

PENELITIAN DOSEN PEMULA



PERSEPSI MAHASISWA UPBJJ-UT BANJARMASIN TERHADAP LAYANAN BANTUAN BELAJAR (TUTORIAL TATAP MUKA)

Oleh :

Drs. H. Yusran Abdul Gani NIDN. 0006056010
yusranag@ut.ac.id

Jumriadi, S.Sos, M.AP NIDN. 0016047705
jumriadi@ut.ac.id

**UNIVERSITAS TERBUKA
UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH
BANJARMASIN**

2014

LEMBAR PENGESAHAN

1. a. Judul Penelitian : Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Banjarmasin Terhadap Layanan Bantuan Belajar (Tutorial Tatap Muka)
b. Bidang Penelitian : Fundamental UT
c. Klasifikasi Penelitian : Mula
2. Ketua Peneliti
a. Nama Lengkap & Gelar : Drs. H. Yusran Abdul Gani
b. NIP : 19600605198803 1 002
c. Golongan Kepangkatan : III/c Penata
d. Jabatan Akademik : Asisten Ahli FKIP UPBJJ-UT Banjarmasin
Fakultas dan Unit Kerja : Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah
e. Program Studi : Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah
3. Anggota Peneliti
a. Jumlah Anggota : 1 orang
b. Nama Anggota dan Unit Kerja : Jumriadi, S.Sos., M.AP
UPBJJ-UT Banjarmasin
c. Program Studi : Administrasi Publik
4. a. Periode Penelitian : Januari – Juli 2014
b. Lama Penelitian : 6 bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 10.000.000,-
6. Sumber Biaya : LPPM – UT
7. Pemanfaatan Hasil Penelitian :
 - a. Seminar (nasional/regional)
 - b. Jurnal (UT, nas, inter)
 - c. Pengabdian masyarakat
 - d. Perbaikan bahan ajar



Ketua Peneliti,



Drs. H. Yusran Abdul Gani
NIP. 19600605198803 1 002



SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Teguh Prakoso, S.Pd., M.Hum.
NIP : 19740312 200003 1 001
Jabatan : Lektor/IIIId

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Banjarmasin Terhadap Layanan Bantuan Belajar (Tutorial Tatap Muka)

Peneliti : 1. Yusran Abdul Gani, Drs / 196005061988031002
2. Jumriadi, S.Sos / 197704162006041002

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, Desember 2014

Menyetujui:
Penelaah 1



Teguh Prakoso, S.Pd., M.Hum.
NIP 19740312 200003 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi Negeri ke-45 di Indonesia yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 41 Tahun 1984. Universitas Terbuka menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Sistem belajar ini sesuai dengan tujuan didirikannya UT yaitu : (1) memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing, di mana pun tempat tinggalnya, untuk memperoleh pendidikan tinggi; (2) memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka, yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tatap muka; (3) mengembangkan program pendidikan akademik dan profesional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang belum banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi lain.

Salah satu prinsip dalam sistem belajar terbuka dan jarak jauh yang dilaksanakan UT adalah prinsip belajar mandiri. Belajar mandiri bukan berarti hanya belajar sendiri. Belajar mandiri adalah proses belajar yang didasarkan pada inisiatif, keinginan, atau minat pembelajar sendiri, sehingga belajar mandiri dapat dilakukan secara sendiri ataupun berkelompok, seperti dalam kelompok tutorial.

Belajar mandiri adalah belajar dengan bantuan minimal dari pihak lain. Bantuan belajar adalah segala bentuk kegiatan pendukung yang dilaksanakan

oleh pengelola pembelajaran jarak jauh untuk membantu kelancaran proses belajar mandiri pembelajar, berupa pelayanan akademik dan administrasi akademik, maupun pribadi. Belajar mandiri adalah peningkatan kemauan dan keterampilan pembelajar dalam proses belajar tanpa bantuan orang lain dan tidak tergantung pada pengajar, pembimbing, teman, atau orang lain.

Meskipun telah mengedepankan prinsip belajar mandiri, namun pada kenyataannya dilapangan, masih menunjukkan beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh pengelola UT terkait dengan menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Beberapa diantara kendala yang biasanya dialami oleh mahasiswa UT:

1. Merasa kesulitan dalam mempelajari modul karena hanya belajar sendiri atau mandiri.
2. Mahasiswa harus benar-benar dapat membuat rencana kuliah dan memanfaatkan bantuan-bantuan yang diberikan oleh UT.
3. Pemesanan modul membutuhkan waktu yang cukup lama, sebelum mahasiswa naik ke semester atasnya sudah harus memesan modul dahulu dan mempelajarinya secara mandiri.

Dari beberapa tantangan di atas, menjadi penting artinya bagi UT untuk memberikan bantuan belajar yang diharapkan. Salah satunya melalui bantuan belajar tutorial tatap muka. Tugas tutor adalah sebagai fasilitator atau yang memberikan kemudahan atau bantuan kepada pembelajar. Bantuan itu sifatnya terbatas seperti dalam merumuskan tujuan belajar, memilih materi pembelajaran,

menentukan media pembelajaran, serta memecahkan masalah yang dihadapi pembelajar.

Tutor perlu merancang materi pembelajaran yang ada ke dalam format sesuai dengan pola belajar mandiri. Materi pembelajaran dalam pembelajaran jarak jauh dikembangkan dan dikemas dalam bentuk tercetak dikombinasikan dengan media lain yang dapat digunakan pembelajar untuk proses belajar mandiri. Pembelajar mempelajari materi pembelajaran tidak hanya bersumber dari materi pembelajaran yang telah disediakan pengajar atau lembaga pendidikan dengan menggunakan berbagai media pembelajaran, melainkan harus mandiri atau berinisiatif sendiri mengikuti tutorial dengan memanfaatkan sumber belajar lain seperti komputer, internet, perpustakaan, siaran radio, dan sebagainya. Jika pembelajar mengalami kesulitan dalam belajarnya, maka dapat meminta bantuan tutor melalui tatap muka pada saat tutorial atau di luar waktu tutorial. Selain itu mahasiswa pun dapat meminta informasi atau bantuan dengan memanfaatkan media informasi dan komunikasi seperti komputer/internet dengan surat elektronik (e-mail), atau melalui media telepon, faksimile, jasa layanan pos, siaran radio, ataupun siaran televisi.

