

**LAPORAN PENELITIAN  
EVALUASI DIRI**



**EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI  
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS**

**OLEH**

**TIM BAHASA INGGRIS**

**DARMINAH  
LIDWINA SRI ARDIASIH  
SURATINAH**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
2014**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN LANJUT**

Judul Penelitian	: Evaluasi Terhadap Implementasi Sistem Pembimbingan Akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris\ Universitas Terbuka
Kode>Nama Rumpun Ilmu	: 531/Sastra (dan Bahasa) Inggris
Ketua Peneliti	
a. Nama Lengkap	: Dra. Darminah, M.Ed.
b. NIDN	: 0004105404
c. Jabatan Fungsional	: Lektor Kepala
d. Program Studi	: Pendidikan Bahasa Inggris
e. Nomor HP	: 081284849437
f. Alamat surel (e-mail)	: dminah@ut.ac.id
Anggota Peneliti (1)	
a. Nama Lengkap	: Lidwina Sri Ardiasih, S.Pd., M.Ed.
b. NIDN	: 0014047511
c. Perguruan Tinggi	: Universitas Terbuka
Anggota Peneliti (2)	
d. Nama Lengkap	: Dr. Suratinah, M.Sc.Ed.
e. NIDN	: 0002095605
f. Perguruan Tinggi	: Universitas Terbuka
Lama Penelitian Keseluruhan	: 1 Tahun
Penelitian Tahun ke	: 1
Biaya Penelitian Keseluruhan	: Rp. 30.000.000,-

Tangerang Selatan, 13 Desember 2014

Yang menyatakan,



Prof. Dr. Djoni Kusmawan, M.A., Ph.D.  
NIP 196904041994031002

Dra. Darminah, M.Ed.  
NIP 195410041982032002



Mengesahkan dan menyetujui  
Dekan LPPM-UT,

Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed., Ph.D.  
NIP 196102121986032001

## **SURAT PERNYATAAN REVIEWER-1**

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 Terhadap Implementasi Sistem Pelayanan  
Administrasi Akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris  
Universitas

Terbuka  
Peneliti : 1. Darminah, Dra, M.Ed  
2. Lidwina Sri Ardiasih, M.Pd, M.Ed  
3. Suratinah, Ph.D.

Menyatakan bahwa laporan tersebut layak diterima sebagai laporan Penelitian.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Desember 2014

Tangerang Selatan, 13

Penelaah,

Dr. Adi Suryanto, M.Pd  
NIP. 19600206198803001

**Judul awal**

**EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI  
SISTEM PEMBIMBINGAN AKADEMIK  
DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**Judul baru**

**EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI  
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan ADMINISTRASI akademik yang dihadapi mahasiswa program studi Pendidikan Bahasa Inggris (PBIS) FKIP-UT dan alternatif solusi yang diberikan. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa PBIS serta memberikan alternatif solusi dari permasalahan administrasi akademik mahasiswa PBIS. Model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Discrepancy Evaluation Model* atau yang disingkat dengan *DEM* yang diprakarsai oleh Provus (1969). Standard yang digunakan adalah Standard Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan yang dimiliki UT yaitu jkop jj03. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesiner dan pedoman wawancara. Data primer yang dikumpulkan adalah permasalahan administrasi akademik yang diajukan mahasiswa PBIS melalui tatap muka, telepon, surat, maupun internet. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris FKIP Universitas Terbuka. Pemilihan sampel dilakukan secara purposif dari mahasiswa yang telah melakukan konsultasi akademik baik secara langsung (tatap muka/telepon), surat, maupun melalui media seperti email dan *Customer Relation Managment (CRM)* selama satu tahun atau dua smester yaitu 2013.1 dan 2013.2. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa seluruh permasalahan administrasi akademik yang diajukan mahasiswa PBIS semuanya dapat diberikan alternatif solusinya dengan cepat dan tepat. Namun demikian langkah-langkah atau prosedur yang ditempuh oleh program studi lebih singkat dan lebih cepat. Hal ini terjadi perbedaan antara Standard Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan yang dimiliki UT yaitu jkop jj03 dengan prosedur yang dilakukan program studi.

Kata kunci: permasalahan administrasi akademik, pelayanan administrasi akademik, alternatif solusi.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris (PBIS) merupakan salah satu program studi yang ditawarkan oleh Universitas Terbuka (UT) dengan mahasiswa para guru yang sedang mengajar (*in-service teachers*) dari berbagai jenjang pendidikan. Mahasiswa sangat diharapkan dapat melaksanakan proses belajar secara mandiri sehubungan dengan penerapan sistem pendidikan jarak jauh (PJJ) yang ditawarkan oleh UT terutama dalam mempersiapkan diri menghadapi ujian akhir semester (UAS).

Upaya untuk menyediakan wahana komunikasi baik antar mahasiswa dan dosen maupun antar mahasiswa menjadi tantangan tersendiri bagi program studi khususnya di UT pada umumnya dalam rangka membantu mahasiswa memperoleh solusi terhadap permasalahan yang dihadapi terkait dengan proses pembelajaran di UT. Beberapa hal penting yang seringkali menjadi pertanyaan mahasiswa adalah terkait dengan registrasi secara umum, laporan nilai sementara (Lembar Kemajuan Akademik Mahasiswa/LKAM), alih kredit ke Prodi baik dari universitas lain maupun program studi lain di UT, Karya Ilmiah (Karil), Tugas Akhir Program (TAP), dan proses yudisium.

