

LAPORAN PENELITIAN MADYA

BIDANG KEILMUAN



**PENERAPAN DIAGRAM PARETO DALAM MENGENDALIKAN
KUALITAS UJIAN MAHASISWA PROGRAM PENDIDIKAN DASAR
DI UPBJJ UT MEDAN**

Oleh :

**Adrianto,SE,MM
(adrianto@ut.ac.id)**

**Dra.Susherida Munthe
(susherida@ut.ac.id)**

MANAJEMEN / FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TERBUKA

2012

DAFTAR ISI

Bab I	: Pendahuluan.....	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah	3
	C. Tujuan Penelitian	3
	D. Manfaat Penelitian	4
Bab II	: Kajian Teoritis	5
	A. Pengertian Kualitas	5
	B. Pengaruh Kualitas	6
	C. Diagram Pareto.....	7
	D. Prosedur Ujian di UPBJJ UT Medan	10
Bab III	: Metode Penelitian	14
	3.1. Rancangan Penelitian.....	14
	3.2. Populasi dan Sampel.....	14
	3.3. Variabel Penelitian.....	14
	3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
	3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	15
	3.6. Rencana Analisis Data	15
	3.7. Teknik Analisis Data	15

Bab IV	: Analisis Hasil Penelitian.....	21
	4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
	4.2. Jumlah Kesalahan Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	25
	4.3. Penerapan Diagram Pareto.....	27
Bab V	: Kesimpulan dan Saran	41
	5.1. Kesimpulan	41
	5.2. Saran	41

Daftar Pustaka

Bab I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Sejak diresmikan pada tahun 1984, UT mendapatkan mandat dari pemerintah untuk memberikan kesempatan yang sangat luas kepada semua warga negara Indonesia, baik yang baru lulus SLTA maupun yang sudah bekerja untuk mengikuti pendidikan tinggi tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, umur, dan tempat tinggal mereka. Sistem pembelajaran UT memungkinkan belajar yang fleksibel kepada mereka yang tidak memperoleh kesempatan mengikuti sistem pendidikan tinggi tatap muka. Dalam menjalankan fungsi operasionalnya Universitas Terbuka terbagi dalam unit-unit dan tersebar diseluruh wilayah Indonesia yang dikenal dengan Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ). Saat ini UPBJJ di seluruh Indonesia berjumlah 37 UPBJJ. UPBJJ UT Medan yang merupakan UPBJJ di Sumatera Utara ada sejak tahun 1986, dan menangani sekitar 33 kabupaten kota diseluruh wilayah Sumatera Utara. Selama ini UT berupaya untuk meningkatkan kualitas di berbagai bidang dalam ruang lingkup pendidikan yang diselenggarakan. Berdasarkan Rencana Strategis UT 2010-2021 (RENSTRA UT 2010-2021, 77) bahwa UT berupa untuk menjadi PT yang berkualitas melalui semua program, bahan ajar, layanan bantuan belajar sarana dan prasarana yang sudah berkualitas. Sehubungan dengan hal ini UT harus mampu mengubah pengakuan masyarakat (citra) menjadi perguruan tinggi yang berkualitas. Pembentukan citra ini dapat diwujudkan melalui beberapa pencapaian yaitu: semua program, bahan ajar, layanan bantuan belajar, sarana dan prasarana

yang sudah berkualitas dan relevan dengan perkembangan teknologi mutakhir serta didukung oleh sumber daya manusia yang profesional di bidangnya.

Seperti halnya perguruan tinggi lain UT meyenggarakan ujian akhir dua kali dalam setahun yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman para mahasiswa terhadap mata kuliah yang diikutinya. Untuk mengelola penyelenggaraan UAS ini, UPBJJ UT Medan mengembangkan dan menerapkan prosedur pedoman baku pelaksanaan ujian. Untuk mencapai rencana strategis yang telah UT khusus untuk ujian yang diselenggarakan UPBJJ berusaha untuk meminimalisir kesalahan dalam ujian, yang berdampak pada muncul kasus-kasus dalam Ujian. Berdasarkan data kasus ujian di UPBJJ Medan jumlah kasus ujian masa 2009.1 adalah sebanyak 3.209 kasus, masa 2010.1 sebanyak 2.319 kasus dan masa 2010.2 sebanyak 1.555 kasus dan total kasus masa 2011.2 sebanyak 2446 (Data pengujian UPBJJ UT Medan)

Dari penjelasan diatas untuk dapat membantu menemukan permasalahan yang paling penting untuk segera diselesaikan (ranking tertinggi) sampai dengan masalah yang tidak harus segera diselesaikan (ranking terendah) dapat digunakan alat manajemen kualitas yang dinamakan diagram Pareto. Menurut Mitra (2008, 412) diagram pareto juga dapat mengidentifikasi masalah yang paling penting yang mempengaruhi usaha perbaikan kualitas dan memberikan petunjuk dalam mengalokasikan sumber daya yang terbatas untuk menyelesaikan masalah. Dengan menemukan penyebab terjadinya kasus ujian maka UPBJJ Medan diharapkan dapat mencari solusi untuk meminimalisir kasus-kasus ujian tersebut.

B. Perumusan Masalah

Tingginya jumlah nilai hasil ujian yang tidak dapat diproses di UPBJJ UT Medan disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya: kesalahan dalam pengisian data ujian, kesalahan dalam registrasi, salah dalam mengisi NIM dan lain sebagainya. Manajemen kualitas bertujuan untuk menurunkan tingkat kesalahan seminimal mungkin dan jika memungkinkan menghilangkan tingkat kesalahan. Dari sisi kualitas semakin tinggi tingkat kesalahan maka semakin rendahnya kualitas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah " apakah yang menyebabkan nilai ujian tidak dapat diproses mahasiswa program Pendas UPBJJ UT Medan masa ujian 2009.1 – 2011.2“

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis kesalahan yang menyebabkan munculnya kasus ujian mahasiswa Pendas di UPBJJ UT Medan
- b. Mengidentifikasi jumlah mahasiswa yang melakukan kesalahan yang menyebabkan kasus ujian mahasiswa Pendas UPBJJ UT Medan masa 2009.1 – 2011.2
- c. Menidentifikasi kesalahan yang paling dominan dalam ujian mahasiswa Pendas UPBJJ UT Medan masa 2009.1 – 2011.2 dengan menggunakan metode Pareto.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dengan adanya penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui faktor yang paling dominan yang menyebabkan kasus ujian program Pendas di UPBJJ UT Medan.
- b. Mengetahui jumlah mahasiswa yang melakukan kesalahan yang menyebabkan kasus ujian program Pendas di UPBJJ Medan.
- c. Bahan pengambilan keputusan untuk melaksanakan perbaikan berkesinambungan khususnya pada bidang pengujian di UPBJJ Medan

Bab II

Kajian Pustaka

2.1. Pengertian Kualitas

Kualitas atau mutu identik dengan pemuasan kebutuhan pelanggan. Semakin terpenuhinya kepuasan pelanggan maka dapat kita katakan bahwa kualitas yang ada pada suatu produk juga baik. Definisi kualitas (*quality*) yang diberikan oleh *American Society For Quality* yang terdapat dalam buku Heizer dan Render (2006; 253) adalah : keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang terlihat atau yang tersamar” sedangkan menurut Feigenbaum seperti yang dikutip dalam buku materi pokok Manajemen kualitas UT (2010,1.6) kualitas adalah merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture dan maintenance* atau yang disebut dengan konsep *organization wide total quality control* dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Gasperz (1997:4) memberikan definisi kualitas dalam dua bagian, yakni:

- a. Definisi Konvensional, yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : *performance* (performansi), *reliability* (keandalan), *ease to use* (mudah digunakan) dan sebagainya
- b. Definisi strategik, segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelangga.

Meskipun demikian menurut Heizer dan Render (2006: 253) definisi kualitas terbagi tiga kategori yakni :

1. Berbasis pengguna, mereka yang berbasis pengguna menganggap bahwa kualitas “bergantung kepada pemirsa”. Bagi mereka kualitas yang lebih tinggi berarti kinerja yang lebih baik, fitur yang lebih baik dan perbaikan lainnya.
2. Berbasis manufaktur, mengatakan bahwa kualitas berarti pemenuhan standard dan membuat produk secara benar sejak dari awal.
3. Berbasis produk, yang memandang kualitas sebagai variabel yang tepat dan dapat dihitung.

Dari definisi diatas dapat kita simpulkan bahwa kualitas berorientasi pada kepuasan pelanggan yang dapat dicapai melalui perbaikan kinerja, fitur dan bebas dari kerusakan atau kekurangan.

A. Pengaruh Kualitas

Kualitas menjadi begitu penting bagi organisasi atau perusahaan karena tiga alasan :

- a. Reputasi perusahaan. Suatu organisasi akan menyadari bahwa reputasi akan mengikuti kualitas apakah itu baik atau buruk. Semakin baik kualitas yang di produksi oleh suatu perusahaan maka reputasi perusahaan juga akan baik demikian juga sebaliknya.
- b. Keandalan produk. Semakin baik suatu produk maka produk tersebut semakin bisa diandalkan serta produk yang memiliki kualitas yang baik harus memenuhi standar tertentu.

