

LAPORAN PENELITIAN

EVALUASI DIRI PROGRAM STUDI



**Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Belajar (*Tutorial Online*)
Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia**

TIM PENELITIAN

| | | |
|----------------|------------------------------------|-------------------------|
| Ketua | : Dra. Lis Setiawati, M.Pd. | NIDN: 0005055705 |
| Anggota | : Nanang Ebi Wasono, M.Pd. | NIDN: 0006076006 |

**Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Terbuka
2014**

SURAT PERNYATAAN REVIEWER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Adi Suryanto, M.Pd.
NIP : 19600206198803001
Jabatan : Penelaah/Dosen PMIPA FKIP-UT

Telah menelaah laporan penelitian

Judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Belajar (Tuton) Program Studi Pendidikan
Bahasa dan sastra Indonesia FKIP-UT
Peneliti : 1. Lis Setiawati / 195705051981032001
2. Nanang Ebi Wasono / 196006071987101001

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tangerang Selatan, 15 Desember 2014

Menyetujui:
Penelaah,




Dr. Adi Suryanto, M.Pd.
NIP. 19600206198803001

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PENELITIAN MADYA BIDANG KELEMBAGAAN
UNIVERSITAS TERBUKA**


- 1.a. Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Belajar (Tutor) Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FKIP-UT
- b. Bidang Penelitian : Kelembagaan
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Madya
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Dra. Lis Setiawati, M.Pd
- b. NIP : 19570505 198103 1 002
- c. Golongan Kepangkatan : IVa
- d. Jabatan Akademik/Unit Kerja : Lektor Kepala/FKIP-UT
3. Anggota Peneliti
- a. Jumlah Anggota : 1 orang
- b. Nama Anggota : Drs. Nanang Ebi Wasono, M.Pd
- c. NIP : 19600607 198710 1 001
- d. Program studi : Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
- 4 a. Periode Penelitian : 2014
- b. Lama Penelitian : 8 bulan
5. Biaya Penelitian : Rp 30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah)
6. Sumber Biaya : Universitas Terbuka
7. Pemanfaatan Hasil Penelitian : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan menjadi artikel ilmiah dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan program studi.

Mengetahui
Dekan FKIP




Dr. Kusumawan, M.A., Ph.D
NIP. 19690405 199403 1 003

Ketua Peneliti



Dra. Lis Setiawati, M.Pd
NIP. 19570505 198103 1 002

Menyetujui
Ketua I.PPM



Prisanti Ambar Puspitasari, M.Ed., Ph.D
NIP. 19610212 198603 2 001

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMPUL | 1 |
| HALAMAN PERSETUJUAN REVIEWER | 2 |
| HALAMAN PENGESAHAN | 3 |
| HALAMAN DAFTAR ISI | 4 |
| RINGKASAN | 5 |
| | |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 6 |
| | |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| | |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 15 |
| | |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 17 |
| | |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 21 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 22 |

Evaluasi Kualitas Pelayanan Bantuan Belajar (Tutorial *Online*) Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FKIP-UT

Lis Setiawati (lis@ut.ac.id)
Nanang Ebi Wasono (nanangebi@ut.ac.id)