Pelayanan mahasiswa merupakan salah satu faktor pendukung pada Standar 5 Borang Penilaian Program Studi, yaitu tentang Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik. Pelayanan akademik bagi mahasiswa sudah diterapkan oleh UT sejak masa berdirinya hingga saat ini dengan menyediakan berbagai jenis layanan. Jenis-jenis layanan ini terus dikembangkan dalam rangka mempermudah akses mahasiswa terhadap informasi akademik selama proses belajar di UT. Layanan akademik ini ditawarkan mulai dari layanan tatap muka baik di kantor-kantor UPBJJ-UT maupun di pusat layanan mahasiswa di UT Pusat, melalui telepon, surat menyurat, hingga penggunaan jaringan internet berupa email maupun

penyediaan layanan Forum Komunitas UT Online serta layanan mahasiswa yang disebut CRM dan dapat diakses pada laman <http://layanan.ut.ac.id/scp/>.

Dalam penerapannya, layanan akademik bagi mahasiswa di UT seringkali menimbulkan permasalahan tersendiri yang dihadapi oleh mahasiswa. Beberapa hal yang muncul dalam proses layanan akademik ini antara lain karena kurangnya informasi terkait bagian layanan akademik yang tepat bagi mahasiswa yang menyebabkan kebingungan tersendiri bagi mahasiswa dan bahkan mereka merasa terombang-ambing. Selain itu perlu disosialisasikan kepada mahasiswa prosedur yang jelas dalam penanganan permasalahan mereka. Hingga saat ini mahasiswa seringkali menelepon ke program studi dan menyampaikan keluhan bahwa permasalahannya belum juga mendapat solusi yang tepat. Oleh karena itu perlu dijalin komunikasi antar unit baik di UPBJJ-UT maupun UT Pusat dalam menangani permasalahan mahasiswa yang berbeda-beda.

**Pertanyaan Penelitian.** Berdasarkan identifikasi permasalahan, rumusan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Permasalahan apa saja yang dialami oleh mahasiswa program studi Pendidikan Bahasa Inggris yang disampaikan ke UT?
2. Bagaimana prosedur penyelesaian permasalahan mahasiswa yang telah diterapkan UT, khususnya pada permasalahan akademik mahasiswa?
3. Bagaimana persepsi mahasiswa program studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan UT?
4. Alternatif solusi apa yang diberikan kepada mahasiswa atas permasalahan akademik yang disampaikan?

#### **A. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi sejauh mana permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris telah memperoleh solusi yang cepat dan tepat;

2. Menguraikan prosedur penyelesaian permasalahan akademik yang dialami oleh mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris berdasarkan jenis permasalahannya;
3. Memperoleh informasi dan persepsi dari mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris mengenai kualitas layanan akademik yang diterima dari UT.
4. Memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada mahasiswa atas permasalahan akademik yang disampaikan.

## **B. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait yaitu:

1. Para petugas layanan akademik mahasiswa baik yang berada di Prodi PING, UPBJJ-UT, maupun di UT Pusat dalam upaya meningkatkan kualitas layanannya;
2. UT sebagai lembaga pendidikan tinggi jarak jauh untuk memperoleh hasil evaluasi terhadap kualitas layanan akademik mahasiswa UT sehingga dapat melakukan perbaikan layanan mahasiswa dengan cepat dan tepat.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Sistem Belajar Jarak Jauh**

Pembelajaran dengan Sistem Belajar Jarak Jauh (SBJJ) adalah pembelajaran yang dilaksanakan tanpa mengharuskan kehadiran seorang guru (Keegan, 1983). Peran guru atau dosen dapat digantikan oleh bahan pembelajaran cetak berupa modul, program radio, audio, atau video. Ketidakhadiran guru di dalam kelas tidak berarti bahwa mahasiswa tidak dapat berkomunikasi dengan guru atau dosen ataupun pengelola lembaga. Kegiatan pendidikan pada dasarnya mengacu pada terselenggaranya komunikasi dua arah antara pembelajar dan pengajar. Untuk kepentingan terjadinya komunikasi antara mahasiswa dan dosen dan pengelola lembaga yang lainnya, UT menyediakan pelayanan mahasiswa dalam bentuk:

layanan informasi, layanan bantuan belajar, layanan bimbingan akademik, layanan administrasi akademik, layanan keluhan mahasiswa, dan layanan perpustakaan. Layanan ini dimaksudkan untuk membantu mahasiswa mengatasi masalah akademik dan administrasi akademik yang dihadapi selama belajar di UT. (Katalog UT, 2014: 68)

Penyelenggaraan SBJJ juga menuntut adanya suatu organisasi yang baik (Rumble, 1986), sebab peran dari suatu organisasi dalam perencanaan hingga pengelolaan menunjukkan bahwa peserta SBJJ tetap terwadahi dalam suatu lembaga yang mengelolanya.

