billing* yang diperlukan, dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang akan melayani mahasiswa.

Hal penting lainnya terkait dengan layanan UPBJJ-UT adalah sikap dan keterampilan petugas *front office* yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan layanan kepada

para mahasiswa. Prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti ramah, cermat, tuntas, dan sebagainya harus senantiasa ditegakkan oleh setiap petugas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa maupun *stakeholder* lainnya.

4. Layanan Bank

Ada tiga aspek dalam Layanan Bank (X4) yang ingin dikemukakan, yaitu persiapan layanan bank, validasi *billing* oleh bank, dan layanan bank. Dalam hal ini yang tercakup persiapan layanan bank adalah memastikan bahwa aplikasi registrasi mahasiswa UT dengan *billing system* siap difungsikan oleh bank BRI, BTN dan Mandiri. Validasi *billing* oleh bank dalam hal ini adalah validasi yang diberikan oleh petugas bank pada form tagihan pendidikan Pendas atau Non Pendas pada masa registrasi tertentu. Validasi *billing* tagihan biaya pendidikan oleh petugas bank ini dilakukan setelah sebelumnya divalidasi oleh petugas UPBJJ -UT yang bersangkutan.

Pada Tabel 4.1 tampak bahwa layanan bank secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 96,77%. Hanya 3,23% mahasiswa yang mengalami masalah dengan validasi bank. Tampaknya munculnya masalah tersebut terkait dengan jaringan internet yang kadang-kadang terputus, sehingga data mahasiswa tidak dapat diakses. Akibatnya bank tidak dapat memproses pembayaran biaya pendidikan mahasiswa dengan *billing system* karena gangguan jaringan. Solusinya, mahasiswa membayar biaya pendidikan melalui Tanda Bukti Setor (TBS) dan dilampiri surat keterangan dari bank dan surat tersebut akan menjadi bahan evaluasi kinerja bank yang bersangkutan.

5. Layanan UT Pusat

Dalam Layanan UT Pusat (X5), ada tiga aspek yang ingin dikemukakan, yaitu persiapan UT Pusat, rekonsiliasi, dan sinkronisasi. Persiapan yang dilakukan UT Pusat sebelum melakukan layanan registrasi adalah (a) Memastikan bahwa aplikasi registrasi siap difungsikan; (b) BAAPM sebagai unit yang membawahi Bagian Registrasi harus melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait, seperti Pusat Komputer, seluruh UPBJJ-UT, dan lainnya; dan (c) Menentukan petugas registrasi yang akan menangani proses registrasi di unit masing-masing.

Pada Tabel 4.1 tampak bahwa layanan UT Pusat, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 96,44%. Hal ini berarti masih ada 3,56% permasalahan registrasi mahasiswa terkait dengan layanan UT Pusat. Tampaknya, secara internal unit perlu melakukan rekonsiliasi untuk menangani permasalahan registrasi yang muncul. Apabila permasalahan yang muncul terkait dengan unit-unit lain, seperti terkait dengan bank, maka perlu dilakukan sinkronisasi data.

6. Monitoring

Ada tiga aspek dalam Monitoring (X6) yang ingin dikemukakan, yaitu persiapan monitoring, kontrol, dan evaluasi. Dalam hal ini persiapan monitoring mencakup penyiapan instrumen monitoring yang diperlukan terkait dengan implementasi sistem registrasi melalui billing system yang dilaksanakan di UPBJJ-UT, maupun di unit-unit yang terkait. Kontrol merupakan pemantauan terhadap implementasi sistem registrasi tersebut. Berdasarkan hasil pemantauan, selanjutnya dilakukan evaluasi program untuk mencari solusi atas berbagai permasalahan registrasi yang muncul.

Pada Tabel 4.1 tampak bahwa monitoring secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 92,56%. Hal ini menunjukkan bahwa monitoring sangat diperlukan untuk memantau implementasi sistem registrasi melalui *billing system*. Monitoring perlu dilakukan mulai dari persiapan hingga pelaksanaan implementasi sistem registrasi tersebut.

