

**LAPORAN AKHIR**

**EVALUASI MODEL PENGEMBANGAN  
PELAYANAN DI TUJUH UPBJJ UT**

**OLEH :**  
**Ir. Ratna Kesu na, M.A.**  
**Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed.**  
**Dra. Any Meilani**

**LEMBAGA PENELITIAN  
UNIVERSITAS TERBUKA  
DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
1996**

## Abstraksi

Studi ini dilaksanakan untuk mengembangkan suatu model baru pengadaan pelayanan di UPBJJ melalui pemberian 13 pelayanan akademik dan peningkatan tiga pelayanan administrasi, serta menyediakan alat dan sarana komunikasi yang menunjang. Model dievaluasi pada masa proses implementasi dan pada masa pelaksanaan model telah selesai. Evaluasi model bertujuan untuk mengetahui: 1) profil mahasiswa yang mendapatkan pelayanan, 2) pelayanan yang dimanfaatkan dan tingkat kepuasan mahasiswa, 3) alasan mahasiswa jika tidak menggunakan layanan, 4) persepsi serta komentar dan saran mahasiswa, tutor, dan UPBJJ tentang pelayanan yang tersedia.

Dalam studi ini dikembangkan model evaluasi CIPP. Evaluasi context dan input (masa T0) dilaksanakan pada masa registrasi (MR) 92.2, evaluasi proses (masa T1) dilaksanakan pada masa registrasi 93.1, dan evaluasi produk (masa T2) dilaksanakan pada masa registrasi 94.2. Pada masa T1 dan T2 dilaksanakan 3 macam studi yaitu GSS, 1930 mahasiswa (masa T1) dan 1460 mahasiswa (masa T2) yang dipilih secara Random merupakan sampel studi ini. Studi SET melibatkan 295 mahasiswa (masa T1) dan 172 mahasiswa (masa T2). Sedangkan untuk studi TES melibatkan 36 tutor (masa T1) dan 43 tutor (masa T2). Mahasiswa sampel berasal dari FEKON, FMIPA, dan FISIP. Disamping mengirimkan kuesioner GSS, SET, dan TES kepada mahasiswa melalui pos, pengumpulan informasi dilengkapi pula dengan pelaksanaan wawancara kepada mahasiswa, tutor, dan kepala staf UPBJJ, serta observasi lapangan.

Jumlah pelayanan akademik yang tersedia umumnya meningkat dari masa T1 ke masa T2. Demikian pula dengan pelayanan administratif, telah terjadi peningkatan dalam hal kualitasnya. Mahasiswa yang menjadi sampel studi ini umumnya adalah laki-laki, berumur antara 21 sampai 40 tahun, bekerja, sudah berkeluarga, bertempat tinggal relatif jauh dari UPBJJ, dan baru kuliah di UT kurang lebih 2 tahun.

Pelayanan akademis yang banyak digunakan oleh mahasiswa, baik dimasa T1 maupun T2, adalah tutorial tatap muka, bimbingan pemilihan mata kuliah, perpustakaan, kelompok belajar, dan kesulitan studi. Jumlah mahasiswa yang

menggunakan pelayanan hanya sekitar 20% dari mahasiswa sampel. Mahasiswa pengguna layanan umumnya adalah mahasiswa baru, belum berkeluarga, dan tinggal relatif dekat dengan UPBJJ. Alasan mahasiswa tidak menggunakan layanan antara lain adalah kurang informasi, tidak ada waktu, dan UPBJJ terlalu jauh.

Pelayanan akademis yang terprogram dengan jelas hampir di setiap UPBJJ adalah tutorial tatap muka. Tutorial dilaksanakan untuk matakuliah yang diinginkan mahasiswa. Metode penyampaian tutorial yang sering digunakan tutor dan disukai mahasiswa adalah metode ceramah. Pelaksanaan kegiatan tutorial tidak menggunakan alat bantu ajar yang variatif walaupun telah tersedia. Masih jarang ditemukan mahasiswa yang telah mempersiapkan diri sebelum menghadiri tutorial. Sedangkan tugas-tugas yang diberikan tutor pada mahasiswa juga tidak mendorong mereka untuk lebih serius menghadapi tutorial.

Mahasiswa cukup puas dengan pelayanan registrasi dan pengujian. Masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pelayanan registrasi adalah kurangnya formulir registrasi (pada masa T1) dan tidak diperolehnya tugas mandiri pada saat registrasi (masa T1 dan Masa T2). Masalah dalam pelayanan pengujian adalah tidak terdaftarnya nama sebagian mahasiswa dalam daftar 20-an dan lambatnya pengumuman hasil ujian (masa T1 dan masa T2). Sedangkan masalah yang dihadapi dalam pelayanan modul adalah tidak tersedianya modul yang dibutuhkan mahasiswa di UPBJJ.

Beberapa saran dan rekomendasi diberikan guna peningkatan mutu layanan sehingga banyak mahasiswa yang dapat memanfaatkannya.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Bagian I PENDAHULUAN .....	1
Bagian II TEMUAN .....	6
A. Profil Mahasiswa .....	6
B. Pemanfaatan Peralatan Komunikasi .....	11
C. Action Plan .....	11
D. Usaha Memasyarakatkan IIT .....	12
E. Pelayanan Akademik dan Administrasi di 7 UPBJJ .....	13
F. Tutorial Tatap Muka .....	23
G. Pelayanan Akademik dan Administrasi di setiap UPBJJ .....	27
H. Hubungan antara Karakter Mahasiswa dan Nilai Ujian Akhir semester (UAS) .....	103
I. Hubungan Antara Pemanfaatan Pelayanan Akademik dan Nilai UAS .....	103

J. Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa dengan Nilai UAS .....	104
K. Hubungan Antara Kepemilikan Modul dan Nilai UAS .....	105
L. Rencana Kerja UPBJJ Tahun 1995-1996 .....	106
 Bagian III KESIMPULAN DAN SARAN	
Kesimpulan .....	107
Saran .....	113
 Daftar Pustaka .....	 121
Lampiran	
A .....	123
B .....	125
C .....	135
D .....	136
E .....	138

## Daftar Tabel

	Halaman
Tabel II.1	Populasi dan Sampel di 7 UPBJJ pada Masa T0, T1, dan T2 ..... 6
Tabel II.2	Karakter Mahasiswa Sampel di ke 7 UPBJJ pada Masa T0, T1, dan T2 ..... 8
Tabel II.3	Perkembangan Jumlah Pelayanan Akademik yang diberikan oleh ke 7 UPBJJ pada Masa T1 dan T2 ..... 11
Tabel II.4	Jenis Pelayanan Akademik yang Disediakan di ke 7 UPBJJ pada Masa T1 dan T2 ..... 13
Tabel II.5	Perkembangan Pelayanan Administrasi di ke 7 UPBJJ pada Masa T1 dan T2 ..... 18
Tabel II.6	Karakter Mahasiswa Sampel di UPBJJ Medan pada Masa T0, T1, dan T2 ..... 27
Tabel II.7	Penggunaan Pelayanan Akademik di UPBJJ Medan pada Masa T0, T1, dan T2 .... 28
Tabel II.8	Jumlah Mahasiswa yang Merasa Puas Terhadap Pelayanan Akademik yang Digunakan pada Masa T1 dan T2 di UPBJJ Medan ..... 29
Tabel II.9	Alasan Mahasiswa tidak Menggunakan Pelayanan Akademik pada Masa T2 di UPBJJ Medan ..... 30
Tabel II.10	Karakter Mahasiswa Sampel di UPBJJ Bandung pada Masa T0, T1, dan T2 ..... 39
Tabel II.11	Penggunaan Pelayanan Akademik di UPBJJ Bandung pada Masa T0, T1, dan T2 ..... 41
Tabel II.12	Jumlah Mahasiswa yang Merasa Puas Terhadap Pelayanan Akademik yang Digunakan pada Masa T1 dan T2 di UPBJJ Bandung ..... 42

Tabel	II.13	Alasan Mahasiswa Tidak Menggunakan Pelayanan akademik pada Masa T2 di UPBJJ Bandung .....	43
Tabel	II.14	Karakter Demografi Mahasiswa Sampel di UPBJJ Semarang pada Masa T1, dan T2 .....	50
Tabel	II.15	Penggunaan Pelayanan Akademik di UPBJJ Semarang pada Masa T0, T1, dan T2 .....	51
Tabel	II.16	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik yang Digunakan pada Masa T1 dan T2 di UPBJJ Semarang .....	54
Tabel	II.17	Alasan Mahasiswa Tidak Menggunakan Pelayanan Akademik di UPBJJ Semarang pada Masa T2 .....	55
Tabel	II.18	Karakter Mahasiswa Sampel di UPBJJ Pontianak pada Masa T0, T1, dan T2 .....	63
Tabel	II.19	Penggunaan Pelayanan Akademik di UPBJJ Pontianak pada Masa T0, T1, dan T2 .....	64
Tabel	II.20	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik yang Digunakan pada Masa T1, dan T2 di UPBJJ Pontianak .....	65
Tabel	II.21	Alasan Mahasiswa Tidak Menggunakan Pelayanan Akademik pada Masa T1 dan T2 di UPBJJ Pontianak .....	66
Tabel	II.22	Karakter Mahasiswa Sampel di UPBJJ Denpasar pada Masa T0, T1, dan T2 .....	74
Tabel	II.23	Penggunaan Pelayanan Akademik di UPBJJ Denpasar pada Masa T0, T1 dan T2 .....	75
Tabel	II. 24	Alasan Mahasiswa tidak Menggunakan Pelayanan Akademik pada Masa T2 di UPBJJ Denpasar .....	77

Tabel	II.25	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik yang Digunakan pada Masa T1 dan T2 di UPBJJ Denpasar .....	77
Tabel	II.26	Karakter Mahasiswa Sampel di UPBJJ Manado pada Masa T0, T1, dan T2 .....	86
Tabel	II.27	Karakter Mahasiswa Sampel di UPBJJ Jayapura pada Masa T0, T1 dan T2 .....	87
Tabel	II.28	Penggunaan Pelayanan Akademik di UPBJJ Manado dan Jayapura pada Masa T1 dan T2 .....	88
Tabel	II.29	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik yang Digunakan pada Masa T1 dan T2 di UPBJJ Manado dan Jayapura .....	94
Tabel	II.30	Alasan Mahasiswa tidak Menggunakan Pelayanan Akademik pada Masa T1 dan T2 di UPBJJ Manado dan Jayapura .....	95



## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar II.1	Jenis Kelamin Sampel .....	25
Gambar II.2	Umur Sampel .....	25
Gambar II.3	Status Pekerjaan Sampel .....	26
Gambar II.4	Status Kawin Sampel .....	26

UNIVERSITAS TERBUKA

## KATA PENGANTAR

Laporan ini terselesaikan berkat bantuan berbagai pihak. Terimakasih terutama sekali disampaikan kepada DR. Aria Djalil yang mencurahkan waktu, pemikiran, dan dukungan dalam memberikan bimbingan dan pengarahan. Terimakasih juga ditujukan kepada DR. Asmawi Zainul, Margaret Mockler, dan Kay Woodhouse yang turut mengarahkan dalam penyelesaian laporan ini.

Dalam kesempatan ini disampaikan pula terima kasih kepada Prof. DR. Atwi Suparman, MR. Don Black, Tim pengembang model baru UPBJJ yang telah memberikan pendapat, pandangan, dan saran dalam penyelesaian instrumen penelitian dan dalam proses pengumpulan data. Terimakasih ditujukan pula kepada Prof. DR. Setijadi yang memberikan materi pendukung yang dibutuhkan dalam menyelesaikan laporan studi ini.

