



**LAPORAN PENELITIAN
BIDANG KAJIAN PTJJ**

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG LAYANAN REGISTRASI
PROGRAM PENDAS DAN NON PENDAS MASA REGISTRASI
2012.1 DI UPBJJ - UT SURABAYA**

**OLEH
ACHMAD ZAINULLAH
MOH. IMAM FARISI
TITIK SETYOWATI**

**UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH (UPBJJ)
UNIVERSITAS TERBUKA SURABAYA
2012**

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN

1. a. Judul Penelitian : Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Registrasi Program Pendas dan Non Pendas Masa Registrasi 2012.1 di UPBJJ-UT Surabaya
- b. Bidang Penelitian : PTJJ
- c. Macam Penelitian : Penelitian Madya
2. Ketua Tim Peneliti
- a. Nama : Drs. Achmad Zainullah, M.Pd
- b. NIP : 19530127 198103 1 001
- c. Golongan Kepangkatan : Penata/ III-c
- d. Jabatan Akademik : Lektor
- e. Fakultas/Unit Kerja : FKIP-UT/ UPBJJ Surabaya
3. Anggota Tim Peneliti
- a. Jumlah Anggota : 2 orang
- b. Nama Anggota : 1. Dr. Moh. Imam Farisi, M.Pd
2. Dra. Titik Setyowati, M.Pd
4. Lama Penelitian : 10 bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah)
6. Sumber Biaya : LPPM
7. Pemanfaatan Hasil Penelitian:
- a. Seminar (nasional/internasional)
- b. Jurnal (UT, nas, internas) : jurnal UT
- c. Pengabdian Masyarakat
- d. Perbaikan bahan ajar



Mengetahui,
Kepala UPBJJ-UT Surabaya

Prof. Dr. Rusijono, M.Pd
NIP 19610211 198601 1 001

Ketua Peneliti

Drs. Achmad Zainullah, M.Pd
NIP 19530127 198103 1 001

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian
Dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Dewi Artati Padmo Putri
NIP 196107241987012001

Menyetujui,
Kepala Pusat PAU – PPI Litgasis

R. Benny Agus Pribadi
NIP 19610509 198703 1 001

Abstrak

Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Registrasi Program Pendas dan Non Pendas Masa Registrasi 2012.1 di UPBJJ-UT Surabaya

Achmad Zainullah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi di UPBJJ-UT Surabaya masa registrasi 2012.1 dengan mendeskripsikan layanan registrasi pertama dan layanan registrasi ujian ulang serta kasus yang muncul saat registrasi. Penelitian ini dilakukan di wilayah UPBJJ-UT Surabaya pada masa registrasi 2012.1. Populasi penelitian adalah mahasiswa program pandas dan non pendas yang teregristasi pada masa registrasi 2012.1 dengan sampel untuk registrasi ujian ulang 550 mahasiswa dan 360 mahasiswa untuk registrasi pertama. tersebar di 17 Kota/Kabupaten. Penentuan sampel dilakukan dengan *proporsional cluster random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket berskala dengan kategori kualitas, dan dianalisis dengan teknik deskriptif-kualitatif. Angket dikembangkan berdasarkan prosedur registrasi JKOP-AM01 dan sasaran kualitas yang ditetapkan oleh manajemen UPBJJ-UT (JKOP-JJ00). Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) sebagian besar mahasiswa setuju dengan layanan registrasi pertama yang dilakukan oleh UPBJJ-UT Surabaya dengan rerata sebesar 2,9 dan persentase sebesar 72 kecuali aspek tentang pengisian blangko registrasi pertama cukup mempelajari sendiri berdasarkan katalog dengan rerata 1,5 dan persentase 37 dengan kategori kurang setuju dan aspek keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya dengan rerata 2,2 dan persentase 54.(2) sebagian besar mahasiswa menyatakan setuju dengan layanan ujian ulang yang dilakukan UPBJJ UT Surabaya dengan rerata sebesar 3,2 dan persentase sebesar 80. kecuali aspek pengisian blanko registrasi ujian ulang cukup mempelajari sendiri berdasarkan latalog dengan rerata sebesar 2,4 dan persentase 61 dikategorikan kurang setuju, (3) Kasus yang terjadi: (a) karena mahasiswa telah membayar LTR sedang DP kurang lengkap atau ada perubahan data, (b) perubahan data pribadi mahasiswa yang pindah UPBJJ LTR sudah dibayar data pribadi ada perubahan sehingga tidak dapat diperbaiki, (c) mahasiswa kurang memahami prosedur paket bolong sehingga nilai tidak keluar.

Kata kunci: persepsi, layanan registrasi

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, rahmat, petunjuk, dan hidayah-Nya sehingga penulisan laporan penelitian PTJJ ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya dan sesuai dengan jadwal yang direncanakan. Rasa syukur ini sekaligus dibarengi pula oleh do'a semoga laporan penelitian ini memiliki nilai manfaat bagi semua pihak yang terkait khususnya dalam layanan registrasi di masa yang akan datang.

Laporan penelitian yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Registrasi Program Pendas dan Non Pendas masa registrasi 2012.1 di UPBJJ-UT Surabaya” merupakan salah satu penelitian PTJJ yang didanai LPPM-UT tahun anggaran 2012. Penelitian ini secara khusus ingin mendiskripsikan persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang dan kasus yang muncul akibat layanan registrasi masa registrasi 2012.1 di wilayah UPBJJ-UT Surabaya.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis sering menemukan hambatan terutama dalam menyikapi persepsi mahasiswa yang berbeda yang selalu menginginkan layanan registrasi yang lebih baik agar tidak terjadi kasus yang diakibatkan oleh kesalahan dalam prosedur registrasi. Berkat kesungguhan dan bantuan dari semua pihak, akhirnya hambatan tersebut dapat diatasi secara bertahap sehingga laporan penelitian ini pun dapat disajikan sebagaimana yang ada di hadapan para pembaca saat ini.

Kiranya sangat tepat bila dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan antara lain kepada:

1. Kepala UPBJJ-UT Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan serta dukungannya untuk melaksanakan penelitian ini.
2. Para penelaah penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan masukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan pada waktunya.
3. Para mahasiswa dan semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan dan layanan registrasi yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket dan wawancara di tengah kesibukannya dalam melaksanakan tugas.

4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa penulisan laporan penelitian ini masih banyak kekurangan, kesalahan dan kekeliruan. Sebagai insan akademik, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari para pembaca demi kesempurnaan laporan penelitian ini di masa yang akan datang. Penulis perharap laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Universitas Terbuka khususnya UPBJJ-UT Surabaya dalam hal layanan registrasi di masa yang akan datang.

Surabaya, 26 Desember 2012

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Persepsi Suatu Kegiatan	6
B. Sistem Registrasi	7
C. Layanan Registrasi	8
D. Kebijakan dan Sasaran Kualitas UPBJJ-UT Surabaya	15
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Rancangan Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel	19
C. Instrumen Pengumpulan Data	22
D. Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Penyajian Data tentang Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Registrasi Pertama	27
B. Deskripsi Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Registrasi Pertama	29
C. Deskripsi Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Registrasi Ujian Ulang	32

D. Hasil Wawancara dan Pertanyaan dari Petugas Layanan Registrasi di UPBJJ-UT Surabaya	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	38
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41

DAFTAR TABEL

No.	J u d u l	Halaman
2.1	Check-list Pemeriksaan Berkas Registrasi Pertama Masa Registrasi :..	10
2.2	Ciri Berkas Registrasi Pertama UT	11
2.3	Contoh Waktu Ujian Bentrok	14
2.4	Kebijakan dan Sasaran Kualitas UPBJJ-UT Surabaya	16
3.1	Jumlah Mahasiswa Pendas per Kab./Kota 2012.1 Universitas Terbuka UPBJJ Surabaya	20
3.2	Jumlah Aspek yang Ditanyakan dalam Angket Registrasi Pertama Program Pendas dan Non-Pendas 2012.1	23
3.3	Jumlah Aspek yang Ditanyakan dalam Angket Registrasi Ujian Ulang Program Pendas dan Non-Pendas 2012.1	25
3.4	Jumlah Aspek yang Ditanyakan dalam Angket Registrasi Pertama dan Registrasi Ujian Ulang Program Pendas dan Non-Pendas 2012.1 (Untuk Petugas UPBJJ)	26
4.1	Jumlah Responden, Skor yang Diperoleh, dan Rerata Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Registrasi Pertama	27
4.2	Jumlah Responden, Skor yang Diperoleh, dan Rerata tentang Layanan Registrasi Ujian Ulang	28
4.3	Hasil Pertanyaan dan Wawancara dengan Petugas UPBJJ dan Komentar Tentang Layanan Registrasi (kesimpulan)	34

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Layanan registrasi mahasiswa yang baik, akan berdampak pada persepsi mahasiswa tentang perguruan tinggi yang bersangkutan. Perguruan tinggi yang bonafit selalu meningkatkan layanan registrasi agar memuaskan *stakeholders*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan peluang dan fasilitas yang memberi kemudahan bagi pengguna, sehingga layanan dapat dilakukan lebih mudah, cepat, akurat, dan memuaskan termasuk layanan di bidang registrasi. Beberapa perguruan tinggi sudah mulai berlomba memanfaatkan TIK untuk peningkatan layanan registrasi di samping untuk meningkatkan citra perguruan tinggi di mata masyarakat.

Universitas Terbuka (UT) sebagai perguruan tinggi yang menerapkan sistem belajar jarak jauh (SBJJ) sudah memanfaatkan TIK untuk menyempurnakan layanan registrasi. Beberapa UPBJJ-UT sudah melakukan upaya untuk menindaklanjuti kebijakan UT Pusat dalam menangani layanan registrasi. Rapat kerja wilayah barat UPBJJ-UT tahun 2012 yang diselenggarakan pada 25 April 2012 mengambil tema: Menuju Pengelolaan Registrasi yang Handal, Kita Wujudkan Pelayanan Terhadap Mahasiswa UT. Seluruh staf dan pimpinan berbagi pengalaman praktek dalam hal: solusi dalam mengatasi permasalahan dan tantangan registrasi pertama, dalam key-in mata kuliah, dalam cetak lembar tagihan registrasi (LTR), melakukan pembayaran di bank, pemanfaatan EDC, kelemahan dan solusinya. Selain itu juga sosialisasi registrasi online, registrasi keliling, KTM-e.

Pada dasarnya calon mahasiswa UT dapat melakukan registrasi sepanjang waktu. Namun dalam pelaksanaannya waktu registrasi diatur sebagaimana tercantum dalam kalender akademik tahun berjalan (Katalog UT, 2012). Registrasi harus dilakukan di UPBJJ-UT dan berkasnya dapat diperoleh di UPBJJ-UT termasuk di UPBJJ-UT Surabaya. Mahasiswa dianjurkan untuk melakukan registrasi jauh sebelum batas waktu terakhir registrasi, dan membayar biaya

pendidikan sesuai dengan lembar tagihan registrasi (LTR). Mahasiswa yang membayar LTR melewati batas waktu yang ditentukan dianggap tidak registrasi.