- c. Keterlibatan global. Kualitas menjadi salah satu fokus utama dalam persaingan secara global. Dalam menghadapi persaingan global tersebut perusahaan harus memenuhi harapan dalam kualitas. (Render dan Heizer, 2006 : 254)

2.2. Diagram Pareto

Analisis Pareto dikembangkan oleh Vilfredo Frederigo Samoso pada akhir abad ke-19 merupakan pendekatan logic dari tahap awal pada proses perbaikan suatu situasi yang digambarkan dalam bentuk histogram yang dikenal sebagai konsep *vital few and the trivial many* untuk mendapatkan penyebab utamanya. Menurut Render dan Haeizer (2009, 319) diagram Pareto adalah metode untuk mengelola kesalahan, masalah atau cacat guna membantu memusatkan perhatian untuk upaya penyelesaian masalahnya.

Analisis Pareto telah digunakan secara luas dalam kegiatan kendali mutu untuk menangani kerangka proyek; proses program; kombinasi pelatihan, proyek dan proses, sehingga sangat membantu dan memberikan kemudahan bagi para pekerja dalam meningkatkan mutu pekerjaan. Analisis Pareto merupakan metode standar dalam pengendalian mutu untuk mendapatkan hasil maksimal atau memilih masalah-masalah utama dan lagi pula dianggap sebagai suatu pendekatan sederhana yang dapat dipahami oleh pekerja tidak terlalu terdidik, serta sebagai perangkat pemecahan dalam bidang yang cukup kompleks.

Diagram Pareto dibuat berdasarkan data statistik dan prinsip bahwa 20% penyebab bertanggungjawab terhadap 80% masalah yang muncul atau sebaliknya. Kedua aksioma tersebut menegaskan bahwa lebih mudah mengurangi bagian lajur yang terletak di bagian kiri diagram Pareto daripada mencoba untuk menghilangkan secara sistematis lajur yang terletak di sebelah kanan diagram. Hal ini dapat diartikan bahwa diagram Pareto dapat menghasilkan sedikit sebab penting untuk meningkatkan mutu produk atau jasa.

Tahapan penggunaan dari Analisis Pareto adalah mencari fakta dari data ciri gugus kendali mutu yang diukur, menentukan penyebab masalah dari tahapan sebelumnya dan mengelompokkan sesuai dengan periodenya, membentuk histogram evaluasi dari kondisi awal permasalahan yang ditemui, melakukan rencana dan pelaksanaan perbaikan dari evaluasi awal permasalahan yang ditemui, melakukan standarisasi dari hasil perbaikan yang telah ditetapkan dan menentukan tema selanjutnya.

Fungsi dari Diagram Pareto adalah untuk dipergunakan mengidentifikasi dan mengevaluasi tipe-tipe/jenis-jenis *Non Conformance*. Diagram digunakan untuk memperbandingkan berbagai kategori kejadian yang disusun menurut ukurannya, dari yang paling besar disebelah kiri ke yang paling kecil disebelah kanan. Susunan tersebut akan membantu kita untuk menentukan pentingnya atau prioritas kategori kejadian-kejadian atau sebab-sebab kejadian yang dikaji. Dengan bantuan diagram Pareto tersebut kegiatan akan lebih efektif dengan memusatkan perhatian pada

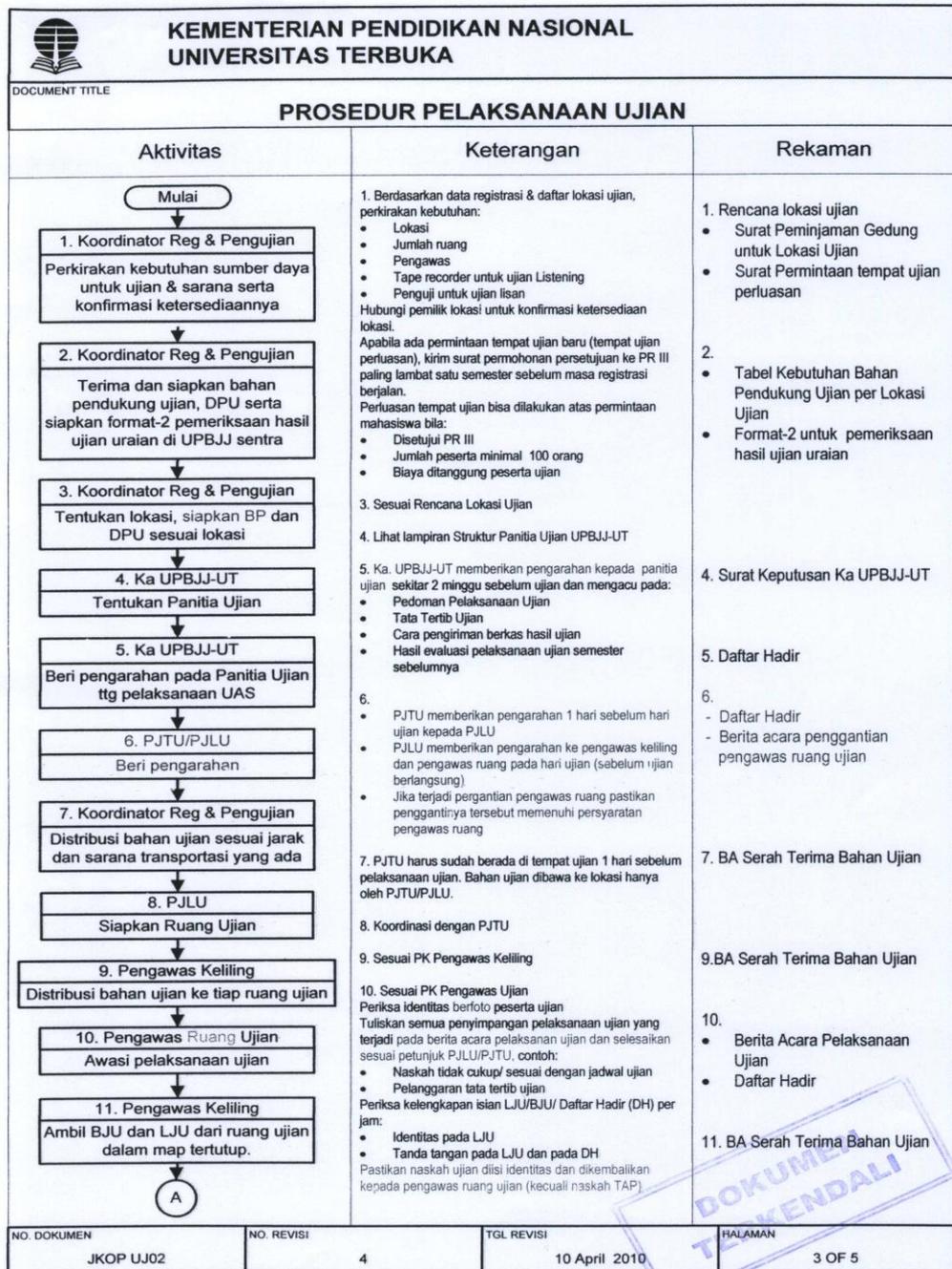
sebab-sebab yang mempunyai dampak yang paling besar terhadap kejadian daripada meninjau berbagai sebab suatu waktu. Diagram Pareto dapat digambarkan dengan menggunakan data yang sama, tetapi digambarkan secara berlainan. Dengan cara menunjukkan data menurut frekuensi terjadinya, menurut biaya, menurut waktu terjadinya, dapat diungkapkan berbagai prioritas penanganannya tergantung pada kebutuhan spesifik yang ada.

Dengan demikian tidak dapat begitu saja ditentukan bar yang terbesar dalam diagram Pareto sebagai persoalan yang terbesar. Dalam hal ini harus dikumpulkan terlebih dahulu informasi secukupnya. Dalam mengadakan analisis Pareto, yang diatasi adalah sebab kejadian, bukannya gejalanya. Diagram Pareto sudah lama digunakan dalam *quality management tools*, sebagai alat untuk menginvestigasi data-data masalah yang ada kemudian dipecahkan ke dalam kategori tertentu, sehingga dapat diketahui frekuensinya untuk setiap kejadian/proses. Dengan demikian dapat mengantarkan sejumlah data ke dalam bentuk yang lebih baik dan terbaca lebih mudah, sehingga dapat diambil kesimpulan dan prioritas penyelesaian tugas.