Penghargaan khusus disampaikan kepada Kepala UPBJJ dan staf di ke 7 UPBJJ sampel atas bantuan yang diberikan pada saat pengumpulan data dan seluruh partisipasi yang diberikan pada saat kegiatan evaluasi berlangsung. Terima kasih ditujukan pula kepada tutor dan mahasiswa di ke 7 UPBJJ yang telah bersedia memberikan tanggapan terhadap koesioner dan wawancara yang diadakan.

**Tim Peneliti**

## BAGIAN I

### PENDAHULUAN

Studi ini terlaksana atas kerjasama antara Universitas Terbuka (UT) dan Open Learning Agency (OLA) Canada. Dengan diadakannya studi ini maka diharapkan akan terjadi pengembangan suatu sistem yang dapat memaksimalkan peran UPBJJ dalam berinteraksi dengan mahasiswa, baik dalam hal akademis, administrasi, maupun sosial, dan dapat melancarkan komunikasi antara UPBJJ dengan UT Pusat. Untuk itu suatu model baru pengelolaan UPBJJ dikembangkan, dilaksanakan, dan kemudian dievaluasi, dimana keseluruhan tahapan kegiatan ini membutuhkan waktu kurang lebih 2 tahun. Pengembangan model ini melibatkan 7 UPBJJ, UT Pusat, dan konsultan dari OLA.

Secara lebih jelas, studi ini bertujuan untuk mengembangkan suatu model baru pengelolaan UPBJJ yang meliputi pemberian 13 pelayanan akademik dan meningkatkan pelayanan administrasi kepada mahasiswa, serta menyediakan alat dan sarana komunikasi antara lain Buku pegangan untuk mahasiswa dan tutor, OHP, layar OHP, facsimile, VCR, tape deck set, head phone, TV, komputer, dan printer untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan tersebut. Setelah itu model dievaluasi untuk melihat sasaran yang dicapai pada saat proses pelaksanaan model akhir penerapan

model. Dalam kedua tahap evaluasi ini akan ditinjau tentang :

- 1) profil mahasiswa yang menggunakan pelayanan, 2) macam pelayanan yang digunakan mahasiswa dan alasan-alasannya jika mereka tidak menggunakannya, 3) tingkat kepuasan mahasiswa jika pelayanan digunakan, 4) persepsi mahasiswa, tutor, dan staf UPBJJ terhadap pelayanan, dan fasilitas yang tersedia,
- 5) komentar dan saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa.

Menurut Keegan (1980) dua dari enam elemen dasar dalam pendidikan jarak jauh (PJJ) adalah tersedianya komunikasi dua arah dan kemungkinan terjadinya pertemuan baik untuk tujuan akademis maupun untuk sosialisasi. Fowler (1981) menambahkan bahwa tujuan dari penyediaan pelayanan mahasiswa adalah untuk mempermudah proses belajar, membantu mahasiswa mencapai tujuan belajar mereka, dan menjamin mutu lulusan secara lebih menyenangkan. Menurut Holmberg (1988) komunikasi yang akrab antara staf dan mahasiswa dapat membuat mahasiswa merasa terikat dengan institusinya serta dapat meningkatkan motivasi belajar mereka. Dengan demikian tersedianya pelayanan mahasiswa dan komunikasi antara institusi dan mahasiswa yang lancar sangat penting dalam proses belajar mahasiswa.

Studi ini dimulai sejak tahun 1992 (masa registrasi 92.2) sampai dengan tahun 1994 (masa registrasi 94.2). Pelaksanaan studi dibagi dalam tiga tahap yaitu Tahap Awal (Masa T0), Tahap Tengah (Masa T1), dan Tahap Akhir (Masa T2). Model evaluasi yang

digunakan adalah model CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam (1985).

Masa T0 (masa registrasi 92.2) merupakan 'phase context dan input' dimana yang dievaluasi adalah kondisi pelayanan akademik dan administrasi yang ada di UPBJJ saat itu, sumber-sumber yang dapat dimanfaatkan, serta kesiapan dan rencana UPBJJ dalam mengadopsi model. Masa T1 (masa registrasi 93.1) merupakan 'phase process' dimana yang dievaluasi adalah hasil yang dicapai setelah model diterapkan selama satu semester, serta hambatan dan perbaikan yang dibutuhkan guna kelangsungan model. Masa T2 (masa registrasi 94.2) merupakan 'phase product', dimana yang dievaluasi adalah hasil akhir yang diperoleh setelah penerapan model selama 4 semester. Jarak antara masa T1 dan masa T2 agak jauh yaitu 3 semester, karena diselingi oleh pelaksanaan pelatihan tentang pelayanan administrasi dan akademik. Pelatihan ini diadakan berdasarkan masukan yang diperoleh dari hasil evaluasi masa T1.

Pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dalam model ini adalah: tutorial tatap muka, tutorial tertulis, praktikum, bimbingan pemilihan mata kuliah, perpustakaan mini, bimbingan penulisan karya tulis, diskusi dan seminar, lomba karya tulis, kegiatan olah raga dan seni, bakti sosial, kelompok belajar, konsultasi kesulitan studi, dan konsultasi kesulitan pribadi. Menurut mahasiswa tersedianya perpustakaan, bimbingan /konsultasi, informasi, tutor, dan birokrasi yang sederhana,

akan meningkatkan kompetensi dan kemandirian mereka dalam belajar (Baynton, 1992). Pelayanan administrasi meliputi pelayanan registrasi, pelayanan modul, dan pelayanan ujian.

Evaluasi tentang kedua jenis pelayanan, akademik dan administratif ini dilakukan melalui studi GSS (General Student Survey). Model ini secara khusus juga menyoroti tentang pelaksanaan kegiatan tutorial, tutornya, dan mahasiswa yang aktif mengikutinya. Penelaahan tentang pelaksanaan kegiatan tutorial dan mahasiswa yang menghadirinya diadakan melalui studi SET (Student Evaluation on Tutorials), sedangkan evaluasi mengenai tutor melalui studi TES (Tutor Evaluation Survey).

Studi dilaksanakan di 7 UPBJJ yaitu UPBJJ Medan, Bandung, Semarang, Pontianak, Denpasar, Manado, dan Jayapura. Dasar pertimbangan pemilihan ke 7 UPBJJ ini adalah bahwa ukuran besar kecilnya UPBJJ dan faktor letak geografis UPBJJ, yang berpengaruh pula pada penyebaran mahasiswanya, akan menentukan jenis pelayanan dan cara penyediaan pelayanan yang diinginkan. Studi ini melibatkan mahasiswa UT dari ketiga fakultas non-kependidikan yang melakukan registrasi pada tahun akademik 92.2, 93.1, dan 94.2. Jumlah mahasiswa yang dilibatkan untuk setiap masa evaluasi sekitar 3000 orang. Sedangkan jumlah tutor yang berpartisipasi tergantung pada jumlah tutor yang memberikan tutorial pada saat evaluasi berlangsung.

Untuk studi GSS, sampel dipilih secara random dari mahasiswa yang terdaftar di UPBJJ sampel pada setiap masa evaluasi. Sampel untuk studi SET adalah seluruh mahasiswa yang mengikuti tutorial, sedangkan studi TES melibatkan seluruh tutor yang memberikan tutorial sebagai sampel. Dengan demikian ada tiga macam kuesioner yang digunakan dalam studi ini, yaitu: kuesioner GSS, SET, dan TES. Disamping pengiriman kuesioner kepada mahasiswa melalui pos, pengumpulan informasi dilengkapi pula dengan pelaksanaan wawancara kepada mahasiswa, tutor, dan Kepala serta staff UPBJJ, serta pengamatan langsung di lapangan. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif (persentase, frekuensi distribusi dan nilai rata-rata), serta analisis korelasional.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAGIAN II

## TEMUAN

## A. Profil Mahasiswa

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang jumlah mahasiswa yang terlibat serta karakter mereka sehingga diperoleh gambaran tentang profil mahasiswa yang menjadi sampel studi ini.

Table II.1 POPULASI DAN SAMPEL DI 7 UPBJJ PADA MASA T0, T1, DAN T2

Masa T0  
(92.2)

Mahasiswa	UPBJJ	Me- dan	Ban- dung	Sema- rang	Ponti- anak	Pen- pasar	Ma- nado	Jaya pura	Total
Populasi		721	3271	1683	345	1116	382	368	7886
Sampel Rencana		193	866	444	345	281	382	368	2879
Sampel Sebenarnya		84	376	233	388	94	150	86	1211
Tk. Pengembalian		44%	43%	53%	65%	33%	39%	23%	42%

Masa T1  
(93.1)

Populasi		520	2539	967	869	289	369	356	5909
Sampel Rencana		500	542	500	500	285	321	352	3000
Sampel Sebenarnya		349	333	400	200	198	230	220	1930
Tk. Pengembalian		70%	61%	80%	40%	70%	72%	63%	64%

Masa T2  
(94.2)

Populasi		971	4266	2219	1458	483	553	598	10548
Sampel Rencana		352	600	587	500	257	295	409	3000
Sampel Sebenarnya		162	333	316	244	117	136	152	1460
Tk. Pengembalian		46%	56%	54%	49%	46%	46%	37%	49%

## Catatan:

Populasi total adalah jumlah mahasiswa yang registrasi pada setiap masa evaluasi.



Tabel. II. 1 memperlihatkan bahwa jumlah populasi mahasiswa dalam ketiga masa evaluasi bersifat turun naik, walau ada sedikit perkembangan. Jumlah mahasiswa menurun pada masa T1 jika dibandingkan dengan masa T0, kemudian meningkat kembali pada masa T2. Hal seperti ini terjadi pula untuk jumlah sampel sebenarnya di setiap UPBJJ kecuali UPBJJ Bandung dan Pontianak yang hampir tidak ada perubahan. Tingkat pengembalian kuesioner di seluruh UPBJJ mengalami fluktuasi pula. Pada masa T0 tingkat pengembalian kuesioner rendah, meningkat hampir dua kali lipat pada masa T1, kemudian menurun lagi pada masa T2.

Jumlah mahasiswa pada semester ganjil relatif lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah mahasiswa pada semester genap. Hal ini mungkin disebabkan oleh dimulainya tahun ajaran baru pada semester ganjil sehingga banyak lulusan SMTA yang mendaftar di UT. Dugaan lain, kesibukan mahasiswa agak berkurang pada setiap pertengahan tahun yang jatuhnya bertepatan dengan semester ganjil (masa T0 dan T2). Kurangnya kesibukan ini diduga menjadi faktor pendorong mahasiswa untuk melakukan registrasi, sehingga jumlah mahasiswa di setiap semester ganjil relatif lebih banyak dibandingkan dengan yang di semester genap.

Karakter dari total sampel studi ini dapat dilihat pada Tabel II.2 berikut ini.