Lingkup penelitian ini adalah penelitian terhadap mahasiswa Program Pendas yang terdiri dari S1 Pendidikan Guru Sekolah dasar (PGSD), dan S-1 Pendidikan Guru Anak Usia Dini (PAUD) dan Program Non-Pendas yang difokuskan pada permasalahan layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang. Dalam hal layanan registrasi ini, UPBJJ-UT Surabaya telah melakukan beberapa upaya atau strategi peningkatan kualitas yakni: (1) memberikan penjelasan kepada staf registrasi tentang prosedur registrasi, pemeriksaan berkas dilakukan dengan check list kelengkapan dan kebenaran berkas, dan melakukan cek dan recek hasil pemeriksaan berkas registrasi. Hal ini dilakukan untuk meminimalisasi tingkat kesalahan pemrosesan data pribadi mahasiswa: (2) memvalidasi bukti registrasi sebelum diserahkan ke mahasiswa, untuk meningkatkan akurasi data registrasi ujian ulang.

Pelaksanaan penjaminan mutu dilaksanakan berdasarkan prosedur registrasi (JKOP-AM01) dengan sasaran kualitas yang ditetapkan oleh manajemen UPBJJ-UT (JKOP-JJ00). Pelaksanaannya dilakukan oleh satuan-satuan tugas bidang registrasi yang dibentuk dan ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala UPBJJ-UT Surabaya, dan mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPBJJ-UT Surabaya.

Upaya-upaya peningkatan layanan registrasi di UPBJJ Surabaya sudah dilakukan, namun masih ada kasus-kasus akibat kesalahan registrasi pertama maupun registrasi ujian ulang. Penyebabnya diantaranya diasumsikan adalah (1) adanya perubahan pengisian pada data pribadi awal/pertama dan pengisian ujian ulang oleh mahasiswa, (2) keterlambatan registrasi atau pembayaran SPP melalui lembar tagihan registrasi (LTR) sehingga tidak diproses di UPBJJ-UT, (3) adanya paket bolong yang seharusnya pembayaran tidak melalui prosedur ujian ulang. Hal ini berdampak pada kasus yang terdapat pada waktu penerimaan tanda peserta ujian, pada waktu ujian dan pada waktu penerimaan nilai UAS (DNU). Kesalahan atau kasus yang terjadi pada tanda peserta ujian antara lain berupa: mahasiswa tidak menerima tanda peserta ujian, matakuliah pada tanda peserta ujian tidak sesuai

dengan matakuliah yang diregistrasikan, salah satu atau beberapa matakuliah yang diregistrasikan tidak keluar, kekeliruan penulisan kode matakuliah, dan lain-lain seperti *human error* pada saat entry data pribadi, mahasiswa tidak menempuh mata kuliah paket semester, tetapi melakukan registrasi ujian ulang. Sedangkan ketidakakurasian data registrasi pertama dan registrasi ujian ulang yang berdampak pada nilai UAS (DNU) adalah berupa nilai UAS tidak dapat diterbitkan/nilai tidak keluar atau nilai keluar tetapi tidak lengkap(tidak sesuai dengan mata kuliah yang diregistrasi atau tidak sesuai dengan lembar tagian registrasi).

Kesalahan entri data pribadi mahasiswa baru masih bisa diperbaiki selama LIP-R belum dibayarkan. Demikian pula dengan perubahan DP mahasiswa karena pindah UPBJJ-UT atau pindah Kabupaten/Kota tempat ujian hanya bisa dilakukan selama LIP-R belum dibayarkan. Kalau LIP-R sudah dibayarkan perubahan DP harus dilakukan dengan berkonsultasi ke UT Pusat.

Kasus-kasus yang diduga disebabkan karena ketidakakurasian data registrasi pertama dan registrasi ujian ulang maupun *human error* ini biasanya baru dapat diselesaikan/diproses setelah mahasiswa menerima nilai UAS (DNU) dengan cara mengisi blangko pengaduan nilai lewat UPBJJ-UT yang nantinya UPBJJ-UT mengirim kasus ini ke UT Pusat untuk penyelesaiannya. Ada yang segera berhasil diselesaikan karena berkas data yang dibutuhkan lengkap, ada pula yang tidak bisa diselesaikan karena berkas datanya kurang lengkap atau tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Atas dasar latar belakang tersebut maka responsip mahasiswa terhadap layanan registrasi dan kasus yang muncul merupakan fenomena yang perlu diteliti. Demikian pula terhadap *stakeholders* perlu diminta pendapat tentang layanan registrasi yang dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya, sehingga terjadi titik temu antara pelaksana dengan pelanggan yang pada akhirnya semua pihak saling diuntungkan dan memuaskan.

Penelitian ini berupaya mengkaji pandangan atau persepsi mahasiswa terhadap layanan registrasi yang dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Surabaya. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran untuk meningkatkan layanan registrasi mahasiswa, khususnya di UPBJJ-UT Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berbagai persoalan yang timbul dari layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang harus bisa diatasi untuk meningkatkan citra UT di masyarakat. Demikian pula persepsi mahasiswa sebagai objek dari layanan registrasi bisa bermacam-macam. Semuanya ini tergantung bagaimana menyikapi persoalan yang timbul dari layanan tersebut. UT memiliki standar dan prosedur tersendiri dalam melakukan layanan registrasi (JKOP-AM01). Dari uraian tentang beberapa persoalan registrasi dan prosedurnya, maka rumusan masalah utama yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang pada mahasiswa program Pendas dan Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya masa registrasi 2012.1?

Dari rumusan masalah utama tersebut dapat dijabarkan dalam rumusan masalah yang lebih khusus seperti berikut ini.

- a. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang pada mahasiswa program Pendas dan Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya?
- b. Bagaimana kasus yang muncul saat registrasi pertama dan registrasi ujian ulang pada mahasiswa program Pendas dan Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mendiskripsikan persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang pada mahasiswa Pendas dan Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya.
2. Mengidentifikasi kasus yang muncul saat registrasi pertama dan registrasi ujian ulang pada mahasiswa Pendas dan Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian layanan registrasi ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Bagi Lembaga

- (a) Memperoleh masukan dari mahasiswa tentang layanan registrasi pertama maupun ujian ulang program Pendas dan program Non-Pendas
- (b) Berdasarkan masukan tersebut UT dapat meninjau kembali kebijakan tentang pelaksanaan registrasi pertama dan ujian ulang program Pendas dan program Non-Pendas

2. Bagi Mahasiswa

- (a) Memastikan bahwa mahasiswa telah terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Terbuka
- (b) Mahasiswa berhak mengikuti tutorial maupun UAS sesuai dengan masa registrasi yang telah diregistrasikan
- (c) Mahasiswa berhak mengikuti kegiatan akademik yang diselenggarakan di UPBJJ-UT maupun di UT Pusat
- (d) Membantu mahasiswa dalam hal penanganan kasus yang disebabkan karena ketidakakuratan data pribadi mahasiswa maupun ujian ulang.

BAB II

Tinjauan Pustaka

A. Persepsi Suatu Kegiatan

Layanan registrasi yang dilakukan di UPBJJ-UT Surabaya kepada mahasiswa akan membentuk sebuah opini. Opini atau pendapat mahasiswa ini merupakan suatu bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah mahasiswa mengamati, mendengar, atau melihat peristiwa itu. Persepsi merupakan suatu pendapat atau opini terhadap suatu obyek yang pernah diamati, didengar atau dilihat. Persepsi merupakan suatu bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengamatan (Bigot et al, dalam Sosiawan, 2008). Pendapat lain menjelaskan persepsi sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan atas masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang bermakna (Kotler, 2000). Dalam proses persepsi setiap stimulus yang datang akan membentuk gambaran dalam jiwa manusia yang tidak langsung hilang setelah pengamatan selesai dilakukan, namun disimpan dalam jiwa individu yang nantinya akan dapat dibayangkan dan ditanggapi kembali. Jadi proses membayangkan dan menanggapi suatu stimulus terjadi setelah proses pengamatan selesai dan tinggal kesan-kesannya saja. Fungsi inilah yang dalam psikologi disebut sebagai fungsi *persepsi* yang didefinisikan sebagai gambaran ingatan dalam jiwa manusia yang terjadi setelah objek yang diamati sudah tidak berada lagi dalam ruang dan waktu pengamatan (Sosiawan, 2008).

Thoha (1993) berpendapat bahwa persepsi pada umumnya terjadi karena dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu, misalnya sikap, kebiasaan, dan kemauan. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi stimulus itu sendiri, baik sosial maupun fisik. Selanjutnya Thoha (1999) mengatakan bahwa persepsi merupakan unsur penting dalam penyesuaian perilaku. Dijelaskan oleh Robbins (2003) bahwa meskipun individu-individu memandang pada satu benda atau objek yang sama, mereka dapat mempersepsikannya berbeda-beda. Ada sejumlah faktor yang bekerja untuk

membentuk dan terkadang memutar-balikkan persepsi. Faktor-faktor ini dari : (1) pelaku persepsi (*perceiver*); (2) objek atau yang dipersepsikan; (3) konteks dari situasi dimana persepsi itu dilakukan.

Akibatnya individu akan berusaha mengembangkan penjelasan-penjelasan mengapa berperilaku dengan cara-cara tertentu. Oleh karena itu, persepsi dan penilaian individu terhadap seseorang akan cukup banyak dipengaruhi oleh pengandaian-pengandaian yang diambil mengenai keadaan internal orang itu (Robbins, 2003). Demikian pula persepsi mahasiswa terhadap pelayanan registrasi akan menimbulkan bermacam-macam tanggapan yang heterogen.

Dari uraian di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan, bahwa persepsi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, yaitu faktor pemersepsi (*perceiver*), obyek yang dipersepsi dan konteks situasi persepsi dilakukan. Dalam kaitan dengan penelitian ini faktor yang mempengaruhi persepsi adalah faktor pemersepsi (*perceiver*) yaitu mahasiswa, obyek yang dipersepsi adalah layanan registrasi di UPBJJ-UT Surabaya.

B. Sistem Registrasi

Registrasi merupakan bagian dari sistem layanan kemahasiswaan di suatu perguruan tinggi. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pengertian registrasi adalah pencatatan/pendaftaran. Registrasi adalah proses pendaftaran dan pencatatan data mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di perguruan tinggi. Mahasiswa yang akan masuk UT harus melakukan registrasi yang disebut registrasi pertama. Selanjutnya pada setiap semester mahasiswa harus melakukan registrasi ulang.

Universitas Terbuka (UT) menyelenggarakan 2 program pendidikan, yaitu program Non-Pendas dan program Pendas. Kedua program ini mempunyai sistem registrasi dan waktu ujian yang berbeda. Dalam program Non-pendas semua mata kuliah ditawarkan setiap semesternya (masa registrasi), kecuali Sistem Paket Semester (SIPAS) mengikuti prosedur yang diatur dalam SIPAS, sedangkan program Pendas mata kuliah ditawarkan dalam bentuk paket semester.

Berdasarkan buku Katalog UT 2012 ada 4 jenis registrasi, yaitu (1) registrasi pertama, (2) registrasi mata kuliah, (3) registrasi ujian ulang, dan (4) registrasi Tugas Akhir Program (TAP). Registrasi wajib dilakukan oleh setiap mahasiswa. Berdasarkan Katalog UT 2012 mahasiswa menyerahkan bekas registrasi yang telah diisi dan melengkapi persyaratannya ke UPBJJ-UT setempat paling lambat satu minggu sebelum batas akhir penerbitan lembar tagian registrasi (LTR).