Ringkasan

Satu dari sekian banyak komponen penting di dalam pembelajaran dengan sistem belajar jarak jauh adalah bantuan belajar bagi peserta didik/mahasiswa. Program S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBIN) FKIP-UT menyediakan bantuan belajar dalam bentuk tutorial *online* “daring”. Seluruh (37) mata kuliah yang berkaitan langsung dengan program studi ditutorialkan secara daring. Untuk mengetahui kualitas Tuton PS PBIN perlu dilakukan penelitian. Penelitian dilakukan pada keberadaan dan kualitas komponen-komponen tuton dan kualitas pelaksanaan tuton. Komponen-komponen tuton meliputi bagian pembuka, bagian isi, dan bagian penutup. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa keberadaan komponen-komponen tuton sudah lengkap, sedangkan kualitas komponen 70% dinyatakan baik, kekurangannya sebesar 30 % terletak pada kurang memberikan contoh dan noncontoh, 97, 5 % materi merupakan materi penting, sajian materi sangat baik yaitu 95% sedangkan 5% menyatakan perlu ditambah dengan contoh dan noncontoh, serta media lain. Materi Tuton juga perlu disajikan secara menarik (22, 5%) seperti pemilihan bentuk huruf, pengatakan, dll. Pada pelaksanaan tuton diketahui bahwa 54, 05 % saja tutor yang berperan aktif di dalam diskusi, 78, 37% tutor masuk ke ruang tuton secara disiplin (sesuai jadwal), 54,5 tutor member umpan balik atas jawaban tugas mahasiswa. Hasil penelitian akan menjadi masukan bagi program studi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bantuan belajar. Diharapkan dengan perbaikan pelayanan akademik khususnya tuton, program studi PBIN dapat meningkatkan hasil belajar atau IPK mahasiswa.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan adalah sebuah usaha mulia yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan berupa bantuan kepada seseorang atau kelompok orang yang membutuhkan. Pelayanan diberikan dengan tujuan meraih suatu yang diharapkan dengan cara lebih mudah, bukan sebaliknya.

Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBIN) adalah sebuah lembaga di bawah naungan sebuah pendidikan tinggi jarak jauh (PTJJ) yaitu Universitas Terbuka. Sebagai sebuah lembaga pendidikan, jasa pelayanan pendidikan menjadi sangat penting bagi para konsumen dalam hal ini adalah para mahasiswa.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kegiatan dalam usaha memberi kepuasan kepada pelanggan. Dengan kata lain untuk membuat pelanggan merasa puas terhadap jasa yang kita berikan maka lembaga, perusahaan, atau organisasi harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan/konsumen. Menurut Kotler (2002:83); Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Sehubungan dengan pelayanan dalam lembaga pendidikan, yang berkualitas baik disebut dengan pelayanan prima.

Pelayanan Prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Tetapi didalam praktik, keluhan-keluhan pelanggan ini akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan pelanggan tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan pelanggan (<http://id.shvoong.com>).

Pelayanan yang berujung pada keuntungan di dalam dunia usaha (bisnis) dilakukan dengan cara mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan. Di dalam dunia pendidikan pelayanan yang baik akan berdampak pada kualitas dan kuantitas lulusan. Artinya, para pelanggan/mahasiswa akan meninggalkan lembaga setelah mereka lulus. Kualitas lulusan yang baik menjadi penanda keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Salah satu aspek keberhasilan ini ditentukan oleh kualitas pelayanan di lembaga tersebut. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah akan berdampak pada berkurangnya jumlah mahasiswa yang ditandai menyusutnya jumlah mahasiswa baru atau karena mahasiswa lama beralih/pindah ke lembaga pendidikan lain yang pelayanannya lebih baik. Untuk mencegah hal yang sangat tidak menguntungkan tersebut, lembaga harus mengetahui cara-cara memberi pelayanan yang baik. Gaspersz (1997: 57) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, dan kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya pelayanan di dalam sebuah lembaga terlebih lembaga pendidikan melalui SBJJ.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh UT dalam hal ini Program Studi PBIN pelayanan bantuan belajar melalui jarak jauh yaitu Tutorial Online (Tuton). Pelayanan dalam bidang ini berbeda dengan pelayanan bidang akademik lain seperti bimbingan penulisan, bimbingan di dalam menentukan mata kuliah yang akan di tempuh, atau bimbingan melalui modus pembelajaran lain (tutorial radio, tutorial televisi, dll). Pada Tuton, dibutuhkan seorang tutor yang mampu menyajikan materi-materi ajar di dalam inisiasi-inisiasi, tugas-tugas, dan strategi/metode pembelajaran yang tepat. Berapa tinggi efektivitas tuton yang disajikan para dosen sehingga dapat diserap oleh mahasiswa dengan baik. Kedua hal tersebut menjadi dasar diketahui kualitas bantuan belajar yang diberikan program studi kepada para mahasiswanya. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini akan digunakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka mencapai visi dan misi program studi yaitu menjadi penyelenggara program pendidikan guru bahasa Indonesia melalui sistem belajar jarak jauh dengan kualitas terbaik.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penelitian ini mengangkat masalah. “Komponen pelayanan bantuan belajar (tuton) mana sajakah yang perlu ditingkatkan kualitasnya pada Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (PBIN) FKIP-UT”