**Tabel II. 2 KARAKTER MAHASISWA SAMPEL DI KE 7 UPBJJ PADA MASA T0, T1, DAN T2**

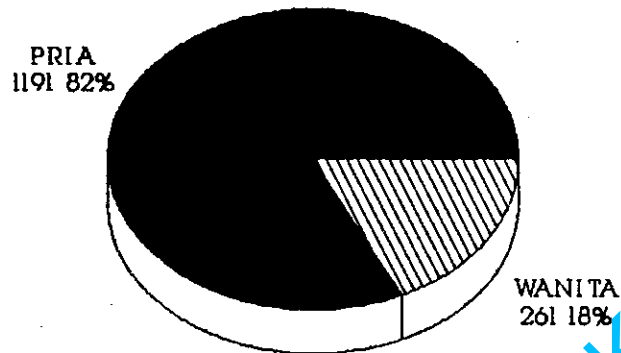
No. Data Demografi	T0		T1		T2	
	f	%	f	%	f	%
1. Jenis kelamin						
- Laki-laki	945	78	1485	77	1191	82
- Wanita	266	22	443	23	261	18
	1211	100	1928	100	1211	100
2. Status Kerja						
- Bekerja	1042	86	1674	88	1308	90
- Tidak Bekerja	169	14	234	12	139	10
	1211	100	1908	100	1447	100
3. Umur						
<20- 30 Th		√	961	51	603	42
31- 40 Th		-	640	34	446	31
41->50 Th		-	283	15	388	27
	1211	100	1884	100	1437	100
4. Perkawinan						
- Kawin	545	45	1148	60	880	61
- Tidak Kawin	666	55	761	40	561	39
	1211	100	1909	100	1441	100
5. Jarak T. Tinggal						
- Dekat		√	933	50	774	53
- Sedang		-	187	10	146	10
- Jauh		-	747	40	540	37
	1211	100	1867	100	1460	100
6. Lama Studi						
< 2 tahun	654	54	831	44	525	36
2-4 tahun	194	16	283	15	482	33
5-9 tahun	363	30	775	41	453	31
	1211	100	1889	100	1460	100

Ket: f = frekuensi  
% = persentase

√ = modus (mode)

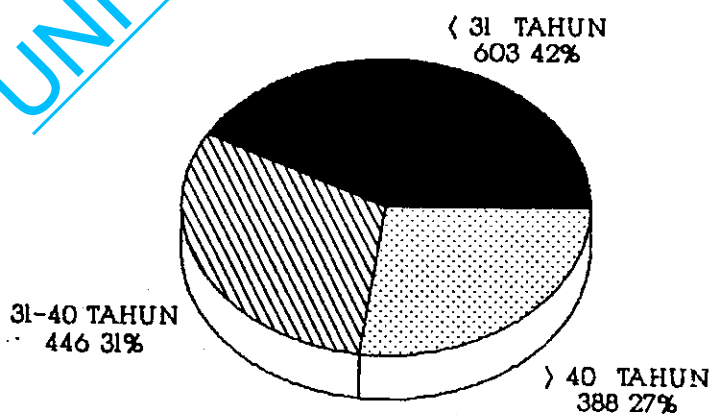
Secara umum mahasiswa sampel studi ini didominasi oleh pria, bekerja, berusia antara 20 sampai 40 tahun, menikah, bertempat tinggal relatif dekat dengan UPBJJ, dan baru kuliah di UT kurang dari 2 tahun.

## JENIS KELAMIN SAMPEL



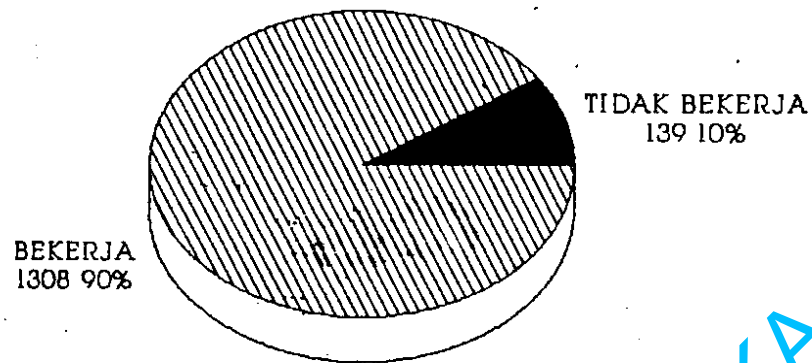
Gambar 1

## UMUR SAMPEL



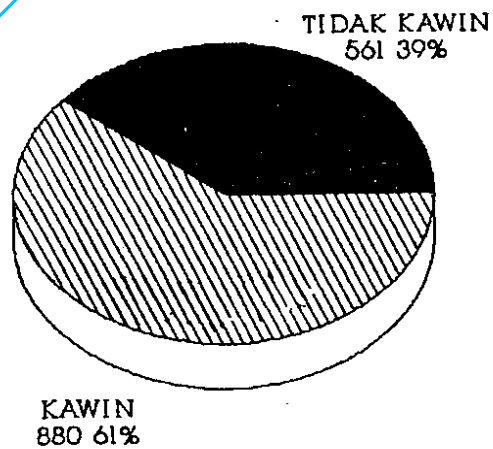
Gambar 2

## STATUS PEKERJAAN SAMPEL



Gambar 3

## STATUS KAWIN SAMPEL



Gambar 4

## B. Pemanfaatan Peralatan Komunikasi

Peralatan komunikasi yang telah diidentifikasi pada masa T0 tidak banyak dipasang apalagi dimanfaatkan di ke 7 UPBJJ pada masa T1. Ketika itu semua peralatan yang ada di Medan dan Jayapura belum dipasang sama sekali karena kondisi ruang kantor yang masih kurang aman (Medan) dan kurangnya petunjuk (Jayapura). UPBJJ lain telah memasang semua peralatan kecuali mesin facsimile karena sulitnya perolehan perijinan.

Pada masa T2 peralatan komunikasi tersebut umumnya telah dipasang dan dimanfaatkan, kecuali Video Cassette Recorder (VCR). Alat ini jarang digunakan karena sejak model pengelolaan UPBJJ diterapkan, kaset program video tidak pernah diberikan. Keadaan seperti ini sebenarnya telah dilaporkan pada masa T1 namun karena kesibukan UT keadaan ini tidak ditindaklanjuti. Mesin Facsimile telah dipasang dan dimanfaatkan dengan baik oleh ke 7 UPBJJ. Perangkat komputer baru diberikan pada UPBJJ Pontianak dan Semarang. Kelima UPBJJ lainnya sampai saat ini belum mendapatkan komputer karena UT Pusat masih menunggu spesifikasi yang harus dikirimkan oleh ke 5 UPBJJ tersebut.

## C. Action Plan

Hasil evaluasi masa T1 (93.1) merupakan dasar dikembangkan nya action plan (rencana kegiatan) guna mengatasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan model. Action plan diajukan oleh

ke 7 UPBJJ pada saat seminar lokakarya yang diadakan di Via-Renata Puncak pada bulan September 1993. (Lihat lampiran A). Realisasinya pada masa T2 ini, satu setengah tahun setelah rencana tersebut disusun, menunjukkan bahwa tidak semua pelayanan akademik yang dicanangkan dapat dilaksanakan oleh UPBJJ. Selain itu urutan kegiatan yang dilaksanakan umumnya tidak sesuai dengan skala prioritas yang telah dibuat dalam action plan. Program kerja UPBJJ pada tahun 1994/1995 ini kebanyakan hanya mengakomodasi kegiatan rutin saja yaitu registrasi, tutorial tatap muka, dan ujian. Pelayanan lain tidak diprogramkan dengan jelas. Menurut kepala UPBJJ dan staf, banyak program dalam action plan tidak dapat direalisasikan karena kesibukan dalam menangani program kerjasama, kurangnya staf yang mempunyai kompetensi sesuai dengan yang dibutuhkan, dan kurangnya dana.

#### **D. Usaha Memasyarakatkan UT**

Pada masa registrasi 93.2 (satu semester setelah masa T1) orientasi mahasiswa baru yang dihadiri oleh siswa SMTA atau promosi UT ke SMTA dan lembaga lain berjalan dengan lancar di 7 UPBJJ. Namun pada masa T2 ini kegiatan memasyarakatkan UT tidak dilaksanakan sama sekali di UPBJJ Medan, Bandung, dan Semarang, karena ketiadaan dana. Sedangkan UPBJJ Denpasar, Manado, dan Jayapura tetap mempromosikan UT baik melalui kunjungan, pertemuan di UPBJJ, penyebaran leaflet, atau penyiaran radio.

### E. Pelayanan Akademik dan Administrasi di 7 UPBJJ

Pembahasan tentang pelayanan akademik dan administrasi di setiap UPBJJ akan dibahas pada bagian ini. Pembahasan meliputi tentang profil mahasiswa, pelayanan akademik, dan pelayanan administrasi. Pada bagian ini juga akan disajikan pembahasan kedua pelayanan tersebut secara umum, seperti yang tergambar dalam Tabel II. 3 berikut ini.

**Tabel II. 3 PERKEMBANGAN JUMLAH PELAYANAN AKADEMIK YANG DIBERIKAN OLEH KE 7 UPBJJ PADA MASA T1 DAN T2**

No.	UPBJJ	Jumlah Pelayanan yang Diberikan		Naik/Turun Jumlah Pelayanan yang Diberikan	
		Masa T1	Masa T2	f	%
1.	Medan	5	10	+5	100
2.	Bandung	6	8	+2	33
3.	Semarang	8	4	-4	-50
4.	Pontianak	6	10	+4	67
5.	Denpasar	5	8	+3	60
6.	Manado	4	6	+2	50
7.	Jayapura	1	6	+5	500

Tabel II. 3 menunjukkan bahwa pada masa T2 telah terjadi peningkatan jumlah pelayanan yang diberikan di 6 UPBJJ dan penurunan di 1 UPBJJ, yaitu Semarang. Peningkatan jumlah penyediaan layanan secara mencolok terjadi di UPBJJ Medan (100%) dan Jayapura (500%). Peningkatan di ke 4 UPBJJ lainnya tidak terlalu mencolok.

Pada masa T0 telah tersedia enam jenis pelayanan akademik. Pelayanan ini tidak dipertimbangkan dalam perkembangan penyediaan layanan karena ke 6 pelayanan tersebut telah berlangsung sebelum model diterapkan. Dari keenam pelayanan tersebut, empat diantaranya, tutorial tatap muka, bimbingan pemilihan matakuliah, perpustakaan, dan bakti sosial, adalah pelayanan yang dikelola oleh UPBJJ. Pelayanan tutorial tertulis terlaksana dengan memanfaatkan koran 'Mitra Desa' dari Bandung, sedangkan kegiatan kelompok belajar terlaksana atas prakarsa mahasiswa sendiri. Pelaksanaan pelayanan seperti ini terjadi untuk ke 7 UPBJJ tanpa terlalu banyak perbedaan.

Adapun jenis pelayanan akademik yang diberikan UPBJJ pada masa T1 dan T2 dapat dilihat pada Tabel II. 4 berikut.

UNIVERSITAS TERBUKA



Tabel II.4. JENIS PELAYANAN AKADEMIK YANG DISEDIAKAN DI TUJUH UPBJJ PADA MASA T1 DAN T2

UPBJJ	Medan		Ban- dung		Sema rang		Pon ti anak		Den- pasar		Mana do		Jaya pura	
	T1	T2	T1	T2	T1	T2	T1	T2	T1	T2	T1	T2	T1	T2
1. T. Tatap Muka	.	.	.	-	.	.	.	.	.	.	-	-	-	.
2. T. Tertulis	.	.	.	.	.	-	-	.	.	.	.	-	-	-
3. Praktikum	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Bimbingan PMK	.	.	.	-	.	.	.	.	-	-	.	.	-	.
5. Perpustakaan	-	.	.	.	.	-	.	.	.	.	.	.	.	.
6. Bimbingan PKT	-	-	-	-	-	-	-	.	.	-	-	-	-	-
7. Diskusi/Semn.	-	.	-	.	-	.	.	.	.	-	-	-	-	-
8. Lomba Karya Tulis	-	-	-	-	-	-	-	.	.	-	-	-	-	-
9. OR dan Seni	-	.	-	.	.	.	.	.	.	-	-	-	-	-
10. Bakti sosial	.	.	-	.	.	-	-	.	.	-	-	-	-	-
11. Kelompok Belajar	.	.	.	.	.	-	-	-	-	-	-	-	-	.
12. Kes. Studi	.	.	.	.	.	-	-	.	.	-	-	.	.	-
13. Kes. Pribadi	-	.	-	.	-	-	-	-	-	-	-	.	.	-
Jumlah Pelayanan	5	10	6	8	8	4	5	10	5	8	4	6	1	6

Ket.: . = pelayanan tersedia  
- = pelayanan tidak tersedia

Pada masa T2, jumlah penyediaan layanan yang cukup tinggi terjadi di UPBJJ Medan dan Pontianak. Jumlah layanan yang disediakan mencapai 10 jenis. Peningkatan jumlah penyediaan layanan terjadi pula di Bandung, Denpasar dan Manado walau tidak terlalu drastis. Walaupun jumlah pelayanan yang tersedia di Jayapura masih terbatas (hanya 6 layanan), peningkatan penyediaan layanan cukup tajam, dari 1 layanan (pada masa T1) menjadi 6 layanan (pada masa T2). Penurunan jumlah layanan yang diberikan terjadi di UPBJJ Semarang yang pada masa T2 ini baru mengalami pergantian pimpinan.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan ditemukan bahwa hanya pelayanan tutorial tatap muka saja yang terprogram dengan jelas di UPBJJ Medan, Semarang, Denpasar, Pontianak, dan Jayapura, sedangkan di UPBJJ Bandung dan Manado pelayanan tersebut tidak tersedia. Pelayanan tentang tutorial tatap muka akan dibahas tersendiri pada bagian selanjutnya (bagian F).