2.3. Prosedur Ujian Di UPBJJ UT Medan

Seperti halnya di universitas-universitas lainnya di UPBJJ UT Medan dilakukan ujian untuk mengetahui seberapa jauh mahasiswa memahami materi-materi yang dibahas pada tutorial atau dengan belajar mandiri serta mengetahui kompetensi yang telah dicapai oleh mahasiswa-mahasiswa tersebut. Prosedur ujian di UPBJJ UT Medan mengikuti standard ISO 9001-2000. Prosedur pelaksanaan ujian berdasarkan ISO 9001-2000 terlihat pada halaman berikut:

Gambar 1.1. Prosedur Ujian Berdasarkan ISO 9000-2001 di UPBJJ UT Medan





KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS TERBUKA

DOCUMENT TITLE

PROSEDUR PELAKSANAAN UJIAN

Aktivitas	Keterangan	Rekaman
<p style="text-align: center;">A</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">12. PJLU</p> <p>Rekap jumlah hasil ujian dan jumlah penyimpangan pelaksanaan ujian per ruang ujian; kumpulkan berkas hasil ujian dan periksa kelengkapannya</p> </div>	<p>12. Rekap hasil ujian sesuai PK Pengumpulan Hasil Ujian di Lokasi Ujian. Pastikan semua naskah ujian dikumpulkan kembali sesuai jumlah peserta per jam per ruang ujian. Periksa kelengkapan isian LJU/BJU/ Daftar Hadir per ruang ujian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identitas mahasiswa dan pengawas ujian • Tanda tangan <p>Tanda tangani amplop hasil ujian dan UJ02-RK03 Merekap jumlah penyimpangan pelaksanaan ujian per ruang ujian.</p>	<p>12.</p> <ul style="list-style-type: none"> • BA serah terima • Form Rekapitulasi masalah dalam pelaksanaan Ujian dan cara Penyelesaiannya
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">13. PJLU</p> <p>Kumpulkan & pastikan jumlah amplop lengkap untuk direkap per lokasi (termasuk penyimpangan pelaksanaan ujian)</p> </div>	<p>13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesuai PK pengepakan Hasil Ujian di Tempat Ujian • Kumpulkan semua LJU dan bahan pendukung ujian lain yang masih kosong, catat jumlahnya untuk diserahkan kepada PJTU. 	<p>13.</p> <ul style="list-style-type: none"> • BA serah terima • Form Rekapitulasi masalah dalam pelaksanaan Ujian dan cara Penyelesaiannya
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">14. PJTU</p> <p>Kumpulkan semua naskah ujian, catat jumlahnya dan musnahkan</p> </div>	<p>14. Pemusnahan naskah ujian (baik yang terpakai maupun tidak) dilaksanakan setelah jam terakhir per hari ujian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 orang pelaksana • 2 orang saksi <p>Pemusnahan dilaksanakan di lokasi ujian, tempat ujian atau di UPBJJ-UT dengan cara dibakar atau dihancurkan.</p>	<p>14.</p> <ul style="list-style-type: none"> • BA serah terima • BA Pemusnahan Naskah Ujian • Form Rekapitulasi masalah dalam pelaksanaan Ujian dan cara Penyelesaiannya
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">15. Koordinator Reg & Ujian/ PJTU</p> <p>Kirim berkas hasil ujian</p> </div>	<p>Rekapitulasi penyimpangan dalam pelaksanaan ujian dikirim ke Koordinator Registrasi & Pengujian</p>	<p>15.</p> <ul style="list-style-type: none"> • BA Serah Terima Hasil Ujian • Bukti pengiriman hasil ujian
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">16. Pusjian/ UPBJJ Sentra</p> <p>Proses pemeriksaan hasil ujian</p> </div>	<p>15. Sesuai PK Pengepakan Hasil Ujian di UPBJJ-UT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dengan pertimbangan jarak dan waktu, PJTU bisa mengirim langsung ke kantor Pos atau melalui UPBJJ-UT sesuai pengarahannya. Ka. UPBJJ-UT • LJU dan bahan pendukung dikirim ke Pusjian • BJU dikirim ke UPBJJ-UT Sentra untuk diperiksa 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">17. PJTU</p> <p>Kumpulkan sisa bahan pendukung ujian direkap per lokasi</p> </div>	<p>16. Sesuai: Prosedur Pengolahan Hasil Ujian Prosedur Pemeriksaan Hasil Ujian Uraian dan TAP di UPBJJ-UT Sentra</p>	
<p style="text-align: center;">B</p>	<p>17. Pastikan semua bahan pendukung ujian dikumpulkan kembali dan direkap setelah ujian selesai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LJU/BJU kosong • UJ02-RK01, UJ02-RK02, UJ02-RK03, UJ02-RK04, UJ02-RK06 kosong • Amplop hasil ujian kosong 	<p>17. Rekap sisa bahan pendukung ujian per lokasi ujian</p>

DOKUMEN TERKENDALI

NO. DOKUMEN

JKOP UJ02

NO. REVISI

4

TGL REVISI

10 April 2010

HALAMAN

4 OF 5



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS TERBUKA

DOCUMENT TITLE

PROSEDUR PELAKSANAAN UJIAN

Aktivitas	Keterangan	Rekaman	
 <pre>graph TD; B((B)) --> 18[18. Koor. Registrasi & Pengujian Rekap sisa bahan pendukung ujian dari semua Tempat Ujian]; 18 --> 19[19. Koor. Registrasi & Pengujian Kumpulkan semua rekaman persiapan dan pelaksanaan ujian]; 19 --> 20[20. Kepala UPBJJ-UT Evaluasi Kinerja efektivitas pelaksanaan ujian]; 20 --> 21[21. Kepala UPBJJ-UT Susun laporan pelaksanaan ujian dan kirimkan ke PR III]; 21 --> Selesai((Selesai));</pre>	<p>20.. Evaluasi mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none">• Jumlah dan status penanganan penyimpangan pelaksanaan ujian• Kinerja pengawas ruang ujian pendas/non pendas• Rekap ketidakhadiran mahasiswa per ruang• Lokasi ujian <p>21. Laporan Pelaksanaan Ujian dikirimkan dalam bentuk soft copy melalui e-mail ke PR III dan diterima oleh PR III paling lambat 3 minggu setelah pelaksanaan ujian.</p>	<p>18. Rekap sisa bahan pendukung ujian per tempat ujian</p> <p>19.</p> <ul style="list-style-type: none">• UJ02-RK10• UJ02-RK 11• UJ02-RK12• UJ02-RK13• UJ02-RK14• UJ02-RK15• UJ02-RK05• UJ02-RK06 <p>20.</p> <ul style="list-style-type: none">• Risalah Rapat• Hasil seleksi/evaluasi lokasi <p>21. Laporan pelaksanaan ujian</p>	
NO. DOKUMEN JKOP UJ02	NO. REVISI 4	TGL REVISI 10 April 2010	HALAMAN 5 OF 5

DOKUMEN
TERKENDALI

Sumber : Pedoman ISO 9000-2001 UPBJJ UT Medan

2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Saidin dan Patang (2010, 45) mengenai kualitas ujian di UPBJJ UT Makasar menyimpulkan bahwa dari sisi komponen panita dan petugas dalam pelaksanaan ujian kualitas ujian sangat tinggi karena seluruh panitia dan petugas dalam pelaksanaan ujian dapat melaksakannya dengan kongkret dan kosisten. Triyoto dan Wagiman (2010, 28) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang menyebabkan nilai tidak dapat diproses menemukan bahwa faktor terbesar dalam nilai yang tidak dapat diproses adalah mahasiswa tidak mengetahui kesalahan sehingga nilai tidak dapat diproses. Hasil penenelitian Hayati (2010, 32) mengenai kajian kualitas ujian di Situbondo menyimpulkan bahwa semakin baik pengawasan maka kualitas ujian juga akan semakin baik.

2.5. Kerangka Pemikiran Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu mengetahui jumlah mahasiswa yang nilainya tidak dapat diproses dan mengidentifikasi kesalahan yang paling dominan, untuk menentukan faktor yang menyebabkan nilai tidak dapat diproses berdasarkan kesalahan yang terjadi. Kesalahan-kesalahan tersebut adalah: (1) kesalahan dalam pengisian NIM (2) kesalahan dalam penulisan tanggal lahir, (3) kesalahan kode mata kuliah (4) kesalahan penulisan NIM pada mata kuliah berpraktek (5) kesalahan administrasi (6) melanggar tata tertib ujian. Dari konsep penelitian diatas dengan faktor-faktor kesalahan terebut dapat diketahui akar permasalahannya serta dapat diambil suatu keputusan untuk mencegah kesalahan-kesalahan tersebut.

Bab III

Metode Penelitian

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kasus ujian sehingga berdampak pada tidak keluarnya nilai hasil ujian mahasiswa dan nilai E mahasiswa program Pendas masa 2009.1 sampai dengan 2011.2 di UPBJJ UT Medan. Data dari Puskom UT Pusat mengenai nilai yang tidak dapat diproses dan juga merupakan kasus ujian secara rutin dikirimkan sejak masa registrasi 2009.1.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah kasus ujian seluruh mahasiswa program pendas yang mengikuti ujian pada masa registrasi 2009.1 hingga 2011.2 di UPBJJ UT Medan. Untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan teknik sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan agar penelitian dapat membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

3.3. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini untuk variabel yang digunakan adalah masalah-masalah yang menyebabkan kasus ujian mahasiswa program pendas masa 2009.1 sampai dengan 2011.2 di UPBJJ UT Medan.