Oleh karena itu, melalui bantuan belajar diharapkan mahasiswa dapat melakukan proses belajar yang optimal dengan hasil yang memuaskan. Semakin baik layanan belajar yang diberikan kepada mahasiswa akan membuat semakin kuatnya animo masyarakat untuk belajar pada institusi PTJJ. Sebaliknya, dukungan layanan belajar yang kurang baik akan menurunkan motivasi belajar

mahasiswa. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa baik tidaknya layanan belajar yang diberikan oleh UT dapat memberikan dampak terhadap tinggi rendahnya keikutsertaan mahasiswa dalam pelaksanaan tutorial tatap muka dan prestasi belajar mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, dirasa sangat perlu dan mendesak untuk melihat persepsi mahasiswa terutama UPBJJ-UT Banjarmasin terhadap kepuasan layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka) yang di berikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kenyataan-kenyataan sebagaimana disebutkan di atas maka rumusan masalah adalah bagaimanakah persepsi mahasiswa S-I PGSD UPBJJ-UT Banjarmasin terhadap layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa S-I PGSD UPBJJ-UT Banjarmasin terhadap layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai umpan balik untuk perencanaan, perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang khususnya layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka). Selain

itu juga diharapkan dapat dijadikan bahan pustaka atau kajian pustaka bagi peningkatan mutu lulusan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bagian tinjauan pustaka akan membahas mengenai layanan akademik dan non akademik. Selain itu juga akan dibahas bagaimana proses bantuan belajar yang berlaku di Universitas Terbuka. Disamping itu juga akan diberikan hasil-hasil kajian yang berkaitan dengan bantuan belajar.

A. Layanan Akademik dan Non-Akademik

Literatur mengenai layanan akademik dan non-akademik bagi mahasiswa jarak jauh berkembang dengan pesat. Kebanyakan dari literatur ini menemukan bahwa layanan akademik dan non-akademik dapat memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan belajar pada mahasiswa jarak jauh. Briendley dan Jean-Louis (1990) menyatakan bahwa mahasiswa umumnya menganggap layanan akademik dan non-akademik sebagai suatu layanan yang berguna dan membantu proses belajar mereka serta mempunyai pengaruh positif pada tingkat kelulusan.

Beberapa pendidikan tinggi yang menerapkan SBJJ juga menyatakan bahwa layanan akademik dan non-akademik merupakan faktor penting yang menunjang keberhasilan belajar mahasiswa mereka. The Open University of the United Kingdom, yang merupakan salah satu universitas jarak jauh yang sukses menyatakan bahwa keberhasilan program pendidikan mereka terjadi karena

layanan akademik dan non-akademik yang diberikan melalui tutorial (Keegan, 1984).

Holtzclaw (1986) juga menyatakan bahwa mahasiswa program jarak jauh, khususnya yang mengambil program sarjana, memerlukan layanan akademik dan non-akademik. Sementara itu William dan William (1987) menyatakan bahwa pendidikan jarak jauh (PJJ) dikenal sebagai pendidikan yang memerlukan layanan akademik dan non-akademik bagi mahasiswanya melebihi dari apa yang diberikan oleh dosen konvensional dengan segala bahan pengajarnya.

B. Kepuasan Layanan Bantuan Belajar

Layanan Bantuan Pada Universitas terbuka Karakteristik belajar mandiri di UT mempersyaratkan pengembangan pola dan strategi layanan akademik sedemikian sehingga mampu mengurangi kendala ruang dan waktu. Layanan bantuan belajar terdiri atas layanan akademik dan administrasi. Layanan Akademik— Layanan akademik dilakukan melalui kegiatan tutorial. Ada dua jenis layanan tutorial yaitu: tutorial tatap muka dan tutorial jarak jauh melalui radio, televisi, dan internet.

Layanan Akademik Ada beberapa hal yang sangat kuat diusulkan dan disarankan pada berjalannya proses akademik, yaitu yang pertama, kualitas layanan akademik. Secara umum, berkaitan dengan masalah peningkatan kualitas layanan akademik di bidang: (1) bahan ajar cetak (modul). Berkaitan dengan modul, mahasiswa mengharapkan peningkatan kualitas isi, tampilan,

ketersediaan modul di lapangan, kemudahan mendapatkannya, dan penurunan harganya. Modul yang tercatat dalam kurikulum baru sulit didapatkan. (2) pelaksanaan penilaian. Hal lain yang menjadi usul dan saran mahasiswa berkaitan dengan pelaksanaan penilaian mahasiswa, antara lain ketersediaan dan kemudahan mendapatkan TM di UPBJJ, fungsi TM terhadap penilaian akhir mata kuliah, lembar jawaban esei hendaknya dikembalikan dengan catatan nilai, pengiriman DNU secepatnya ke mahasiswa, diperlukannya ujian tengah semester untuk membantu nilai akhir mata kuliah, serta kejelasan pedoman praktikum dan penilaiannya. (3) kurikulum. Mengenai kurikulum, mahasiswa mengharapkan agar informasi pergantian kurikulum dilakukan dengan jelas dan disampaikan dengan cepat ke mahasiswa. Demikian juga, mahasiswa berharap kesetaraan mata kuliah hendaknya disertai dengan soal ujian yang setara. (4) tutorial. Selanjutnya usul berkaitan dengan Tutorial, yaitu Tutorial tatap muka hendaknya diadakan secara terorganisir dan merupakan bagian integral dari sistem penilaian akhir mata kuliah. Mahasiswa mengharapkan agar surat yang dikirimkan hendaknya mendapat respons yang cepat dan jelas. Surat yang berfungsi mengarahkan mahasiswa dalam mendapatkan serta menggunakan bahan ajar harus dikirim secara rutin kepada mahasiswa. (5) media komunikasi. Media komunikasi ini sangat dibutuhkan bagi mahasiswa UT untuk proses pembelajaran. Ada dua jenis layanan tutorial yaitu: tutorial tatap muka dan tutorial jarak jauh melalui radio, televisi, dan internet. Hal yang secara umum sangat kuat adalah berkaitan dengan materi layanan akademik, diantaranya adalah bahwa hendaknya

layanan akademik mahasiswa dilaksanakan dengan membahas permasalahan: (1) kisi-kisi dan latihan soal-soal UAS; (2) praktikum dan jenis praktek; (3) kisi-kisi dan latihan soal ujian komprehensif tertulis (UKT); (4) teknik dan strategi belajar; dan (5) jurnal.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adalah suatu keadaan di mana mahasiswa merasakan adanya keseimbangan antara yang mereka harapkan untuk mendapatkan jasa yang mereka inginkan. Jika terjadi keseimbangan antara kedua elemen itu maka yang terjadi adalah ketercapaian kepuasan mahasiswa. Agar program pelayanan perguruan tinggi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswanya, perguruan tinggi harus memperhatikan karakteristik jasa pelayanan yang ditawarkan kepada mereka.

Kepuasan mahasiswa adalah suatu kondisi di mana mahasiswa merasa apa yang diterimanya sama atau melebihi harapannya. Zeithaml & Bitner (2004: 2-22) dimensi kepuasaan mahasiswa diukur berdasarkan: 1. Yang terukur; 2. Keandalan; 3. Kemampuan reaksi; 4. Kompeten; 5. Kehormatan; 6. Kredibilitas; 7. Keamanan; 8. Akses; 9. Mampu berkomunikasi; 10. Mengerti pelanggan. Sedangkan Kotler & Karen (1995: 35) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman kuliah masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi atau janji-janji perguruan tinggi, dan para pesaing.