#### **B. Program Pendidikan Bahasa Inggris dan Kurikulumnya**

Program Pendidikan Bahasa Inggris (PBIS) merupakan salah satu program studi di FKIP-UT yang memiliki kurang lebih 3.500 orang mahasiswa yang aktif maupun pasif (data Statistik UT per 2013). Dari data ini diketahui bahwa mahasiswa yang aktif registrasi selama lima semester terakhir sebanyak 1.227 orang (35%), dan sisanya adalah mahasiswa nonaktif sekitar 65% (SRS Non Pendas UT). Hal ini menunjukkan jumlah

mahasiswa non aktif sangat besar. Ketidakaktifan mahasiswa ini kemungkinan terjadi antara lain karena mahasiswa mengalami kesulitan untuk menyelesaikan studi, sehingga mahasiswa keluar dari Prodi PBIS atau pindah ke perguruan tinggi (PT) lain. Hal ini dilakukan oleh mahasiswa karena mereka mengalami kesulitan menyelesaikan studi, sementara PT lain menjanjikan kemudahan untuk lulus. Dengan demikian, mereka pindah ke PT lain dengan cara mengalihkreditkan matakuliah yang telah ditempuhnya di program studi Pendidikan Bahasa Inggris.

Jumlah dosen program studi Pendidikan Bahasa Inggris sebanyak 26. Dua belas (12) orang dosen berada di UT pusat, dan 14 lainnya di UPBJJ. UPBJJ-UT berjumlah 39, dan penyebaran dosen tidak merata di setiap UPBJJ. Ada UPBJJ yang tidak memiliki dosen Pendidikan Bahasa Inggris, sehingga apabila mahasiswa memiliki permasalahan akademik yang tidak dapat diselesaikan di UPBJJ mereka akan menghubungi UT Pusat. Hal inilah yang merupakan salah satu penyebab mengapa banyak mahasiswa yang mengkonsultasikan permasalahan akademik ke UT Pusat.

Untuk menyelesaikan program studi, mahasiswa harus lulus 14 - 51 matakuliah dengan jumlah (44 – 144) sks dengan masukan DIII sampai dengan SLTA (Katalog UT, 2014). Sesuai dengan karakteristik PBIS, ada dua matakuliah yang merupakan matakuliah praktek pembelajaran yaitu Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKM) dan Pemantapan Kemampuan Profesional (PKP). Apabila mahasiswa mengambil mata kuliah PKP, mereka perlu diberikan bimbingan PKP karena mereka dituntut untuk menyusun laporan PKP dalam bentuk penelitian tindakan kelas. Selain itu mahasiswa harus mengambil matakuliah Tugas Akhir Program (TAP) sebagai muara akhir program yang menguji kompetensi mahasiswa dalam memecahkan masalah-masalah pembelajaran Bahasa Inggris (FKIP-UT, 2007). Untuk menempuh matakuliah ini mahasiswa harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yaitu telah lulus N-19 sks;  $IPK \geq 2,00$ .

Persyaratan N-19 sks ini, mahasiswa harus sudah lulus matakuliah Research in ELT untuk mahasiswa yang berlatar belakang kependidikan. Untuk mahasiswa yang berlatar belakang non-kependidikan, disamping mereka harus sudah lulus mata kuliah Research in ELT mereka juga harus sudah lulus mata kuliah PKM.

Berdasarkan karakteristik program tersebut, tidak menutup kemungkinan mahasiswa memiliki administrasi akademik yang beragam antara lain tentang PKM dan TAP, dan yang lainnya sehingga PBIS perlu memberikan layanan administrasi akademik yang memadai.

### **C. Pembimbingan Akademik dan Layanan Akademik**

UT memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang bersifat akademik meliputi layanan bantuan belajar dalam bentuk tutorial tatap muka dan tutorial elektronik. Di samping itu, UT menyediakan layanan pembimbingan akademik (PA) yang menyediakan bantuan tentang teknik belajar mandiri (*learning skills*) serta perlakuan-perlakuan akademik dalam rangka membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar secara mandiri. Sementara itu, layanan mahasiswa yang bersifat non-akademik mencakup berbagai aspek seperti penyampaian informasi dan penyapaan, registrasi, alih kredit, kurikulum, bahan ajar, administrasi akademik termasuk cara penyelenggaraan praktek dan praktikum, kelulusan program, yudisium, wisuda, dan legalisasi ijazah dan transkrip nilai. Dalam kegiatan pelayanan mahasiswa dilakukan juga penyapaan kepada mahasiswa-mahasiswa UT yang lebih dari empat masa registrasi tidak melakukan registrasi ulang.

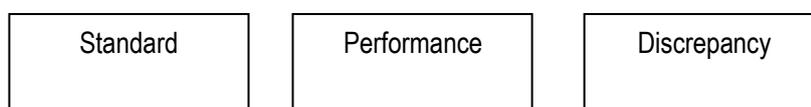
## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Rancangan penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci apakah semua layanan dan keluhan yang terkait dengan permasalahan akademik mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris dapat ditangani atau ditindak lanjuti dengan cepat dan tepat. Menurut Sugiyono (2009), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari suatu kejadian yang tidak dapat dijelaskan dan diukur melalui pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengisian kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi yang diperoleh dari data yang ada pada proses layanan akademik program studi. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data yang berhubungan jenis permasalahan, banyaknya permasalahan, dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang mereka terima. Data dilengkapi dengan melakukan wawancara sebagai triangulasi.

#### 1. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan *Discrepancy Evaluation Model* (DEM) yang diprakarsai oleh Provus (1969). Prinsip dasar dari model evaluasi ini adalah adanya siklus Standards, Performance, dan Discrepancy.



(Steinmetz, 2002: 128)

Steinmetz (2000) lebih rinci menjelaskan *the concept of standards, performance, dan discrepancy* sebagai berikut.