Selanjutnya disebutkan bahwa akurasi data registrasi mahasiswa adalah proses registrasi pertama, registrasi mata kuliah, registrasi ujian ulang dan registrasi tugas akhir program (TAP) yang dilakukan mahasiswa melalui UPBJJ-UT untuk semua program dan jenjang studi. Keakuratan dan keakurasian data registrasi sangat menentukan kelancaran proses pembelajaran dan kegiatan akademik lainnya. Untuk itu diperlukan layanan dan bimbingan untuk melakukan kegiatan rekrutmen dan registrasi secara tertib dan akurat.

Waktu registrasi di UT dapat dilakukan sepanjang waktu, tetapi dalam pelaksanaannya diatur dalam kalender akademik tahun berjalan. Kalender akademik UT dapat diakses di situs <http://www.ut.ac.id> atau dapat diperoleh di UPBJJ-UT setempat. Mahasiswa dianjurkan untuk melakukan registrasi pada awal masa registrasi atau jauh sebelum batas waktu terakhir registrasi agar tidak terlambat dan mempunyai waktu belajar yang cukup panjang. Registrasi harus dilakukan di UPBJJ-UT dan berkasnya dapat diperoleh di UPBJJ-UT setempat.

C. Layanan Registrasi

Beberapa perguruan tinggi telah memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (ICT) untuk meningkatkan layanan registrasi kepada mahasiswa. Untuk meningkatkan citra perguruan tinggi di mata masyarakat diperlukan sistem layanan registrasi yang baik, cepat, dan akurat. Perguruan tinggi yang bonafit selalu mengutamakan layanan registrasi yang baik, agar memuaskan *stakeholders*.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keakuratan dan keakurasian data registrasi sangat menentukan kelancaran proses pembelajaran dan kegiatan akademik lainnya. Untuk itu diperlukan layanan dan bimbingan untuk melakukan kegiatan rekrutmen dan registrasi secara tertib dan

akurat (Musa, dkk,1993). Penelitian lain menunjukkan bahwa mahasiswa FIP Universitas Negeri Malang menilai sistem layanan registrasi akademik *online* adalah baik, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kualifikasi memuaskan dengan nilai mean sebesar 96,36. Hasil pengujian hipotesisnya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara sistem layanan registrasi akademik online dan kepuasan mahasiswa (Sudarwati, A.R, 2008). Selanjutnya terdapat hubungan yang signifikan kualitas layanan registrasi akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa dengan kualifikasi sangat tinggi di STKIP PGRI Pasuruan (Lestari A.T, 2010).

Layanan registrasi adalah layanan yang disediakan oleh UPBJJ-UT Surabaya berkenaan dengan pencatatan/pendaftaran mahasiswa atau calon mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di UT, yang dilakukan secara bersistem (Tim UPBJJ, 2009). Layanan registrasi ini harus berdasarkan acuan tertentu yang telah ditetapkan UT. Layanan registrasi dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan atau kinerja UPBJJ-UT Surabaya, serta menemukan berbagai alternatif tindakan perbaikan dan pencegahan dalam bidang registrasi guna memastikan dan meningkatkan akurasi data registrasi mahasiswa, dan meniadakan kesalahan pemrosesan data pribadi mahasiswa.

Berdasarkan Renstra UT 2005-2020, terdapat 15 sasaran strategis bagi kegiatan pembangunan bertahap dan berkelanjutan yang akan dilaksanakan UT. Sasaran strategis tersebut terkait erat dengan fokus dan tujuan UT, diantaranya pada tahun 2010 telah terjalin jaringan kemitraan untuk registrasi dan layanan bantuan belajar di 100% kabupaten/kota, dan telah terlaksana sistem dan prosedur kerja yang komprehensif berbantuan teknologi komunikasi dan informasi yang akuntabel. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan termasuk pelayanan di bidang registrasi.

Dalam hal layanan registrasi, UPBJJ-UT Surabaya telah melakukan beberapa strategi peningkatan kualitas untuk menunjang visi UPBJJ-UT Surabaya menjadi salah satu unit penyelenggara PTTJJ unggulan di antara institusi PTTJJ di Indonesia dalam rangka mewujudkan visi Universitas Terbuka sebagai salah satu institusi PTJJ unggulan di antara institusi PTJJ di Asia tahun 2010 dan di dunia

pada tahun 2020. Misi UPBJJ-UT Surabaya di antaranya memastikan kompetensi lulusan melalui evaluasi proses dan hasil belajar yang akurat.

Beberapa strategi peningkatan kualitas untuk menunjang visi dan misi UPBJJ-UT Surabaya di bidang registrasi yakni: (1) memberikan penjelasan kepada staf registrasi tentang prosedur registrasi, pemeriksaan berkas dilakukan dengan *check list* kelengkapan dan kebenaran berkas, dan melakukan cek dan recek hasil pemeriksaan berkas registrasi. Hal ini dilakukan untuk meminimalisasi tingkat kesalahan pemrosesan data pribadi mahasiswa, (2) memvalidasi bukti registrasi sebelum diserahkan kepada mahasiswa, untuk meningkatkan akurasi data registrasi mata kuliah (sesuai bukti registrasi dengan data TBS-UT). Upaya-upaya tersebut sudah dilakukan setiap semester dengan terencana dan terprogram agar berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Contoh *check list* seperti tabel berikut ini.

Tabel 2.1
Check-list Pemeriksaan Berkas Registrasi Pertama

Masa Registrasi :

Nama Mahasiswa :

N I M : UPBJJ-UT : 71 Surabaya

Program Studi :

Persyaratan : Tanggal Periksa :

No	Lembar Persyaratan	Ada	Tidak	Keterangan
1	Kartu Mahasiswa UT			<p>Proses / dikembalikan</p> <p><i>Catatan:</i></p> <p>Memiliki Pengalaman Mengajar</p> <p>Lebih 1 Th: Ya... Tidak...</p>
2	Formulir Data Pribadi Mahasiswa (F15) lembar ke-1			
3	Surat Pernyataan Tidak Menuntut Jadi PNS (bermaterai)			
4	Fotocopi SK CPNS / Yayasan			
5	Surat Keterangan Mengajar			
6	Surat Ijin Melanjutkan Pendidikan			
7	Fotocopi Ijazah SLTA/D2PGSD/D2 PGSD-UT/D2 PGTK			
8	LTR UT Lembar ke-1 (warna putih)			

Catatan: 1. D-2 PGSD lulusan UT dibebaskan no.3

2. Bagi PNS dibebaskan no. 3 & 5

3. Berkas disusun menurut nomor urut

Petugas

.....

1. Registrasi Pertama

Registrasi pertama merupakan pencatatan data pribadi mahasiswa beserta mata kuliah yang akan ditempuh pada semester pertama. Untuk melakukan registrasi pertama mahasiswa menggunakan Berkas Registrasi Pertama yang berisi: (1) formulir data pribadi; (2) blanko kartu mahasiswa; (3) katalog Program Pendas. Untuk program Non-Pendas berkas registrasi pertama berisi: (1) formulir data pribadi mahasiswa (F1 E); (2) katalog UT; (3) deskripsi mata kuliah. Pencatatan data pribadi hanya dilakukan satu kali selama menjadi mahasiswa. Pengisian formulir F1E/F15D harus dilakukan sendiri oleh mahasiswa yang bersangkutan dengan memperhatikan petunjuk yang terdapat pada formulir tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan dalam pengisian data pribadi. Adapun ciri berkas registrasi pertama dan isinya seperti pada tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2.2
Ciri Berkas Registrasi Pertama UT

Program	Ciri-ciri	Isi
S1 PGSD dan S1 PGPAUD	Amplop bertuliskan “REGISTRASI PERTAMA PROGRAM PENDAS” warna ungu	1) Formulir Data Pribadi mahasiswa 2) Blangko Kartu Mahasiswa 3)Katalog Program Pendas UT
Diploma dan S1	Amplop bertuliskan “REGISTRASI PERTAMA PROGRAM NON- PENDAS” warna hijau	1) Formulir Data Pribadi mahasiswa 2) Katalog UT 3)Diskripsi mata kuliah

Sumber : Katalog UT 2012

Persyaratan calon mahasiswa adalah sebagai berikut.

a. Program S1 PGSD

Calon mahasiswa yang akan menjadi mahasiswa Program S1 PGSD harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a). guru SD/MI, baik negeri maupun Swasta, b). berijasah SPG/KPG atau SLTA, c) telah bekerja sebagai guru SD/MI minimal 1 (satu) tahun, d) mendapat izin dari kepala sekolah tempat mengajar

atau ketua yayasan, e). surat pernyataan tidak menuntut menjadi pegawai negeri.

b. Program S1 PAUD

Untuk menjadi mahasiswa Program S1 PAUD, calon mahasiswa harus memenuhi kriteria sebagai berikut: a) telah bekerja sebagai guru TK minimal 1 (satu) tahun, b) berijazah SPG/SLTA atau yang sederajat, c) mendapat ijin dari kepala sekolah atau ketua yayasan, e) surat pernyataan tidak menuntut menjadi pegawai negeri bagi mahasiswa non PNS

Selain persyaratan masuk menjadi mahasiswa UT Program Pendas, calon mahasiswa harus tahu cara-cara melakukan registrasi pertama yaitu: a). memperoleh berkas registrasi, b) mengisi data pribadi, c) melengkapi beberapa persyaratan fotokopi ijazah, surat keterangan mengajar, fotokopi SK pengangkatan bagi PNS/ surat pengangkatan pertama sebagai pendidik guru TK/SD, pasfoto ukuran 2x3 cm 3 lembar , d) menyerahkan berkas registrasi ke UPBJJ-UT.

Prosedur dalam melakukan registrasi pertama hendaknya dipahami oleh calon mahasiswa. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut.

- (1) Membeli berkas registrasi pertama di UPBJJ-UT setempat dengan ciri-ciri yang sudah ada pada tabel 1.1. Bagi mahasiswa penerima bea siswa, berkas registrasi pertama dapat diperoleh di instansi pemberi beasiswa atau Pengurus kelompok Belajar. Biaya pendidikan paket semester Program Pendas sudah termasuk biaya registrasi pertama.
- (2) Mengisi formulir Data Pribadi Mahasiswa dan blangko Kartu Mahasiswa dengan lengkap dan benar sesuai dengan petunjuk pengisian yang terdapat pada halaman belakang formulir. Mahasiswa program Pendas mengisi alamat Pokjar dengan alamat Dinas Pendidikan, dan alamat rumah dengan alamat sekolah tempat mengajar. Tempat dan tanggal lahir diisi sesuai dengan surat akta kelahiran atau identitas lainnya, seperti KTP dan ijazah. Mahasiswa mengisi kode dan nama program studi sesuai dengan pilihannya.