3.4. Prosedur Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini merupakan data primer, data tersebut merupakan data berdasarkan jumlah kasus ujian masa 2009.1 sampai dengan 2011.2 yang dikirimkan dari Puskom UT pusat.

3.5. Rencana Analisis Data

Data yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan metode Pareto. Pada dasarnya fungsi diagram pareto adalah untuk mengidentifikasi atau menyeleksi masalah utama untuk peningkatan kualitas, disamping itu juga diagram Pareto dipergunakan sebagai alat interpretasi untuk:

1. Menentukan frekuensi relatif dan urutan pentingnya masalah-masalah atau penyebab masalah-masalah.
2. Memfokuskan perhatian pada isu-isu kritis dan penting melalui ranking terhadap masalah-masalah atau penyebab dari masalah-masalah tersebut.

3.6. Teknik Analisis Data

Setelah mengolah data maka teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif dengan menghitung jumlah kasus ujian mahasiswa program Pendas masa 2009.1 sampai dengan 2011.2 di UPBJJ UT Medan kemudian memetakan untuk mengetahui faktor apa yang paling dominan yang menjadi penyebab nilai kasus ujian.

Setelah data terkumpul selanjutnya data diolah dalam bentuk diagram Pareto untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kasus ujian mahasiswa program Pendas di UPBJJ UT Medan masa registrasi 2009.1

sampai dengan 2011.2. Diagram Pareto adalah sebuah metode untuk mengelola kesalahan guna membantu memusatkan perhatian untuk upaya penyelesaian masalahnya. Ariani (2006, 8.13), proses penyusunan diagram pareto meliputi enam langkah, yaitu:

- a. Menentukan metode atau arti dari pengklasifikasian data, misalnya berdasarkan masalah, penyebab, jenis ketidaksesuaian.
- b. Menentukan satuan yang digunakan untuk membuat urutan karakteristik-karakteristik tersebut, misalnya rupiah, frekuensi, unit.
- c. Mengumpulkan data sesuai dengan interval waktu yang telah ditentukan.
- d. Merangkum data dan membuat ranking kategori data tersebut dari yang terbesar hingga yang terkecil.
- e. Menghitung frekuensi kumulatif atau persentase kumulatif yang digunakan.
- f. Menggambar diagram batang, menunjukkan tingkat kepentingan relatif masing-masing masalah.

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Medan, beralamat di Jl Peratun No 1A Medan Estate. Telepon: (061)6626080; faks: (061) 6620219; e-mail: ut-medan@upbjj.ut.ac.id. Status UPBJJ-UT Medan adalah sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam sistem jaringan internal UT—Perguruan Tinggi Negeri ke-45. UPBJJ Medan pertama didirikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0443/P/1986 di Jl.Merbau No. 38 A tahun 1984 bertempat di Kampus IKIP dengan nama USB atau Unit Sumber Belajar yang berperan sebagai pelaksana akademik di daerah.

UPBJJ-UT Medan sekarang ini memiliki 33 wilayah kerja, terdiri dari 25 kabupaten Serta 8 kota. Selain itu UPBJJ-UT Medan menjalin kemitraan kerja dengan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dan Dinas Pendidikan Kabko di seluruh wilayah UPBJJ-UT Medan, dalam rangka program peningkatan kualifikasi dan kompetensi para guru. Dalam bidang pengembangan akademik, UPBJJ-UT Medan telah memiliki berbagai pedoman sesuai dengan pedoman UT pusat. Pedoman-pedoman tersebut meliputi sistem registrasi, tutorial, Ujian, Penilaian Ujian kebijakan akademik lainnya yang sangat jelas dan relevan.

4.1.1. Lokasi Ujian

Ujian program Pendas di UPBJJ UT Medan diselenggarakan diberbagai lokasi di Sumatera Utara dari kotamadya, kabupaten hingga kecamatan. Data lokasi ujian di program pendas UPBJJ UT Medan terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1.1. Tempat Ujian UPBJJ UT Medan

No	Tempat Ujian	Lokasi Ujian	Keterangan
1	2	3	4
1	Medan	SMP Neg 27 Medan	Resmi
2	Binjai	SMA Neg 2 Binjai	Resmi
3	Tanah Karo	SMP Neg 1 Kaban Jahe	Resmi
4	Dairi	SMK Neg 1 Sidikalang	Resmi
5	Kisaran	SMA Neg 1 Kisaran	Resmi
6	Pematang Siantar	SMA Neg 4 Pematang Siantar	Resmi
7	Rantau Prapat	SMA Neg 2 Rantau Utara	Resmi
8	Tapanuli Tengah	SMAN 1 Plus Matauli	Resmi
9	Padang Sidempuan	SMA Neg 1 Padang Sidempuan	Resmi
10	Madina	SMK Neg 1 Panyabungan	Resmi
11	Balige	SMA Neg1 Balige	Resmi
12	Gunung Sitoli	SMA Neg 1 Gunung Sitoli	Resmi
13	Gunung Sitoli/Gido	SMP Neg 1 Gido	Resmi
14	Teluk Dalam	SMPS BNKP Teluk Dalam	Resmi
15	Pakpak Bharat	SMP Neg 1 Salak	Resmi
16	Mandrehe	SMA Neg 1 Mandrehe	Perluasan
17	Sei Balai	SMP Swasta Sei Balai	Perluasan
18	Tebing Tinggi	SMA Neg 3 Tebing Tinggi	Perluasan
19	Tanjung Balai	SMP Neg 1 Tanjung Balai	Perluasan
20	Idanogawo	SMP Neg 1 Idanogawo	Perluasan
21	Lolowau	SMP Neg 1 Lolowau	Perluasan
22	Alasa	SMP Neg 1 Alasa	Perluasan
23	Tuhemberua	SMP Neg 1 Tuhemberua	Perluasan
24	Lotu	SMP Neg 1 Lotu	Perluasan
25	Serdang Bedagai	SMP Neg 1 Serdang Bedagai	Perluasan
26	Aek Kanopan	SMP Neg 1 Aek Kanopan	Perluasan
27	Bawolato	SMA Neg 1 Bawolato	Perluasan

Sumber : UPBJJ UT Medan

Seperti yang terlihat pada tabel diatas bahwa tempat ujian terbagi dalam dua ketegori yaitu resmi dan perluasan. Resmi dalam hal ini karena berlokasi di ibukota kabupaten menjadi pertimbangan utama sedangkan perluasan merupakan

tempat ujian yang berada di kecamatan tertentu yang jika harus kelokasi resmi sangat jauh sehingga mahasiswa memilih untuk diadakan di daerah tertentu. Dari segi pembiayaan mahasiswa dan pengelola harus menanggung biaya untuk ujian perluasan tersebut. Pada masa ujian 2011.2 lokasi ujian perluasan tidak diadakan lagi semua bergabung dilokasi resmi.

4.1.2. Data Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

UT membuka berbagai program studi untuk program pendidikan dasar yaitu: pendidikan guru Sekolah Dasar (PGSD), Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Olah Raga (Pendor) dan jenjang untuk pendidikan tersebut adalah Diploma Dua (D2) dan Starta Satu (S1). Pada masa 2010.1 jenjang pendidikan D2 dihapuskan dan seluruh mahasiswa harus menumpuh pendidikan jenjang S1. Jumlah mahasiswa program Pendas dari masa registrasi 2009.1 sampai dengan 2011.2 terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1.2. Data Mahasiswa berdasarkan Program Studi

Masa	Program Studi	Jumlah
1	2	3
2009.1	PGSD – D2	1.269
	Pendor – D2	508
	PAUD – D2	47
	PGSD – S1	10.913
	PAUD – S1	443
	Total	13.180
2009.2	PGSD – D2	2
	Pendor – D2	443
	PAUD – D2	30
	PGSD – S1	5.073
	PAUD – S1	601
	Total	10.598

Masa	Program Studi	Jumlah
1	2	3
2010.1	PGSD – S1	8.741
	PAUD – S1	1.001
	Total	9.742
2010.2	PGSD – S1	9.633
	PAUD – S1	1.173
	Total	10.806
2011.1	PGSD – S1	8.913
	PAUD – S1	1.977
	Total	10.890
2011.2	PGSD – S1	11.241
	PAUD – S1	4.349
	Total	15.590
2011.2	PGSD – S1	6.125
	PAUD – S1	6.634
	Total	12.759

Sumber: UPBJJ UT Medan

4.1.3. Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Daerah

Sebaran mahasiswa di UPBJJ UT Medan di 23 kabupaten/kota di wilayah Sumatera Utara. Data sebaran mahasiswa program di berbagai daerah di Sumatera Utara terlihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.1.3. Sebaran Mahasiswa UPBJJ UT Medan