*By a standard we mean a list, description, or representation of the qualities or characteristics the object should possess. In other words, a description of how something should be is called the Standard (S). Once we are clear about how things should be, we can proceed to*

*find out whether they actually are that way. When we are engaged in finding out the actual characteristics of the object to be evaluated, we are taking Performance measures (P). Thus, evaluation is a matter of comparing S against P. There is another term involved in the comparison between S and P. We say that the comparison yields Discrepancy (D) information, and thus we can speak of evaluation as being a matter of making judgments about the worth or adequacy of an object based upon D information between S and P.*

Dari penjelasan ini dapat diketahui bahwa *Standard (S)* adalah penjelasan atau karakteristik dari suatu obyek. Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah pembimbingan akademik. UT memiliki *Standard (S)* pembimbingan akademik yang disebut 'Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan' (jkop\_jj03) sebagai penjaminan kualitas pelayanan akademik. Kegiatan evaluasi terhadap obyek (pelayanan akademik) disebut *Performance (P)*. Apabila melakukan evaluasi dengan menggunakan model DEM, berarti membuat suatu perbandingan. Perbandingan yang dimaksud adalah apakah *Performance (P)* yang dilakukan dalam mengevaluasi suatu obyek sudah sesuai dengan sistem atau *Standard (S)* yang berlaku. Perbedaan tersebut disebut *Discrepancy (D)* atau ketidak sesuaian / penyimpangan.

## **2. Langkah-langkah dalam Evaluasi menggunakan DEM**

Langkah-langkah yang ditempuh oleh program studi dalam memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa mengacu pada *Standard (S)* pelayanan mahasiswa yang telah ada (jkop jj03). Dalam melaksanakan proses pelayanan, staf program studi menentukan apakah langkah-langkah dalam *S* dapat dilakukan untuk menangani kasus atau masalah yang dihadapi mahasiswa. Langkah-langkah yang ditempuh staf program studi dalam proses pelayanan merupakan *Performance (P)*. Perbedaan antara *S* dengan *P* akan menyebabkan adanya *Discrepancy (D)* atau penyimpangan. Penyimpangan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan akademik mahasiswa pada program studi Pendidikan bahasa Inggris di masa yang akan datang.

Dalam melaksanakan evaluasi, program studi mendapatkan *input* dari mahasiswa. Staf program studi yang ada turut membantu mahasiswa menerima

telpon, surat, atau email dari mahasiswa dan mencatat keluhan atau masalah yang dihadapi mahasiswa dengan lengkap. Staf program studi mempelajari dan menganalisis permasalahan yang diajukan oleh mahasiswa. Apabila diperlukan, staf mengecek lembar kemajuan akademik mahasiswa sementara (LKAMS) melalui **Aplikasi SRS Reguler** di komputer. LKAMS menjadi sangat penting bagi program studi karena hampir semua permasalahan dapat dipelajari dari LKAMS tersebut. LKAMS memberikan informasi kepada program studi mengenai berbagai hal, seperti: jumlah sks dalam kurikulum program studi yang telah ditempuh, IPK yang dicapai, status kelulusan mata kuliah, nilai mata kuliah tersebut (A, B, C, D, E, BL, atau \*/bintang), jurusan asal (SMA, DIII Pendidikan atau Non Kependidikan), dan waktu/masa registrasi pertama.

## **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Terbuka. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa yang telah melakukan konsultasi akademik baik secara langsung (tatap muka/telepon) maupun melalui media seperti email dan CRM.

## **C. Instrumentasi**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen arsip layanan akademik mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris yang berhasil dikumpulkan selama dua semester terakhir yaitu masa registrasi 2013.1 sampai dengan 2013.2. Dokumen-dokumen tersebut berupa catatan layanan tatap muka, telepon, email, dan CRM. Selain dokumen-dokumen tersebut peneliti juga menggunakan kuesioner dan interview untuk menjangkau persepsi responden terkait kualitas layanan akademik yang mereka terima dari UT secara umum dan khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris.

## **D. Pengumpulan data**

Data dalam penelitian ini berupa jenis-jenis permasalahan yang disampaikan oleh mahasiswa selama kurun waktu dua semester (2013.1 dan

1213.2) dan respon dari kuesioner yang dilengkapi dengan respon hasil wawancara dengan responden mengenai kualitas layanan akademik UT.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut. Pertama, mengumpulkan permasalahan akademik yang disampaikan oleh mahasiswa. Data ini merupakan *input* dalam penelitian dengan menggunakan DEM. Input meliputi: “*resources, the personnel, facilities, materials, prerequisites, etc., that are needed to support the processes.*” (Steinmetz, 2000: 137)

Kedua, memberikan kuesioner kepada mahasiswa untuk menjangkau informasi dan data secara tertulis. Wawancara dilaksanakan untuk melengkapi data dari isian kuesioner, dan ini dilakukan setelah data tertulis diperoleh atau setelah pengisian kuesioner dilakukan. Wawancara dilakukan melalui telepon dan email.

#### **E. Analisis data**

Data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. *Descriptive analysis* adalah suatu analisis yang dilakukan untuk memaparkan (*to describe*) keadaan atau karakteristik atau hal-hal lain pada suatu objek yang diteliti. Prosedur analisis mencakup organisasi data, reduksi dan penyajian data. Mengklasifikasikan data berdasarkan jenis dan komponen model layanan akademik mahasiswa UT dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik UT.