Ketujuh UPBJJ tidak memprogramkan pelayanan akademik lainnya secara jelas. Pelaksanaan layanan lain hanya bersifat temporer, jadi kegiatan dilaksanakan jika dirasa perlu dan jika keadaan serta waktu pelaksanaan memungkinkan. Kegiatan seperti olahraga dan seni, bakti sosial, umumnya hanya pernah dilakukan satu kali oleh beberapa UPBJJ. Pelayanan tutorial tertulis telah diusahakan keberadaannya di UPBJJ Medan, Bandung, Pontianak, Denpasar dan Manado.

Berbagai bentuk tutorial tertulis dikembangkan oleh kelima UPBJJ tersebut diatas. UPBJJ Medan menyalurkan majalah Komunika kepada mahasiswa atau menerbitkan kembali tutorial tertulis yang ada di Komunika di koran lokal. Sedangkan UPBJJ Pontianak menerbitkan kembali tutorial yang tertulis di Komunika atau tulisan tutor ke dalam buletin tipis yang harganya lebih murah. Di UPBJJ Denpasar tutorial tertulis yang dikembangkan oleh tutor dimuat dalam koran lokal. Tutorial tertulis semacam ini juga dilaksanakan di UPBJJ Bandung melalui koran Mitra Desa. UPBJJ Manado menggunakan koran 'Manado Post' untuk menerbitkan informasi penting dari UT atau tulisan mahasiswa. UPBJJ ini

belum dapat menerbitkan tulisan dari tutor karena keterbatasan sumber daya manusia. Berdasarkan temuan studi, mahasiswa menginginkan bentuk tutorial tertulis dengan pola "tanya jawab" atau "latihan menjawab soal". Jadi pertanyaan datangnya dari mahasiswa dan dijawab dengan jelas dan terelaborasi oleh tutor yang berkompeten di koran. Selain itu mahasiswa juga menghendaki semacam ringkasan materi yang memuat konsep penting, beserta contoh operasionalnya.

Kegiatan olah raga dan seni serta bakti sosial yang dilaksanakan di UPBJJ Medan, Semarang, dan Denpasar umumnya hanya pernah dilakukan satu kali. Kegiatan ini biasanya merupakan bentuk partisipasi dari UPBJJ pada kegiatan yang diadakan oleh organisasi atau pemerintah setempat. Ketiga UPBJJ itu, ditambah dengan UPBJJ Bandung, Manado serta Jayapura menyatakan tidak dapat mengelola sendiri kegiatan tersebut karena ketiadaan dana atau karena peminatnya sedikit. Sebaliknya kegiatan olahraga berjalan lancar di UPBJJ Pontianak. Baru-baru ini klub olahraga mahasiswa UPBJJ Pontianak berhasil memperoleh kemenangan dalam olahraga sepak bola dan badminton tingkat propinsi.

Kegiatan olahraga/seni dan bakti sosial kurang diminati mahasiswa karena mereka terlalu sibuk, sehingga tidak ada waktu untuk terlibat, sedangkan alasan tidak menghadiri diskusi adalah karena kurangnya informasi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa UT lebih berminat terhadap kegiatan yang bersifat ilmiah

dibandingkan dengan kegiatan yang bersifat penyegaran atau sosialisasi. Diskusi/seminar telah dilaksanakan oleh UPBJJ Denpasar, Medan, Pontianak, dan Manado.

Intensitas pelaksanaan layanan konsultasi kesulitan studi dan pribadi, serta kelompok belajar juga tidak menentu. Pelayanan terjadi jika ada mahasiswa yang datang ke UPBJJ untuk berkonsultasi. Untuk UPBJJ Medan dan Denpasar, konsultasi ini dilakukan oleh mahasiswa yang sering mengikuti tutorial tatap muka. Sedangkan pelayanan bimbingan penulisan karya tulis, setelah masa T1 sampai T2, hanya dilaksanakan oleh UPBJJ Pontianak.

Keadaan perpustakaan di UPBJJ sampai kurang terawat. Ruang perpustakaan di beberapa UPBJJ umumnya berfungsi pula sebagai tempat penyimpanan tugas mandiri atau sebagai ruang makan. Di UPBJJ Jayapura ruang perpustakaan menjadi satu dengan ruang Kepala UPBJJ. Pelayanan perpustakaan yang agak aktif terjadi di UPBJJ Pontianak. Di UPBJJ Bandung, manajemen perpustakaan masih kurang tertib dan kesulitan mahasiswa untuk mencapai UPBJJ merupakan alasan yang banyak dikemukakan oleh mahasiswa. Koleksi buku di ke 7 UPBJJ sangat terbatas, modul yang banyak dimiliki adalah modul lama. Modul baru yang dimiliki ketujuh UPBJJ umumnya hanya berjumlah 1 set. Modul inilah yang sering dipinjam mahasiswa untuk difotocopy karena modul pesanan mereka tidak kunjung datang. Sehingga tidak mengherankan jika mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan umumnya memperoleh hasil belajar yang baik. Masalah yang dikeluhkan mahasiswa adalah

sulitnya memperoleh ijin untuk mengcopy modul tersebut. Sebaliknya, mahasiswa yang sudah memiliki modul lengkap merasa tidak perlu mengunjungi perpustakaan. Untuk mengatasi keterbatasan koleksi perpustakaan, UPBJJ Medan, Pontianak, dan Denpasar telah mewajibkan setiap wisudawan untuk menyumbangkan satu buah literatur. Pada kenyataannya yang banyak disumbangkan adalah modul yang bekas mereka pakai.

Pelayanan praktikum belum pernah diberikan kepada mahasiswa Sejak masa T1 sampai saat evaluasi berakhir (T2). Pelayanan ini tidak diberikan karena mahasiswa sampel di ke 7 UPBJJ tidak mengambil matakuliah yang mempersyaratkan praktikum. Demikian pula dengan lomba karya ilmiah, pelayanan ini tidak pernah terjadi di ke 7 UPBJJ selama model diterapkan. Mahasiswa UPBJJ Bandung pernah mengikuti lomba yang dilaksanakan oleh instansi lain.

Pelayanan administrasi dalam studi ini meliputi pelayanan registrasi, distribusi modul, dan ujian. Perkembangan pelayanan administrasi di UPBJJ sangat erat kaitannya dengan perkembangan pelayanan ini di UT Pusat, karena itu gambaran tentang pelayanan administrasi dibahas secara umum untuk 7 UPBJJ.

Perkembangan pelayanan administrasi yang diberikan di ke 7 UPBJJ dapat dilihat pada Tabel II. 5 berikut ini.

**Tabel II. 5. PERKEMBANGAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KE 7 UPBJJ PADA MASA T1 DAN T2**

No. Pelayanan	JUMLAH MAHASISWA YANG MENEMUI MASALAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI					
	Masa T1			Masa T2		
	f	%	N	f	%	N
1. Registrasi	379	20	1895	204	14%	1460
2. Modul	92	25	369	577	51%	1133
3. Ujian	884	65	1360	312	28%	1116

Tabel di atas memperlihatkan bahwa permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam pelayanan registrasi dan ujian berkurang. Namun masih banyak mahasiswa yang menghadapi masalah dalam pelayanan modul, bahkan semakin meningkat. Pada masa T1, lebih dari separo mahasiswa sampel menemui masalah dalam pelayanan ujian. Namun pada masa T2, jumlah mahasiswa yang menemui masalah dalam pelayanan ini agak berkurang. Jadi sebagaimana halnya dengan pelayanan akademik maka dalam pelayanan administrasi, terutama pelayanan registrasi dan ujian, terjadi peningkatan kualitas pelayanan.

Pada masa T2, umumnya mahasiswa (79%) di ke 7 UPBJJ melakukan registrasi langsung ke UPBJJ dan langsung memperoleh kartu mahasiswa, tugas mandiri, serta bukti registrasi. Pada masa T1 banyak mahasiswa mengeluh karena tidak memperoleh formulir registrasi dan tugas mandiri. Nampaknya masalah formulir telah teratasi pada masa T2, sedangkan keharusan memfotocopy tugas mandiri atau ketiadaannya untuk beberapa matakuliah tetap dipertanyakan mahasiswa.

Walaupun sebagian besar mahasiswa (73%) menyatakan tidak mengalami kesulitan registrasi sehubungan dengan jam kantor UPBJJ, 92% mahasiswa sampel menginginkan agar UPBJJ buka dari pagi sampai malam (jam 07.00-20.00). Selain itu 8% sisanya menginginkan UPBJJ buka pada siang sampai malam hari (jam 12.00-19.00). Lebih dari separo mahasiswa sampel (71%) mengharapkan agar UPBJJ buka mulai hari Senin hingga Minggu. Jam kantor seperti ini menurut mahasiswa akan memudahkan mereka berurusan terutama pada masa-masa registrasi akan berakhir, mengingat pada jam kantor biasa mereka juga bekerja. Sebagian besar mahasiswa (94%) menyatakan tidak mengalami kesulitan dalam mengisi formulir registrasi. Dengan keadaan demikian tidak mengherankan jika 73% mahasiswa di ke 7 UPBJJ merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, bahkan 7% mahasiswa merasa sangat puas.

Sekitar 55% mahasiswa membeli modul langsung di UPBJJ. Banyak mahasiswa (68%) juga langsung mendapatkan modul yang mereka inginkan. Namun sebagian mahasiswa (49%) mengeluhkan tidak lengkapnya modul yang tersedia di UPBJJ. Ini terjadi di ke 7 UPBJJ. Jika mereka harus memesan, maka mahasiswa (32%) harus menunggu sekitar seminggu sampai satu bulan setelah hari pemesanan. Lamanya waktu tunggu ini nampaknya yang menyebabkan mahasiswa (55%) memesan modul sekitar seminggu sampai sebulan sebelum habis masa registrasi, malah ada 25% mahasiswa yang memesan modul 1 sampai 3 bulan sebelum masa registrasi berakhir.

Penyebab keterlambatan diduga bukan disebabkan oleh keterlambatan pengiriman pos, karena 76% mahasiswa menyatakan bahwa alamat mereka dapat dijangkau oleh pelayanan pos dalam waktu kurang dari dua minggu. Masalah utamanya adalah tidak tersedianya modul yang diinginkan mahasiswa di UPBJJ. Namun demikian, mahasiswa (78%) puas dengan kualitas pelayanan modul yang diberikan oleh ke 7 UPBJJ, bahkan 9% menyatakan sangat puas.