C. Hasil-Hasil Penelitian Bantuan Belajar

Berikut ini hasil penelitian di UT yang berkaitan dengan bantuan belajar dan pemanfaatan sumber belajar. Beberapa kondisi yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan mengenai bantuan belajar seperti penelitian yang dilakukan Ruganda (2004) yang menemukan bahwa mayoritas respondennya menyatakan kepuasan terhadap layanan tutorial yang diberikan. Sementara itu, Noviyanti (2002), Sunarjo & Kamsir (2004) menemukan bahwa responden mahasiswa menyatakan tutorial tatap muka sebagai bentuk tutorial yang paling diminati. Ditambah lagi dengan hasil temuan dari (Jovanka, 2006), tutor sangat menguasai dan trampil dalam melaksanakan tutorial tatap muka. Hal ini diperkuat penelitian Meilani et al (1997) yang menemukan bahwa 65,8% mahasiswa menginginkan frekuensi tutorial ditingkatkan. Sementara penelitian Warsito (2006), 85% responden mahasiswa Matematika menyenangi tutorial tertulis, sedang untuk tutorial peminatnya sangat rendah bahkan untuk tuton nyaris tidak ada responden. Sementara itu hasil temuan Afriani (2006), 80% mahasiswa responden menyatakan penyajian Tutorial On-line (tuton) menarik tidak membosankan karena tampilan penuh warna atau colourfull, tampilan dengan ilustrasi, dan materi inisiasi disusun secara sistematis sehingga mempermudah mereka dalam mempelajari setiap materi, tugas dan latihan mudah dikerjakan, tetapi 75% dari responden tuton juga mengalami kesulitan dalam mengakses tuton. Kesulitan karena login lama, keterbatasan sarana internet (tidak semua memiliki komputer sendiri) dan tidak mengetahui cara

mengakses tutor. Responden dalam penelitian Meilani et al (1997) juga mengeluhkan pelaksanaan tutorial tidak tepat waktu dan tutor kurang menguasai materi. Secara umum, mahasiswa menyatakan puas terhadap tutorial yang diberikan, baik itu tutorial tatap muka (Irawan, 1997; Ruganda, 2004; Jovanta, 2006), tutorial tertulis (Warsito, 2006), maupun tutorial elektronik (Zaidin, Firman & Sigit, 2003; Afriani, Susanti, 2006).

Temuan yang sama juga terjadi pada mahasiswa S2. Berhubung materi pada program S2 memerlukan interaksi yang lebih intensif antara mahasiswa dengan sumber belajar, mahasiswa S2 disyaratkan untuk memiliki akses ke Internet untuk memudahkan interaksi. Mengingat hal tersebut, tutorial elektronik dan tutorial tatap muka pada program S2 diwajibkan (www.ut.ac.id). Dengan kondisi dimana UT menyediakan fasilitas layanan belajar dalam bentuk tutorial tatap muka, mahasiswa menyatakan masih memerlukan tambahan frekuensi pertemuan tatap muka meskipun mereka menyatakan puas terhadap kualitas tutorial tatap muka dan tutorial elektronik yang dilaksanakan di UPBJJ Jakarta (Andriani, 2005). Temuan ini konsisten dengan temuan dengan sampel mahasiswa S2 yang lebih luas (Andriani & Supartomo, 2006).

Kondisi yang sedikit berbeda untuk tutorial elektronik, dari temuan (Susanti, 2006) dengan sampel mahasiswa S2 Magister Administrasi Publik, frekuensi akses tutor sangat rendah (<40 hari/semester), hal ini disebabkan kemampuan penggunaan internet yang masih rendah (14%) dan tingkat kesibukan mahasiswa yang cukup tinggi (semua mahasiswa bekerja). Untuk

membantu peningkatan kemampuan mahasiswa dalam mengakses tutor, maka harus dilakukan Sosialisasi pentingnya teknologi pembelajaran dalam sistem pembelajaran PTJJ.

Secara relatif, mahasiswa UT memiliki cukup akses ke sumber belajar. Padmo & Anggoro (2002) menemukan bahwa 59,4% dari responden mereka memiliki akses ke perpustakaan (perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan kantor/tempat kerja, maupun perpustakaan pribadi). Sementara itu, 39% responden memiliki akses ke laboratorium dan 39% memiliki akses ke narasumber. Meskipun mahasiswa memiliki akses ke sumber belajar, mereka menyadari bahwa mereka belum memanfaatkan sumber belajar tersebut dengan optimal. Hal ini disebabkan karena mahasiswa tidak tahu bagaimana memanfaatkan sumber belajar secara optimal.

Surtini & Murdjiyo (2004) juga menemukan situasi yang sama pada penelitian yang mereka lakukan terhadap kelompok belajar mahasiswa UT. Mahasiswa, dengan bantuan UPBJJ-UT, telah berhasil mendirikan kelompok belajar tetapi kemudian kelompok belajar tersebut tidak dimanfaatkan secara optimal yang tercermin dari, misalnya, kurangnya pertemuan untuk mendiskusikan materi dan kurangnya penyebaran informasi tentang keberadaan sumber belajar tersebut.

Zaidin, Firman, & Sigit (2003) menemukan bahwa fasilitas pembelajaran yang dapat diakses melalui Internet yang disediakan UT menarik perhatian 73.07% responden dalam penelitian mereka. Meskipun demikian, peneliti lain

menemukan bahwa hanya 35% mahasiswa yang memanfaatkan kios Internet (Padmo & Anggoro, 2002). Bahkan pada penelitian Susanti (2006) hanya 14% mahasiswa program Magister mampu memanfaatkan teknologi pembelajaran dengan baik. Di samping itu, Kusmawan (2001) menemukan bahwa meskipun mahasiswa UT tertarik terhadap fasilitas belajar melalui beragam media yang disediakan UT tetapi pemanfaatan beragam fasilitas beragam media masih rendah.

Rendahnya pemanfaatan juga terjadi pada pemanfaatan radio dan televisi (Padmo & Anggoro, 2002). Alasan yang sering dikemukakan berkaitan dengan rendahnya pemanfaatan media oleh mahasiswa adalah kurang terampilnya mahasiswa seperti yang dinyatakan oleh 65,5% dari responden dalam penelitian Zaidin, Firma, & Sigit (2003) demikian pula pada penelitian Afriani (2006) 75% responden mahasiswa kesulitan mengakses tutor karena tidak semua memiliki komputer dan kurang trampil mengakses tutor.