7. Registrasi dengan *Billing System*

Dalam pembahasan mengenai Registrasi dengan Billing System (Y), ada tiga aspek yang ingin dikemukakan, yaitu registrasi untuk mahasiswa baru, registrasi untuk mahasiswa lama, dan registrasi untuk mahasiswa beasiswa. Ketiga jenis registrasi tersebut memiliki prosedur yang berbeda-beda.

Pada Tabel 4.1 tampak bahwa Registrasi dengan *billing System*, secara keseluruhan mencapai rata-rata sebanyak 98,22%. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi registrasi dengan *billing system* dapat dilaksanakan dengan baik sekali. Hanya 1,78% implementasi registrasi dengan *billing system* yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

D. Pengaruh Informasi tentang Registrasi terhadap Registrasi dengan *Billing system*

Hasil uji regresi Informasi Registrasi (X1) terhadap registrasi dengan *billing system* diperoleh R Square, Adjusted R Square pada Model Summary, nilai F pada Anova, serta Standardized Coefficients Beta pada taraf signifikansi α 0,01 dan α 0,05 pada Anova. *Model Summary*, *Anova*, dan *Coefficients* Hasil Uji Regresi Informasi Registrasi (X1) terhadap Registrasi dengan Billing System (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 4.2.1 s.d. Tabel 4.2.3. berikut.

Tabel 4.2.1. *Model Summary* Hasil Uji Regresi Informasi Registrasi (X1) terhadap Registrasi dengan *Billing Sistem* (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 ^a	.270	.266	4.26448

a. Predictors: (Constant), info reg X1

Pada Tabel 4.2.1 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,270. Hal itu menunjukkan bahwa registrasi dengan *billing system* (Y) dipengaruhi oleh informasi registrasi (X1) sebesar 27%, sedangkan sisanya sebesar 73% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 4.2.2. *Anova* Hasil Uji Regresi Informasi Registrasi (X1) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1371.410	1	1371.410	75.411	.000 ^a
	Residual	3709.898	204	18.186		
	Total	5081.309	205			

a. Predictors: (Constant), info reg X1

b. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.2.2. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 75.411 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh karena probabilitas $p < 0,01$ maka model regresi Registrasi dengan *Billing System* dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan Registrasi *Billing System*.

Tabel 4.2.3. *Coefficients* Hasil Uji Regresi Informasi Registrasi (X1) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.690	4.916		6.039	.000
	info reg X1	.606	.070	.520	8.684	.000

a. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.2.3. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (Beta) sebesar 0,520 . Koefisien tersebut menunjukkan besarnya pengaruh informasi registrasi (X1) terhadap registrasi *billing system*. Hal tu menunjukkan pula bahwa informasi registrasi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi dengan *billing system* (Y).

E. Peran Pengurus Pokjar

Hasil uji regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

diperoleh *R Square*, *Adjusted R Square* pada *Model Summary*, nilai F pada *Anova*, serta *Standardized Coefficients Beta* pada taraf signifikansi α 0,01 dan α 0,05 pada *Anova*. *Model Summary*, *Anova* , dan *Coefficients* Hasil Uji Regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 4.3.1 s.d. Tabel 4.3.3. berikut.

Tabel 4.3.1. *Model Summary* Hasil Uji Regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.441 ^a	.195	.191	4.47834

a. Predictors: (Constant), peran pokj X2

Pada Tabel 4.3.1. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,195. Hal itu menunjukkan bahwa registrasi dengan *billing system* (Y) dipengaruhi oleh peran pengurus pokjar (X2) sebesar 19,5%, sedangkan sisanya sebesar 80,5% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 4.3.2. *Anova* Hasil Uji Regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	989.985	1	989.985	49.362	.000 ^a
	Residual	4091.323	204	20.056		
	Total	5081.309	205			

a. Predictors: (Constant), peran pokj X2

b. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.3.2. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 49.362 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh arena probabilitas $p < 0,01$, maka model regresi Registrasi dengan *Billing System* dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan Registrasi Billing Sistem.

Tabel 4.3.3. *Coefficients* Hasil Uji Regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing Sistem* (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.009	4.749		8.214	.000
	peran pokj X2	.480	.068	.441	7.026	.000

a. Dependent Variable: regist bilingY

Paa Tabel 4.3.3. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (Beta) sebesar 0,441. Koefisien ini menunjukkan besarnya pengaruh peran pengurus pokjar (X2) terhadap registrasi dengan *billing systemi* (Y). Hal tu menunjukkan pula bahwa peran pengurus pokjar (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi *billing system* (Y).