Kabko	Masa Registrasi					
	2009.1	2009.2	2010.1	2010.2	2011.1	2011.2
Kab. Nias	1309	1051	1623	2984	3642	1316
Kab. Nias Selatan	404	452	587	656	957	1379
Kab. Tapanuli Selatan	441	441	260	514	817	428
Kab. Tapanuli Tengah	144	124	166	192	168	329
Kab. Tapanuli Utara	197		48	355	814	200
Kab. Labuhan Batu	324	349	221	572	1007	
Kab. Labuhan Batu Utara			310	215	234	576
Kab. Asahan		599	639	1388	1893	853
Kab. Simalungun	351	381	283	473	897	456
Kab. Dairi	505	564	497	643	855	820
Kab. Karo	295	108	141	167	369	233
Kab. Deli Serdang			195	506	837	662
Kab. Langkat	741	341	426	416	748	530
Kab. Toba Samosir	96	191	131	187	272	
Kab. Pakpak Barat	183	138	207	147	171	255

Kabko	Masa Registrasi					
	2009.1	2009.2	2010.1	2010.2	2011.1	2011.2
Kab. Mandailing Natal	154	154	280	211	274	387
Kota Sibolga			73	69	167	140
Kota Tanjung Balai	145	114	81	229	367	327
Kota Pematang Siantar	281	194	234	215	317	604
Kota Tebing Tinggi	600	493	336	396	453	312
Kota Medan	529	373	433	475	760	558
Kota Binjai	107	107	117	108	101	126
Kota Padang Sidempuan	161	161	94	10	122	304
Kab. Serdang Bedagai	88	33	205			457
Kab. Humbang Hasundutan	448	93	149			251
Kab. Paluta			77			
Kab. Palas	23	23	47			
Kab. Nias Utara	132	194	661			538
Kab. Nias Barat	257	292	552			1135
Kab. Batu Bara			630			469
Kab. Sei Balai	278	330				1005
Total	8.193	7.300	10.173	11.128	16.243	14.550

Sumber : UPBJJ UT Medan

4.2. Jumlah Kesalahan Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses

Penyebab nilai tidak dapat diproses dari masa resgitrasi 2009.1 sampai dengan 2011.2 disebabkan oleh berbagi sebab yakni:

- Masalah identitas yang disebabkan oleh:
 - Kesalahan NIM pada LJU
 - Kesalahan tanggal lahir pada LJU
 - Kesalahan penulisan mata kuliah pada LJU
- Masalah administrasi yang disebabkan oleh
 - Beda tanda tangan
 - Mengikuti ujian pada mata kuliah yang tidak diregistrasikan
- Kasus nilai praktek. Pada nilai praktek nilai tidak dapat diproses untuk mata kuliah berpraktek, meskipun mahasiswa telah mengikuti ujian.

Jumlah nilai yang tidak dapat diproses dari masa registrasi 2009.1 sampai dengan 2011.2 terlihat pada tabel halaman berikut ini.

Tabel 4.2. Jumlah Kesalahan Yang Menyebabkan Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2009.1 – 2011.2

No	Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	Masa Ujian					
		2009.1	2009.2	2010.1	2010.2	2011.1	2011.2
1	Kasus Administrasi	116	550	75	70	60	42
2	Kasus Identitas	2.907	997	1.750	1214		
3	Kasus Hukuman	465	645	1.390	1133	1.506	1.321
4	Nilai Praktek	8.473	10.741	922	888	880	889
5	Kurang SPP	1.283	275	332	230	47	0
Total		11.496	11.733	4.137	3.305	2.446	931

Sumber : UPBJJ UT Medan

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa permasalahan kualitas ujian berdasarkan tingkat kesalahan yang meyebabkan nilai tidak dapat diproses selalu berubah. Dalam hal ini bukan hanya kesalahan pada permasalahan pada saat ujian tetapi juga nilai praktek tutorial. Nilai praktek tutorial ini merupakan hal yang wajib untuk menentukan nilai yang akan diperoleh oleh mahasiswa. Data diatas juga menggambarkan bahwa nilai kasus nilai praktek merupakan kasus yang paling mendominasi dalam menyebabkan nilai tidak dapat diproses. Kasus-kasus penyebab nilai tidak dapat diproses dapat dilakukan oleh orang yang sama tetapi sebab yang berbeda. Hal ini tentu saja mempengaruhi jumlah kasus nilai yang tidak dapat diproses.

Selain ini yang perlu diperhatikan pada data diatas untuk masa 2009.1 dan 2009.2 kasus hukuman tidak ada tetapi bukan berarti kasus hukuman baik itu pola jawaban yang sama atau joki tidak ada terutama untuk pola jawaban yang sama. Kasus pola jawaban yang sama pada masa tersebut belum diterapkan sehingga data untuk kasus tersebut tidak dapat diperoleh.

4.3. Penerapan Diagram Pareto

4.3.1. Pengukuran Kualitas Masa 2009.1

Seperti telah diutarakann sebelumnya bahwa diagram Pareto merupakan suatu pendekatan untuk mengukur kualitas berdasarkan tingkat kesalahan. Dari diagram Pareto tersebut dapat diketahui apa yang menjadi akar permasalahan dan cara untuk melakukan permabikan sehingga diharapkan kasus tersebut tidak muncul lagi dimasa yang akan datang.

Penyebab kasus nilai tidak dapat diproses untuk masa ujian 2009.1 terlihat pada tabel dibawah ini:

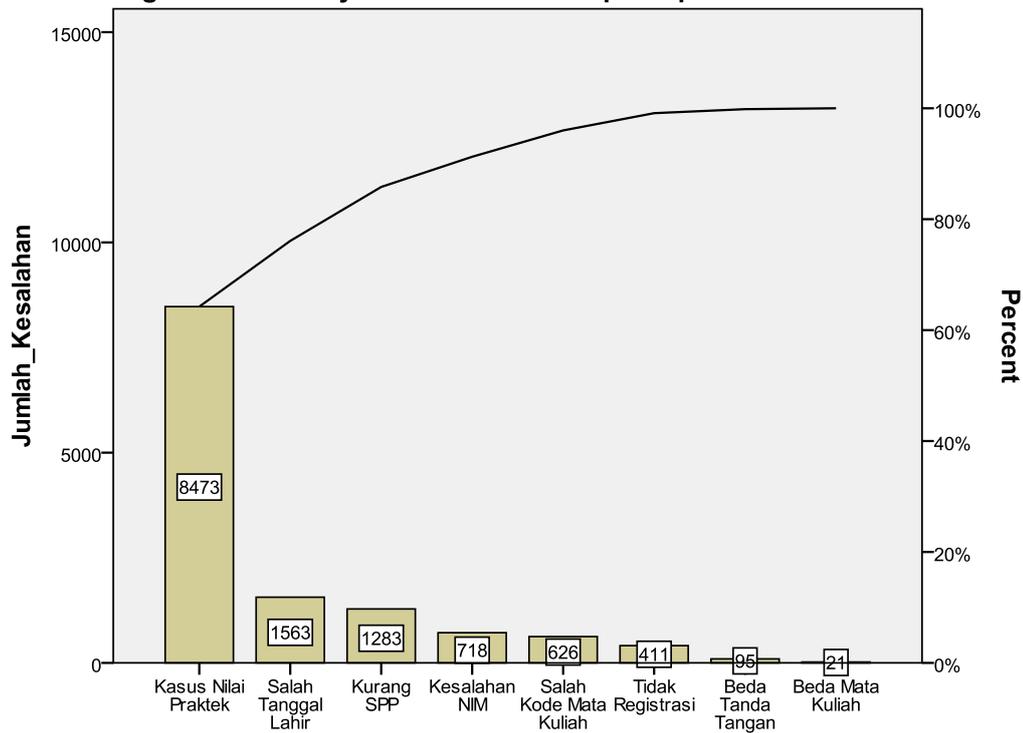
Tabel 4.3.1. Jumlah Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2009.1

No	Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	Jumlah
1	Kesalahan NIM	718
2	Salah Kode Mata Kuliah	626
3	Salah Tanggal Lahir	1.563
4	Beda Tanda Tangan	95
5	Beda Mata Kuliah	21
6	Nilai Praktek	8.473
7	Kurang SPP	1.283
8	Tidak Regsitrasi	411
Total		13.443

Sumber: UPBJJ UT Medan

Berikutnya data tersebut diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 19 maka hasil yang diperoleh adalah pada halaman berikut:

Diagram 4.3.1. Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2009.1



Sumber : Data Diolah

Dari hasil output diatas dapat dimaknai beberapa hal berkenaan dengan permasalahan kasus nilai yang tidak dapat diproses, yakni:

- Penyebab kasus nilai tidak dapat diproses yang paling terbesar akar pemasalahan bukan berasal dari mahasiswa melainkan dari UPBJJ Medan. Hal ini terlihat dari tingginya kasus nilai praktek. Kasus nilai tidak dapat diproses karena beberapa mata kuliah megharuskan adanya nilai praktek dalam menentukan total nilai. Hal yang sering terjadi karena kesalahan NIM dalam memasukkan nilai praktek.
- Kesalahan dalam pengisian data pribadi di LJU juga memberikan kontribusi dalam kasus nilai tidak dapat diproses. Kesalahan ini terjadi karena sering sekali mahasiswa terburu-buru dalam mengisi data pribadi di LJU untuk menjawab soal ujian.