Temuan yang sama juga diperoleh pada penelitian Mulyatno, 2006, responden mahasiswa memiliki keterbatasan kemampuan (11.1%), dana (17.8%) dan peralatan (20%), di samping itu juga responden memiliki keterbatasan waktu untuk akses (26.7%).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Subjek Populasi/ Sampel Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada UPBJJ-UT Banjarmasin Pokjar Rantau Kabupaten Tapin.

Sampel penelitian adalah seluruh populasi mahasiswa S1 PGSD Guru Kelas UT masa registrasi 2014 semester 1 yang berjumlah 30 orang.

Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982: 253) sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono (2012: 90-91) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian survey yang sederhana, jumlah anggota sampel antara 10 s/d 20. Berkaca dari pendapat tersebut, penelitian ini dengan jumlah sampel 30 mahasiswa dapat dianggap telah memadai.

B. Metode dan Desain Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. “Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivistik yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik” (Sugiyono, 2011: 8). Dari pendekatan kuantitatif tersebut dipilih menggunakan metode penelitian survey. Penelitian survey ini ingin menggali persepsi

mahasiswa terhadap layanan UT aspek layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka).

C. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Instrumen penelitian yaitu angket penilaian mahasiswa terhadap layanan UT aspek layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka) (JJ02-RK01-r04) yang merupakan instrumen yang telah dikembangkan Universitas Terbuka dan dikolaborasikan dengan teori yang relevan agar sesuai dengan tujuan dan jawaban yang ingin diperoleh dari penelitian ini.

D. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebelum pengumpulan data dilakukan terlebih dahulu dilakukan ujicoba instrumen penelitian untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan sehingga instrumen betul-betul layak digunakan dalam pengumpulan data.

1. Uji Validitas

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

NO.	ASPEK LAYANAN	r hitung	r tabel	keterangan
1	KEMUDAHAN MENDAPATKAN LAYANAN TUTORIAN			
	a Kemudahan mengadakan kontak	0.3364	0.296	valid
	b Pendekatan antara mahasiswa, tutor dan pengelola	0.377	0.296	valid
	c Ramah dan bersahabat	0.4614	0.296	valid
	d Tanggap keinginan mahasiswa	0.3449	0.296	valid
2	KELAYAKAN TEMPAT PENYELENGGARAAN TUTORIAL			
	a Ketersediaan perlengkapan penyelenggaraan tutorial	0.3261	0.296	valid
	b Ketersediaan peralatan penyelenggaraan tutorial	0.3285	0.296	valid
3	KETEPATAN LAYANAN TUTORIAL			
	a Kecepatan proses pelayanan mahasiswa	0.334	0.296	valid
	b Adil dalam melayani mahasiswa	0.373	0.296	valid
	c Kesadaran memberikan pelayanan pada mahasiswa	0.479	0.296	valid
	d Penguasaan tugas tutor dan pengelola	0.325	0.296	valid
	e Kemampuan menjalankan tugas oleh tutor dan pengelola	0.436	0.296	valid
	f Keterampilan dalam pekerjaan	0.456	0.296	valid
4	KEBERMANFAATAN TUTORIAL DALAM MEMAHAMI MATERI MATA KULIAH			
	a Pengetahuan tentang kebutuhan mahasiswa	0.4726	0.296	valid
	b Kesesuaian pelayanan dengan keinginan mahasiswa	0.3522	0.296	valid

2. Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian ini berdasarkan pengujian pada seluruh item pernyataan yang sudah dianggap valid, menghasilkan RELIABELITAS ALFA 0.5531369 yang artinya lebih besar dari 0.5. Dengan demikian, instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan.

E. Teknik Analisis Data

Selanjutnya data yang terkumpul kemudian diproses dengan langkah kategorisasi data, reduksi data, penyajian data, analisis data dengan teknik deskriptif, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi Negeri ke-45 di Indonesia yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 41 Tahun 1984. UT didirikan dengan tujuan:

- a. Memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing, di mana pun tempat tinggalnya, untuk memperoleh pendidikan tinggi
- b. Memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka, yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tatap muka
- c. Mengembangkan program pendidikan akademik dan profesional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang belum banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi lain.

UT menerapkan sistem belajar jarak jauh dan terbuka. Istilah jarak jauh berarti pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun non-cetak (audio/video, komputer/internet, siaran radio dan televisi). Makna terbuka adalah tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi,

dan frekuensi mengikuti ujian. Batasan yang ada hanyalah bahwa setiap mahasiswa UT harus sudah menamatkan jenjang pendidikan menengah atas (SMA atau yang sederajat).

Mahasiswa UT diharapkan dapat belajar secara mandiri. Cara belajar mandiri menghendaki mahasiswa untuk belajar atas prakarsa atau inisiatif sendiri. Belajar mandiri dapat dilakukan secara sendiri ataupun berkelompok, baik dalam kelompok belajar maupun dalam kelompok tutorial. UT menyediakan bahan ajar yang dibuat khusus untuk dapat dipelajari secara mandiri. Selain menggunakan bahan ajar yang disediakan oleh UT, mahasiswa juga dapat mengambil inisiatif untuk memanfaatkan perpustakaan, mengikuti tutorial baik secara tatap muka maupun melalui internet, radio, dan televisi, serta menggunakan sumber belajar lain seperti bahan ajar berbantuan komputer dan program audio/video. Apabila mengalami kesulitan belajar, mahasiswa dapat meminta informasi tentang bantuan belajar kepada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) setempat.

Belajar mandiri dalam banyak hal ditentukan oleh kemampuan belajar secara efektif. Kemampuan belajar bergantung pada kecepatan membaca dan kemampuan memahami isi bacaan. Untuk dapat belajar mandiri secara efektif, mahasiswa UT dituntut memiliki disiplin diri, inisiatif, dan motivasi belajar yang kuat. Mahasiswa juga dituntut untuk dapat mengatur waktunya dengan efisien, sehingga dapat belajar secara teratur berdasarkan jadwal belajar yang

ditentukan sendiri. Oleh karena itu, agar dapat berhasil belajar di UT, calon mahasiswa harus siap untuk belajar secara mandiri.

UT seperti halnya perguruan tinggi yang lain, menerapkan sistem kredit semester untuk menetapkan beban studi mahasiswa tiap semester. Dalam sistem kredit semester, beban studi yang harus diselesaikan dalam satu program studi diukur dengan satuan kredit semester (sks). Setiap mata kuliah diberi bobot 1-6 sks. Satu semester adalah satuan waktu kegiatan belajar selama kurang lebih 16 minggu.