- (3) Menerima Lembar Data Pribadi (LDP) dari UPBJJ dan segera memeriksa kebenaran datanya. Bila ada kesalahan segera mengajukan perbaikan agar tidak terkendala pada pelaksanaan UAS.
- (4) Menerima bukti registrasi mata kuliah berupa Lembar Tagian Registrasi (LTR).
- (5) Membayar biaya pendidikan dengan dengan cara: (1) membayar langsung ke Bank BRI, Bank BTN, Kantor Cabang Pembantu Bank BTN, Kantor Kas Bank BTN, atau SOPP Bank BTN yang sudah *online*, atau Bank Mandiri dengan membawa LTR, (2) membayar melalui ATM BRI, ATM BTN, atau ATM Mandiri, atau melalui internet/smsw banking Bank Mandiri, (3) membayar di UPBJJ-UT dengan menggunakan kartu debit Bank BRI melalui *Electronic Data Capture (EDC)* (6) Menerima kartu mahasiswa sebagai telah terdaftar sebagai mahasiswa UT yang telah disyahkan oleh UPBJJ-UT setelah melakukan pembayaran (Katapog UT 2012).

2. Registrasi matakuliah

Setelah terdaftar sebagai mahasiswa UT, setiap semester (mulai semester dua) mahasiswa harus melakukan registrasi matakuliah sebagai syarat untuk dapat mengikuti Ujian Akhir Semester (UAS) dengan menggunakan LTR yang dapat diperoleh secara cuma-cuma di UPBJJ-UT. Selanjutnya mahasiswa melakukan registrasi sesuai dengan paket per semester ditambah matakuliah yang belum lulus atau yang mengulang, tetapi disesuaikan dengan jadwal UAS UT yang telah ditentukan dalam Katalog UT sehingga tidak bentrok waktunya dalam mengikuti ujian akhir semester. Jika bentrok maka mahasiswa hanya boleh mengikuti satu mata kuliah dalam satu satuan waktu ujian. Jika bentrok mahasiswa dapat melakukan melalui Sistem Ujian Online (SUO).

Sistem Ujian Online (SUO) tujuannya adalah : (1) memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti UAS di luar daftar UAS tertulis dan lisan yang telah ditentukan dalam kalender akademik UT, (2) memberikan kesempatan untuk mengatasi jam ujian bentrok (salah satu mata kuliah bentrok bisa diikuti melalui SUO). Syarat dan ketentuan SUO dapat dilihat pada katalog UT atau dapat ditanyakan ke UPBJJ-UT atau dilihat di website UT.

a. Pemilihan Mata Kuliah

Setiap mata kuliah diberi kode yang menunjukkan sandi program studi, jenjang pendidikan, tahun ajaran/akademik, dan urutan mata kuliah. Mahasiswa dianjurkan untuk memilih mata kuliah dengan kode mulai dari tingkatan dan urutan yang terendah. Untuk mahasiswa baru program Pendas, mata kuliah yang diregistrasikan sebanyak satu paket sesuai ketentuan. Untuk semester berikutnya mahasiswa Pendas dapat meregistrasi maksimal 15 mata kuliah (meliputi paket mata kuliah semester berjalan dan registrasi mata kuliah untuk ujian perbaikan/mengulang. Jumlah mata kuliah ini disesuaikan dengan waktu ujian yang tersedia dengan catatan jam ujian tidak bentrok. Apabila mahasiswa meregistrasikan dua atau lebih mata kuliah yang waktu ujiannya bersamaan (bentrok), maka salah satu diantaranya akan dibatalkan. Mahasiswa hanya berhak mengikuti ujian satu mata kuliah saja dalam satu satuan waktu ujian, sedangkan mata kuliah yang lainnya dianggap batal registrasinya. Mahasiswa dianjurkan untuk memilih mata kuliah dengan kode mulai dari tingkatan dan urutan yang terendah.

Tabel 2.3

Contoh Waktu Ujian Bentrok

Kode Mata Kuliah	Waktu Ujian	Keterangan
PDGK4104	II.5	Bentrok
PDGK4105	II.5	Diterima
PDGK4205	I.2	Diterima
PDGK4406	I.2	Bentrok
PDGK4302	II.4	Diterima
PDGK4101	III.1	Diterima

b. Cara Melakukan Registrasi Mata Kuliah

- (1) Mendaftarkan mata kuliah yang akan diregistrasi di UPBJJ-UT.
- (2) Menerima LTR dari UPBJJ-UT.

- (3) Memeriksa kebenaran LTR. Apabila masih ada kesalahan segera melapor ke petugas UPBJJ-UT untuk diperbaiki.
- (4) Membayar biaya pendidikan langsung di Bank yang ditunjuk.

D. Kebijakan dan Sasaran Kualitas UPBJJ-UT Surabaya

Pelaksanaan penjaminan mutu dilakukan berdasarkan prosedur registrasi (JKOP-AM01) dengan sasaran kualitas yang ditetapkan oleh manajemen UPBJJ-UT (JKOP-JJ00). Pelaksanaannya dilakukan oleh satuan-satuan tugas bidang registrasi yang dibentuk dan ditetapkan berdasarkan surat keputusan Kepala UPBJJ-UT Surabaya, dan mempertanggung jawabkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPBJJ-UT Surabaya.

Pencapaian efektivitas pelaksanaan penjaminan mutu registrasi untuk setiap periode registrasi sesuai dengan sasaran kualitas yang ditetapkan oleh manajemen UPBJJ-UT (JKOP-JJ00) selama periode tertentu sebagai berikut.

1. Peniadaan kesalahan pemrosesan data pribadi mahasiswa diukur dari jumlah mahasiswa dengan data tidak sesuai vs jumlah mahasiswa baru berdasarkan hasil validasi di BAAPM-UT.
2. Peningkatan akurasi data registrasi mata kuliah sesuai dengan bukti registrasi dengan data LTR-UT, diukur dari jumlah registrasi tidak akurat akibat salah *entry* vs jumlah registrasi mahasiswa berdasarkan hasil validasi daftar 20-an oleh BAAPM dan keluhan mahasiswa.
3. Peningkatan kapasitas pemrosesan registrasi diukur dari jumlah berkas per hari per petugas.

Ketiga fokus kegiatan di bidang registrasi ini dilakukan UPBJJ-UT Surabaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, agar pelanggan jika terjadi kasus tidak dirugikan. Seringkali mahasiswa tidak melaporkan sendiri jika ada kesalahan identitas misalnya, mereka menyerahkan kepada pengurus Pokjar, dan pengurus Pokjar sering terlambat mengirikan ke UPBJJ-UT Surabaya. Untuk mengantisipasi hal ini UPBJJ-UT Surabaya membentuk Penanggungjawab Wilayah (PW) di setiap Pokjar/Kabupaten/Kota, sehingga jika ada permasalahan yang berkaitan dengan registrasi bisa cepat ditangani. PW ada dari unsur tenaga

edukatif dan ada juga dari unsur tenaga administrasi. Untuk masa registrasi 2011 pencapaian efektivitas pelaksanaan penjaminan mutu UPBJJ-UT Surabaya seperti tabel berikut ini.

Tabel 2.4
KEBIJAKAN DAN SASARAN KUALITAS UPBJJ-UT SURABAYA
Kebijakan :Meningkatkan efektifitas sistem manajemen kualitas UT secara berkesinambungan demi meningkatkan layanan registrasi , distribusi bahan ajar, bantuan belajar, evaluasi hasil belajar, administrasi kelulusan dan sertifikasi.

No	Sasaran	Ukuran	Tar-get	Strategi
a	b	c	d	e
1	Meniadakan kesalahan entry data pribadi mahasiswa	Kesesuaian data DP dengan lembar printout DP hasil entry petugas. (diukur dari keluhan mahasiswa tentang ketidaksesuaian data DP dan data hasil entry)	0% per semester	Melaksanakan sosialisasi ke Dinas Pendidikan Kecamatan Wilayah UPBJJ Surabaya. (Memberikan Form Ceklist Data Reg. Pertama Mahasiswa Baru) Penanggungjawab Wilayah (PW) khusus program Pendas selain memproses kelengkapan berkas registrasi diharuskan pula sbb: a. Memantau Pokjar di wilayahnya masing-masing. b. Membimbing dalam pengisian Registrasi Pertama c. Menghubungi Pokjar bila terdapat persyaratan yang tidak lengkap/tidak sesuai. d. Mengecek kebenaran printout DP mahasiswa baru sebelum dikirim ke UT pusat. e. Bila terdapat hal-hal kurang jelas harap mengkonsultasikan ke Koordinator.
2.	Meniadakan kekurangan persyaratan administrasi registrasi	Jumlah berkas yang ditolak karena kekurangan persyaratan vs keseluruhan jumlah berkas yang diterima UPBJJ UT	0% per semester	a. Memberikan pengarahan kepada petugas entry agar lebih teliti. b. TBS harus dikemas menurut masing-masing batch. c. PW (untuk Pendas) memantau Pokjar di wilayahnya masing-masing. d. Menghubungi Pokjar di wilayahnya agar bagi mahasiswa yang masih mempunyai kasus persyaratan harus segera melengkapi
3.	Meningkatkan akurasi data registrasi mata kuliah (kesesuaian bukti registrasi dengan data TBS)	Jumlah mata kuliah yang diregistrasi tidak akurat akibat salah entry vs jumlah seluruh mata kuliah yang diregistrasi mahasiswa (diukur dari hasil daftar 20-an yang diproses oleh BAPM & keluhan	Menjadi max. 1% per semester	a. Memberikan pengarahan kepada petugas entry agar lebih teliti. b. TBS harus dikemas menurut masing-masing batch. c. Petugas entry data registrasi diwajibkan memahami kurikulum dari masing-masing prodi d. Memberi tanda tertentu pada masing masing TBS yang akan dan yang sudah dientry e. PW (untuk prodi pendas) agar

		mahasiswa)		<p>mengecek isian TBS untuk mahasiswa baru maupun reg ulang MK, sebelum diserahkan kepada petugas entry.</p> <p>f. Menyerahkan bukti registrasi ke Pengelola/ mahasiswa dan diminta mengecek kebenaran data MK sebelum batas waktu entry ditutup.</p> <p>g. Petugas entry, segera memperbaiki bukti registrasi yang salah sebelum batas waktu entry ditutup.</p>
--	--	------------	--	--