- Kekurangan SPP disebabkan karena mahasiswa tidak teliti dalam menghitung jumlah SKS yang diikuti. Hal ini sebenarnya bisa diantisipasi di lokasi ujian karena nama mahasiswa tidak tercantum dalam daftar 20-an tetapi karena mahasiswa dapat menunjukkan bukti bayar (saat itu masih menggunakan TBS) maka diisinkan untuk mengikuti ujian.

4.3.2. Pengukuran Kualitas Masa 2009.2

Untuk masa ujian 2009.2 permasalahan pada kesalahan hampir sama dengan masa ujian 2009.1. Fokus permasalahan masih pada tidak keluarnya nilai praktek yang berakibat pada nilai mata kuliah tidak dapat diproses. Dalam hal ini terjadi kenaikan dalam kesalahan secara total pada masa 2009.2 disisi lain kesalahan dalam pengisian identitas pada lembar LJU sudah turun secara signifikan. Jumlah kesalahan pada masa 2009.2 terlihat pada tabel di halaman berikut.

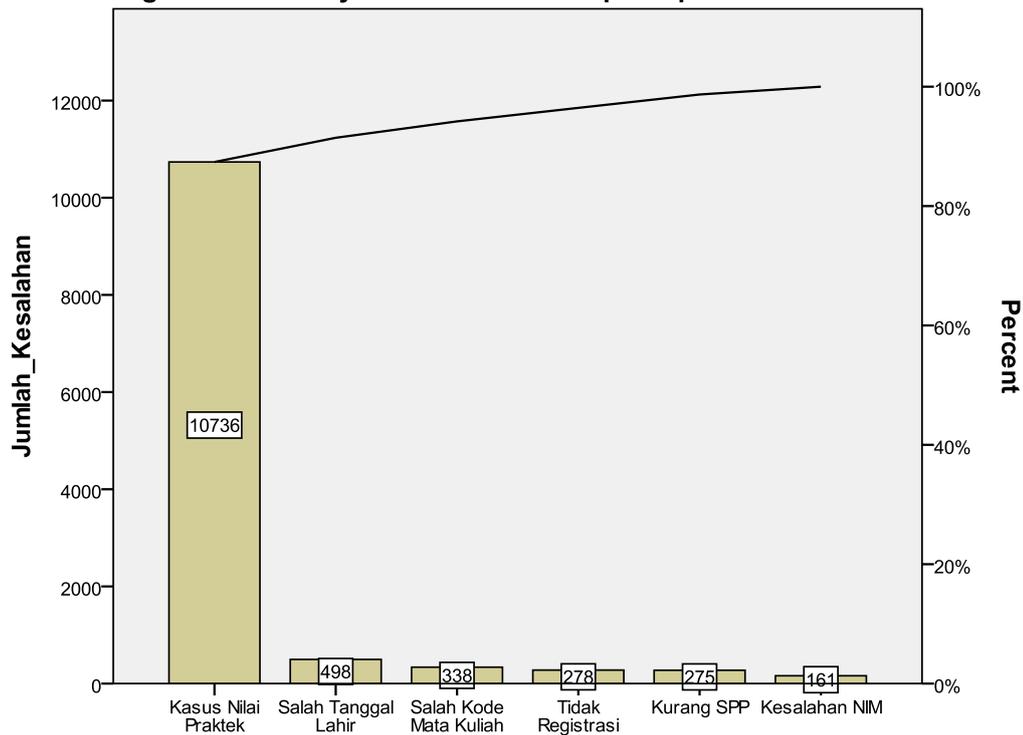
Tabel 4.3.2. Jumlah Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2009.2

No	Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	Jumlah
1	Kesalahan NIM	161
2	Salah Kode Mata Kuliah	338
3	Salah Tanggal Lahir	498
4	Nilai Praktek	10.736
5	Kurang SPP	275
6	Tidak Registrasi	278
Total		12.286

Sumber: UPBJJ UT Medan

Dari data tersebut jika diolah dengan menggunakan program SPSS versi 19 maka akan terlihat pada gambar berikut.

Diagram 4.3.2. Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2009.2



Sumber: Data Diolah

Dari data diatas perlu dijelaskan beberapa hal yang berhubungan dengan kasus nilai tidak dapat diproses masa 2009.2, yaitu :

- Kesalahan terbesar masih pada kasus nilai praktek bahkan pada masa 2009.2 mengalami kenaikan 2.263 nilai praktek dari 8473 naik menjadi 10736. Hal ini menunjukkan bahwa kesalahan NIM ataupun mahasiswa yang tidak mengikuti ujian praktek semakin bertambah atau dapat dikatakan bahwa mahasiswa ataupun UPBJJ UT Medan belum memfokuskan perbaikan terhadap nilai-nilai praktek tersebut.
- Terjadi penurunan dalam kasus kesalahan tanggal lahir, kode mata kuliah maupun kesalahan NIM pada LJU. Penurunan ini cenderung disebabkan karena staf UPBJJ UT Medan memberikan informasi mengenai data-data mahasiswa yang nilainya tidak dapat diproses karena kesalahan pada

pengisian data pribadi pada LJU pada masa sebelumnya. Dengan adanya informasi ini mahasiswa cenderung lebih berhati-hati dan tidak terburu-buru dalam mengisi data pribadi pada LJU. Selain itu tindakan perbaikan dilakukan di lokasi ujian dimana PJTU yang bertugas mengingatkan pada para pengawas untuk menyampaikan pada para peserta ujian untuk berhati-hati dalam mengisi data pribadi pada LJU sehingga membawa dampak pada penurunan kesalahan pengisian data pribadi pada LJU.

4.3.3. Pengukuran Kualitas Masa 2010.1

Pada masa ujian 2010.1 variabel pengukuran kualitas bertambah sehingga penyebab kasus nilai tidak dapat diproses dapat diketahui lebih jelas. Pada masa 2010.1 ini kasus nilai praktek menurun secara drastis hal ini disebabkan karena semakin telitnya tutor maupun staf UPBJJ UT Medan dalam memasukkan nilai praktek tetapi kasus yang berasal dari pengisian data pribadi justru meningkat secara signifikan. Data penyebab nilai tidak dapat diproses secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

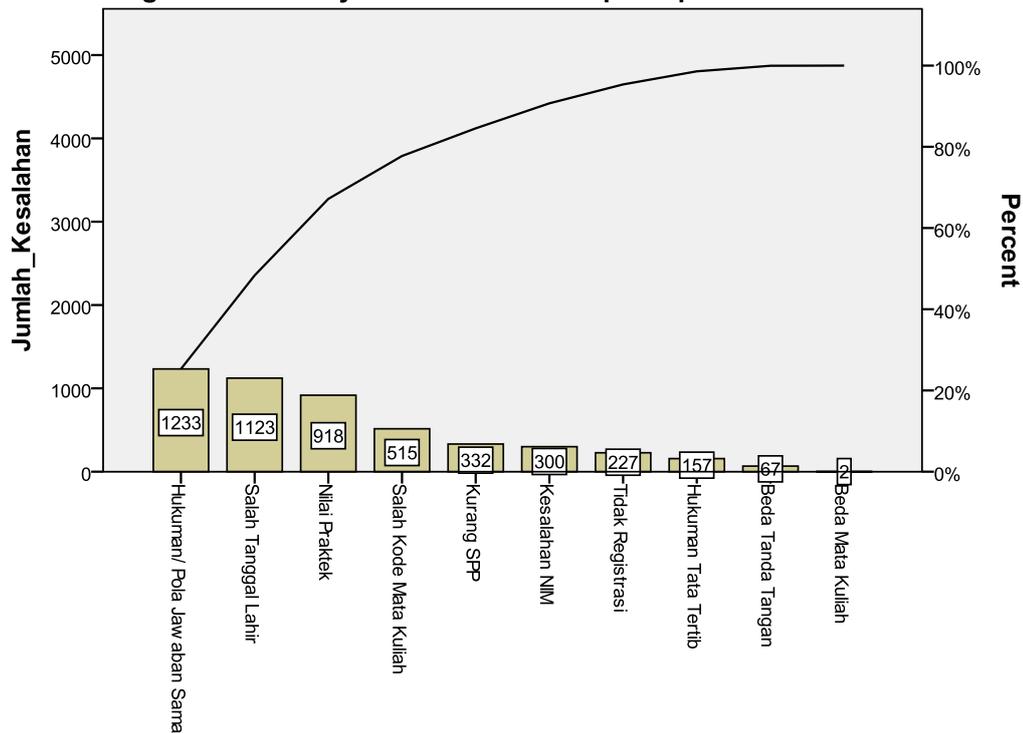
Tabel 4.3.3. Jumlah Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2010.1

No	Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	Jumlah
1	Kesalahan NIM	300
2	Salah Kode Mata Kuliah	515
3	Salah Tanggal Lahir	1.123
4	Beda Tanda Tangan	67
5	Beda Mata Kuliah	2
6	Nilai Praktek	918
7	Hukuman/Pola Jawaban Sama	1.233
8	Hukuman Tata Tertib	157
Total		4.315

Sumber: UPBJJ UT Medan

Dari data tersebut jika diolah dengan menggunakan program SPSS versi 19 maka akan terlihat pada halaman berikut.