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa yang mengajukan masalah selama tahun 2013 berjumlah 110 mahasiswa. Klasifikasi masalah atau keluhan mahasiswa yang tercatat oleh program studi meliputi alih kredit, yudisium, TAP, perbaikan data latar belakang, pengguguran mata kuliah, bahan-bahan TUTON, Nilai tidak masuk dalam LKAMS tetapi ada dalam DNU, perbaikan IPK, mata kuliah PKM tidak muncul dalam LKAM padahal sudah perbaikan latar belakang, karya ilmiah, nilai beberapa mata kuliah tidak lulus-lulus padahal sudah ikut ujian beberapa kali, calon mahasiswa bingung mengisi formulir pendaftaran, Pendidikan Agama BL seharusnya bintang karena masukan DIII PING, mata kuliah yang mana yang harus diambil lebih dulu, dan biaya pendidikan. Berikut ini adalah tabel klasifikasi / ruang lingkup masalah dan jumlah mahasiswa yang mengajukan keluhan yang sama kepada program studi.

**Tabel 1**  
Sebaran Mahasiswa Berdasarkan Klasifikasi Masalah

No	Klasifikasi /Ruang Lingkup Masalah	Banyaknya Mahasiswa	%
1.	Alih kredit	5	4.54
2.	Yudisium	22	20
3.	TAP	23	20.90
4.	Perbaikan latar belakang	4	3.63
5.	Pengguguran mata kuliah	4	3.63
6.	Bahan-bahan tuton	1	0.90
7.	Nilai tidak masuk dalam LKAMS tetapi ada dalam DNU.	1	0.90
8.	Perbaikan IPK	2	1.81
9.	Mata kuliah PKM tidak muncul dalam LKAM padahal sudah perbaikan latar belakang.	1	0.90
10.	Karya Ilmiah (Karil)	27	24.54

No	Klasifikasi /Ruang Lingkup Masalah	Banyaknya Mahasiswa	%
11.	Nilai beberapa mata kuliah tidak lulus-lulus padahal sudah ikut ujian beberapa kali.	4	3.63
12.	Calon mahasiswa bingung mengisi formulir pendaftaran (latar belakang ABA) Bagaimana menjadi mahasiswa pendidikan bahasa Inggris UT	2	1.81
13.	Pendidikan Agama BL seharusnya bintang karena masukan DIII PING. Mata kuliah yang lain sudah lulus semua.	2	1.81
14.	Mata kuliah yang mana yang harus diambil lebih dulu PKM, PKP, atau TAP	2	1.81
15.	Sudah pernah mengambil mata kuliah English for Hotel and Tourism dengan nilai C dan mata kuliah Speaking III tetapi tidak muncul dalam LKAMS. Ada tiga mata kuliah yang belum masuk LKAMS	1	0.90
16.	Masih banyak mata kuliah yang BL padahal masukan DIII, apa penyebabnya?	2	1.81
17.	Sudah mengambil semua mata kuliah tetapi baru muncul 25 sks	1	0.90
18.	Latar belakang salah, ijazah non-kependidikan dalam LKAMS tertulis masukan Kependidikan	4	3.63
19.	Mahasiswa membeli buku secara on-line tetapi dihargai non mahasiswa.	1	0.90
20.	Biaya Pendidikan.	1	0.90
	<b>JUMLAH</b>	110	

Berdasarkan langkah-langkah evaluasi menggunakan *DEM*, program studi melakukan *Performance (P)* dengan memproses permasalahan yang dikeluhkan mahasiswa (pada tabel 1) dengan mengacu pada *Standard (S)* pelayanan mahasiswa yang telah ada (jkop jj03). Dalam melaksanakan proses pelayanan, staf program studi menentukan apakah langkah-langkah dalam *S* dapat dilakukan untuk menangani kasus atau masalah yang dihadapi mahasiswa. Tabel berikut ini (Tabel 2) adalah contoh dari *Performance (P)* yang dilakukan program studi dalam memberikan alternatif solusi pemecahan mahasiswa.

**Tabel 2**

**Permasalahan, Tindak Lanjut, dan Alternatif Solusi Penyelesaian Masalah  
(Input, Process, Output)**

NO	Input		Process	Output
	Klasifikasi Masalah	Masalah	Alternatif Solusi	
1.	Alih kredit	Apakah alih kredit saya sudah diproses?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanyakan pada bagian administrasi akademik FKIP yang menangani alih kredit.</li> <li>2. Sesuai catatan, alih kredit sudah diproses, dan</li> <li>3. Cek LKAMS untuk meyakinkan apakah alih kredit sudah diproses.</li> <li>4. Infokan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari.
		Saya sudah melakukan alih kredit dari DIII Bahasa dan Sastra UT ke S1 Pendidikan Bahasa Inggris tapi mata kuliah DIII dan Sastra masih muncul dan masih banyak mata kuliah BL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanyakan bagian administrasi akademik, dan lihat LKAMS.</li> <li>2. Tertulis jurusan asal SLTA, dan program masih tertulis 87.</li> <li>3. Tanyakan ke bagian registrasi (BAPM, Pak Ali)</li> <li>4. Menurut BAPM, mahasiswa seharusnya alih program dari bahasa Inggris FISIP dengan kode (87), alih program ke Pendidikan Bahasa Inggris FKIP dengan kode 58.</li> <li>5. BAPM melakukan pindah program.</li> <li>6. Cek LKAMS untuk memastikan bahwa mhs tersebut sudah alih program.</li> <li>7. Infokan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari
2.	Yudisium	Sudah bisa diyudisium apa belum?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lihat LKAMS.</li> <li>2. IPK masih 1.89 belum bisa diyudisium.</li> <li>3. Informasikan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu sebentar saja
		Kenapa kok belum diyudisium padahal menurut perhitungan mhs, mhs tersebut sudah lulus semua mata kuliah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lihat LKAMS.</li> <li>2. Nilai mata kuliah MBS masih BL.</li> <li>3. Masukan 2007 harus mengambil mata kuliah tersebut.</li> <li>4. Infokan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu sebentar saja
3.	TAP	Sudah bisa mengikuti TAP apa belum?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lihat LKAMS.</li> <li>2. IPK sudah lebih dari 2</li> <li>3. Sudah boleh walaupun ada satu mata kuliah yang belum lulus yaitu Introduction to English Literature.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu sebentar saja