Untuk menemukan jawaban atas pertanyaan dalam masalah penelitian di atas diperlukan masukan-masukan melalui masalah-masalah yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

- (1) Bagaimana kualitas komponen-komponen Tuton pada Program Studi PBIN?
- (2) Bagaimana kualitas pelaksanaan Tuton Program Studi PBIN?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan bantuan belajar (tuton) yang diberikan oleh Program Studi PBIN. Secara khusus penelitian ini bertujuan mendeskripsikan:

- (1) kualitas komponen-komponen tuton yang meliputi:
 - halaman orientasi,
 - isi atau sajian materi,
 - penutup, dan
 - estetika atau kemenarikan sajian komponen Tuton secara keseluruhan.
- (2) kualitas pelaksanaan Tuton yang meliputi:
 - disiplin tutor di dalam menghadiri atau membuka halaman-halaman tutorial sesuai jadwal,
 - aktivitas tutor di dalam diskusi sebagai fasilitator,
 - aktivitas tutor di dalam menilai tugas-tugas mahasiswa,
 - aktivitas tutor di dalam member umpan balik.

4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pelaksanaan Tutor program studi di dalam pemberian pelayanan bantuan belajar. Kelebihan atau kekuatan yang dimiliki dalam satu komponen bantuan belajar dapat menjadi contoh dan ditularkan kepada yang lain. Kekurangan atau kelemahan dalam satu komponen harus dicarikan sumber kelemahannya untuk kemudian diperbaiki. Dengan kata lain, hasil penelitian ini menjadi bahan bagi program studi untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan khususnya pelayanan bantuan belajar.

Dampak dari hasil penelitian ini adalah:

- (1) peningkatan kualitas pelayanan program studi dalam kinerja para tutor,
- (2) peningkatan kualitas pelaksanaan bantuan belajar (Tutor) pada Program Studi PBIN,
- (3) peningkatan kualitas/mutu yang dihasilkan oleh mahasiswa (peningkatan IPK),
- (4) peningkatan kualitas program studi akan mengangkat kualitas lembaga, dalam hal ini adalah universitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Bantuan Belajar dalam Pendidikan Tinggi Jarak Jauh

Bentuk tutorial merupakan suatu cara menyampaikan bantuan dan bimbingan belajar kepada mahasiswa. Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Tutorial (2004), ada beberapa bentuk tutorial yang telah dikembangkan dan disediakan oleh UT sebagai salah satu bentuk layanan bantuan belajar bagi mahasiswa sesuai dengan ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia yang melaksanakan tutorial tersebut. Secara umum, dikembangkannya beberapa bentuk tutorial tersebut mempunyai tujuan (1) membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai belajar melalui tambahan penjelasan, tambahan informasi, diskusi dan kegiatan lainnya, (2) meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan menyelesaikan studinya, (3) menumbuhkembangkan kemampuan belajar mandiri mahasiswa, (4) memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti bentuk tutorial yang paling sesuai dengan kondisinya, (5) dan meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan soal-soal ujian.

Penelitian tentang bantuan belajar berbentuk tutorial telah dilakukan oleh beberapa teman berikut ini. Afriani (2006) dalam penelitiannya menemukan 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 tuton. Responden dalam penelitian Meilani et al (1997) juga mengeluhkan pelaksanaan tutorial tidak tepat waktu dan tutor kurang menguasai materi.