No	Sasaran	Ukuran	Tar-get	Strategi
a	b	c	d	e
4.	Meningkatkan akurasi data mahasiswa	Data mahasiswa registrasi vs data mahasiswa peserta ujian.	0 % per semester	<p>a. Menyosialisasikan kepada calon Mahasiswa Baru/Pengelola Pokjar tentang pentingnya akurasi data awal mahasiswa</p> <p>b. Pengelola bersama PW membimbing dalam pengisian Registrasi Pertama</p> <p>c. Menghubungi Pokjar bila terdapat persyaratan/data yang tidak lengkap/tidak sesuai.</p> <p>d. Mengecek kebenaran printout DP mahasiswa baru sebelum dikirim ke UT pusat.</p>
5	Ketepatan pengiriman data registrasi mahasiswa	Pengiriman data mahasiswa sesuai dengan jadwal	Nol	<p>a. Membagi Tugas Entry data kepada para petugas secara proporsional</p> <p>b. Koord. Secara bertahap mengecek jumlah hasil entry para petugas</p> <p>c. Mengecek dan merevisi data yang salah segera sebelum batas akhir pengiriman</p> <p>d. Mengirim data registrasi mahasiswa sebelum batas akhir pengiriman</p> <p>e. Memastikan ke UT Pusat bahwa pengirimannya telah sampai tujuan.</p>
6	Ketepatan pengiriman berkas registrasi pertama (DMR)	Pengiriman berkas registrasi pertama sesuai dengan jadwal	Nol	<p>a. Membagi Tugas Entry data kepada para petugas secara proporsional</p> <p>b. Koord. Secara bertahap mengecek jumlah hasil entry para petugas</p> <p>c. Mengecek dan merevisi data yang salah segera sebelum batas akhir pengiriman</p> <p>d. Memastikan ke UT Pusat bahwa pengirimannya telah sampai tujuan.</p>
7	Mengurangi pelanggaran	Jumlah kasus pelanggaran	Nol per	<p>a. PJTU di briefing Kepala UPBJJ dan Koordinator Pengujian</p>

	aturan pelaksanaan ujian	(contoh : dilihat dari laporan PJTU dan berita acara pelaksanaan ujian mengacu pada SK Rektor No.3901/H31/KEP/2008 tentang Pelanggaran Tatip Pelaksanaan Ujian)	seme ster	<p>sebelum bertugas melaksanakan ujian. Sehari sebelum pelaksanaan ujian PJTU memberikan pengarahan kepada Pengawas Ujian dan Panitia ujian.</p> <p>b. Tata tertib ditempel pada setiap ruang ujian disesuaikan dengan SK Rektor UT No.3901/H31/KEP/2009 dan dibacakan oleh Pengawas ruang sebelum ujian dimulai</p> <p>c. Mengundang Pengelola pokjar untuk menyamakan persepsi masalah Tatip UAS dan akibatnya.</p> <p>d. Briefing terhadap pengawas ruang dan pengawas keliling lebih diefektifkan.</p>
8	Meningkatkan kelancaran proses hasil ujian (LJU+BJU)	Jumlah hasil ujian yang dapat diproses lanjut tanpa kesalahan* per total hasil ujian * kesalahan = menuliskan dan atau menghitamkan identitas pada hasil ujian	Max. 5% dalam 1 semester	<p>a. Menunjuk petugas khusus dalam menangani hasil UAS, untuk BJU dan LJU</p> <p>b. Segera melaporkan kepada PJTU< bila ditemukan kekurangan dan ketidakcocokan data dan bukti fisik BJU atau LJU</p> <p>c. Segera memproses lebih lanjut masalah pengiriman LJU ke UT pusat dan mengelompokkan BJU sesuai dengan Mata kuliahnya</p> <p>d. Membentuk Panitia khusus penanganan BJU</p> <p>e. Melaksanakan koreksi hasil BJU sesuai dengan prosedur yang ada</p> <p>f. Segera mengirimkan hasil koreksi BJU ke UT Pusat</p>
9	Ketepatan waktu pembayaran SPP mahasiswa	Mahasiswa yang membayar tepat waktu vs mahasiswa yang telat membayar	Minimal tepat waktu 98% per semester	<p>a. Sosialisasi secara lisan dan surat ke pengelola pokjar, tentang batas akhir registrasi</p> <p>b. Segera memberikan hasil UAS kepada mahasiswa, agar waktu registrasi tidak terlalu mendesak.</p> <p>c. PW dan tutor turut serta berperan dalam menginformasikan batas akhir registrasi.</p>

Sumber : sasaran kualitas UPBJJ-UT Surabaya

Kebijakan dan sasaran kualitas UPBJJ-UT Surabaya untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen kualitas UT secara berkesinambungan demi meningkatkan layanan registrasi sudah baik ditinjau dari sasaran, ukuran, target dan strategi yang akan dicapai. Namun demikian sering dijumpai adanya keluhan dari mahasiswa sebagai pelanggan dalam hal layanan registrasi dan ini harus ditindak lanjuti demi kepuasan pelanggan.

BAB III

Metode Penelitian

Tujuan melakukan penelitian adalah untuk mengetahui karakter suatu obyek yang akan teliti yaitu mendiskripsikan persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi dan kasus yang muncul akibat dari layanan registrasi. Untuk mengetahui karakter suatu obyek yang akan teliti diperlukan cara atau metode. Pada bab ini akan diuraikan tentang hal-hal yang berhubungan dengan metode penelitian. Uraian dipusatkan pada rancangan penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, analisis dan interpretasi data.

A. Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif eksploratif. Menurut Arikunto (1992) bahwa penelitian deskriptif eksploratif bertujuan menggambarkan keadaan atau status fenomena; dan peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu yaitu persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi. Atas dasar tersebut, maka responsif mahasiswa terhadap pelaksanaan layanan registrasi dan kasus yang muncul merupakan fenomena yang perlu diteliti.

B. Populasi dan sampel

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UT Program Pendas dan Non-Pendas masa registrasi 2012.1 di UPBJJ-UT Surabaya. Berdasarkan jumlah anggotanya, populasi dibedakan menjadi dua jenis, yakni populasi terbatas dan populasi tidak terbatas. Populasi terbatas adalah populasi yang jumlah anggotanya diketahui dengan pasti, sedang populasi tak terbatas jika jumlah anggota suatu populasi tidak dapat diketahui dengan pasti (Anggoro,2008). Populasi dalam penelitian ini merupakan populasi terbatas, yakni mahasiswa UT program Pendas dan Non-Pendas di UPBJJ Surabaya masa registrasi 2012.1

Populasi mahasiswa Pendas UPBJJ-UT Surabaya tersebar di 17 wilayah Kota/Kabupaten. Wilayah Kota /Kabupaten tersebut meliputi: Surabaya, Kab. Gresik, Kab. Sidoharjo, Kab/Kota. Mojokerto, Kab. Tuban, Kab. Bojonegoro, Kab. Lamongan, Kab. Jombang, Kab. Madiun, Kota Madiun, Kab. Magetan, Kab.

Ngawi, Kab. Ponorogo, Kab. Bangkalan, Kab. Sampang, Kab. Pamekasan, dan Kab. Sumenep. Jumlah mahasiswa UT Pendas yang menjadi populasi seperti tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1

Jumlah Mahasiswa Pendas per Kab./Kota 2012.1
Universitas Terbuka UPBJJ Surabaya

No.	Wilayah	Jumlah Mahasiswa
1.	Surabaya	971
2.	Sidoarjo	1834
3.	Kota & Kab. Mojokerto	2179
4.	Jombang	1001
5.	Kota Madiun	577
6.	Kab. Madiun	692
7.	Ponorogo	970
8.	Magetan	396
9.	Ngawi	1606
10.	Bojonegoro	1446
11.	Tuban	464
12.	Lamongan	563
13.	Gresik	1211
14.	Bangkalan	1429
15.	Sampang	872
16.	Pamekasan	1623
17.	Sumenep	479
	Jumlah	16798

Sumber: UPBJJ-UT Surabaya

Adapun mahasiswa Non-Pendas di UPBJJ-UT Surabaya tersebar di beberapa Kabupaten/Kota dengan jumlah mahasiswa 3421 orang.

Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian dan secara representatif mewakili populasi. Masalah tentang berapa besar kecilnya sampel yang harus diambil untuk penelitian sebenarnya tidak ada ketetapan yang mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari populasi (Hadi, 1991). Namun demikian pengambilan sampel dapat dipertimbangkan berdasarkan atas besarnya populasi, dan pertimbangan waktu, tenaga, dan biaya. Sampel dalam penelitian ini diambil secara acak sederhana. Artinya pengambilan sampel diambil

dari suatu populasi dengan cara tidak memilah-milah individu yang dijadikan anggota sampel atas dasar alasan tertentu atau alasan yang bersifat subyektif seperti suka/tidak suka, mudah/sulit dijangkau, dan sebagainya. Dalam hal ini semua anggota populasi diberi kesempatan untuk dijadikan sampel.

Pengambilan sampel juga dilakukan dengan *system simple random sampling area*. Sampel wilayah adalah teknik sampling yang dilakukan dengan mengambil wakil dari setiap wilayah yang terdapat dalam populasi. Oleh karena terdapat 17 wilayah Kota/Kab. di UPBJJ-UT Surabaya, maka pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *purposive quota sampling*, yakni mendasarkan dari pada jumlah yang sudah ditentukan, dan perdasarkan pertimbangan tertentu yaitu sejumlah mahasiswa sebagai sampel penelitian dari populasi 16798 orang untuk Pendas dan 3421 orang untuk program Non-Pendas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik purposive quota area simple random sampling*. Pertimbangan per wilayah dilakukan dengan cara mengambil sampel berdasarkan jumlah mahasiswa per area/wilayah dengan pertimbangan tertentu sehingga semua area/wilayah terwakili secara proporsional. Untuk registrasi ujian ulang sampel diambil mahasiswa mulai dari semester 2 sampai dengan semester 10 untuk Prodi PGSD dan untuk prodi PGPAUD sampai dengan semester 9. Jumlah sampel registrasi ujian ulang sebanyak 550 tersebar di 17 Kabupaten/Kota di wilayah UPBJJ-UT Surabaya. Registrasi pertama diambil dari mahasiswa pada semester awal mulai dari semester pertama (mahasiswa baru), semester kedua, dan semester ketiga. Jumlah sampel registrasi semester pertama sebanyak 360 tersebar di 17 Kabupaten/Kota. Untuk sampel pada setiap Kabupaten/Kota menggunakan

rumus:
$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$
 (Notoadmodjo, 2005)

Petugas layanan registrasi di UPBJJ-UT Surabaya ada 4 orang, dan sekaligus sebagai sampel penelitian. Untuk layanan registrasi *online* wawancara dilakukan kepada petugas ICT di UPBJJ-UT Surabaya.

C. Instrumen Pengumpulan data

Data penelitian, selain menggunakan angket yang diisi oleh mahasiswa, peneliti juga menggunakan data dokumen yang berada di UPBJJ-UT Surabaya bagian registrasi, dan wawancara secara terbatas hanya kepada mahasiswa yang mengalami kasus di bidang registrasi yaitu data jumlah mahasiswa yang belum lengkap persyaratan registrasi pertamanya dan data kasus mata kuliah yang berkaitan dengan registrasi. Wawancara terbatas juga dilakukan kepada Pengurus Pokjar untuk menggali pendapatnya tentang layanan registrasi di UPBJJ-UT Surabaya. Adapun instrumen penelitian indikatornya mencakup deskriptor-diskriptor tentang registrasi pertama dan registrasi ujian ulang. Instrumen diujicoba untuk melihat validitas dan reliabilitasnya. Validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* dan reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*.

D. Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui angket untuk melihat kecenderungan fenomena yang sedang terjadi. Data dianalisis dengan melihat kecenderungan sentral dari gejala dari setiap jenis data dan selanjutnya melihat kedudukan rata-rata dari setiap item data yang diperoleh. Ukuran gejala pusat (*central tendency*) sering digunakan untuk menunjukkan gambaran umum suatu fenomena (Partino, Idrus, 2009).

Untuk meningkatkan akurasi analisis data, peneliti menggunakan rambu-rambu analisis terhadap masing-masing data penelitian dengan pendekatan skala Likert. Rambu-rambu analisis terhadap masing-masing data tersebut didasarkan pada kriteria pembobotan tertentu. Angket persepsi mahasiswa dikategorikan: “*sangat setuju*”, “*setuju*”, “*kurang setuju*”, “*tidak setuju*”. Sangat setuju bobot nilainya adalah 4, setuju bobot nilainya 3, kurang setuju bobot nilainya 2, dan tidak setuju bobot nilainya 1. Kriteria pembobotan seperti gambar berikut.