F. Layanan UPBJJ-UT

Hasil uji regresi Layanan UPBJJ (X3) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

diperoleh R Square, Adjusted R Square pada Model Summary, nilai F pada Anova, serta Standardized Coefficients Beta pada taraf signifikansi α 0,01 dan α 0,05 pada Anova. *Model Summary*, *Anova*, dan *Coefficients* Hasil Uji Regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 4.4.1 s.d. Tabel 4.4.3. berikut.

Tabel 4.4.1. *Model Summary* Hasil Uji Regresi Layanan UPBJJ (X3) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 ^a	.153	.149	4.59274

a. Predictors: (Constant), layan upbbjj X3

Pada Tabel 4.4.1. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,153. Koefisien ini menunjukkan bahwa registrasi dengan *billing system* (Y) dipengaruhi oleh Layanan UPBJJ (X3) sebesar 15,3%, sedangkan sisanya sebesar 84,7% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 4.4.2. *Anova* Hasil Uji Regresi Layanan UPBJJ (X3) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	778.288	1	778.288	36.897	.000 ^a
	Residual	4303.021	204	21.093		
	Total	5081.309	205			

a. Predictors: (Constant), layan upbbjj X3

b. Dependent Variable: regist biling Y

Pada Tabel 4.4.2. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 36.897 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh arena probabilitas $p < 0,01$ maka model regresi Registrasi Billing Sistem dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan Registrasi dengan *Billing System*.

Tabel 4.4.3. *Coefficient* Hasil Uji Regresi Layanan UPBJJ (X3) terhadap Registrasi Billing Sistem (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	41.604	5.064		8.216	.000
layan upbbjj X3	.453	.075	.391	6.074	.000

a. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.4.3. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (Beta) sebesar 0,391. Koefisien ini menunjukkan besarnya pengaruh layanan UPBJJ (X3) terhadap registrasi dengan *billing system* (Y). Hal tu menunjukkan pula bahwa Layanan UPBJJ (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi dengan *billing system* (Y).

G. Layanan Bank

Hasil uji regresi Layanan Bank (X4) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

diperoleh R Square, Adjusted R Square pada Model Summary, nilai F pada Anova, serta Standardized Coefficients Beta pada taraf signifikansi $\alpha 0,01$ dan $\alpha 0,05$ pada Anova. *Model Summary*, *Anova* , dan *Coefficients* Hasil Uji Regresi Informasi Registrasi (X1) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 4.5.1 s.d. Tabel 4.5.3. berikut.

Tabel 4.5.1. *Model Summary* Hasil Uji Regresi Layanan Bank (X4) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.424 ^a	.180	.176	4.51953

a. Predictors: (Constant), layan bnk X4

Pada Tabel 4.5.1. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (*R Square*) sebesar 0,180. Koefisien ini menunjukkan bahwa registrasi dengan *billing system* (Y) dipengaruhi oleh Layanan Bank (X4) sebesar 18%, sedangkan sisanya sebesar 82% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 4.5.2. *Anova* Hasil Uji Regresi Layanan Bank (X4) terhadap Registrasi Billing Sistem (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	914.368	1	914.368	44.765	.000 ^a
	Residual	4166.940	204	20.426		
	Total	5081.309	205			

a. Predictors: (Constant), layan bnk X4

b. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.5.2. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 44.765 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh karena probabilitas $p < 0,01$ maka model regresi Registrasi dengan Billing System dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan Registrasi Billing System.

Tabel 4.5.3. *Coefficients* Hasil Uji Regresi Layanan Bank (X4) terhadap Registrasi Billing Sistem (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.879	5.155		7.349	.000
	layan bnk X4	.490	.073	.424	6.691	.000

a. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.5.3. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (Beta) sebesar 0,424. Koefisien tersebut menunjukkan besarnya pengaruh Layanan Bank (X4) terhadap registrasi dengan *billing system* (Y). Hal itu menunjukkan pula bahwa Layanan Bank (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi dengan *billing system* (Y).