Berbagai penelitian tentang tutorial tersebut menggunakan responden dan data umum serta terdapat perbedaan hasil antarpelitian satu dengan penelitian lainnya. Pada penelitian ini, objek penelitian adalah pelayanan melalui bantuan

belajar/tutorial *online* khusus program studi PBIN. Pentingnya bantuan belajar online dalam pendidikan jarak jauh ditekankan oleh Berman dan Pape (2001: 11) bahwa, pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) merupakan pembelajaran secara *online*. Pembelajaran jarak jauh akan dapat berhasil dengan baik jika program *online* dapat memfasilitasi terlaksananya komunikasi antara guru-siswa/dosen-mahasiswa secara efektif.

Pembelajaran atau tutorial *online* (Tuton) yang dilaksanakan pada program studi PBIN mengikuti panduan Tuton yaitu terdiri atas 8 buah inisiasi atau sajian materi di dalamnya disertakan pula latihan dan diskusi, 3 buah tugas yang harus diselesaikan mahasiswa pada minggu ketiga, kelima, dan ketujuh. Pola ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam menguasai materi perkuliahan dalam satu semester.

Pada Tuton, tutor memang tidak bertatap muka dengan mahasiswa, namun tugas tutor tidak kalah besar dengan guru atau dosen pada tatap muka. Tutor berperan sebagai pengajar, fasilitator, dan pembimbing. Sebagai pengajar, tutor harus memiliki kemampuan menyusun strategi dan menyampaikan materi ajar sesuai tuntutan pengajar. Sebagai fasilitator tutor berkewajiban menyediakan apa yang dibutuhkan mahasiswa baik yang bersifat fisik (benda-benda) atau bersifat psikis yaitu berupa petunjuk, memberi rambu-rambu atau arahan yang bersifat akademik. Dalam hal ini apapun pelayanan yang diberikan melalui Tuton harus dilakukan dengan baik. Pelayanan yang disebut dengan pelayanan prima.

2. Pelayanan Prima

Pada dasarnya tanggungjawab setiap orang adalah melayani atau membantu orang lain. Dalam sebuah organisasi atau lembaga setiap warga lembaga berkewajiban memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan. Harris (2007: 2) menjelaskan; *“One of the most effective and least expensive ways to market a business is through excellent customer service.”* (Salah satu cara paling efektif untuk memperkenalkan dan mengembangkan sebuah usaha adalah dengan menyediakan pelayanan yang sangat baik kepada pelanggan). Menurut Kotler (2002:83), pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu

sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi atau berkualitas akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan diperoleh keuntungan bagi perusahaan agar dapat terus hidup.

Pentingnya pelayanan prima dijelaskan oleh Khairulmaddy (<http://id.shvoong.com/business-management/>) sebagai berikut.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan merupakan strategi dalam rangka memenangkan kompetisi. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Di samping itu, harus diupayakan terus menerus dalam meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita dan tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.

Dampak positif dari pelayanan prima adalah:

- a. dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga,
- b. dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita,

- c. diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita,
- d. diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita,
- e. dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual.

Uraian tentang pelayanan di atas berlaku pula di dalam perguruan tinggi. Sebagai sebuah lembaga yang memiliki banyak pelanggan yaitu para mahasiswa, pelayanan harus menjadi perhatian yang tidak dapat disepelekan. Seperti diungkap Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Nur Syam (<http://www.sunan-ampel.ac.id/>) bahwa; “Sebuah institusi akan dianggap baik, jika di dalam pemberian pelayanannya dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima. Yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan tersebut.”

Pelayanan prima menjadi paradigma baru di dalam dunia manajemen bisnis yang kemudian juga diadaptasi oleh manajemen nirlaba, seperti dunia pendidikan. Inti dari pelayanan prima adalah memberikan yang terbaik bagi para pelanggan, yaitu kepuasan pelanggan. Pelanggan atau konsumen di perguruan tinggi tidak lain adalah para mahasiswa.