4	Lembar tagihan registrasi (LTR) harus sesuai dengan mata kuliah yang ambil				
5	LTR harus dibayar ke bank yang ditunjuk				
6	Berkas registrasi pertama diserahkan ke UPBJJ-UT tepat waktu				
7-	Penulisan data pribadi dilaksanakan oleh mahasiswa sendiri untuk menghindari kesalahan				
8	Pembayaran LTR ke BTN/BRI/Mandiri dilakukan mahasiswa secara sendiri-sendiri				
9	Keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya				
10.	Mahasiswa beasiswa biaya yang dibayarkan sudah termasuk biaya berkas registrasi				
11	Mahasiswa swadana berkas registrasi pertama diperoleh tanpa dikenakan biaya				
12.	Mengisi formulir data pribadi dengan lengkap dan benar				
13.	Menerima lembar data pribadi dan segera memeriksa kebenaran data				
14.	Menerima kartu mahasiswa setelah melakukan pembayaran				
15.	Memilih mata kuliah dengan kode mulai dari tingkatan dan urutan yang terendah				

Jika ada hal-hal lain yang perlu sebagai masukan bisa anda tulis di bawah ini

.....
.....
.....

Registrasi Ulang

Registrasi ujian ulang aspek penilaian mahasiswa diolah secara deskriptif dari acuan hasil angket dan diklasifikasikan menjadi data kualitatif (Skala Likert) dan data kuantitatif (Skala 1-4). Data kualitatif digunakan dengan kata-kata sangat setuju, setuju, kurang setuju dan tidak setuju, sedangkan data kuantitatif berupa nilai angka tidak setuju (1), kurang setuju (2), setuju (3) dan

sangat setuju (4). Selanjutnya data diolah dengan melihat rerata dan persentase dari masing-masing aspek yang dinilai.

Adapun aspek yang ditanyakan kepada responden dan jawaban responden dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.3
Jumlah Aspek yang Ditanyakan dalam Angket
Registrasi Ujian Ulang Program Pendas dan Non-Pendas 2012.1

No	Aspek yang dinilai	Jawaban			
		Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
1	Melakukan registrasi ujian ulang tepat pada waktunya				
2	Melakukan registrasikan ujian ulang semua mata kuliah yang tidak lulus				
3	Mata kuliah yang diulang karena tidak lulus /nilai E sudah disesuaikan dengan jadwal ujian di Katalog UT				
4	Lembar Tagihan Registrasi harus dibayar ke bank yang sudah ditunjuk				
5	Keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya				
6	Membayar di UPBJJ dengan menggunakan kartu debit bank BRI				
7	Jika kesulitan dalam mengisi blanko registrasi ujian ulang, ada bimbingan pegisiannya dari petugas UT				
8	LTR yang diterima dari UPBJJ sesuai mata kuliah yang diulang				
9	Menerima kartu tanda peserta ujian (KTPU) sesuai dengan LTR				
10	Tidak mempunyai kasus sehubungan dengan tanda peserta ujian				
11	Mengikuti UAS sesuai jadwal yang telah diprogram pada LTR - UT				

12	Pengisian blanko registrasi ujian ulang cukup mempelajari sendiri melalui katalog				
----	---	--	--	--	--

Jika ada hal-hal lain yang perlu sebagai masukan bisa anda tulis di bawah ini

.....

.....

Tabel 3.4
Jumlah Aspek yang Ditanyakan dalam Angket
Registrasi Pertama dan Registrasi Ujian Ulang Program Pendas dan Non-Pendas
2012.1 (Untuk Petugas UPBJJ)

No	Aspek yang dinilai	Jawaban		
		Ya	Tidak	Komentar
1	Membimbing pengisian registrasi pertama			
2	Membimbing pengisian registrasi ujian ulang			
3	Memahami kurikulum dari masing-masing program studi			
4	Menghubungi mahasiswa/Pengurus Pokjar jika terdapat persyaratan yang tidak lengkap			
5	Mengecek kebenaran print-out data pribadi mahasiswa baru sebelum dikirim ke UT Pusat			
6	Jika ada mahasiswa yang berkonsultasi petugas layanan selalu melayani sampai tuntas			
7	Jika ada kesalahan pada data pribadi mahasiswa baru langsung diperbaiki			
8	Informasi selalu di-update dan disampaikan kepada mahasiswa			
9	Memastikan kartu tanda peserta ujian sudah diterima mahasiswa setelah semua persyaratan dipenuhi			
10	Memastikan kartu mahasiswa sudah diterima mahasiswa setelah membayar LTR			

Jika ada hal-hal lain yang perlu sebagai masukan bisa anda tulis di bawah ini

.....

.....

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data tentang Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Registrasi Program Pendas dan Non-Pendas Masa Registrasi 2012.1

1. Data Jumlah Skor yang diperoleh, rerata, dan kriteria penilaian pada layanan registrasi pertama seperti tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.1
Jumlah Responden, Skor yang Diperoleh, dan Rerata Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Registrasi Pertama

No	Aspek Yang Dinilai	Hasil							
		1 TS	2 KS	3 S	4 SS	Σ Res	Σ Skor	Re- rata	%
1.	Ada petunjuk tentang cara pengisian blanko registrasi pertama	6	7	121	187	321	1131	3,5	88
2.	Jika kesulitan mengisi blanko registrasi pertama, ada bimbingan pengisian dari petugas UT	3	4	143	199	349	1236	3,5	88
3.	Pengisian blanko registrasi pertama cukup mempelajari sendiri berdasarkan katalog	198	126	9	8	341	509	1,5	37
4.	Lembar tagihan registrasi (LTR) harus sesuai dengan mata kuliah yang ambil	2	4	187	148	341	1162	3,4	85
5.	LTR harus dibayar ke bank yang ditunjuk	15	23	159	136	333	1082	3,2	81
6.	Berkas registrasi pertama diserahkan ke UPBJJ-UT tepat waktu	12	21	149	159	341	1137	3,3	83
7.	Penulisan data pribadi dilaksanakan oleh mahasiswa sendiri untuk menghindari kesalahan	48	39	137	119	343	1013	3,0	73
8.	Pembayaran LTR ke BTN/BRI/Mandiri dilakukan sendiri oleh	56	97	123	62	338	867	2,6	64

	mahasiswa								
9.	Keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya	126	89	63	62	340	741	2,2	54
10.	Mahasiswa beasiswa biaya yang dibayarkan sudah termasuk biaya berkas registrasi	37	41	134	53	265	733	2,8	69
11.	Mahasiswa swadana berkas registrasi pertama diperoleh tanpa dikenakan biaya	32	39	125	43	239	657	2,7	69
12.	Mengisi formulir data pribadi dengan lengkap dan benar	2	4	128	132	266	922	3,5	87
13.	Menerima lembar data pribadi dan segera memeriksa kebenaran data	5	7	141	126	279	946	3,4	85
14.	Menerima kartu mahasiswa setelah melakukan pembayaran	87	69	119	51	326	786	2,4	60
15.	Memilih mata kuliah dengan kode mulai dari tingkatan dan urutan yang terendah	84	91	73	76	324	789	2,4	61
	Rerata keseluruhan							2,9	72

3. Data Jumlah Skor yang diperoleh, rerata, dan kriteria penilaian pada layanan registrasi ujian ulang seperti tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.2
Jumlah Responden, Skor yang Diperoleh, dan Rerata tentang Layanan Registrasi Ujian Ulang

No	Aspek Yang Dinilai	Hasil							
		1 TS	2 KS	3 S	4 SS	Σ Res- pond.	Σ Skor	Re- rata	%
1.	Melakukan registrasi ujian ulang tepat pada waktunya	2	3	219	202	426	1473	3,5	86
2.	Melakukan registrasikan ujian ulang semua mata kuliah yang tidak lulus	78	97	172	84	431	1124	2,6	65

3.	Mata kuliah yang diulang karena tidak lulus sudah disesuaikan dengan jadwal ujian di Katalog UT	0	0	234	190	424	1462	3,4	86
4.	Lembar Tagihan Registrasi harus dibayar ke bank yang sudah ditunjuk	2	3	126	298	429	1578	3,7	92
5.	Keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya	98	89	78	146	411	1094	2,7	67
6.	Membayar di UPBJJ dengan menggunakan kartu debit bank BRI	78	98	124	102	402	1054	2,6	66
7.	Jika kesulitan dalam mengisi blanko registrasi ujian ulang, ada bimbingan pegisiannya dari petugas UT	0	1	189	231	421	1493	3,5	89
8.	LTR yang diterima dari UPBJJ sesuai mata kuliah yang diulang	3	5	223	194	425	1458	3,4	86
9.	Menerima kartu tanda peserta ujian (KTPU) sesuai dengan LTR	5	4	197	211	417	1448	3,5	87
10.	Tidak mempunyai kasus sehubungan dengan tanda peserta ujian	8	10	182	201	401	1378	3,4	86
11.	Mengikuti UAS sesuai jadwal yang telah diprogram pada LTR - UT	3	7	226	178	414	1407	3,4	85
12.	Pengisian blanko registrasi ujian ulang cukup mempelajari sendiri melalui katalog	99	129	88	91	407	985	2,4	61
	Rerata dan % keseluruhan							3,2	80

B. Deskripsi Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Registrasi Pertama

Persepsi mahasiswa yang berhubungan dengan layanan registrasi pertama aspek yang dinilai ada 15 item. Masing-masing item mempunyai nilai rerata dan persentase capaian yang berbeda. Deskripsi persepsi mahasiswa hasil angket seperti berikut ini.

1. Persepsi mahasiswa tentang aspek ada petunjuk tentang cara pengisian blanko registrasi pertama dengan rerata sebesar 3,5 dan persentase sebesar 88 dikategorikan sangat setuju.
2. Persepsi mahasiswa tentang aspek jika kesulitan mengisi blanko registrasi pertama, ada bimbingan pengisian dari petugas UT dengan rerata sebesar 3,5 dan persentase sebesar 88 dikategorikan sangat setuju.
3. Persepsi mahasiswa tentang aspek pengisian blanko registrasi pertama cukup mempelajari sendiri berdasarkan katalog dengan rerata sebesar 1,5 dan persentase sebesar 37 dikategorikan kurang setuju.
4. Persepsi mahasiswa tentang aspek lembar tagihan registrasi (LTR) harus sesuai dengan mata kuliah yang ambil dengan rerata sebesar 3,4 dan persentase sebesar 85 dikategorikan sangat setuju.
5. Persepsi mahasiswa tentang aspek LTR harus dibayar ke bank yang ditunjuk dengan rerata sebesar 3,2 dan persentase sebesar 81 dikategorikan sangat setuju.
6. Persepsi mahasiswa tentang aspek berkas registrasi pertama diserahkan ke UPBJJ-UT tepat waktu dengan rerata sebesar 3,3 dan persentase sebesar 83 dikategorikan sangat setuju.
7. Persepsi mahasiswa tentang aspek penulisan data pribadi dilaksanakan oleh mahasiswa sendiri untuk menghindari kesalahan dengan rerata sebesar 3,0 dan persentase sebesar 73 dikategorikan setuju.
8. Persepsi mahasiswa tentang aspek pembayaran LTR ke BTN/BRI/Mandiri dilakukan sendiri oleh mahasiswa dengan rerata sebesar 2,6 dan persentase sebesar 64 dikategorikan setuju.
9. Persepsi mahasiswa tentang aspek keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya dengan rerata sebesar 2,2 dan persentase sebesar 54 dikategorikan kurang setuju.
10. Persepsi mahasiswa tentang aspek mahasiswa beasiswa biaya yang dibayarkan sudah termasuk biaya berkas registrasi dengan rerata sebesar 2,6 dan persentase sebesar 69 dikategorikan setuju.