Dalam pendidikan tinggi tatap muka, mahasiswa yang mengambil beban studi satu sks harus mengikuti perkuliahan selama satu jam per minggu di kelas dan satu jam untuk praktek, praktikum, atau belajar di rumah, sehingga dalam satu semester mahasiswa harus mengalokasikan waktu belajar sekitar 32 jam. Untuk menempuh mata kuliah yang berbobot 3 sks dibutuhkan waktu belajar sekitar 96 jam per semester. Dalam sistem pendidikan jarak jauh, mahasiswa juga harus mengalokasikan waktu yang sama dengan mahasiswa tatap muka (2 jam per minggu per sks). Hanya saja kegiatan belajarnya lebih banyak dilakukan secara mandiri (di rumah, melalui kelompok belajar, atau tutorial). Khusus untuk UT, satu sks disetarakan dengan tiga modul bahan ajar cetak. Satu modul terdiri atas 40-50 halaman, sehingga bahan ajar dengan bobot 3 sks berkisar antara 360-450 halaman, tergantung pada jenis mata kuliahnya. Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan membaca dan memahami rata-rata mahasiswa adalah 5-6

halaman per jam sehingga untuk membaca bahan ajar dengan bobot 3 sks diperlukan waktu sekitar 75 jam (360-450 halaman dibagi 5-6 halaman). Apabila satu semester mempunyai waktu 16 minggu, maka waktu yang diperlukan untuk membaca bahan ajar dengan bobot 3 sks adalah 75 jam dibagi 16 minggu, atau kurang lebih 5 jam per minggu. Misalnya, mahasiswa mengambil 15 sks/semester, maka yang bersangkutan harus mengalokasikan waktu belajar sebanyak 15 sks dibagi 3 sks kali 5 jam = 25 jam per minggu atau kira-kira 5 jam per hari (1 minggu dihitung 5 hari belajar).

Dengan sistem belajar seperti ini mahasiswa UT diharapkan mengalokasikan waktu belajar sesuai dengan beban sks yang diambil, atau mengambil beban sks setiap semester sesuai dengan waktu belajar yang dapat dialokasikan, serta mempertimbangkan kemampuan akademik masing-masing.

Dalam penyelenggaraan pendidikan, UT bekerja sama dengan semua perguruan tinggi negeri dan sejumlah perguruan tinggi swasta serta instansi yang relevan yang ada di Indonesia. Di setiap provinsi atau kabupaten/kota yang terdapat perguruan tinggi negeri, tersedia unit layanan UT yang disebut UPBJJ-UT. Perguruan tinggi negeri setempat berperan sebagai pembina UPBJJ-UT serta membantu dalam penulisan bahan ajar, bahan ujian, pelaksanaan tutorial, praktek/praktikum, dan ujian.

Untuk memberikan layanan pendidikan secara optimal kepada mahasiswa yang tersebar di seluruh penjuru tanah air dan di luar negeri, UT

bekerja sama dengan instansi lain seperti Bank BRI, Bank BTN, Bank Mandiri, Televisi Republik Indonesia (TVRI), Q-Channel, TV-Edukasi, Radio Republik Indonesia (RRI), Radio Siaran Pemerintah Daerah, Radio Siaran Swasta Niaga, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, IGTKI (Ikatan Guru Taman Kanak-kanak Indonesia) Atase Pendidikan KBRI, Perpustakaan Nasional RI dan Perpustakaan Daerah, Arsip Nasional, PT OVIS Sendnsave, Koperasi Karunika, dan PT Pos Indonesia.

UT juga bekerja sama dengan instansi-instansi yang ingin meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, baik instansi pemerintah, BUMN maupun swasta. Mereka dapat mengikuti program yang ada di UT atau memesan program studi baru yang sesuai dengan kebutuhan instansinya. UT selama ini telah mendapatkan kepercayaan dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas guru SD dan guru Anak Usia Dini melalui program yang dikenal sebagai program Pendidikan Guru Pendidikan Dasar (Pendas). Selain itu, UT juga telah mendapat kepercayaan untuk meningkatkan kualitas SDM antara lain dari ANRI, KPN, TNI, Bank BRI, Bank BNI, PT Garuda Indonesia, PT Merpati Nusantara, Departemen Pertanian, Sekretariat Wakil Presiden, Pemerintah Kota/Kabupaten, Pondok Pesantren, dan beberapa instansi lainnya.

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) adalah unit pelaksana teknis di daerah. Adapun fungsi dan tugas UPBJJ-UT adalah sebagai tempat mahasiswa untuk melakukan kegiatan administratif akademik dan kegiatan

akademik. Untuk kegiatan sehari-hari, UPBJJ-UT mempunyai tugas penyelenggaraan pelayanan belajar jarak jauh. Terdapat 37 UPBJJ-UT yang tersebar di seluruh Indonesia, dan UPBJJ-UT Banjarmasin Pokjar Rantau Kabupaten Tapin adalah salah satunya.

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Supaya lebih mudah melihat persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Banjarmasin Pokjar Rantau Kab. Tapin terhadap layanan bantuan belajar (tutorial tatap muka), akan dideskripsikan sesuai indikator instrument penelitian.

Merujuk kepada hasil analisis statistik deskriptif dipaparkan temuan penelitian sebagai berikut:

- a. Kemudahan mendapatkan layanan tutorial

Tabel: 2.

Distribusi subjek penelitian kemudahan mendapatkan layanan tutorial

NO	ALTERNATIF JAWABAN	SKALA	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SANGAT MEMUASKAN	4	7	23
2	MEMUASKAN	3	23	77
3	TIDAK MEMUASKAN	2	0	0
4	SANGAT TIDAK MEMUASKAN	1	0	0

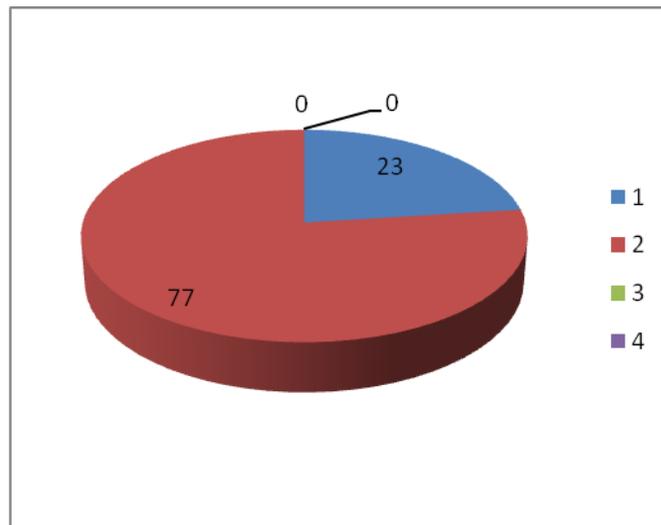
Sumber: diolah dari data penelitian

Melalui perhitungan secara matematika dari skala pilihan angket yang tersedia yaitu (skala 1 jika sangat tidak memuaskan, sampai skala 4 jika sangat memuaskan) dapat diketahui bahwa tingkap kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan mendapatkan layanan tutorial secara

rata-rata adalah sebesar 77% atau 23orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 7 orang atau 23% memilih sangat memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan mendapatkan layanan tutorial sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator pertama angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam bagan berikut ini:

Gambar: 1.
Distribusi subjek penelitian kemudahan mendapatkan layanan tutorial



b. Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial

Tabel: 3.