Menurut Fandy (1997: 39) pelayanan pada masyarakat di masa datang hendaknya: makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*more simple*). Beberapa kriteria pelayanan yang baik dijelaskan oleh Sutopo berikut ini.

- a. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan;
- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu;
- c. *Tanggungjawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan;
- d. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan*

dengan petugas, Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan;

- e. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung;
- f. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain;
- g. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*, Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti;
- h. *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia;
- i. *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan;
- j. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-ruguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri;
- k. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan*, Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal;
- l. *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya;
- m. *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan;
- n. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. Sutopo dan Andi (2006: 21).

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Metode

Kegiatan pengukuran tentang baik dan buruk tidak dapat dilakukan dengan cara matematis. Kualitas pelayanan berhubungan dengan nilai baik atau buruk dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan UT kepada para mahasiswa yang bersifat kualitatif. Dengan demikian, penelitian merupakan penelitian kualitatif.

Sesuai dengan sifatnya maka untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan digunakan metode/teknik survey. Melalui metode survey peneliti akan menyusun alat ukur berupa instrumen yang akan mengukur aspek pelayanan yang diberikan selama tutorial berlangsung.

Penelitian ini akan dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang sistematis yaitu: (1) menyusun usulan; (2) menetapkan populasi dan sampel; (3) menyusun instrumen; (4) mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen; (4) menganalisis data; (5) menginterpretasi hasil analisis data; dan (6) menyusun laporan hasil penelitian. Hasil penelitian akan disajikan secara deskriptif.

2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh mata kuliah Tuton pada program studi PBIN. Sedangkan sampel penelitian adalah mata kuliah Tuton yang diampu oleh tutor Tuton di UT Pusat. Pemilihan sampel ini dengan pertimbangan agar data lebih mudah diperoleh dibandingkan dengan tutor dari UPBJJ.

3. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian berbentuk angket/kuesioner yang di dalamnya berisi indikator-indikator komponen tuton dan aktivitas tutor selama pelaksanaan tuton. Indikator-indikator berbentuk pertanyaan iya dan tidak, juga berupa masukan atau saran mahasiswa yang dapat membantu program studi di dalam meningkatkan kualitas tuton.

Instrumen penelitian disusun kemudian diujicobakan kepada peserta tuton pada semester 1 (20141). Setelah dilakukan perbaikan, instrumen dapat digunakan pada tuton 20142. Instrumen diberikan kepada peserta tuton di dalam kegiatan tuton untuk diisi oleh mahasiswa dan dikirim ke tim peneliti.

Program Studi PBIN menyediakan 37 mata kuliah di luar mata kuliah keguruan. sample penelitian ini berjumlah 17 secara sembarang karena seluruh mata kuliah pada program studi merupakan mata kuliah inti (tidak ada perbedaan derajat kepentingan) pada setiap mata kuliah.

BAB IV

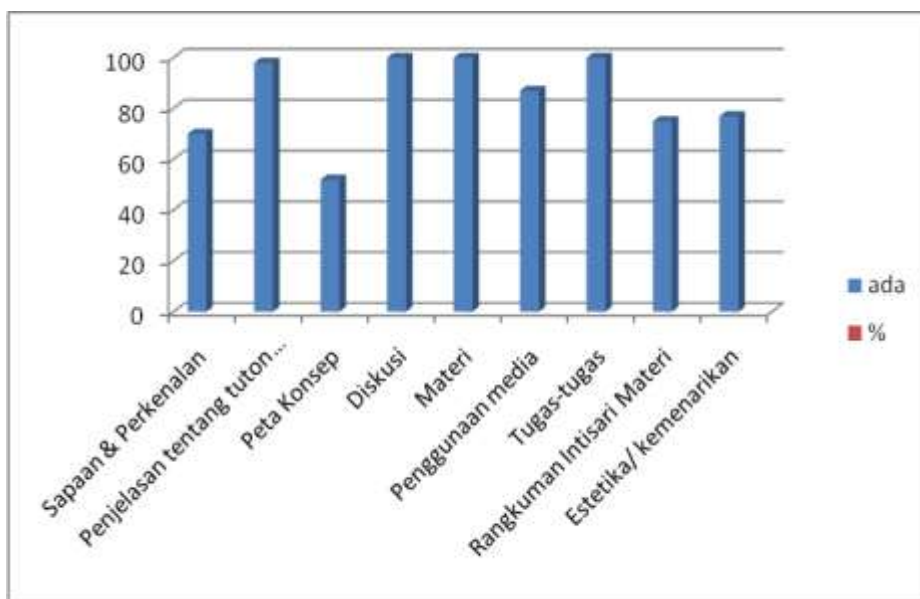
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian diperoleh berdasarkan data yang masuk melalui kuesioner tentang keberadaan, kelengkapan komponen, dan kemenarikan sajian materi Tuton seperti yang tertuang di dalam tujuan penelitian. Data berikutnya adalah tentang kualitas pelaksanaan Tuton. Data tentang ini berhubungan dengan kinerja tutor tuton program studi.