NO	Input		Process	Output
	Klasifikasi Masalah	Masalah	Alternatif Solusi	
4.	Perbaiki data latar belakang.	Mata Kuliah PKM tidak muncul dalam LKAMS padahal sudah pernah mengambil dan lulus, dan mhs sudah memperbaiki data latar belakang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek LKAMS.</li> <li>2. Ternyata 4 mata kuliah di drop termasuk PKM.</li> <li>3. Administrasi akademik FKIP sudah melakukan undrop, dan hasil dikirimkan ke UPBJJ P. Pinang melalui Fax</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu satu hari
5.	Registrasi 2 program	Mahasiswa merigistrasi 2 program, Management dan Pendidikan Bahasa Inggris. Kalau mau memilih Pendidikan Bahasa Inggris, bagaimana caranya?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungi registrasi, jelaskan permasalahannya.</li> <li>2. Menurut registrasi, mahasiswa harus datang ke UPBJJ untuk menentukan program yang dipilih.</li> <li>3. Infokan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu satu hari
6.	Tutorial On-line	Bolehkan diberikan bahan-bahan tuton?	Infokan kepada mahasiswa bahwa dalam tutorial on line terdapat 8 inisiasi. Bahan-bahan TUTON ada dalam masing-masing inisiasi, dan mahasiswa dituntut untuk membaca inisiasi, aktif dalam forum diskusi, dan mengerjakan 3 tugas.	
7.	Nilai tidak masuk di dalam LKAMS tetapi ada dalam DNU. Yennita NIM 014761115 UPBJJ Batam	Lima mata kuliah tidak keluar di LKAMS tetapi ada di DNU	<p>Print LKAMS dan cek. Memang tidak muncul ke lima mata kuliah tersebut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prodi Menghubungi pengujian yang menerima Ibu Denok. Prodi diminta menunggu akan ditelpon balik, tetapi tidak ditelpon balik (02-07-13)</li> <li>2. Tgl 08/07/13 Prodi menghubungi Pengujian dengan Ibu Eko. Di pengujian data-data tersebut ada, namun disarankan ke BAPM.</li> <li>3. Prodi menghubungi BAPM dengan Pak Ali. Masih dipelajari mengapa nilai tidak muncul.</li> <li>4. Prodi menghubungi BAPM, penjelasan dari Pak Ali: berdasarkan keterangan Puskom, mhs tersebut melakukan pengedropan 4 mata kuliah dan 1 mata kuliah belum pernah diambil.</li> <li>5. Prodi menginformasikan ke bagian admin akademik FKIP.</li> <li>6. Admin FKIP mengaktifkan ke empat mata kuliah yang di drop.</li> <li>7. Menginformasikan kepada Bapak Amrin di UPBJJ Batam.</li> </ol>	Masalah diselesaikan dalam waktu lebih dari satu minggu karena melibatkan pengujian, BAPM, dan Puskom.

NO	Input		Process	Output
	Klasifikasi Masalah	Masalah	Alternatif Solusi	
8.	Perbaikan IPK	Permohonan perbaikan IPK 2 minggu sebelum UAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanyakan ke Bagian Admin akademik FKIP apakah ada permohonan perbaikan IPK yang masuk.</li> <li>2. Ada, namun yang dimaksud oleh mahasiswa adalah penundaan yudisium bukan perbaikan IPK.</li> <li>3. Infokan kepada mahasiswa untuk mengirimkan formulir penundaan Yudisium, dan formulir ada pada lampiran di bagian lampiran katalog.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu singkat
9.	Karya Ilmiah (Karil)	Adakah bimbingan untuk karya ilmiah.	Bimbingan Karil menyatu dengan bimbingan PKP di UPBJJ (UPBJJ yang mengkoordinasikan).	Masalah dapat diselesaikan secara langsung
		Kapan karil mulai berlaku	Karil mulai berlaku mulai 2014.1	
		Bagaimana cara mengupload karil	Untuk meng-upload karil mahasiswa dapat melihat di <a href="http://karil.ut.ac.id">http://karil.ut.ac.id</a> .	
10.	Nilai beberapa mata kuliah tidak lulus-lulus padahal sudah ikut ujian beberapa kali.	Beberapa kali mengikuti ujian mata kuliah yang sama	Peraturan di UT memang seperti itu, apabila suatu mata kuliah belum lulus, harus diambil sampai lulus.	Langsung diberi solusi.
11.	Calon mahasiswa	Saya bingung mengisi formulir pendaftaran (latar belakang ABA)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lihat katalog halaman 249 tentang program Studi Pendidikan Bahasa Inggris.</li> <li>2. Lihat masukan DIII NK (Non Kependidikan)</li> <li>3. Pelajari / lihat kode dan nama mata kuliah.</li> <li>4. Lihat waktu ujian supaya tidak bentrok.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan secara langsung.
		Bagaimana menjadi mahasiswa pendidikan bahasa Inggris di UT?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ijazah SMA atau yang setara atau memiliki latar belakang pendidikan DI, DII, atau DIII bahasa Inggris baik kependidikan maupun non kependidikan.</li> <li>2. Memiliki surat keterangan mengajar bahasa Inggris di SD, SMP, atau tempat kursus.</li> <li>3. Merigistrasi ke UPBJJ setempat atau melalui online.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan secara langsung.