Diagram 4.3.3. Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2010.1



Sumber : Data Diolah

Dari pendekatan diagram Pareto diatas dapat dijelaskan bahwa pada masa ujian 2010.1 akar permasalahan adalah sebagai berikut:

- Terjadi perubahan pada akar permasalahan dimana kasus nilai tidak dapat diproses karena hukuman/pola jawaban yang sama. Hal ini mengindikasikan bahwa kurang ketatnya pengawas ruang dalam mengawasi mahasiswa yang mengikuti ujian dan kurangnya kesadaran mahasiswa mengenai tata tertib ujian. Disisi lain masih banyak juga pengawas ruangan yang mengawasi ujian dengan baik karena adanya hukuman berkeenaan dengan pelanggaran tata tertib ujian.
- Tingginya kesalahan dalam pengisian data pribadi pada LJU meskipun hal ini sempat mengalami penurunan yang signifikan namun pada masa 2010.1

kesalahan dalam pengisian data pribadi mengalami peningkatan yang cukup tinggi.

- Kasus nilai praktek berhasil diturunkan dibandingkan dua masa ujian sebelumnya.

4.3.4. Pengukuran Kualitas Masa 2010.2

Pada masa 2010.2 pola penyebab kasus nilai tidak dapat diproses hampir sama dengan masa 2010.1 dimana kasus penyebab kesalahan masih berfokus pada kesalahan mahasiswa dalam mengisi data pribadi.

Data penyebab nilai tidak dapat diproses secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

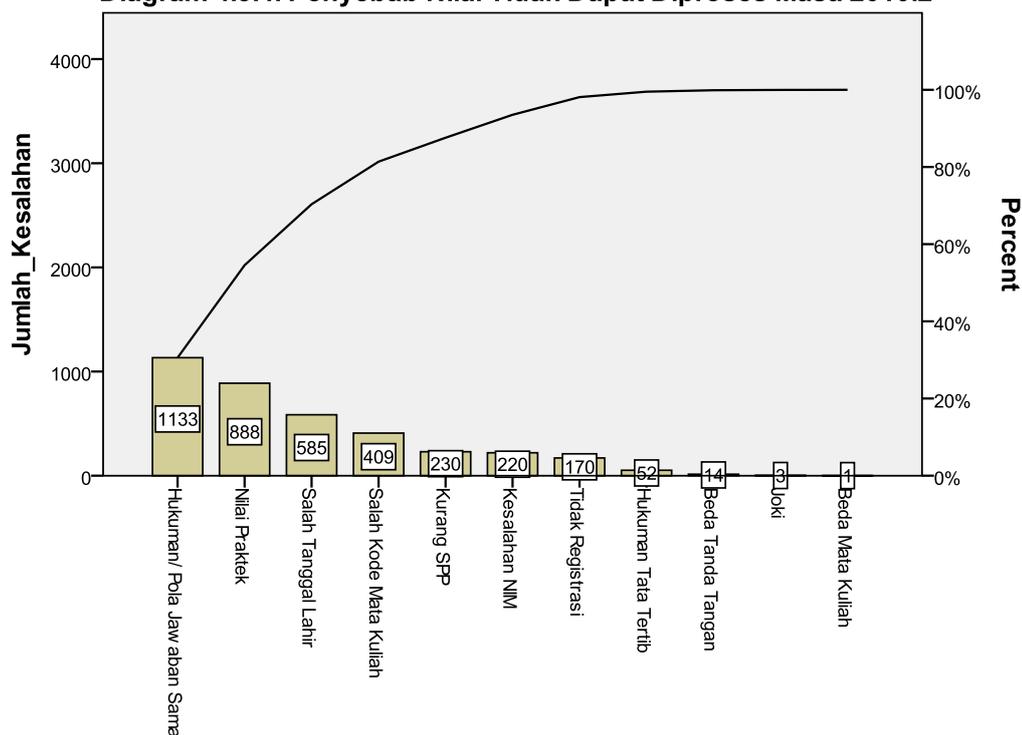
Tabel 4.3.4. Jumlah Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2010.2

No	Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	Jumlah
1	Kesalahan NIM	220
2	Salah Kode Mata Kuliah	409
3	Salah Tanggal Lahir	585
4	Beda Tanda Tangan	14
5	Beda Mata Kuliah	1
6	Nilai Praktek	888
7	Hukuman/Pola Jawaban Sama	1.133
8	Hukuman Tata Tertib	52
9	Joki	3
10	Kurang SPP	230
11	Tidak Regsitrasi	170
Total		3.705

Sumber: UPBJJ UT Medan

Dari data tersebut jika diolah dengan menggunakan program SPSS versi 19 maka akan terlihat pada halaman berikut.

Diagram 4.3.4. Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2010.2



Sumber : Data Diolah

Dari pendekatan diagram Pareto diatas dapat dijelaskan bahwa pada masa ujian 2010.1 akar permasalahan adalah sebagai berikut:

- Dengan adanya pendeteksian mengenai pola jawaban yang sama permasalahan utama adalah pada pelaksanaan ujian dibaebagai lokasi ujian di wilayah Sumatera Utara selain itu, seda tandatanga, salah kode matakuliah, kesalahan NIM, tidak registrasi hukuman tata tertib semua terjadi di lokasi ujian.
- Nilai praktek masih menjadi permasalahan dalam kasus nilai yang tidak dapat diproses karena masih tingginya nilai-nilai praktek yang tidak dapat diproses meskipun dibanding tiga masa sebelumnya kasus nilai praktek terus mengalami penurunan.

- Kasus kesalahan data pribadi maupun pelanggaran tata tertib berhasil diturunkan pada masa 2010.2.

4.3.5. Pengukuran Kualitas Masa 2011.1

Pada masa 2011.1 pola penyebab kasus nilai tidak dapat diproses setelah adanya usaha perbaikan mampu menurunkan tingkat nilai yang tidak dapat diproses secara signifikan namun menimbulkan masalah baru yang bukan berasal dari UPBJJ tetapi dari mahasiswa sendiri yaitu pola jawaban sama yang mengalami peningkatan dibandingkan pada masa 2010.2

Data penyebab nilai tidak dapat diproses secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

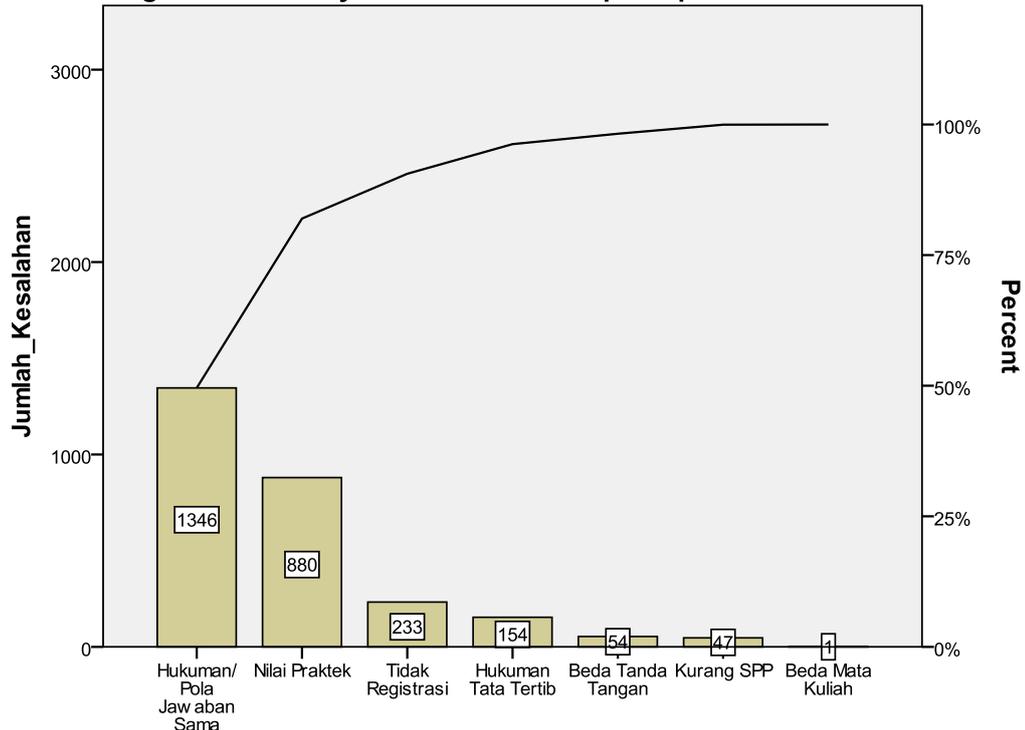
Tabel 4.3.5. Jumlah Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2011.1

No	Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	Jumlah
1	Beda Tanda Tangan	54
2	Beda Mata Kuliah	1
3	Nilai Praktek	880
4	Hukuman/Pola Jawaban Sama	1.346
5	Hukuman Tata Tertib	54
6	Kurang SPP	47
7	Tidak Registrasi	233
Total		2.615

Sumber: UPBJJ UT Medan

Dari data tersebut jika diolah dengan menggunakan program SPSS versi 19 maka akan terlihat pada halaman berikut.