Program studi PBIN mewajibkan mahasiswa untuk menyelesaikan 54 mata kuliah dengan IPK minimal 2,00 untuk memperoleh gelar strata 1 di bidang pendidikan bahasa Indonesia. Namun dalam penelitian ini kualitas Tuton yang diteliti hanya mata kuliah yang berhubungan langsung dengan kajian bahasa, sastra, dan pembelajaran yang berjumlah 37 mata kuliah. Dari 37 mata kuliah diambil sampel 17 mata kuliah. Penentuan 17 mata kuliah ini didasarkan jumlah isian kuesioner terbanyak yang dikirim oleh mahasiswa. Mata-mata kuliah tersebut adalah: Bahasa Indonesia, Fonologi Bahasa Indonesia, Puisi, Cerita Rekaan, Pengajaran Apresiasi Sastra, Pengajaran Keterampilan Berbahasa, Sanggar Bahasa dan Sastra, Membaca 1, membaca 2, Menulis 1, Menulis 2, Pembaharuan dan Pembelajaran Bahasa, Bahasa Bantu, Retorika, Menyimak, Analisis Kesalahan Berbahasa, dan Tugas Akhir Program.

Kuesioner yang masuk berjumlah 219. Hasil analisis data secara kuantitatif ditunjukkan dalam diagram berikut ini.

Diagram 1: Hasil Analisis Data tentang Keberadaan, Kelengkapan, dan Kemerarikan Sajian Komponen Tutor



Komponen sapaan dan perkenalan; penjelasan tentang tutor, pelaksanaan, dan kontribusi nilai, serta peta konsep, terdapat pada halaman muka atau pada kegiatan pembuka tutor setiap mata kuliah. Ketiga komponen ini merupakan satu kesatuan dalam komponen orientasi tutor. Dari ketiga komponen ini, peta konsep yang kuantitasnya rendah dibandingkan yang lain yaitu 52% dari jumlah tutor program studi. Dengan kata lain dari 37 mata kuliah, 18 mata kuliah menampilkan peta konsep, 9 mata kuliah tutor lainnya tidak menyertakan peta konsep.

Untuk komponen diskusi, materi, dan tugas seluruh mahasiswa atau 100% menyatakan tersedia. Artinya, tidak ada tutor yang tidak menyediakan satupun dari ketiga komponen inti ini.

Komponen penggunaan media, rangkuman, dan estetika menunjuk pada angka, 87, 75, dan 77%. Angka ini menggambarkan bahwa masih terdapat tutor yang pada sajiannya tidak menggunakan media dan tidak memberi rangkuman atau intisari tutorial pada pertemuan terakhir/kedelapan. Sedangkan komponen estetika atau kemerarikan sajian komponen tutor masih perlu ditingkatkan. Komponen ini berkontribusi terhadap motivasi mahasiswa di dalam mengikuti tutor.