H. Layanan UT Pusat

Hasil uji regresi Layanan UT Pusat (X5) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

diperoleh R Square, Adjusted R Square pada Model Summary, nilai F pada Anova, serta Standardized Coefficients Beta pada taraf signifikansi α 0,01 dan α 0,05 pada Anova. *Model Summary*, *Anova* , dan *Coefficients* Hasil Uji Regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 4.6.1 s.d. Tabel 4.6.3. berikut.

Tabel 4.6.1. *Model Summary* Hasil Uji Regresi Layanan UT Pusat (X5) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.269 ^a	.073	.068	4.80624

a. Predictors: (Constant), layan ut X5

Pada Tabel 4.6.1. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (*R Square*) sebesar 0,073. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa registrasi billing sistem (Y) dipengaruhi oleh Layanan UT Pusat (X5) sebesar 7,3%, sedangkan sisanya sebesar 92,7% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 4.6.2. *Anova* Hasil Uji Regresi Layanan UT Pusat (X5) terhadap Registrasi Billing Sistem (Y)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	368.912	1	368.912	15.970	.000 ^a
	Residual	4712.397	204	23.100		
	Total	5081.309	205			

a. Predictors: (Constant), layan ut X5

b. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.6.2 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 15.970 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh karena probabilitas $p < 0,01$ maka model regresi Registrasi dengan *Billing System* dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan Registrasi dengan *Billing System*.

Tabel 4.6.3. *Anova* Hasil Uji Regresi Layanan UT Pusat (X5) terhadap Registrasi Billing Sistem (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.399	5.491		9.178	.000
	layan ut X5	.304	.076	.269	3.996	.000

a. Dependent Variable: regist bilingY1

Pada Tabel 4.6.3 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (Beta) sebesar 0,269. Koefisien tersebut menunjukkan besarnya pengaruh Layanan UT Pusat (X5) terhadap registrasi dengan *billing system* (Y). Hal itu menunjukkan bahwa Layanan UT Pusat (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi billing sistem (Y).

I. Monitoring Registrasi

Hasil uji regresi Monitoring Registrasi (X6) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

diperoleh R Square, Adjusted R Square pada Model Summary, nilai F pada Anova, serta Standardized Coefficients Beta pada taraf signifikansi $\alpha 0,01$ dan $\alpha 0,05$ pada Anova. *Model Summary*, *Anova*, dan *Coefficients* Hasil Uji Regresi Peran Pengurus Pokjar (X2) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 4.7.1 s.d. Tabel 4.7.3. berikut.

Tabel 4.7.1. *Model Summary* Hasil Uji Regresi Monitoring Registrasi (X6) terhadap Registrasi Billing Sistem (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^a	.322	.318	4.11067

a. Predictors: (Constant), monit regX6

Pada Tabel 4.7.1. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,318. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa registrasi dengan *billing system* (Y1) dipengaruhi oleh Monitoring Registrasi (X6) sebesar 31,8%, sedangkan sisanya sebesar 68,2% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 4.7.2. *Anova* Hasil Uji Regresi Monitoring Registrasi (X6) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1634.190	1	1634.190	96.711	.000 ^a
	Residual	3447.119	204	16.898		
	Total	5081.309	205			

a. Predictors: (Constant), monit regX6

b. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.7.2 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 96.711 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh arena probabilitas $p < 0,01$, maka model regresi Registrasi dengan *Billing System* dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan Registrasi dengan *Billing System*.

Tabel 4.7.3. *Coefficient* Hasil Uji Regresi Monitoring Registrasi (X6) terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.917	3.508		10.808	.000
	monit regX6	.474	.048	.567	9.834	.000

a. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.7.3. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (Beta) sebesar 0,567. Koefisien ini menunjukkan besarnya pengaruh Monitoring Registrasi (X6) terhadap registrasi billing sistem. Hal tu menunjukkan pula bahwa Monitoring Registrasi (X6) berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi billing sistem (Y).

J. Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Proses Registrasi dengan Billing System

Hasil uji regresi faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Proses Registrasi Mahasiswa diperoleh R Square, Adjusted R Square pada Model Summary, nilai F pada Anova, serta Standardized Coefficients Beta pada taraf signifikansi α 0,01 dan α 0,05 pada Anova. *Model Summary*, *Anova*, dan *Coefficients* Hasil Uji Regresi faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y) berturut-turut disajikan pada Tabel 4.8.1 s.d. Tabel 4.8.3. berikut.

Tabel 4.8.1 *Model Summary* Hasil Uji Regresi Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.802	.796	2.25042

a. Predictors: (Constant), monit regX6, layan ut X5, info reg X1, layan upbbjj X3, peran pokj X2, layan bnk X4

Pada Tabel 4.8.1 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar 0,796. Koefisien ini menunjukkan bahwa registrasi dengan *billing system* (Y) dipengaruhi oleh informasi registrasi (X1), peran pengurus pokjar (X2), layanan UPBJJ (X3), layanan Bank (X4), layanan UT Pusat (X5), dan monitoring registrasi (X6) sebesar 79,6%, sedangkan sisanya sebesar 20,4% oleh sebab-sebab lain.

Tabel 4.8.2 *Anova* Hasil Uji Regresi Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Registrasi dengan *Billing System* (Y)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4073.491	6	678.915	134.056	.000 ^a
	Residual	1007.817	199	5.064		
	Total	5081.309	205			

a. Predictors: (Constant), monit regX6, layan ut X5, info reg X1, layan upbbjj X3, peran pokj X2, layan bnk X4

b. Dependent Variable: regist bilingY1

Pada Tabe 4.8.2 tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh F hitung sebesar 134.056 dengan probabilitas p (sig) = 0,000. Oleh karena probabilitas $p < 0,01$ maka model regresi Registrasi dengan *Billing System* dapat dipakai untuk memprediksi kegiatan Registrasi dengan *Billing System*.

Tabel 4.8.3. *Coefficients* Hasil Uji Regresi Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Registrasi Billing Sistem (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.973	3.340		1.489	.138
	info reg X1	5.223	.247	4.478	21.166	.000
	peran pokj X2	-.933	.206	-.858	-4.539	.000
	layan upbbjj X3	-.257	.132	-.222	-1.951	.052
	layan bnk X4	-3.822	.271	-3.306	-14.128	.000
	layan ut X5	.296	.062	.262	4.798	.000
	monit regX6	.402	.034	.482	11.704	.000

a. Dependent Variable: regist bilingY

Pada Tabel 4.8.3. tampak bahwa dari hasil uji regresi diperoleh koefisien standar (Beta) masing-masing sebesar 4,478; -0,858; -0,222; -3,306; 0,262;0,482; menunjukkan besarnya pengaruh informasi registrasi (X1), peran pengurus pokjar (X2), layanan UPBJJ (X3), layanan Bank (X4), layanan UT Pusat (X5), dan monitoring registrasi (X6), terhadap registrasi billing sistem (Y1). Hal itu menunjukkan bahwa informasi registrasi (X1), peran pengurus pokjar (X2), layanan UPBJJ (X3), layanan Bank (X4), layanan UT Pusat (X5), dan monitoring registrasi (X6), berpengaruh secara signifikan terhadap registrasi dengan *billing system* (Y).

K. Implikasi Penelitian dalam Konteks Implementasi Pembayaran Biaya Pendidikan dengan *Billing System*

Sistem registrasi lama dipandang lebih kompleks. Pada sistem registrasi lama, mahasiswa harus mengisi berbagai form registrasi yang akan diproses dengan komputer. Pengisian nomor induk mahasiswa (NIM), kode mata kuliah, kode masa registrasi, kode masa ujian, kode tempat ujian, kesalahan pengisian biaya-biaya pendidikan, dan sebagainya pada form data pribadi maupun form registrasi matakuliah kerap menimbulkan kesalahan pengisian. Kesalahan-kesalahan pengisian tersebut dapat menimbulkan kasus-kasus registrasi. Akibatnya mahasiswa yang mengalami kasus tersebut tidak dapat mengikuti ujian akhir semester (UAS) ataupun nilai UAS tidak keluar pada saat pengumuman hasil ujian akhir. Pembayaran biaya pendidikan dengan menggunakan *billing system* yang diterapkan mulai masa registrasi 2011.1 diharapkan dapat memberikan jawaban untuk mengatasi berbagai kasus registrasi tersebut.