Diagram 4.3.5. Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2011.1



Sumber : Data Diolah

Dari pendekatan diagram Pareto diatas dapat dijelaskan bahwa pada masa ujian 2011.2 akar permasalahan adalah sebagai berikut:

- Terjadi perubahan dalam akar permasalahan nilai tidak dapat diproses masa 2011.1. bahwa akar permasalahan bukan hanya di UPBJJ UT Medan tetapi berasal dari mahasiswa yang saling menyontek sehingga pola jawaban sama begitu juga untuk pelanggaran tata tertib selama ujian, beda tanda tangan, kurang SPP serta beda mata kuliah yang diujikan. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada masing-masing lokasi ujian terutama untuk para pengawas
- Nilai praktek masih menjadi permasalahan dalam kasus nilai yang tidak dapat diproses karena masih tingginya nilai-nilai praktek yang tidak dapat

diproses meskipun dibanding tiga masa sebelumnya kasus nilai praktek terus mengalami penurunan.

4.3.5. Pengukuran Kualitas Masa 2011.2

Pada masa 2011.2 pola penyebab kasus nilai tidak dapat diproses masih tinggi terutama yang disebabkan oleh pola jawaban yang sama. Pada masa 2011.2 ini juga ada suatu tindakan perbaikan yang dilakukan UT dimana ada perubahan sistem pembayaran SPP sehingga jumlah kekurangan SPP masa 2011.2 dapat ditiadakan.

Data penyebab nilai tidak dapat diproses secara lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

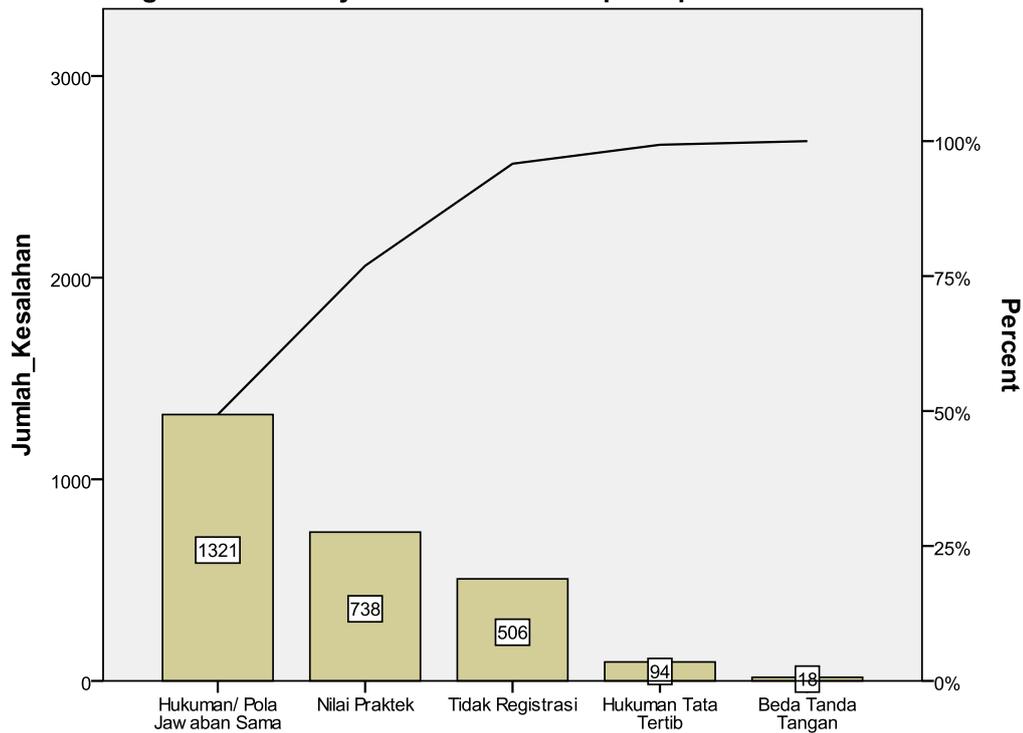
Tabel 4.3.6. Jumlah Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2011.2

No	Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses	Jumlah
1	Beda Tanda Tangan	18
2	Hukuman/Pola Jawaban Sama	1.321
3	Hukuman Tata Tertib	94
4	Tidak Registrasi	506
5	Nilai Praktek	738
Total		2.677

Sumber: UPBJJ UT Medan

Dari data tersebut jika diolah dengan menggunakan program SPSS versi 19 maka akan terlihat pada halaman berikut.

Diagram 4.3.6. Penyebab Nilai Tidak Dapat Diproses Masa 2011.2



Sumber: Data Diolah

Dari pendekatan diagram Pareto diatas dapat dijelaskan bahwa pada masa ujian 2011.2 akar permasalahan adalah sebagai berikut:

- Akar permasalahan yang utama bukan lagi di UPBJJ UT Medan namun pada pelaksanaan ujian dimana kasus nilai tidak dapat diproses adalah masalah pola jawaban yang sama, tidak registrasi, hukuman tata tertib dan beda tanda tangan.
- Nilai praktek masih menjadi permasalahan dalam kasus nilai yang tidak dapat diproses karena masih tingginya nilai-nilai praktek yang tidak dapat diproses meskipun dibanding tiga masa sebelumnya kasus nilai praktek terus mengalami penurunan.

- Adanya kebijakan pergantian sistem pembayaran dari TBS ke LTR telah membawa dampak yang sangat signifikan dimana bahwa tidak lagi ditemukan kasus kurang uang SPP pada masa 2011.2.

Bab V

Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data pada bab pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingginya kasus yang menyebabkan nilai tidak dapat diproses dari masa 2009.1 sampai dengan 2011.2, dimana jumlah kasus yang paling banyak dan tidak dapat diproses pada masa 2009.2 yang berjumlah 11.733 kasus.
2. Kasus pada masa 2009.2 dari 11.733 kasus dan 10.741 (91,5%) kasus diantaranya merupakan nilai praktek yang tidak dapat diproses.
3. Upaya perbaikan dalam meminimalkan jumlah kasus berdampak pada menurunnya jumlah kasus nilai yang tidak dapat diproses secara signifikan sejak tahun 2010.1 sampai dengan 2011.2.
4. Secara keseluruhan selama 6 semester mulai dari masa 2009.1 sampai dengan 2011.2 UPBJJ UT Medan belum dapat mencapai 0% dalam kasus-kasus ujian sebagaimana disyaratkan dalam ISO 9000-2001.

5.2. Saran

1. Perlu adanya pendataan dalam kasus-kasus yang belum terselesaikan di UPBJJ UT Medan sehingga dapat mengetahui penyebab kasus tersebut dan cara menyelesaikannya.
2. Perlu adanya pemeriksaan kembali mengenai data-data mahasiswa yang telah menyelesaikan praktek sebelum memasukkan nilai kedalam sistem aplikasi TTM

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu, 2006 “ Manajemen Kualitas” Universitas Terbuka, Jakarta
- Cooper,D and Schindler,P, 2003 “*Bussiness Research Methods*” 8th Edition, Mc Graw Hill
- , *Data UPBJJ-UT Medan . 2010*
- , *Data UPBJJ-UT Medan . 2011*
- Gasperz,V, 1997 “ Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total” Gramedia, Jakarta.
- Hadi, S, 2004, “Statistik” Jilid 2, Andi, Yogyakarta
- Heizer, J dan Render, B, 2008 “ Manajemen Operasi” Edisi 9, Salemba Empat, Jakarta
- Kuncoro, M, 2003, “ Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi” Erlangga, Jakarta.
- Noe, R dan Hollenbeck, J, 2010, “ Manajemen Sumber Daya Manusia” Edisi 6, Salemba Empat, Jakarta.
- , *Panduan Penelitian Universitas Terbuka. 2012*
- Rencana Startegis 2010-2021: Rencana Operasional 2010-2013, Universitas Terbuka.
- Sekaran, U, 2006, “ Metodologi Penelitian Untuk Bisnis” Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta
- Umar, H, 2009, “ Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis” Edisi 2, Raja Grafindo Utama, Jakarta.
- Tjiptono, F dan Diana, A, 2003 “ Total Quality Management” Andi, Yogyakarta
- Zaidin, M.Arifin dan Patang, S, 2010 “ Upaya Peningkatan Kualitas Ujian Akhir Semester Program Pendidikan Dasar di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Makasar” Penelitian, FKIP UT.