Pada masa T2 ini, masih ada sekitar 10% mahasiswa di 7 UPBJJ yang namanya tidak tercantum dalam daftar peserta ujian 94.1. Sekitar 79% dari mahasiswa ini menyatakan bahwa nama mereka tidak tercantum dalam 1 sampai 3 matakuliah yang mereka ambil. Selain itu, ada beberapa masalah lain yang dihadapi mahasiswa dalam pelayanan ujian. Masalah tersebut akan dijelaskan dalam pembahasan temuan untuk setiap UPBJJ. Pada umumnya mahasiswa (79%) tidak melaporkan masalah yang mereka hadapi kepada UPBJJ. Namun demikian mahasiswa merasa puas (80%) dan sangat puas (11%) terhadap pelayanan ujian yang mereka terima.

Untuk mengetahui kualitas layanan akademik yang diberikan maka pembahasannya dilakukan bagi setiap UPBJJ, atau untuk setiap kelompok UPBJJ. Melalui pembahasan semacam ini maka akan diketahui sejauh mana masing-masing UPBJJ/kelompok UPBJJ dapat mengadopsi model, apa permasalahannya, dan bagaimana cara penanganannya. Pembahasan kemudian dilanjutkan dengan menyajikan ulasan tentang pelayanan administrasi (registrasi, pelayanan modul, ujian) yang diberikan oleh UPBJJ yang bersangkutan.



## F. Pelayanan Tutorial Tatap Muka di ke 7 UPBJJ

Pada masa T1, tutorial tatap muka dilaksanakan di lima UPBJJ yaitu Medan, Bandung, Semarang, Pontianak, dan Denpasar. Sedangkan pada masa T2, kegiatan ini diadakan di 5 UPBJJ pula yaitu UPBJJ Medan, Semarang, Pontianak, Denpasar, dan Jayapura.

Pada masa T1 dan T2, tutorial yang paling banyak diikuti oleh mahasiswa adalah tutorial yang dilaksanakan di UPBJJ Pontianak dan yang paling sedikit di UPBJJ Denpasar. Mahasiswa ini umumnya berasal dari FISIP (65%) program studi ADM dan FEKON (33%) program studi Manajemen. Mahasiswa yang berasal dari FMIPA hanya sekitar 2%. Kegiatan tutorial ternyata sangat menarik minat para mahasiswa baru (68%). Tutorial juga diikuti oleh mahasiswa angkatan sebelumnya (32%) dari angkatan 86.1 sampai 94.1. Mereka umumnya belum berkeluarga (54%), bertempat tinggal kurang dari 10 km dengan UPBJJ (70%) dengan waktu tempuh kurang dari 60 menit. Mereka umumnya berusia antara 20 sampai 37 tahun (37%) namun ada pula yang berusia diatas 50 tahun (40%). Mahasiswa yang hadir pada tutorial adalah mereka yang mempunyai pekerjaan tetap (79%) dan 59% dari mahasiswa sampel berpenghasilan antara Rp. 100.000 sampai 250.000 setiap bulan.

Pada masa T2 ini, mahasiswa memperoleh informasi tentang tutorial, baik melalui surat edaran maupun pengumuman di UPBJJ, lebih kurang satu minggu sebelum tutorial berlangsung. Pada masa

T1, mahasiswa harus menunggu sekitar 2 minggu untuk memperoleh informasi tersebut. Informasi berisikan tentang jadwal pelaksanaan tutorial, matakuliah yang ditutorialkan, tempat tutorial dan nama tutor.

Tujuan mahasiswa mengikuti tutorial baik pada masa T1 maupun masa T2 adalah untuk memperoleh bantuan tutor dalam memahami modul. Sekitar 69% mahasiswa yang aktif di tutorial menganggap bahwa modul sulit dipahami. Sekitar 90% mahasiswa ini menyatakan memiliki modul yang ditutorialkan. Namun sebagian besar dari mahasiswa (79%) menyatakan tidak ada waktu untuk mempersiapkan diri sebelum menghadiri tutorial. Padahal pada masa T1 sekitar 84% mahasiswa sampel menyatakan bahwa mereka membaca modul yang didiskusikan dalam tutorial sebelumnya.

Dengan ketidaksiapan mahasiswa seperti ini maka wajarlah jika teknik tutorial yang paling sering digunakan adalah teknik perkuliahan tatap muka yang diselingi dengan tanya jawab. Ini dinyatakan sekitar 90% mahasiswa. Teknik mengajar diskusi kelompok jarang sekali ada. Alat bantu yang banyak digunakan adalah papan tulis. Alat lain seperti OHP, Video, Audio Cassette, jarang sekali dimanfaatkan. Tutor berpendapat bahwa kondisi ruangan tutorial cukup memadai (96%). Dilain pihak mahasiswa (56%) mengeluhkan bahwa fasilitas tutorial yang digunakan tidak memadai.

Pada saat tutorial umumnya tutor tidak pernah membahas kesalahan cetak atau kesalahan isi materi. Kebanyakan mereka memberikan ringkasan materi modul yang ditutorialkan (68%) memberi informasi tambahan (85%), atau membahas tugas mahasiswa (61%). Namun tutorial jarang sekali menjadi ajang untuk pemecahan masalah pribadi mahasiswa. Jadi komunikasi antara tutor dan mahasiswa terbatas hanya pada masalah akademis. Tugas yang umumnya diberikan tutor adalah meminta mahasiswa untuk membaca materi modul yang akan ditutorialkan (69%), mendiskusikan materi tersebut dengan teman (65%) dan mengerjakan latihan 70%. Tidak ada tugas yang lebih serius, misalnya menyusun pertanyaan tertulis atau meringkas sendiri materi modul.

Namun demikian tutorial umumnya dimulai tepat waktu, walaupun ada juga mahasiswa yang menyatakan tidak (28%). Menurut 74% mahasiswa, tutor mempunyai pengetahuan yang baik mengenai materi yang ditutorialkannya. Tutor umumnya dapat menyampaikan materi dengan jelas (74%) dan dapat menjawab pertanyaan mahasiswa (71%). Pendidikan terakhir tutor umumnya adalah S1, namun ada sekitar 9% yang berpendidikan S2. Mereka umumnya berusia antara 27 sampai dengan 40 tahun (71%) dan sebagian besar dari mereka (63%) adalah alumni UT, tenaga akademik UT, atau dosen PTN Pembina, lainnya (37%) adalah dosen perguruan tinggi swasta.

Satu orang tutor biasanya memberikan tutorial untuk 1 atau 2 mata kuliah. Tutor ini umumnya memperoleh pengarahan dari UPBJJ, buku pedoman pelaksanaan tutorial, dan modul yang lengkap (66%)

yang digunakan sebagai sumber utama dalam tutorial. Tutor jarang menggunakan bahan lain sebagai bahan sumber. Hanya sedikit tutor yang mempunyai akses yang baik untuk memperoleh hasil ujian mahasiswa pada semester sebelumnya yang dapat menjadi acuan dalam memberikan tutorial. Panduan dan pengarahan umumnya jelas, bisa dimengerti dan dinilai sangat bermanfaat.

Walaupun buku panduan memuat beberapa teknik tutorial yang diajarkan, pada pelaksanaan di lapangan hal tersebut tidak bisa diterapkan. Ketidaksiapan mahasiswa dan bervariasinya pengetahuan awal mahasiswa merupakan alasan utama yang diajukan tutor untuk tidak melaksanakan teknik yang dianjurkan. Secara keseluruhan bantuan UPBJJ untuk berlangsungnya kegiatan ini dinilai tutor (84%) cukup baik.

Dengan situasi tutorial seperti diuraikan diatas, pada masa T2 ini, 82% mahasiswa menyatakan bahwa suasana tutorial pada umumnya menyenangkan. Sekitar 76% mahasiswa di kelima UPBJJ penyelenggara menganggap bahwa kualitas tutorial yang mereka terima memuaskan. Ini merupakan suatu kemajuan, karena pada masa T1 hanya 64% mahasiswa yang menyatakan bahwa tutorial berjalan cukup lancar.

## G. Pelayanan Akademik dan Administrasi di Setiap UPBJJ

### 1. UPBJJ Medan

Pada bagian ini akan dibahas tentang profil mahasiswa sampel di UPBJJ Medan serta pelayanan akademik dan administrasi yang diberikan.

**Tabel II.6 KARAKTER MAHASISWA SAMPEL DI UPBJJ MEDAN PADA MASA T0, T1, DAN T2**

No.	Masa Evaluasi Data Demografi	T0 92.2 %		T1 93.1 %		T2 94.2 %	
		f	%	f	%	f	%
1.	Jenis Kelamin						
	- Pria	57	68	280	80	138	86
	- Wanita	27	32	69	20	22	14
		84	100	349	100	160	100
2.	Status Kerja						
	- Bekerja	69	82	300	87	145	92
	- Tidak Bekerja	15	18	46	13	13	8
		84	100	346	100	158	100
3.	Umur						
	- <20 - 30 tahun		/	188	55	73	48
	- 31 - 40 tahun		-	112	33	58	38
	- 41 - >50 tahun		-	42	12	20	14
		84	100	342	100	151	100
4.	Status Perkawinan						
	- Kawin	48	57	180	52	97	58
	- Tidak Kawin	36	43	169	48	67	42
		84	100	344	100	164	100
5.	Jarak Tempat Tinggal						
	- Dekat < 10 km		/	216	62	43	27
	- Sedang 10 - 40 km		-	11	3	46	29
	- Jauh > 40 km		-	179	34	73	44
		84		406	100	162	100
6.	Lama Studi						
	- < 2 tahun	50	60	98	29	55	34
	- 2 - 4 tahun	7	8	154	16	44	27
	- 5 - 9 tahun	27	32	190	56	63	39
		84	100	442	100	162	100

Ket : / = Modus (mode)

Mayoritas mahasiswa sampel adalah laki-laki, bekerja, dan berusia antara cukup muda dan dewasa. Pada masa T0 dan T1 banyak mahasiswa berdomisili di dekat UPBJJ, namun pada masa T2, mahasiswa sampel banyak yang bertempat tinggal cukup jauh dari UPBJJ. Sedangkan lama kuliah di UT sangat bervariasi, namun yang terbanyak adalah mereka yang telah kuliah di UT selama 5 sampai 9 tahun.

a. Pelayanan Akademik

Perkembangan pelayanan akademik yang diberikan oleh UPBJJ Medan dapat dilihat pada Tabel II.7 berikut ini.

Tabel II.7 PENGGUNAAN PELAYANAN AKADEMIK DI UPBJJ MEDAN PADA MASA T0, T1 DAN T2.

Masa Evaluasi Pelayanan No. Akademik	T0		T1		T2	
	f	%	f	%	f	%
1. T. Tatap Muka	1	1%	3	1%	10	6%
2. T. Tertulis	10	12%	14	4%	14	9%
3. Praktikum	-	-	-	-	-	-
4. Bimbingan PMK	4	4%	50	16%	22	14%
5. Perpustakaan	10	12%	-	-	27	17%
6. Bimbingan PKT	-	-	-	-	-	-
7. Diskusi/seminar	-	-	-	-	15	9%
8. Lomba Karya Tulis	-	-	-	-	-	-
9. OR dan Seni	-	-	-	-	5	3%
10. Bakti Sosial	11	13%	-	-	14	9%
11. Kelompok Belajar	8	10%	23	7%	24	15%
12. Kes. Studi	-	-	23	8%	18	11%
13. Kes. Pribadi	-	-	-	-	16	10%
Jumlah layanan	6		5		10	

Pada masa T1 hanya ada lima pelayanan yang dikelola oleh UPBJJ Medan. Jika dibandingkan dengan masa T0 maka pada masa T1 ini mahasiswa pengguna tutorial tertulis dan kelompok belajar menurun, sedangkan pelayanan perpustakaan mini dan bakti sosial tidak disediakan. Pada masa T1, UPBJJ Medan sedang mengalami pergantian pimpinan karena pemimpin yang lama wafat. Selain itu UPBJJ baru saja menempati kantor yang baru dimana pemasangan sistem pengamanannya membutuhkan waktu yang cukup lama. Dengan demikian pelaksanaan model agak terlambat.