11. Persepsi mahasiswa tentang aspek mahasiswa swadana berkas registrasi pertama diperoleh tanpa dikenakan biaya dengan rerata sebesar 2,7 dan persentase sebesar 69 dikategorikan setuju.
12. Persepsi mahasiswa tentang aspek mengisi formulir data pribadi dengan lengkap dan benar dengan rerata sebesar 3,5 dan persentase sebesar 87 dikategorikan sangat setuju.
13. Persepsi mahasiswa tentang aspek menerima lembar data pribadi dan segera memeriksa kebenaran data dengan rerata sebesar 3,4 dan persentase sebesar 85 dikategorikan sangat setuju.
14. Persepsi mahasiswa tentang aspek menerima kartu mahasiswa setelah melakukan pembayaran dengan rerata sebesar 2,4 dan persentase sebesar 60 dikategorikan kurang setuju.
15. Persepsi mahasiswa tentang aspek memilih mata kuliah dengan kode mulai dari tingkatan dan urutan yang terendah dengan rerata sebesar 2,4 dan persentase sebesar 61 dikategorikan kurang setuju dan setuju.

Persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi pertama secara keseluruhan mendapatkan hasil rerata sebesar 2,9 dan persentase sebesar 72 dapat dikategorikan setuju. Dengan demikian secara keseluruhan persepsi mahasiswa tentang aspek yang dinilai dalam layanan registrasi pertama menyatakan setuju kecuali aspek tentang pengisian blangko registrasi pertama cukup mempelajari sendiri berdasarkan katalog memperoleh rerata sebesar 1,5 dan persentase sebesar 37. Dengan demikian mahasiswa masih memerlukan bimbingan dalam mengisi blangko registrasi pertama agar tidak terjadi kesalahan. Mereka belum cukup jika hanya membaca petunjuk atau mempelajari sendiri dari katalog. Demikian pula aspek keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya dengan rerata sebesar 2,2 dan persentase sebesar 54 dikategorikan kurang setuju. Mereka mengharapkan adanya penundahan pembayaran asalkan alasan keterlambatan memang cukup rasional seperti ketidaktahuan batas akhir pembayaran, karena adanya gangguan teknis di bank, anak sakit membutuhkan biaya banyak, atau mahasiswa sendiri sakit berat. Mahasiswa kurang setuju jika menerima kartu mahasiswa setelah melakukan pembayaran dengan rerata sebesar

2,4 dan persentase 60. Mereka mengharapkan kartu mahasiswa diperoleh walaupun belum melunasi SPP, dengan maksud agar dengan diberikannya kartu mahasiswa mereka merasa puas karena sudah resmi/ syah menjadi mahasiswa UT dan bangga menjadi salah satu mahasiswa di perguruan tinggi negeri.

C. Deskripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Registrasi Ujian ulang

Deskripsi persepsi mahasiswa terhadap layanan registrasi ujian ulang aspek yang dinilai ada 12 dengan perolehan rerata dan persentase sebagai berikut.

1. Persepsi mahasiswa tentang aspek melakukan registrasi ujian ulang tepat pada waktunya memperoleh rerata sebesar 3,5 dan persentase sebesar 86 dikategorikan sangat setuju.
2. Persepsi mahasiswa tentang aspek melakukan registrasikan ujian ulang semua mata kuliah yang tidak lulus memperoleh rerata sebesar 2,6 dan persentase sebesar 65 dikategorikan setuju..
3. Persepsi mahasiswa tentang aspek mata kuliah yang diulang karena tidak lulus sudah disesuaikan dengan jadwal ujian di Katalog UT memperoleh rerata sebesar 3,4 dan persentase sebesar 86 dikategorikan sangat setuju.
4. Persepsi mahasiswa tentang aspek Lembar Tagihan Registrasi harus dibayar ke bank yang sudah ditunjuk memperoleh rerata sebesar 3,7 dan persentase sebesar 92 dikategorikan sangat setuju.
5. Persepsi mahasiswa tentang aspek keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya memperoleh rerata sebesar 2,7 dan persentase sebesar 67 dikategorikan setuju.
6. Persepsi mahasiswa tentang aspek membayar di UPBJJ dengan menggunakan kartu debit bank BRI memperoleh rerata sebesar 2,6 dan persentase sebesar 66 dikategorikan setuju.
7. Persepsi mahasiswa tentang aspek jika kesulitan dalam mengisi blanko registrasi ujian ulang, ada bimbingan pegisiannya dari petugas UT

memperoleh rerata sebesar 3,5 dan persentase sebesar 89 dikategorikan sangat setuju.

8. Persepsi mahasiswa tentang aspek LTR yang diterima dari UPBJJ sesuai mata kuliah yang diulang memperoleh rerata sebesar 3,4 dan persentase sebesar 86 dikategorikan sangat setuju.
9. Persepsi mahasiswa tentang aspek menerima kartu tanda peserta ujian (KTPU) sesuai dengan LTR memperoleh rerata sebesar 3,5 dan persentase sebesar 87 dikategorikan sangat setuju.
10. Persepsi mahasiswa tentang aspek tidak mempunyai kasus sehubungan dengan tanda peserta ujian memperoleh rerata sebesar 3,4 dan persentase sebesar 86 dikategorikan sangat setuju.
11. Persepsi mahasiswa tentang aspek mengikuti UAS sesuai jadwal yang telah diprogram pada LTR - UT memperoleh rerata sebesar 3, 4 dan persentase sebesar 85 dikategorikan sangat setuju.
12. Persepsi mahasiswa tentang aspek pengisian blanko registrasi ujian ulang cukup mempelajari sendiri melalui katalog memperoleh rerata sebesar 2, 4 dan persentase sebesar 61 dikategorikan kurang setuju dan setuju.

Persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi ujian ulang yang terdiri dari 12 aspek yang dinilai secara keseluruhan mendapatkan hasil rerata sebesar 3,2 dan persentase sebesar 80 dapat dikategorikan setuju. Oleh karena itu secara keseluruhan persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi ujian ulang dikategorikan setuju kecuali aspek pengisian blanko registrasi ujian ulang cukup mempelajari sendiri melalui katalog memperoleh rerata sebesar 2,4 dan persentase sebesar 61 dikategorikan kurang setuju dan setuju. Mahasiswa masih menghendaki adanya bimbingan dan petunjuk langsung dari petugas UT tentang pengisian blanko registrasi ujian ulang.

D. Hasil Wawancara dan Pertanyaan dari Petugas Layanan Registrasi di UPBJJ-UT Surabaya

Jumlah Aspek yang ditanyakan tentang registrasi pertama dan ujian ulang Program Pendas dan Non-Pendas 2012.1 dari petugas registrasi di UPBJJ-

UT Surabaya serta hasil dan komentar dapat disimpulkan seperti tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.3
Hasil Pertanyaan dan Wawancara dengan Petugas UPBJJ dan Komentar
Tentang Layanan Registrasi (kesimpulan)

No	Aspek yang dinilai	Jawaban		
		Ya	Tidak	Komentar
1	Membimbing pengisian registrasi pertama	v		hanya mahasiswa yang datang ke UPBJJ
2	Membimbing pengisian registrasi ujian ulang	v		hanya mahasiswa yang datang ke UPBJJ
3	Memahami kurikulum dari masing-masing program studi	v		sesuai dengan katalog UT
4	Menghubungi mahasiswa/Pengurus Pokjar jika terdapat persyaratan yang tidak lengkap	v		Kadang-kadang dititipkan melalui PW masing-masing Kab/Kota
5	Mengecek kebenaran print-out data pribadi mahasiswa baru sebelum dikirim ke UT Pusat	v		Diberikan ke mahasiswa untuk di cek kebenarannya
6	Jika ada mahasiswa yang berkonsultasi petugas selalu melayani sampai tuntas	v		Selama jam kerja
7	Jika ada kesalahan pada data pribadi mahasiswa baru langsung diperbaiki	v		Selama masih bisa ditangani di UPBJJ
8	Informasi selalu di-update dan disampaikan kepada mahasiswa	v		Jika ada perubahan kebijakan
9	Memastikan kartu tanda peserta ujian sudah diterima mahasiswa setelah semua persyaratan dipenuhi	v		Jika semua persyaratan terpenuhi
10	Memastikan kartu mahasiswa sudah diterima mahasiswa setelah membayar LTR	v		Sesuai aturan yang berlaku

Berdasarkan hasil pertanyaan dan wawancara dengan petugas layanan registrasi di UPBJJ-UT Surabaya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Pembimbingan registrasi pertama dan registrasi ulang telah dilakukan oleh petugas registrasi bagi mahasiswa yang datang ke kantor UPBJJ, bagi yang tidak datang ke kantor UPBJJ bisa ditanyakan ke PW atau Penguus Pokjar dari masing-masing Kabupaten/Kota.
2. Petugas UPBJJ telah memahami kurikulum dari masing-masing bidang studi sesuai dengan katalog UT, kecuali ada perubahan kebijakan dan mereka tahu perubahan itu.
3. Jika terdapat persyaratan yang kurang/tidak lengkap, petugas menghubungi mahasiswa atau Pengrus Pokjar, kadang-kadang dititipkan melalui Penanggung jawab wilayah (PW) masing-masing Kabupaten/Kota.
4. Petugas layanan registrasi di UPBJJ telah mengecek kebenaran print-out data pribadi mahasiswa baru sebelum dikirim ke UT Pusat. Sebelumnya diberikan ke mahasiswa untuk di cek kebenarannya.
5. Petugas layanan registrasi di UPBJJ telah melayani sampai tuntas jika ada mahasiswa yang berkonsultasi tentang registrasi sampai jam kerja selesai.
6. Jika ada kesalahan pada data pribadi mahasiswa baru langsung diperbaiki oleh petugas registrasi selama masih bisa ditangani di UPBJJ-UT Surabaya.
7. Informasi selalu di-update dan disampaikan kepada mahasiswa oleh petugas registrasi jika ada perubahan.
8. Petugas layanan registrasi di UPBJJ telah memastikan kartu tanda peserta ujian sudah diterima mahasiswa setelah semua persyaratan dipenuhi.