Distribusi subjek penelitian kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial

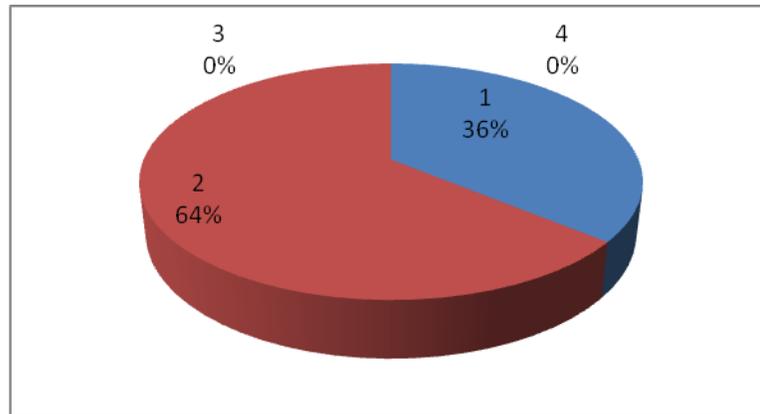
NO	ALTERNATIF JAWABAN	SKALA	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SANGAT MEMUASKAN	4	11	36
2	MEMUASKAN	3	19	64
3	TIDAK MEMUASKAN	2	0	0
4	SANGAT TIDAK MEMUASKAN	1	0	0

Sumber: diolah dari data penelitian

Melalui perhitungan secara matematika dari skala pilihan angket yang tersedia yaitu (skala 1 jika sangat tidak memuaskan, sampai skala 4 jika sangat memuaskan) dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial secara rata-rata adalah sebesar 64% atau 19 orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 11 orang atau 36% memilih sangat memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator kedua angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi sebagaimana tersaji dalam bagan berikut ini:

Gambar: 2.
Distribusi subjek penelitian kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial



c. Ketepatan layanan tutorial

Tabel: 4.
Distribusi subjek penelitian ketepatan layanan tutorial

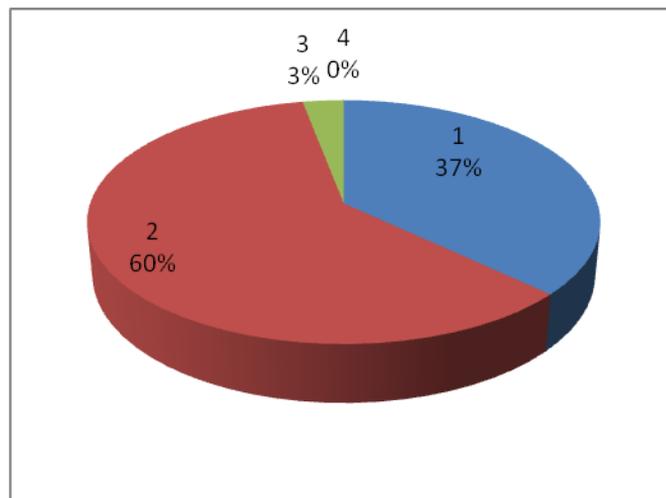
NO	ALTERNATIF JAWABAN	SKALA	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SANGAT MEMUASKAN	4	11	37
2	MEMUASKAN	3	18	60
3	TIDAK MEMUASKAN	2	1	3
4	SANGAT TIDAK MEMUASKAN	1	0	0

Sumber: diolah dari data penelitian

Melalui perhitungan secara matematika dari skala pilihan angket yang tersedia yaitu (skala 1 jika sangat tidak memuaskan, sampai skala 4 jika sangat memuaskan) dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan layanan tutorial secara rata-rata adalah sebesar 60% atau 18 orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 11 orang atau 37% memilih sangat memuaskan dan hanya 1 orang atau 3% yang memilih tidak puas.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan ketepatan layanan tutorial sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator ketiga angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam bagan berikut ini:

Gambar: 3.
Distribusi subjek penelitian ketepatan layanan tutorial



d. Kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah

Tabel: 5.
Distribusi subjek penelitian kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah

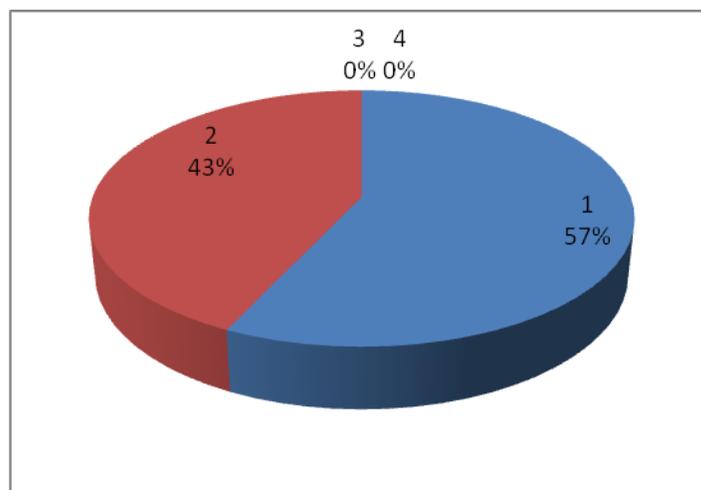
NO	ALTERNATIF JAWABAN	SKALA	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SANGAT MEMUASKAN	4	17	57
2	MEMUASKAN	3	13	43
3	TIDAK MEMUASKAN	2	0	0
4	SANGAT TIDAK MEMUASKAN	1	0	0

Sumber: diolah dari data penelitian

Melalui perhitungan secara matematika dari skala pilihan angket yang tersedia yaitu (skala 1 jika sangat tidak memuaskan, sampai skala 4 jika sangat memuaskan) dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah secara rata-rata adalah sebesar 43% atau 17 orang dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 71 orang atau 57% memilih sangat memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap kepuasan kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah sebagai indikator dari kepuasan layanan bantuan belajar pada indikator keempat angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam bagan berikut ini:

Gambar: 4.
Distribusi subjek penelitian ketepatan layanan tutorial



- e. Tabel distribusi subjek penelitian persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka

Tabel: 6.