NO	Input		Process	Output
	Klasifikasi Masalah	Masalah	Alternatif Solusi	
12.	Mata kuliah BL	Pendidikan Agama BL seharusnya bintang karena masukan DIII PING. Mata kuliah yang lain sudah lulus semua, mengapa Agama Islam masih BL?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek LKAMS, ternyata memang BL. Seharusnya bintang (*) karena masukan DIII.</li> <li>2. Tanyakan ke pengujian, menurut pengujian memang belum pernah mengambil mata kuliah Agama. Jadi harus mengambil m.k tersebut.</li> <li>3. Infokan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Permasalahan dapat diselesaikan dengan 3 langkah, dan melibatkan unit pengujian.
13.	Mata kuliah yang mana yang harus diambil lebih dulu PKM, PKP, atau TAP	Mata kuliah yang mana yang harus diambil lebih dulu PKM, PKP, atau TAP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebelum mengambil PKP, lebih baik mengambil PKM karena PKM merupakan dasar dari keterampilan mengajar.</li> <li>2. PKP dan TAP dapat diambil secara bersamaan.</li> </ol>	Permasalahan dapat langsung diselesaikan/diberi solusi.
14.	Mata kuliah yang belum masuk LKAMS	Sudah pernah mengambil mata kuliah <i>English for Hotel and Tourism</i> dengan nilai C dan mata kuliah <i>Speaking III</i> tetapi tidak muncul dalam LKAMS.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek LKAMS. Mahasiswa tersebut meregistrasi pertama pada 1999.1.</li> <li>2. Lihat perubahan-perubahan kurikulum Prodi Pendidikan Bahasa Inggris.</li> <li>3. Pada masa tersebut, kode mata kuliah masih menggunakan kode PING, dan mata kuliah <i>English for Hotel and Tourism</i> disetarakan dengan TEFL III dengan kode PING.</li> <li>4. Ada perubahan kurikulum lagi, dan TEFL III disetarakan dengan TEFL II dengan kode PBIS 4403.</li> <li>5. Jadi nilai mata kuliah <i>English for Hotel and Tourism</i> disetarakan dengan TEFL II, dan mahasiswa masih harus mengambil mata kuliah <i>English for Hotel and Tourism</i> dengan kode mata kuliah PBIS 4430</li> </ol>	Masalah tidak melibatkan unit lain.
		Ada tiga mata kuliah yang belum masuk LKAMS <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listening III PING 3323</li> <li>2. Reading IV PING 3321</li> <li>3. Reading III PING 3221</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lihat pergantian kurikulum.</li> <li>2. Mata-mata kuliah tersebut masuk dalam kurikulum lama. Dalam kurikulum baru Mata-mata kuliah ini diakui sebagai: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Listening III PING 3323 disetarakan dengan Listening II PBIS4208</li> <li>b. Reading IV PING 3321 disetarakan dengan Reading III PBIS4308</li> <li>c. Reading III PING 3221</li> </ol> </li> </ol>	Masalah tidak melibatkan unit lain

NO	Input		Process	Output
	Klasifikasi Masalah	Masalah	Alternatif Solusi	
			disetarakan dengan Reading II PBIS4208	
15.	Masih banyak mata kuliah yang BL padahal masukan DIII	Masih banyak mata kuliah yang BL padahal masukan DIII, apa penyebabnya?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek LKAMS dan ternyata latar belakang masih tertulis SMA</li> <li>2. Hubungi BAPM dengan Pak Ali, sampaikan permasalahan yang dihadapi mahasiswa.</li> <li>3. BAPM memperbaiki data latar belakang pendidikan.</li> <li>4. Cek LKAMS kembali, dan yang masih BL yaitu TAP dan PKP.</li> <li>5. Infokan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Permasalahan dapat diselesaikan dengan 5 langkah, dan melibatkan unit BAPM.
16.	Sudah mengambil semua mata kuliah.	Sudah mengambil semua mata kuliah tetapi baru muncul 25 sks	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek LKAMS, ternyata benar.</li> <li>2. Hubungi registrasi (BAPM), mungkin salah latar belakang. Penjelasan registrasi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Masa registrasi 2011.2 mahasiswa belum membayar billing sejumlah Rp. 400.000,-</li> <li>b. Masa registrasi 2012.1 mahasiswa tidak ikut ujian.</li> <li>c. Masa registrasi 2012.2 mahasiswa ikut ujian, dan nilai keluar semua.</li> <li>d. Masa registrasi 2013.1 mahasiswa tidak ikut ujian.</li> </ol> </li> <li>3. Informasikan kepada mahasiswa.</li> </ol>	Permasalahan dapat diselesaikan dengan 3 langkah, dan melibatkan unit BAPM.
17.	Tutor Tuton Belum aktif.	Tutor Tuton mata kuliah MKDK 4005 belum aktif.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mata kuliah MKDK 4005 merupakan mata kuliah dari program ilmu pendidikan.</li> <li>2. Tanyakan ke program Ilmu Pendidikan mengapa tutor belum aktif, dan meminta supaya tutor aktif.</li> <li>3. Infokan kepada mahasiswa, bahwa tutor akan segera aktif.</li> </ol>	Mprogram studi lain.