Diagram berikut ini memberi gambaran tentang kualitas pelaksanaan tutor. Pelaksana tutor adalah tutor. Kinerja tutor di dalam membantu mahasiswa memahami materi-materi kuliah melalui tutor, berikut penjelasannya.

Diagram 2: Hasil Analisis Data tentang Kinerja Tutor Di dalam Pelaksanaan Tutor



Tutor yang disiplin di dalam melaksanakan tutor berjumlah 71% atau sekitar 26 dari 37 tutor. Disiplin di sini artinya tutor secara teratur/sesuai jadwal membuka halaman tutor setiap minggunya. Sepuluh tutor lainnya bukan tidak membuka halaman tutor melainkan terlambat atau membuka halaman tidak sesuai jadwal.

Tutor yang berperan di dalam pelaksanaan diskusi berjumlah 43% atau sekitar 15 dari 37 tutor berperan serta aktif di dalam diskusi sebagai fasilitator. Di dalam pemberian latihan, 86% atau sekitar 30 memberikan latihan kepada mahasiswa untuk dapat lebih memahami materi-materi tutorial.

Di dalam menyampaikan nilai hasil tugas-tugas mahasiswa, 53% tutor atau sekitar 19 tutor menyampaikan/memasukkan nilai ke ruang penilaian dengan tepat waktu, sedang 18 tutor memasukkan nilai mahasiswa tidak tepat waktu (terlambat). Dengan kata lain, mahasiswa sudah mengerjakan tugas II nilai tugas I belum mereka terima (belum ada di halaman nilai tutor. Pemberian balikan atas hasil kerja atau tugas mahasiswa menunjuk pada angka yang tidak jauh berbeda dengan disiplin tutor dalam menilai tugas mahasiswa yaitu 54%. Hal ini dapat diterjemahkan bahwa hampir sebagian tutor tidak memberi balikan terhadap hasil kerja mahasiswa.

Di samping data kuantitatif di atas, penelitian ini juga memiliki data secara kualitatif berupa saran dari mahasiswa dan laporan dari supervisor. berikut adalah

masukan yang dikumpulkan oleh peneliti berkaitan dengan komponen-komponen dan pelaksanaan tuton seperti di atas.

Tabel 1. Pendapat Mahasiswa tentang Keberadaan Komponen Tuton dan Pelaksanaan Tuton

| No. | Data | Masukan |
|-----|---|--|
| | Komponen Tuton | |
| 1. | Sapaan & Perkenalan | <ul style="list-style-type: none"> • Dipertahankan & ditingkatkan • Alangkah baiknya tutor memperkenalkan diri, agar ada hubungan yang lebih dekat dengan mahasiswa. |
| 2. | Penjelasan tentang tuton dan pelaksanaannya | Sangat baik, membantu mahasiswa di dalam mengikuti tuton khususnya bagi mahasiswa semester 1. |
| 3. | Peta Konsep | Sebaiknya disediakan peta konsep sehingga kami lebih mudah di dalam belajar. |
| 4. | Diskusi | Dipertahankan, wadah bagi mahasiswa di dalam Tanya jawab tentang materi-materi tutorial yang tidak/kurang dimengerti. |
| 5. | Materi | <ul style="list-style-type: none"> • Tambahkan contoh (jangan hanya 1) • Tambah pengayaan (Link ke sumber lain) |
| 6. | Penggunaan media | |
| 7. | Tugas-tugas | Selain berbentuk essay, kami diberi juga soal-soal berbentuk objektif. |
| 8. | Rangkuman Intisari Materi | Latihan kurang banyak. |
| 9. | Estetika/ kemenarikan | Dibuat menarik agar tidak jenuh (disajikan dalam bentuk power point) |
| | Pelaksanaan | |
| 10. | Disiplin dengan Jadwal Tuton | Tepati jadwal tuton. |
| 11. | Peran tutor dalam diskusi | Tutor tidak memfasilitasi diskusi (tidak memberi masukan/tanggapan) |
| 12. | Pemberian latihan | Kurang diberi latihan di dalam menjawab soal-soal tugas (pada tuton TAP) |
| 13. | Menilai tugas Pada waktunya | Nilai-nilai tugas disampaikan secepatnya (sebelum tugas tuton berikutnya) |
| 14. | Memberi balikan | Berikan masukan agar kami mengetahui kesalahan dan jawaban yang benar. |