Pada masa T2, jumlah pelayanan yang digunakan mahasiswa meningkat menjadi 10 layanan. Persentase jumlah mahasiswa yang menggunakan tetap sedikit, sama dengan yang terjadi pada masa T1, yaitu kurang dari 20%. Namun demikian, separo atau lebih mahasiswa pengguna layanan, baik pada masa T1 maupun T2, menyatakan rasa puas. Hanya untuk tutorial tatap muka dan tertulis terjadi penurunan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kedua pelayanan tersebut, (lihat Tabel II. 8)

Tabel II.8 TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK YANG DIGUNAKAN PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ MEDAN

No.	Pelayanan	Masa T1			Masa T2		
		f	%	N	f	%	N
1.	Tatapmuka	2	100	2	7	70	10
2.	T. Tertulis	8	89	9	8	57	14
3.	Bimb. PMK	33	89	37	20	91	22
4.	Perpustakaan	-	-	-	20	74	27
5.	Diskusi/Sem	-	-	-	11	73	15
6.	OR & Seni	-	-	-	3	60	5
7.	Bakti Sosial	-	-	-	12	86	14
8.	Kel. Belajar	12	75	16	19	83	23
9.	Kes. Studi	19	86	22	16	84	19
10.	Kes. Pribadi	-	-	-	15	88	17

Sedikitnya jumlah mahasiswa pengguna layanan akademik diakibatkan oleh berbagai alasan (lihat lampiran B). Pada masa T1, kurangnya informasi merupakan penyebab utamanya. Pada masa itu UPBJJ baru saja memulai pelaksanaan pelayanan akademik. Namun pada masa T2, setelah pemberian informasi lancar, alasan yang dikemukakan sangat tergantung pada jenis layanan yang diberikan, (lihat Tabel II.9).

Tabel II.9 ALASAN MAHASISWA TIDAK MENGGUNAKAN PELAYANAN AKADEMIK PADA MASA T2 DI UPBJJ MEDAN

NO.	Pelayanan	KI (f)	TM (f)	SM (f)	APL (f)	%	N
1.	T. Tatap muka	3	37	39	21	100	150
2.	T. Tertulis	62	10	5	23	100	146
3.	Bimb. PMK	27	5	14	54	100	139
4.	Perpustakaan	23	23	24	30	100	133
5.	Diskusi/Sem	33	28	26	13	100	147
6.	OR & Seni	28	48	8	16	100	148
7.	Bakti Sosial	19	33	11	7	100	148
8.	Kel. Belajar	12	24	40	25	100	138
9.	Kes. Studi	40	10	20	30	100	143
10.	Kes Pribadi	49	11	19	21	100	144

Ket.: KI = Kurang Informasi

TM = Tidak Mampu

SM = Sulit Mencapai

APL = Ada Pilihan Lain

f = Frekuensi

N = Jumlah Sampel



Untuk tutorial tatap muka, kegiatan olahraga dan seni, dan kelompok belajar, mahasiswa menyatakan tidak mampu karena tidak ada waktu atau biayanya mahal. Sedangkan untuk pelayanan diskusi/seminar, bakti sosial, kesulitan studi dan pribadi mahasiswa menyatakan kurang informasi. Karena masih tidak terprogramnya keberadaan pelayanan ini, maka banyak mahasiswa yang tidak mengetahui ketika kegiatan tersebut tiba-tiba diadakan. Selain itu mahasiswa juga kurang mengetahui adanya pemberian pelayanan tutorial tertulis. Di lain pihak, UPBJJ mengeluh karena tidak ada pertanyaan dari mahasiswa sehingga pelayanan tutorial tertulis tidak bisa diselenggarakan.

Untuk UPBJJ Medan, lama studi dan status perkawinan mahasiswa mempengaruhi digunakan atau tidaknya layanan yang ada di UPBJJ. Pelayanan umumnya digunakan oleh mahasiswa baru (kuliah di UT kurang dari 2 tahun) dan belum berkeluarga (lihat lampiran B). Walaupun jarak tidak mempengaruhi digunakan atau tidaknya layanan, lebih dari 60% mahasiswa pengguna layanan, kecuali tutorial tertulis, tinggal relatif dekat UPBJJ (kurang dari 40 km).

Berikut ini akan dibahas secara lebih rinci beberapa pelayanan akademik yang dilaksanakan di UPBJJ Medan.

#### 1) Pelayanan Tutorial Tatap Muka

UPBJJ Medan melaksanakan tutorial tatap muka secara terprogram dalam setiap semester, sejak masa registrasi 93.2. Tutorial hanya diadakan untuk matakuliah yang diinginkan oleh mahasiswa. Pada masa T2 ini ada 24 matakuliah yang ditutorialkan. Setiap matakuliah ditutorialkan satu kali dalam seminggu, sehingga ada 18 kali pertemuan dalam satu semester.

Mahasiswa yang tidak menggunakan tutorial menyatakan tidak ada waktu (31%) atau tempat tutorial terlalu jauh (23%) sebagai alasan ketidaksertaannya. Sedangkan mahasiswa yang ikut tutorial mempunyai 2 alasan untuk kehadirannya, yaitu, karena sulit memahami modul dan karena tidak mempunyai modul. Sehingga tidak mengherankan jika lebih dari 50% mahasiswa yang ikut tutorial tidak memiliki modul sama sekali. Mahasiswa yang berpartisipasi dalam kegiatan tutorial relatif sedikit, satu mata kuliah kadang-kadang hanya dihadiri oleh 1 orang mahasiswa, dan paling banyak 8 mahasiswa, namun kedatangan mereka sangat intensif.

Setiap tutorial berlangsung sekitar 60 menit. Waktu tutorial terpaksa dibatasi karena honor yang tersedia sangat terbatas. Penambahan waktu membawa kosekuensi pada penambahan

honor. Penyampaian materi umumnya menggunakan sistem perkuliahan. Materi yang disampaikan adalah materi modul yang penting atau membahas pertanyaan mahasiswa. Selain itu ada juga tutor yang mengembangkan sistem diskusi. Hal ini memungkinkan, karena umumnya mahasiswa telah cukup siap untuk mengikuti tutorial. Alat bantu mengajar utama yang digunakan tetap papan tulis, namun OHP kadang-kadang dipakai pula. Bahan persiapan yang dibuat oleh tutor umumnya bersumber dari modul yang dibeli sendiri oleh mereka.

Sebagian besar mahasiswa (73%) merasa puas dengan pelayanan tutorial yang disediakan UPBJJ Medan. Menurut mahasiswa, tutor yang berasal dari dalam (staf UPBJJ dan Alumni UT) umumnya hanya menyajikan materi yang ada dalam modul, sedangkan tutor dari luar (IKIP atau USU) biasanya memberikan materi yang tidak relevan dengan isi modul. Menurut mahasiswa pula, jika kedua tutor ini digabung untuk memberikan 1 matakuliah maka akan memperkaya pengetahuan mereka. Namun sayang, setiap mata kuliah hanya ditangani oleh satu orang tutor.

UPBJJ juga menyelenggarakan tutorial Ujian Komprehensif Tertulis (UKT) bagi mahasiswa-mahasiswa yang gagal menempuhnya sampai beberapa kali. Jumlah mahasiswa-mahasiswa yang mengikuti tutorial UKT ini sekitar 8 orang. Yang menjadi tutor adalah alumni UT. Tutorial UKT biasanya hanya membahas soal-soal UKT, namun tutor kadang-kadang juga memberikan ringkasan soal UKT.

## 2) Pelayanan Tutorial tertulis

Tutorial tertulis (melalui koran) diadakan jika ada pertanyaan dari mahasiswa. Sejak masa registrasi 93.2 sampai 94.2 hanya ada 2 pertanyaan yang masuk. Satu pertanyaan diteruskan ke UT, pertanyaan lainnya telah dijawab dan akan diterbitkan. Koran "Persada" yang dijadikan media bukanlah koran yang terfavorit, tetapi distribusinya mencapai seluruh pelosok Sumatera Utara. Dalam satu halaman rubrik UT, materi yang dimuat antara lain adalah informasi tentang kegiatan registrasi, jadwal tutorial tatap muka, tutorial tertulis yang berasal dari majalah Komunika, jadwal ujian, artikel yang ditulis oleh staf UPBJJ, dan hasil seminar.

Dengan cara pelayanan ini, sekitar 60% mahasiswa merasa cukup puas. Menurut kepala UPBJJ Medan, tutorial tertulis memang tidak diprogramkan karena kekurangan sumber daya manusia. Namun demikian UPBJJ berencana untuk menyalurkan pertanyaan mahasiswa, seandainya ada, langsung ke UT Pusat. Para staf juga bermaksud menulis materi pendukung atau mengulas suatu topik materi modul sehingga mungkin bisa merangsang lahirnya pertanyaan dari mahasiswa. Temuan di atas menunjukkan bahwa UPBJJ belum menggunakan media komunikasi (koran) yang tersedia secara optimal.

### 3) Bimbingan Akademik Lainnya

Pelayanan yang banyak diberikan pada masa T2 ini meliputi bimbingan pemilihan mata kuliah, kesulitan studi, kesulitan pribadi atau kelompok belajar. Menurut staf UPBJJ, kesempatan ini umumnya digunakan oleh mahasiswa yang ikut tutorial atau yang aktif dalam kelompok belajar, dan bertempat tinggal relatif dekat dengan UPBJJ. Mahasiswa yang menggunakan layanan ini hanya sekitar 15%, namun sekitar 80% dari mereka merasa puas dengan pelayanan tersebut. Bahkan untuk pelayanan bimbingan pemilihan matakuliah hampir semua mahasiswa pengguna (91%) menyatakan rasa puas. Karena pelayanan bimbingan akademik ini tidak terprogram maka mahasiswa yang tidak ikut tutorial/tidak aktif dalam kelompok belajar, yang berarti juga jarang datang ke UPBJJ, tidak pernah menggunakannya karena tidak tahu. Namun 40% mahasiswa yang tidak menggunakan layanan bimbingan pemilihan matakuliah menyatakan tidak mengalami kesulitan dalam memilih matakuliah sehingga mereka tidak perlu berkonsultasi ke UPBJJ.

Selama model ini diterapkan, seminar/diskusi pernah diadakan satu kali. Seminar yang diadakan pada tahun 1993 ini membahas topik 'Belajar mandiri dan cara mempelajari modul', dihadiri oleh sekitar 300 mahasiswa. Mahasiswa diwajibkan membayar sebesar Rp 10.000/orang, namun mereka memperoleh sertifikat atas keikutsertaan tersebut. UPBJJ berencana mengadakan seminar dengan topik menarik lainnya.

Bentuk bantuan yang diberikan UPBJJ Medan kepada kelompok belajar biasanya adalah penyediaan tutor atau pengiriman koran yang memuat tutorial tertulis dan informasi lainnya. Seminggu sebelum kunjungan lapangan T2 berlangsung, UPBJJ Medan baru saja membentuk dan mengaktifkan 8 kelompok belajar baru.

#### b. Pelayanan Administrasi

Perkembangan pelayanan ini dapat dilihat dari kemajuan yang terjadi dalam pelayanan registrasi, modul, dan ujian.

##### 1) Pelayanan Registrasi

Hampir seluruh mahasiswa (96%) UPBJJ Medan menyatakan tidak mengalami kesulitan dalam mengisi formulir registrasi. Selain formulir tidak menimbulkan masalah, adanya bantuan UPBJJ nampaknya juga berperan, hal ini dinyatakan oleh 56% mahasiswa sampel. Bantuan yang diberikan berupa pemeriksaan ulang formulir yang telah diisi dan penyediaan ruangan. Mayoritas mahasiswa (88%) menyatakan tidak menghadapi masalah yang berkaitan dengan pelayanan registrasinya. Kalaupun ada masalah, umumnya karena formulir registrasinya habis dan tidak memperoleh tugas mandiri atau karena harus memfotocopy tugas mandiri tersebut. Jadi tidak mengherankan jika 76% mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, bahkan 10% mahasiswa merasa sangat puas.