Distribusi subjek penelitian persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka

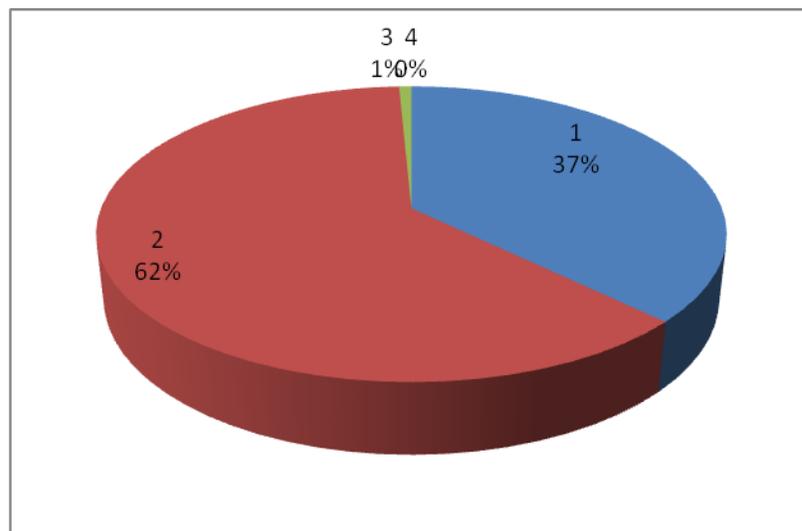
NO	ALTERNATIF JAWABAN	SKALA	PERSENTASE
1	SANGAT MEMUASKAN	4	37.25
2	MEMUASKAN	3	62
3	TIDAK MEMUASKAN	2	0.75
4	SANGAT TIDAK MEMUASKAN	1	0

Sumber: diolah dari data penelitian

Melalui perhitungan secara matematika dari skala pilihan angket yang tersedia yaitu (skala 1 jika sangat tidak memuaskan, sampai skala 4 jika sangat memuaskan) dapat diketahui bahwa tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka secara rata-rata adalah sebesar 62% dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 37.25% memilih sangat memuaskan dan 0.75% memilih tidak memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka pada angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sebagaimana tersaji dalam bagan berikut ini:

Gambar: 5.
Distribusi subjek penelitian persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka



B. Pembahasan

Berdasarkan data angket hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka secara rata-rata adalah sebesar 62% dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 37.25% memilih sangat memuaskan dan 0.75% memilih tidak memuaskan.

Dari deskripsi ini, dapat diperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka pada angket penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Tingginya persepsi mahasiswa menunjukkan kepuasan mahasiswa pada layanan bantuan belajar tutorial tatap muka. Karena pada dasarnya tutorial tatap muka yakni membantu mahasiswa untuk mempelajari modul. Mahasiswa bebas menanyakan bagian mana saja di modul yang belum jelas dan tutor harus selalu siap dan bisa menjawabnya. Tutor di sini berbeda dengan dosen. Tutor berperan sebagai fasilitator pada saat tutorial sedangkan dosen adalah pengajar atau yang membuat modul. Di sini tutor harus memiliki pengalaman dan kompeten di bidang yang diampunya. Tutor harus menguasai seluruh bagian modul, karena sewaktu-waktu mahasiswa akan menanyakan bagian manapun yang ingin diketahuinya. Ini tentu saja sangat membantu mahasiswa dalam belajar.

Ketercapaian angka kepuasan tersebut tentunya berbanding lurus dengan usaha-usaha dan capaian-capaian yang dilakukan oleh pengelola dalam menyediakan layanan yang prima. Ini sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml & Bitner (2004: 2-22) bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu kondisi di mana mahasiswa merasa apa yang diterimanya sama atau melebihi harapannya.

Layanan bantuan belajar Tutorial (tutoring) adalah bantuan atau bimbingan belajar yang bersifat akademik oleh tutor kepada mahasiswa (tutee) untuk membantu kelancaran proses belajar mandiri mahasiswa secara perorangan atau kelompok berkaitan dengan materi ajar. Tutorial dilaksanakan secara tatap

muka atau jarak jauh berdasarkan konsep belajar mandiri. Konsep belajar mandiri dalam tutorial mengandung pengertian, bahwa tutorial merupakan bantuan belajar dalam upaya memicu dan memacu kemandirian, disiplin, dan inisiatif diri mahasiswa dalam belajar dengan minimalisasi intervensi dari pihak pembelajar/tutor. Prinsip pokok tutorial adalah “kemandirian mahasiswa” (*student's independency*). Tutorial tidak ada, jika kemandirian tidak ada. Jika mahasiswa tidak belajar di rumah, dan datang ke tutorial dengan ‘kepala kosong’, maka yang terjadi adalah “perkuliahan” biasa, bukan tutorial.

Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adalah suatu keadaan di mana mahasiswa merasakan adanya keseimbangan antara yang mereka harapkan untuk mendapatkan jasa yang mereka inginkan. Jika terjadi keseimbangan antara kedua elemen itu maka yang terjadi adalah ketercapaian kepuasan mahasiswa. Agar program pelayanan perguruan tinggi dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswanya, perguruan tinggi harus memperhatikan karakteristik jasa pelayanan yang ditawarkan kepada mereka.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan bantuan belajar tutorial tatap muka secara rata-rata adalah sebesar 62% dari 30 sampel memilih memuaskan. Selebihnya sebanyak 37.25% memilih sangat memuaskan dan 0.75% memilih tidak memuaskan. Tingginya persepsi mahasiswa menunjukkan kepuasan mahasiswa pada layanan bantuan belajar tutorial tatap muka. Ini tentu saja sangat membantu mahasiswa dalam belajar.

B. Rekomendasi

UPBJJ-UT Banjarmasin Pokjar Rantau Kabupaten Tapin dan mahasiswa hendaknya memaksimalkan layanan bantuan belajar tutorial tatap muka yang ada. Karena layanan ini pada prinsipnya memberi kesempatan pada mahasiswa untuk berinteraksi dengan tutor dan memantapkan penguasaan mahasiswa terhadap materi bahan ajar yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi. (1984). *Ilmu pendidikan*. Salatiga: CV Saudara.
- Anderson, R.H. (1987). *Pemilihan dan pengembangan media untuk pembelajaran* (Penerjemah: Yusufhadi Miarso, dkk.). Jakarta: Rajawali.
- Belawati, T. (1998). *Mediated counselling services: An effort to increase student persistence in distance education*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bruce, L.A. (1972). A study of the relationship between the SCIS teachers' attitude toward the Teacher Student Relationship and Question Types. *Journal of Research in Science Teaching*, 8(2), hal. 154-167.
- Hardhono, A.P., & Belawati, T. (1999). *Pemanfaatan fax melalui internet untuk penyelenggaraan bantuan belajar bagi mahasiswa Universitas Terbuka: Sebuah gagasan*. Makalah disampaikan dalam Seminar Tutorial Elektronik. Jakarta.
- Hartati, S. & Nazief, B. (September 1997). *UI mengantisipasi pendidikan masa depan*. Makalah disampaikan pada Seminar Nasional Pemanfaatan Jaringan Komunikasi Pendidikan. Jakarta.
- Huda, N. (1998). *Kajian tentang karakteristik audiens siaran program radio UT*. Makalah disajikan pada Seminar Intern Pusat Produksi Multi Media UT. Jakarta.
- Mason, J.H; et al. (1982). *Audio-cassettes: Evolution and Revolution*. (Milton Keynes: Paper prepared for CICS. BOU.n.d.).
- Motik, I.S.D. (1989). *A case study of the tutorial program at the Jakarta Regional Office of the Universitas terbuka (The Indonesia Open University)*. Syracuse: Syracuse University.
- Murlita, P.W. (1995). *The effectiveness of tutorial services at Universitas Terbuka*. Master Thesis, tidak dipublikasikan. Canada: University of Victoria.
- Padmo, D. (1997). *TV pendidikan dalam era satelit siaran langsung*. Makalah disampaikan pada Seminar Nasional Pemanfaatan Jaringan Komunikasi Pendidikan. Jakarta.