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh, implementasi sistem registrasi baru yang menggunakan *billings system* tampaknya dapat menjawab permasalahan sistem registrasi lama. Kasus-kasus registrasi yang muncul sudah berkurang secara signifikan. Tingkat layanan registrasi dengan *billing system* bisa mencapai sebanyak 97,88% untuk mahasiswa baru, sebanyak 97,85% untuk mahasiswa lama, dan sebanyak 98,93% untuk mahasiswa beasiswa. Secara keseluruhan berarti tingkat layanan registrasi dengan *billing system* bisa mencapai sebanyak **98,22%**. (Tabel1).

Implikasi sistem registrasi baru dengan menggunakan *billing system* ini adalah

1. Dari sisi mahasiswa

- a) Mahasiswa bisa lebih mandiri dalam melakukan registrasi, dan mengurangi ketergantungan kepada pengurus pokjar dalam proses registrasi.
- b) Mahasiswa dapat memahami secara benar proses registrasi yang dilakukannya.
- c) Proses registrasi mahasiswa bisa lebih simpel.

2. Dari sisi UT

- a) Data mahasiswa yang melakukan registrasi pada setiap semester dapat terkontrol secara digital oleh UT Pusat, UPBJJ-UT, dan Bank.
- b) Mencegah kemungkinan terjadinya kebocoran biaya pendidikan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.
- c) Mengurangi munculnya kasus-kasus registrasi mahasiswa.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Implementasi sistem registrasi dengan billing system dapat meminimalkan kasus-kasus registrasi yang terjadi.
2. Informasi tentang registrasi (X1), peran Pengurus Pokjar (X2), layanan UPBJJ-UT (X3), layanan UT Pusat (X4), layanan Bank (X5), dan monitoring registrasi (X6), secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap proses registrasi mahasiswa melalui *billing system*.

SARAN

1. Agar dapat meminimalkan kasus-kasus registrasi yang terjadi, maka perlu dibentuk Tim Sinkronisasi untuk mengontrol tahapan-tahapan kegiatan lintas unit sehingga kendala-kendala dan permasalahan yang timbul dapat segera diatasi.
2. Agar proses registrasi mahasiswa melalui *billing system* dapat berjalan dengan baik, maka pengelolaan berbagai komponen yang terkait harus diperbaiki secara terus menerus. Hal ini berarti pengelolaan informasi registrasi, peran pengurus pokjar, layanan UPBJJ, layanan UT Pusat, layanan Bank, dan monitoring harus diperbaiki sesuai dengan kondisi dan perkembangan ilmu dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

Chute, A. Melody Thomson & Burton Hancock. 1999. *The McGraw-Hill Handbook of Distance Learning: An Implementation Guide for Trainers & Human Resources Professionals*. New York: McGraw-Hill.

JKOPAM01 Prosedur Pelaksanaan Registrasi di UPBJJ-UT 2010.

JKOPAM03 Prosedur Pelaksanaan Registrasi UT Pusat 2010.

Jonassen, David, H. (ed). 1996. *Hanbook of Research for Educational Comunication and Tecnology*. New York: MacMillan Library Reference.

Moore, M.G. & G. Kearsley. 1996. *Distance Education: A System View*. Belmont: Wadsworth Publishing Co.

Nawawi, Hadari, 2003. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

Riyadi, *et.al*, 2004. *Perencanaan Pembangunan Daerah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Rokhiyah, I., dkk. 2009. Hasil Penelitian: Evaluasi Penanganan Kasus Nilai UAS Mahasiswa Universitas Terbuka (Studi Kasus: Mahasiswa Non Pendas Masa Ujian 2008,2 dan 2009,1). Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan dan Pengembangan Sisytem Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Terbuka.

Salusu, J, 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Sunarto, Kamanto, 2000. *Pengantar Sosiologi*, FE-UI, Jakarta

Yusizal. 2008. Laporan Penelitian: Faktor Yang Mempengaruhi Proses Belajar Mahasiswa S1 Pgsd Program Pmptk Universitas Terbuka Di Upbjj Ut Bengkulu.