NO	Input		Process	Output
	Klasifikasi Masalah	Masalah	Alternatif Solusi	
18.	Jenis mata kuliah	Apa yang dimaksud dengan mata kuliah inti dan non inti?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mata kuliah inti adalah mata kuliah yang wajib diambil oleh mahasiswa.</li> <li>2. Mata kuliah non inti boleh tidak diambil atau boleh digugurkan apabila ada mata kuliah lain yang diambil di luar kurikulum (atau mata kuliah pengganti) yang memiliki sks yang sama.</li> <li>3. Mulai tahun 2007, mata kuliah dalam kurikulum di seluruh prodi di FKIP merupakan mata kuliah inti. Jadi mahasiswa harus mengambil seluruh mata kuliah yang ada dalam kurikulum.</li> </ol>	Masalah dapat diselesaikan dalam waktu singkat
19.	Membeli buku secara on-line	Mahasiswa membeli buku secara on-line tetapi dihargai non mahasiswa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanyakan kepada toko buku di koperasi dengan Pak Tukijo (1022; 1025).</li> <li>2. Jawaban Pak Tukijo: "Mungkin ada beberapa kesalahan seperti:" <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ada kesalahan-kesalahan dalam menuliskan NIM dan tanggal lahir.</li> <li>b. Tidak menuliskan NIM.</li> <li>c. Mungkin salah dalam menuliskan tanda baca (seharusnya garis miring dituliskan koma)</li> </ol> </li> </ol>	
20.	Biaya Pendidikan	Mengapa biaya pendidikan naik?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lihat katalog UT</li> <li>2. Biaya pendidikan terlihat naik karena biaya tersebut sudah menjadi satu untuk biaya-biaya keseluruhan seperti: OSMB, layanan administrasi akademik, transkrip sementara, alih kredit, bahan ajar digital pada ruang baca virtual, tuton, PKM, PKP, UAS, TAP, publikasi karya ilmiah, wisuda/UPI yang pada sistem sebelumnya dibayar masing-masing. Sistem pembayaran yang baru ini disebut sistem uang kuliah tunggal (UKT). Sistem UKT berlaku untuk seluruh universitas negeri di Indonesia.</li> </ol>	Permasalahan dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Setelah melakukan evaluasi terhadap pelayanan administrasi akademik di program studi PBIS dapat disimpulkan bahwa seluruh permasalahan administrasi akademik yang diajukan mahasiswa PBIS semuanya dapat diberikan alternatif solusi dengan cepat dan tepat. Langkah-langkah atau prosedur yang ditempuh oleh program studi lebih singkat dan lebih cepat. Langkah yang paling banyak terdapat tujuh (7) langkah. Masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dapat diselesaikan dalam waktu lebih dari satu minggu karena melibatkan beberapa unit seperti: pengujian, BAPM, dan Puskom. Dengan demikian terjadi perbedaan antara Standard Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan yang dimiliki UT yaitu jkop jj03 (yang memerlukan 14 langkah) dengan prosedur yang dilakukan program studi.

### **Saran**

Salah satu tujuan dari Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan yang dimiliki UT yaitu jkop jj03 adalah untuk memastikan semua layanan terkait administrasi akademik yang diminta oleh pelanggan dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Di samping itu tujuan prosedur UT juga bertujuan untuk memastikan bahwa semua keluhan ditindak lanjuti segera dengan tindakan yang diperlukan untuk menghilangkan/mengurangi/mengisolasi kondisi yang dikeluhkan. Oleh sebab itu program studi menyarankan bahwa pelayanan administrasi akademik di program studi PBIS dilaksanakan dengan menggunakan langkah-langkah yang sudah dilakukan oleh program studi PBIS karena langkah-langkah tersebut lebih cepat dan singkat walaupun melibatkan beberapa unit terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- FKIP-UT, (2003). *Panduan Layanan Mahasiswa FKIP-UT*. Jakarta: FKIP-UT.
- FKIP-UT, (2007). *Panduan TAP Mahasiswa FKIP-UT*. Jakarta: FKIP-UT.
- Keegan, D., (1983). *The Foundations of Distance Education*. London: Croom Helm.
- Universitas Terbuka (2013) *jkop\_jj03 Prosedur Penanganan Layanan dan Keluhan*. Universitas Terbuka: Jakarta.
- Provus, M. (1969). *Discrepancy evaluation*. Berkeley, CA: McCutchan.
- Rumble, G. (1986). *The Planning and Management of Distance Education*. New York: St. Martins's Press.
- SK Rektor UT Nomor: 134/J31/KEP/2007, tentang Alih Kredit Universitas Terbuka.
- Steinmetz, A. (2002). *The Discrepancy Evaluation Model*. In D. L. Stufflebeam, G. F. Madaus, and T. Kellaghan. (Eds.) *Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation Second Edition*. (pp. 127-143). New York: Kluwer Academic Publishers.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Universitas Terbuka. 2014. *Katalog UT 2014: Sistem penyelenggaraan Program Non Pendas*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Universitas Terbuka. 2014. *Katalog UT 2014: Kurikulum Program Non Pendas*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Universitas Terbuka. 2014. *Student Record System*. Diakses secara online pada 10 Maret 2014.