- Sedyaningsih, S. (1992). *Siaran tutorial radio UT dan permasalahannya*. Laporan Penelitian Magang. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan, Lembaga Penelitian Universitas Terbuka.
- Subagjo. (1998). *Pengembangan dan pemanfaatan media di Universitas Terbuka sebagai penyelenggara pendidikan tinggi jarak jauh..* Makalah disampaikan dalam Seminar Multimedia dan Jaringan Komunikasi. Jakarta.
- Suciati & Huda, N. (1999). Bahan belajar Universitas Terbuka. Dalam T. Belawati dkk. (Editor), *Pendidikan terbuka dan jarak jauh*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suroso, A.S. (1992). *Studi analisis persepsi dan kompetensi tutor tentang penggunaan teknik bertanya dalam kegiatan tutorial UT*. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan, Lembaga Penelitian Universitas Terbuka.
- Suryosubroto, B. (1983). *Sistem pengajaran dengan modul*. Jakarta: Bina Aksara.
- Thorpe; et al. (1986). The human dimension in the Open University Study. *Open Learning*, 1(2), hal. 14-20.
- Universitas Terbuka. (1996). *Universitas Terbuka: Sebuah inovasi dalam pendidikan tinggi*. Jakarta.
- Tim Universitas Terbuka. (1999). Model-model tutorial. Dalam PAU-PPAI UT, *Bahan ajar program akreditasi tutor Universitas Terbuika (PAT-UT)*. Jakarta: PAU-PPAI UT.
- Belawati, T. 2002. Perkembangan pemikiran tentang pendidikan terbuka dan jarak jauh. Dalam T. Belawati et al (Eds.) *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, pp. 30-44. Jakarta: Universitas Terbuka
- Irawan, P. 1997. *Studi tentang pengalaman lulusan UT: Persepsi tentang program dan efeknya terhadap pengembangan karir*. Jakarta: Pusat penelitian kelembagaan, Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka.
- Jovanka, D.R. 2006. *Kesiapan tutor terhadap pelaksanaan tutorial tatap muka matakuliah PTK dan PKP S1 PGSD UPBJJ-UT Serang*. Jakarta: Pusat kelimuan, lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Terbuka. Katalog Universitas Terbuka. 2006.
- Mulyatno, M. 2006. *Meneliti hambatan mahasiswa FMIPA UT dalam mengikuti program tutorial online*. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan dan

Pengembangan Sistem, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Terbuka.

Noviyanti, R. 2002. *Studi tentang kendala yang dihadapi oleh mahasiswa subsidi D-III Penyuluhan Pertanian dalam sistem belajar jarak jauh di UPBJJ-UT Bogor masa registrasi 20-01.1*. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan, Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka.

Padmo, D. & Anggoro, M.T. 2002. *Persepsi & kesediaan mahasiswa dan calon mahasiswa potensial PTJJ dalam pemanfaatan media dan sumber belajar*. Jakarta: Pusat Studi Indonesia, Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka.

Ruganda, 2004. *Kendala mahasiswa S1 PGSD UT dalam mempelajari matakuliah Keterampilan dasar Menulis (PGSD4303) di Kabupaten Majalengka pada masa registrasi 2002.3*. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan, Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka.

Schuemer, R. 1993. *Some psychological aspects of distance education*. Hagen, germany: Institute for Research in Distance Education. (ED 357 266).

Surtini, S., & Murdjiyo. 2004. *Evaluasi tutorial tatap muka Program S1 PGSD di kabupaten Grobogan masa registrasi 2003.1*. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan, Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka.

Warsito. 2006. *Persistensi mahasiswa Jurusan Matematika FMIPA UT ditinjau dari motivasi memilih program studi dan jenis tutorial yang diminati*. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan dan Pengembangan Sistem, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Terbuka.

Zaidin, M.A., Firman, H., & Sigit, A. 2003. *Studi tentang persepsi mahasiswa UT terhadap pelayanan bahan ajar, tugas mandiri, dan Internet di UPBJJ UT Makassar*. Jakarta: Pusat Penelitian Kelembagaan. Lembaga Penelitian, Universitas Terbuka.

Angket Penilaian Mahasiswa Pendas terhadap Layanan Bantuan Belajar Tutorial UT

Nama :
 NIM :
 Kelas/ Semester :

- a. Instrumen ini untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan Layanan Bantuan Belajar Tutorial UT. Arti setiap angka adalah sebagai berikut:
- 1 = sangat tidak memuaskan
 - 2 = tidak memuaskan
 - 3 = memuaskan
 - 4 = sangat memuaskan
- b. Mohon dijawab dengan cara mencontreng kolom di bawah angka yang tertera.

No	Aspek Layanan	Penilaian			
		1	2	3	4
1	Kemudahan mendapatkan layanan tutorial				
	a. Kemudahan mengadakan kontak				
	b. Pendekatan antara mahasiswa, tutor dan pengelola				
	c. Ramah dan bersahabat				
	d. Tanggap keinginan mahasiswa				
2	Kelayakan tempat penyelenggaraan tutorial				
	a. Ketersediaan perlengkapan penyelenggaraan tutorial				
	b. Ketersediaan peralatan penyelenggaraan tutorial				
3	Ketepatan layanan tutorial				

	a. Kecepatan proses pelayanan mahasiswa				
	b. Adil dalam melayani mahasiswa				
	c. Kesadaran memberikan pelayanan pada mahasiswa				
	d. Penguasaan tugas tutor dan pengelola				
	e. Kemampuan menjalankan tugas oleh tutor dan pengelola				
	f. Keterampilan dalam pekerjaan				
4	Kebermanfaatan tutorial dalam memahami materi mata kuliah				
	a. Pengetahuan tentang kebutuhan mahasiswa				
	b. Kesesuaian pelayanan dengan keinginan mahasiswa				