## 2) Pelayanan Modul

Sekitar 52% mahasiswa UPBJJ Medan yang berpartisipasi dalam studi ini memiliki modul dengan lengkap, 41% memilikinya sebagian, sedangkan 7% tidak memiliki sama sekali. Mahasiswa yang tidak mempunyai modul ini umumnya memperoleh bahan belajar tersebut dengan cara meminjam (41%), tukar menukar dengan teman (30%), atau mendapat pemberian dari teman/keluarga (29%).

Mahasiswa yang tidak mempunyai modul sama sekali umumnya adalah mahasiswa yang relatif baru kuliah di UT (73%), tidak berkeluarga (55%), kuliah di FEKON (64%) pada program studi Manajemen (46%). Sedangkan mahasiswa yang mempunyai modul lengkap adalah mahasiswa yang kuliah di UT sudah 5 sampai 9 tahun dan menikah (61%). Namun demikian 48% dari mahasiswa ini telah bekerja. Yang cukup memprihatinkan adalah 45% dari mahasiswa yang tidak mempunyai modul sama sekali tinggal jauh dari UPBJJ (lebih dari 60 km), sehingga tidak jelas materi apa yang digunakan sebagai bahan belajar.

Masalah yang paling banyak dikeluhkan mahasiswa adalah tidak tersedianya modul yang diinginkan di UPBJJ. Untuk mengatasi hal ini ada mahasiswa yang terlebih dahulu mencari modul yang diinginkan di pasar loak atau membeli dari mahasiswa lain yang telah lulus ujian matakuliah tersebut. Setelah itu, mahasiswa tersebut melakukan registrasi matakuliah yang sesuai dengan modul yang telah diperoleh.

### 3) Pelayanan Ujian

Masalah yang paling banyak dikeluhkan mahasiswa UPBJJ Medan adalah tidak tercantumnya nama mereka dalam daftar peserta ujian 94.1. Selain itu adalah lambatnya pengumuman hasil ujian, kekurangan bahan ujian sehingga mahasiswa harus menunggu, tempat dan jadwal ujian tiba-tiba berubah, lokasi terpencar sehingga mahasiswa terlambat, dan tidak ada meja dalam ruang ujian. Pada umumnya mahasiswa (80%) tidak melaporkan masalah yang mereka hadapi kepada UPBJJ. Bahkan umumnya mahasiswa merasa puas (81%) dan sangat puas (15%) terhadap pelayanan ujian yang mereka terima.

UNIVERSITAS TERBUKA



## 2. UPBJJ BANDUNG

Karakter demografi mahasiswa sampel di UPBJJ Bandung dapat dilihat pada Tabel II.10. berikut ini :

Tabel II.10 KARAKTER MAHASISWA SAMPEL DI UPBJJ BANDUNG  
PADA MASA T0, T1 DAN T2

Masa Evaluasi No. Data Demografi	T0 92.2		T1 93.1		T2 94.2	
	f	%	f	%	f	%
1. Jenis Kelamin						
- Pria	290	77	260	78	268	81
- Wanita	86	23	71	22	63	19
	376	100	331	100	331	100
2. Status Kerja						
- Bekerja	297	79	275	83	280	85
- Tidak Bekerja	79	21	56	17	51	15
	376	100	329	100	331	100
3. Umur						
- <20 - 30 tahun	-	✓	168	52	185	56
- 31 - 40 tahun	-	-	104	32	108	32
- 41 - 50 tahun	-	-	52	16	40	12
	376	100	324	100	333	100
4. Status Perkawinan						
- Kawin	173	46	189	58	170	52
- Tidak Kawin	203	54	139	42	157	48
	376	100	328	100	327	100
5. Jarak Tempat Tinggal						
- < 40 km	-	✓	167	52	206	62
- 40 - 60 km	-	-	60	19	27	8
- > 60 km	-	-	94	29	100	30
	376		321	100	333	100
6. Lama Studi						
- < 2 tahun	260	69	165	51	135	40
- 2 - 4 tahun	45	12	37	11	118	36
- 5 - 9 tahun	71	19	124	38	80	24
	376	100	326	100	333	100

Ket: ✓ = modus (mode)

Pada masa T1 maupun T2, lebih dari 50% mahasiswa UPBJJ Bandung yang dijadikan sampel dalam studi ini adalah pria, sudah bekerja, berusia lebih muda dari 20 sampai dengan 30 tahun dan telah berkeluarga. Hal tersebut menunjukkan pada umumnya mereka adalah orang yang berada pada tahap pribadi yang matang.

Sebagian besar mahasiswa, baik pada masa T1 maupun T2 tinggal dekat dengan UPBJJ Bandung, yaitu berjarak kurang dari 40 Km. Hal tersebut seharusnya merupakan modal bagi UPBJJ dalam menjalankan program kerjanya.

Pada umumnya, baik pada masa T0, T1 maupun T2, mahasiswa sampel dapat dianggap sebagai mahasiswa baru di UT. Pada masa T1, 62% mahasiswa sampel telah menempuh kurang dari 2 sampai dengan 4 tahun, sedangkan pada masa T2 meningkat menjadi 76%.

Bila dilihat dari lama studi mahasiswa sampel pada masa T1 dengan T2 mengalami penurunan. Lamanya studi yang ditempuh mahasiswa antara kurang dari 2 sampai dengan 4 tahun sebesar 62% pada masa T1, sedangkan pada masa T2 meningkat menjadi 76%. Hal tersebut dapat disebabkan antara lain disiplin yang kurang tegas dari mahasiswa sampel sehingga mereka tidak dapat memanfaatkan waktu yang telah mereka tetapkan. Namun pendapat tersebut haruslah diteliti lebih lanjut untuk melihat kebenarannya.

## a. Pelayanan Akademik

Perkembangan pelayanan akademik yang diberikan oleh UPBJJ Bandung dapat dilihat pada Tabel II.11 berikut ini.

Tabel II.11 PENGGUNAAN PELAYANAN AKADEMIK DI UPBJJ BANDUNG PADA MASA T0, T1 DAN T2.

Masa Evaluasi	T0		T1		T2	
	f	%	f	%	f	%
NO. Pelayanan						
1. T. Tatap Muka	6	16	49	15	-	-
2. T. Tertulis	10	28	58	18	47	14
3. Praktikum	-	-	-	-	-	-
4. Bimbingan PMK	5	14	67	22	-	-
5. Perpustakaan	6	17	49	15	44	13
6. Bimbingan PKT	-	-	-	-	-	-
7. Diskusi/seminar	-	-	-	-	12	4
8. Lomba KTI	-	-	-	-	-	-
9. OR dan seni	-	-	-	-	15	5
10. Bakti sosial	6	15	-	-	15	5
11. Kelompok belajar	9	24	57	17	40	12
12. K. Kes. studi	-	-	58	19	31	9
13. K. Kes. pribadi	-	-	-	-	30	9
Jumlah layanan	6		6		8	

Pada masa T1 terdapat enam pelayanan yang dikelola oleh UPBJJ. Masa itu merupakan masa pergantian pimpinan dari kepala UPBJJ Bandung yang lama ke yang baru. Pada masa T1 ini terjadi peningkatan pemanfaatan layanan akademik (tutorial tatap muka, tutorial tertulis, perpustakaan, dan kelompok belajar) oleh mahasiswa meskipun UPBJJ sedang disibukkan dengan masa peralihan pimpinan dan rehabilitasi ruangan dan halaman kantor UPBJJ yang dimulai sejak masa T0.

Pada masa T2, jumlah pelayanan yang digunakan mahasiswa tidak mengalami peningkatan, walaupun ada 4 layanan yang baru (diskusi/seminar, olah raga dan seni, bakti sosial, dan konsultasi kesulitan pribadi) yang dimanfaatkan, tetapi ada 2 layanan yang sama sekali tidak digunakan lagi (tutorial tatap muka dan bimbingan pemilihan matakuliah) oleh mahasiswa karena UPBJJ tidak menyelenggarakannya.

Persentase jumlah mahasiswa yang menggunakan pelayanan tersebut tetap sedikit bahkan menurun bila dibandingkan pada masa T1. Namun demikian, lebih dari 61% mahasiswa pengguna layanan, baik pada masa T1 maupun T2, menyatakan rata-rata puas terhadap layanan tersebut. Hanya untuk pelayanan perpustakaan dan kelompok belajar terjadi penurunan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kedua pelayanan ini. (Lihat Tabel II. 12)

Tabel II.12 TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK YANG DIGUNAKAN PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ BANDUNG

No.	Pelayanan	Masa T1			Masa T2		
		f	%	N	f	%	N
1.	T. Tatap muka	35	73	48	-	-	-
2.	T. Tertulis	30	75	40	35	75	47
3.	Perpustakaan	50	85	59	27	61	44
4.	Bimb. PMK	29	66	44	-	-	-
5.	Diskusi/Sem	-	-	-	8	67	12
6.	OR & Seni	-	-	-	7	47	15
7.	Bakti Sosial	-	-	-	10	67	15
8.	Kel. Belajar	32	74	43	27	68	40
9.	Kes. Studi	29	81	36	28	90	31
10.	Kes. Pribadi	-	-	-	27	90	30

Sedikitnya jumlah mahasiswa pengguna layanan akademik yang disediakan UPBJJ diakibatkan oleh berbagai alasan. Pada masa T1,

kurangnya informasi merupakan penyebab utama tidak dimanfaatkannya layanan tutorial tertulis, bimbingan dan bakti sosial; tidak mampu membayar merupakan alasan untuk layanan tutorial tatap muka; sulit mencapai lokasi merupakan alasan untuk layanan perpustakaan mini serta ada pilihan lain merupakan alasan tidak menggunakan layanan kelompok belajar.

Tabel II.13. ALASAN MAHASISWA TIDAK MENGGUNAKAN PELAYANAN AKADEMIK PADA MASA T2 DI UPBJJ BANDUNG

No. UPBJJ	KI	TM	SM	APL	f	N
1. T. Tertulis	53	13	9	25	284	100
2. Perpustakaan	23	22	28	27	288	100
3. Bakti Sosial	58	31	7	4	318	100
4. Kel. Belajar	20	15	35	30	290	100
5. Kes. Studi	43	8	21	28	300	100
6. Kes Pribadi	53	9	23	15	298	100

Ket.: KI = Kurang Informasi      SM = Sulit Mencapai  
 TM = Tidak Mampu              APL = Ada Pilihan Lain

Pada masa T2, kepala UPBJJ Bandung baru dilantik dan membawa perubahan pada struktur organisasi, sehingga wajar bila alasan mahasiswa yang tidak menggunakan layanan-layanan tersebut hampir sama saja dengan masa T1, yaitu disebabkan kurangnya informasi, tidak mampu membayar dan sulit mencapai lokasi. (Lihat Tabel II.13).

Berikut ini akan dibahas beberapa pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh UPBJJ Bandung.