Pelayanan registrasi baik registrasi pertama maupun registrasi ujian ulang sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas telah melakukan bimbingan bagi mahasiswa yang datang ke UPBJJ, sedang yang tidak datang ke UPBJJ bimbingan dilakukan oleh penanggung jawab wilayah (PW) dan pengurus pokjar berdasarkan katalog UT. Petugas registrasi telah memahami kurikulum masing-masing program studi sehingga dimungkinkan tidak terjadi kesalahan dalam membimbing mahasiswa. Kasus-kasus yang terjadi dimungkinkan karena faktor *human error* dan kesalahan mahasiswa sendiri dalam mengisi data registrasi, atau karena keterlambatan atau kelalaian dalam pembayaran atau sudah membayar di bank dengan bukti LTR yang sudah divalidasi bank tetapi belum masuk ke UT. Kasus ini sering terjadi terutama yang membayar lewat bank BTN (pada saat akan di cetak billing ATPM, ternyata

tidak dapat dengan alasan belum membayar paket pada hal mereka sudah membayar di bank BTN dengan bukti LTR yang sudah divalidasi bank). Mungkin juga disebabkan adanya kebijakan baru di luar katalog yang belum disampaikan atau dipahami sepenuhnya oleh petugas atau mahasiswa seperti kebijakan bagi mahasiswa yang memiliki paket bolong. Bagaimana mekanisme pembayaran paket bolong, batas akhir pembayarannya, sanksi bagi mahasiswa yang tidak membayar paket bolong. Umumnya mahasiswa yang mempunyai paket bolong menepuh pembayaran seperti ujian ulang. Mereka menempuhnya bersamaan dengan mata kuliah paket semester.

Sesuai dengan sasaran kualitas yang ditetapkan oleh manajemen UPBJJ-UT (JKOP-JJ00) adalah meminimalisasi kesalahan pemrosesan data pribadi mahasiswa, peningkatan akurasi data registrasi mata kuliah sesuai dengan bukti registrasi dengan data LTR, diukur dari jumlah registrasi tidak akurat akibat salah entry vs jumlah registrasi mahasiswa berdasarkan hasil validasi daftar 20-an oleh BAAPM dan keluhan mahasiswa, dan peningkatan kapasitas pemrosesan registrasi diukur dari jumlah berkas per hari per petugas. Diharapkan tidak terjadi lagi kasus-kasus atau keluhan yang berkaitan dengan masalah registrasi ini, sehingga persepsi mahasiswa terhadap layanan registrasi lebih baik dan memuaskan pelanggan.

Kendala dan hambatan yang dihadapi dimungkinkan karena: (1) pengurus pokjar/ mahasiswa cenderung melakukan proses registrasi pertama dan ujian ulang mendekati batas akhir registrasi, (2) belum tercapainya imbalan rasio antara petugas registrasi dengan jumlah berkas registrasi yang harus diproses, (3) adanya paket bolong yang sementara aturan yang dibuat belum sepenuhnya dipahami oleh mahasiswa atau pengurus pokjar, (4) mahasiswa mengulang mata kuliah tetapi mata kuliah yang diulang tidak ada pada kelas/pokjar Kabupaten/Kota mahasiswa melakukan registrasi (ada di luar kabupaten/Kota) sehingga menyulitkan mahasiswa untuk mengulang mata kuliah karena harus mengikuti tutorial di luar pokjanya khususnya mata kuliah berpraktek/berpraktikum.

Wawancara dengan petugas ICT yang menangani program non-pondas dalam hal layanan registrasi online pada umumnya tidak ada masalah. Prosedur

pelaksanaannya lebih mudah dan cepat terdeteksi jika ada kasus. Hanya mahasiswa yang kurang menguasai ICT yang mengalami kendala dalam pelaksanaan registrasi online. Diperlukan sosialisasi yang sesering mungkin dalam pelaksanaan kebijakan yang terkait dengan registrasi online kepada mahasiswa. Kasus yang terjadi biasanya terkait dengan batas akhir pembayaran LTR yang kadangkala mahasiswa non-pendas belum mengetahui sehingga terlambat membayarnya. Demikian pula dengan DP dan persyaratan yang kurang lengkap pada mahasiswa baru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang yang dilaksanakan di UPBJJ-UT Surabaya tidak banyak diketemukan permasalahan, karena sebelum registrasi mahasiswa telah menerima informasi tentang aturan dan kebijakan yang berlaku bagi mahasiswa UT pada umumnya dan masalah registrasi pada khususnya. Sebagian besar mahasiswa mengatakan setuju tentang layanan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang, kecuali aspek tentang pengisian blangko registrasi pertama cukup mempelajari sendiri berdasarkan katalog dan aspek keterlambatan pembayaran biaya pendidikan di bank berakibat batal registrasinya mengatakan kurang setuju.

Petugas registrasi di UPBJJ-UT Surabaya telah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, mereka telah memahami kurikulum dari masing-masing prodi sehingga jika ada kekeliruan dalam mengisi berkas registrasi langsung dibetulkan. Hal ini sesuai dengan pencapaian efektivitas pelaksanaan penjaminan mutu registrasi untuk setiap periode registrasi sesuai dengan sasaran kualitas yang ditetapkan oleh manajemen UPBJJ-UT (JKOP-JJ00) yaitu: peniadaan kesalahan pemrosesan data pribadi mahasiswa, peningkatan akurasi data registrasi mata kuliah ujian ulang sesuai dengan bukti registrasi dengan data LTR, dan peningkatan kapasitas pemrosesan registrasi diukur dari jumlah berkas per hari per petugas.

Kasus yang terjadi biasanya mahasiswa sudah membayar LTR ternyata masih ada persyaratan mahasiswa baru yang belum terpenuhi atau belum lengkap sehingga data pribadi (DP) mahasiswa bermasalah (terjadi kasus DS) dan nilai UAS tidak dapat diterbitkan atau tidak keluar. Demikian pula perubahan DP mahasiswa yang karena pindah UPBJJ atau pindah Kabupaten/Kota, LTR sudah dibayar sehingga kesalahan entri data pribadi tidak dapat diperbaiki sehingga DP mahasiswa bermasalah. Kasus lain yang dihadapi biasanya karena mahasiswa memiliki paket bolong. Mereka belum sepenuhnya memahami aturan tentang paket bolong (informasi tentang tagihan paket bolong, prosedur pembayaran paket

bolong batas akhir pembayarannya) sehingga nilai tidak keluar. Sudah membayar di bank BTN dengan bukti LTR yang sudah divalidasi bank BTN, tetapi saat mencetak billing ATPEM billing tidak dapat dicetak dengan alasan belum membayar paket.

B. Saran

Untuk masa yang akan datang penanganan registrasi pertama dan registrasi ujian ulang lebih baik lagi sesuai dengan sistem penjaminan mutu yang telah dirumuskan di dalam kebijakan dan sasaran kualitas yang telah ditetapkan oleh manajemen UPBJJ-UT Surabaya (JKOP-JJ00) tentang sistem penjaminan mutu yang mencakup bidang sosialisasi dan promosi, registrasi, distribusi bahan ajar, tutorial, pelaksanaan ujian, manajemen internal, prasarana dan sarana, dan pelaporan. Dihimbau kepada mahasiswa agar melaksanakan registrasi tepat waktu, termasuk penyerahan LTR-UT ke UPBJJ-UT dan pembayaran SPP sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UT. Jangan melakukan registrasi mendekati batas akhir registrasi. Ada penambahan petugas yang memproses berkas registrasi di UPBJJ-UT sehingga tercapai keseimbangan rasio antara petugas registrasi dengan jumlah berkas registrasi yang harus diproses. Jika mungkin LTR-UT dapat dipilah berdasarkan status registrasi yaitu: (1) LTR mata kuliah paket, (2) LTR mata kuliah paket dan mata kuliah ulang, dan (3) LTR mata kuliah ujian ulang, (4) LTR mata kuliah paket bolong.

Diperlukan sosialisasi kepada semua pihak yang berkepentingan jika ada kebijakan baru di bidang registrasi seperti informasi tagian paket bolong, billing paket bolong, batas akhir pembayaran paket bolong serta prosedur pembayaran paket bolong yang dapat meringankan mahasiswa. Demikian pula kebijakan bagi mahasiswa penerima beasiswa, bagaimana jika beasiswa belum turun tetapi batas akhir penerbitan LTR dan batas akhir pembayaran harus sudah berakhir. Jika mahasiswa mengalami kasus yang berkenaan dengan registrasi, mahasiswa harus diberitahukan penyebabnya sehingga mereka dapat melakukan introspeksi diri dan tidak mengulang lagi kasus yang sama atau yang sejenis di bidang registrasi. Berdasarkan beberapa hasil penelitian tentang registrasi, registrasi

online menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa di bidang registrasi. Sementara di UPBJJ-UT Surabaya registrasi *online* baru berlaku untuk program Non-Pendas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M.T., dkk. 2007. *Metode penelitian*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Arikunto, S., 1992. *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Daulay, P. Dkk.2008. *Daya saing lulusan Universitas Terbuka: Studi kasus lulusan UT di UPBJJ-UT Surabaya*. Laporan Penelitian, tidak diterbitkan. Surabaya: UPBJJ-UT Surabaya
- Hadi,S. (1991). *Statistika pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Notoatmodjo, (2005) *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pusmintas UT. (2007a). Kebijakan dan sasaran kualitas UPBJJ. JKOP-JJ00. Jakarta: Universitas Terbuka
- Pusmintas UT. (2007.d). *Prosedur tindakan perbaikan/pencegahan* (JKUM-MT05)
- Pusmintas UT. (2007a). Kebijakan dan sasaran kualitas UPBJJ. JKOP-JJ00. Jakarta: Universitas Terbuka
- Robbin, S.P.(2003) *Perilaku organisasi*.Jilid 1. Jakarta: Pt.INDEKS Kelompok Gramedia.
- Sosiawan,Edwi,Arief(2008). Makalah psikologi tentang sifat-sifat umum aktivitas manusia, diunduh di <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/psisos.4.doc>.
- Senat UT. (2004). Rencana strategis Universitas Terbuka 2005-2020. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sosiawan,Edwi,Arief(2008). Makalah psikologi tentang sifat-sifat umum aktivitas manusia, diunduh di <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/psisos.4.doc>.
- Senat UT. (2004). Rencana strategis Universitas Terbuka 2005-2020. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sudarwati, (2008) . Hubungan antara sistem layanan registrasi akademik online dan kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang. Skripsi tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Negeri Malang.

- Tim UPBJJ (2009). *Borang unit program belajar jarak jauh Universitas Terbuka Surabaya*. Dokumen tidak diterbitkan. Surabaya: UPBJJ-UT Surabaya
- Thoha. (1993). *Pengembangan diri*, diunduh di <http://www.wasbow.com/2009/08/apa-itu-persepsi.htmh>, 6 Oktober 2009
- Thoha (1999). *Perilaku organisasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Tim (1990) Kamus besar bahasa Indonesia. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Penerbit: Balai Pustaka.
- UT. (2010). *Borang akreditasi unit sumber belajar PTTJJ UPBJJ-UT Surabaya*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Universitas Terbuka. 2008. *Prosedur registrasi*, Universitas Terbuka.
- Universitas Terbuka, 2010. *Kerangka dasar kemitraan sistem paket semester (SIPAS) Universitas Terbuka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- UT. 2010. *Katalog Universitas Terbuka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- UT. 2010. *Katalog Universitas Terbuka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- UT. 2010. *Borang akreditasi unit sumber belajar PTTJJ UPBJJ-UT Surabaya*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Universitas Terbuka, (2010). *Kerangka dasar kemitraan sistem paket semester (SIPAS) Universitas Terbuka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- UT. (2010). *Katalog Universitas Terbuka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Yohn, M. Echols dan Hasasan Shadily, 1982. *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta, PT Gramedia.