Masukan atau pendapat tentang komponen dan pelaksanaan tuton (sesuai instrumen) diberikan oleh beberapa orang mahasiswa (tidak semua instrumen) yang dianalisis memuat pendapat. Artinya tidak seluruh tuton atau tutor memiliki kelemahan seperti bunyi pendapat tersebut. Namun, pendapat tersebut menjadi masukan bagi program studi PBIN di dalam meningkatkan kualitas tuton sesuai tujuan penelitian.

BAB V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kelengkapan komponen tutor sudah memadai artinya sudah memenuhi persyaratan sebuah tutorial untuk dapat dilaksanakan secara daring (*online*). Secara rinci kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut.

- (1) Pembuka tutor sudah cukup bagus.
- (2) Materi tutor sudah sesuai.
- (3) Sajian materi tutor kurang menarik
- (4) Diperlukan pengayaan, media (audio, video) dalam sajian materi tutor.
- (5) Kurang disiplin dengan jadwal tutor (membuka mata, menilai jawaban tugas mahasiswa, mengentri nilai tutor)
- (6) Tutor kurang berperan serta aktif di dalam diskusi, disiplin dengan jadwal tutor, dan memberi umpan balik terhadap hasil /jawaban tugas tutor.

Saran

1. Hasil penelitian ini harus disampaikan kepada tutor tutor PBIN sebagai bahan perbaikan.
2. Peran supervisor sangat diperlukan (menyampaikan laporan aktivitas tutor yang disupervisi) agar program studi dapat terus memonitor dan memperbaiki atau melengkapi segala kekurangan di dalam memberikan pelayanan bantuan belajar kepada mahasiswa. .
3. Diharapkan program studi memiliki catatan/data kemajuan hasil belajar mahasiswa.

Rekomendasi

Hasil penelitian ini akan disusun menjadi sebuah artikel yang diharapkan berguna bagi peneliti sendiri di dalam pengembangan penelitian evaluasi. Di samping itu isi artikel akan bermanfaat bagi sebuah lembaga pendidikan yang melaksanakan pembelajaran dengan sistem jarak jauh. Semoga

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, S.S. 2006. *Analisis pemanfaatan tutorial online mata kuliah Writing I*. Jakarta: Pusat Keilmuan, lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, Universitas Terbuka
- Andriani, D. 2005. Mahasiswa S2 pada sistem PJJ: pemanfaatan Internet dan bantuan belajar. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 6(2), 77-91.
- Andriani, D. & Supartomo, C.B. 2006. An ICT-based education to improve quality of teaching and learning in graduate program: lessons learnt from Universitas Terbuka. Paper presented in *The 20th AAOU Annual Conference, Reflections on and prospects for Choice and use of New Technologies in ODL*. Kunming: China.
- Berman, H. Sheldon dan Pape, Elizabeth. 2001. A Consumer's Guide to Online Courses. Artikel pada *School Administrator*
- Gasperzs, Vincent. 1997. *Penerapan Konsep Vincent tentang Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Khairulmaddy. Pelayanan Prima <http://id.shvoong.com/business-management/pentingnya-pelayanan-prima-terhadap-pelanggan/> **Diunduh** 31-1-2013
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soekartawi. 2004. Mengapa Diperlukan Pendidikan Jarak Jauh **dalam Pendidikan Jarak Jauh**. Jakarta: Universitas.
- Sutopo dan Adi, Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Syam, Nur. 2012. *Kesungguhan Mengelola Pendidikan Tinggi*. <http://www.sunan-ampel.ac.id/> **Diunduh** 13-2-2013.