#### 1) Pelayanan Tutorial Tatap Muka

Pada masa T1, UPBJJ Bandung melaksanakan tutorial tatap muka secara terprogram pada tiap semester. Tutorial tersebut hanya diadakan untuk matakuliah yang diinginkan oleh mahasiswa. Pada masa T2, UPBJJ tidak menyelenggarakan layanan tersebut. Karena layanan tersebut sudah banyak dilaksanakan oleh swasta, maka Kepala UPBJJ Bandung yang baru memutuskan untuk tidak menyelenggarakan pelayanan tutorial tatap muka di UPBJJ-nya. Jika harus ada, menurut beliau, layanan tersebut tidak perlu dilakukan oleh UPBJJ melainkan oleh Pusat Sumber Belajar (PSB) yang merupakan perpanjangan tangan UPBJJ di daerah. Walaupun begitu, salah seorang staf akademik UPBJJ dibantu oleh dua orang staf tenaga administrasi melaksanakan kegiatan tutorial tatap muka secara swakelola. Konsekuensinya mahasiswa kurang mendapatkan informasi tersebut, karena pengumuman hanya ditempelkan di papan pengumuman yang ada di UPBJJ.

#### 2) Pelayanan Tutorial Tertulis

Pemanfaatan media massa (koran) untuk meningkatkan pelayanan tutorial tertulis kepada mahasiswa mengalami penurunan sebesar 9 orang (4%). Penyebab utama adalah kurangnya informasi yang

disampaikan UPBJJ Bandung kepada mahasiswa. Koran MITRA DESA selama ini merupakan media massa yang digunakan oleh UPBJJ untuk menerbitkan tutorial tertulis. Media tersebut kurang populer dibandingkan dengan harian PIKIRAN RAKYAT. Harian inilah yang diharapkan oleh mahasiswa digunakan sebagai media yang memuat tutorial tertulis dan menginformasikan berita-berita penting yang berkaitan dengan UT. Walaupun begitu, 75% pengguna layanan tersebut menyatakan rasa puasnya. Disamping itu, pada masa T2, kepala UPBJJ sedang merintis kerjasama dengan Harian Pikiran Rakyat dan Radio Ganesha untuk kegiatan tutorial melalui udara.

### 3) Pelayanan Kelompok Belajar

Seperti layanan lainnya, kelompok belajar pun mengalami hal yang sama pada masa T2. Penurunan tersebut disebabkan terutama oleh sulitnya mencapai lokasi kelompok belajar karena tempat kegiatan tersebut sangat jauh dari tempat tinggal mahasiswa, disamping mahasiswa mempunyai pilihan lain. Pada masa ini UPBJJ sudah mulai mengubah sistem pembentukan kelompok belajar, dimana di masing-masing lokasi strategis dibentuk kelompok belajar yang dikelola oleh mahasiswa itu sendiri dengan maksud agar mahasiswa lebih bebas untuk memanfaatkannya. Bantuan yang diberikan UPBJJ kepada kelompok belajar adalah penyediaan tutor dan pemberitahuan informasi penting lainnya.

#### 4) Pelayanan Konsultasi Kesulitan Studi

Konsultasi kesulitan studi mengalami penurunan sebesar 18 orang (7%). Penurunan tersebut terutama disebabkan oleh kurangnya informasi yang disampaikan UPBJJ Bandung kepada mahasiswa. Menurut seorang staf UPBJJ layanan ini umumnya digunakan oleh mahasiswa yang aktif atau sering datang ke kelompok belajar dan bertempat tinggal relatif dekat dengan UPBJJ. Walaupun hanya 12% yang menggunakan layanan tersebut, 90% dari mereka menyatakan puas.

#### 5) Pelayanan Akademik Lainnya

Bimbingan penulisan karya tulis, bimbingan pemilihan matakuliah, diskusi/seminar, lomba karya tulis ilmiah, olah raga dan seni, bakti sosial, serta konsultasi kesulitan pribadi merupakan tujuh macam layanan yang belum diprogramkan UPBJJ secara optimal. Kegiatan bimbingan penulisan dan lomba karya tulis ilmiah berlangsung karena partisipasi aktif mahasiswa terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak lain. Banyak mahasiswa yang kurang mendapatkan informasi dari UPBJJ tentang adanya pelayanan ini.

Penggunaan pelayanan tutorial tertulis, perpustakaan, dan kesulitan pribadi dipengaruhi oleh status perkawinan mahasiswa. Ketiga layanan tersebut umumnya digunakan oleh mahasiswa yang belum menikah, yang notabene mempunyai waktu luang lebih banyak.



Namun demikian, lebih dari 65% mahasiswa pengguna seluruh layanan yang tersedia, kecuali tutorial tertulis, tinggal dekat UPBJJ.

#### b. Pelayanan Administrasi

Perkembangan pelayanan ini dapat dilihat dari kemajuan yang terjadi dalam pelayanan registrasi, pelayanan modul dan ujian.

##### 1) Pelayanan Registrasi

UPBJJ Bandung merupakan salah satu UPBJJ tempat dilaksanakannya proyek percontohan sistem komputerisasi registrasi. Dengan demikian adalah hal yang wajar jika 88% mahasiswa sampel menyatakan tidak menghadapi masalah yang berkaitan dengan pelayanan registrasi dan 94% mahasiswa menyatakan tidak mengalami kesulitan dalam mengisi formulir registrasi. Namun hanya 76% mahasiswa sampel di UPBJJ Bandung merasa puas dengan kualitas pelayanan registrasi yang mereka terima. Masalah yang disebutkan mahasiswa adalah habisnya dan tidak adanya tugas mandiri. Beberapa mahasiswa menyatakan, bila tugas mandiri tersebut sulit didapatkan mengapa harus mempunyai bobot nilai sebanyak 20%.

## 2) Pelayanan Modul

Sekitar 45% mahasiswa sampel memiliki modul dengan lengkap, 50% memilikinya sebagian dan 5% tidak memiliki modul sama sekali. Bagi mahasiswa yang tidak memiliki modul ini, umumnya 73% memperoleh bahan belajar dengan cara meminjam atau tukar-menukar dengan teman. Tidak ada karakter khusus bagi mahasiswa yang tidak memiliki modul sama sekali, namun 56% dari mereka baru kuliah di UT kurang dari 2 tahun. Selain itu masih ada 38% mahasiswa yang yang tidak memiliki modul sama sekali yang bertempat tinggal jauh dari UPBJJ. Mahasiswa yang mempunyai modul lengkap juga tidak memiliki karakter khusus, namun umumnya mereka (55%) berusia lebih dari 40 tahun dan bekerja (48%). Masalah yang dihadapi mahasiswa dalam pelayanan distribusi modul ini adalah modul yang diinginkan tidak tersedia di UPBJJ (64%). Meskipun demikian, 80% pengguna layanan ini merasa puas.

## 3) Pelayanan Ujian

Pada masa 12, masih ada 12% mahasiswa sampel yang namanya tidak tercantum dalam daftar peserta ujian 94.1. Di antaranya, sebanyak 86% mahasiswa menyatakan bahwa nama mereka tidak tercantum dalam 6 sampai 8 matakuliah yang mereka ambil. Masalah yang dihadapi mahasiswa umumnya adalah lambatnya pengumuman hasil ujian dan kekurangan bahan ujian sehingga mahasiswa harus menunggu beberapa lama sebelum dapat mengerjakan soal ujian.

Selain itu, pengaturan ruang ujian tidak sesuai dengan yang tercantum pada kartu ujian, dan pengawas ujian tidak disiplin. Meskipun banyak kekurangan dalam pelayanan ujian, namun sebanyak 77% mahasiswa tidak melaporkan masalah yang mereka hadapi ke UPBJJ, dan 80% dari mahasiswa sampel menyatakan puas terhadap layanan ujian yang telah mereka terima.

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## 3. UPBJJ Semarang

Tabel II.14 KARAKTER DEMOGRAFI MAHASISWA SAMPEL  
DI UPBJJ SEMARANG PADA MASA T0, T1 DAN T2

Masa Evaluasi No. Data Demografi	T0 92.2		T1 93.1		T2 94.2	
	f	%	f	%	f	%
1. Jenis Kelamin						
- Pria	179	77	304	76	256	81
- Wanita	54	23	98	24	59	19
	233	100	402	100	315	100
2. Status Kerja						
- Bekerja	205	88	358	90	299	96
- Tidak Bekerja	28	12	40	10	12	4
	233	100	398	100	311	100
3. Umur						
- <20 - 30 tahun		√	160	41	44	14
- 31 - 40 tahun		-	174	45	57	18
- 41 - 50 tahun		-	56	14	213	68
	233	100	390	100	314	100
4. Status Perkawinan						
- Kawin	119	51	149	62	204	65
- Tidak Kawin	114	49	348	38	109	35
	233	100	397	100	313	100
5. Jarak Tempat Tinggal						
- < 40 km		√	141	35	133	43
- 40 - 60 km		-	34	9	22	7
- > 60 km		-	224	56	161	50
	233	100	399	100	316	100
6. Lama Studi						
- < 2 tahun	61	26	145	37	101	32
- 2 - 4 tahun	51	22	47	12	98	31
- 5 - 9 tahun	121	52	202	51	117	37
	233	100	394	100	316	100

Ket: √ = modus (mode)

Usia mahasiswa sampel pada masa T2 agak berbeda dengan masa T0 dan T1. Pada masa T2, sebagian besar mahasiswa (68%) berusia di atas 40 tahun dan menikah. Lebih dari separo mahasiswa tinggal jauh dari UPBJJ (lebih dari 40 km), dan paling banyak mahasiswa yang telah kuliah 5 sampai 9 tahun.

a. Pelayanan Akademik

Perkembangan pelayanan akademik yang diberikan UPBJJ Semarang dapat dilihat pada Tabel II.15 berikut ini.

Tabel II. 15 PENGGUNAAN PELAYANAN AKADEMIK DI UPBJJ SEMARANG PADA MASA T1 DAN T2

Masa Evaluasi	T0		T1		T2	
	f	%	f	%	f	%
1. Tutorial TM	21	9	13	3	7	2
2. Tutorial Tertulis	82	35	57	14	-	-
3. Praktikum	-	-	-	-	-	-
4. Bimbingan pemilihan Matakuliah	28	12	-	-	36	12
5. Perpustakaan	23	10	27	7	-	-
6. Bimbingan penulisan Karya tulis	-	-	-	-	-	-
7. Diskusi/Seminar	-	-	-	-	11	4
8. Lomba Karya Tulis	-	-	-	-	-	-
9. Olahraga dan Seni	-	-	4	1	13	4
10. Bakti Sosial	42	18	-	-	-	-
11. Kelompok Belajar	35	15	-	-	-	-
12. Kesulitan Studi	-	-	-	-	-	-
13. Kesulitan Pribadi	-	-	-	-	-	-
Jumlah layanan		6		6		5

Pada masa T1 ada enam pelayanan akademik yang dipergunakan mahasiswa. Berdasarkan pengamatan di lapangan pada masa T2 ternyata hanya ada satu pelayanan akademik yang dikelola oleh UPBJJ secara terprogram, yaitu kegiatan tutorial tatap muka. Kegiatan lain hanya bersifat momental dan biasanya atas inisiatif mahasiswa, seperti misalnya kegiatan kelompok belajar. Disini tampak sekali bahwa UPBJJ kurang membimbing mahasiswa. Banyak mahasiswa tidak mengetahui bahwa ada tiga belas pelayanan akademik yang dapat dimanfaatkan untuk memacu prestasi akademik mereka. Mungkin tidak berkembangnya dan tidak dimanfaatkannya pelayanan akademik di UPBJJ Semarang karena adanya proses pergantian pimpinan UPBJJ. Kepala UPBJJ yang baru mulai menjabat pada bulan Februari 1994, sedangkan pengamatan dilakukan pada bulan Maret 1994.

Berikut ini akan dibahas beberapa pelayanan akademik yang dilaksanakan di UPBJJ Semarang.

#### 1). Pelayanan Tutorial Tatap Muka

Tutorial tatap muka telah dimulai sejak tanggal 8 Maret 1993 (T1) yang dikemas dalam satu paket, yang terdiri dari lima mata kuliah. Tutorial dilaksanakan setiap hari, Senin sampai dengan Jumat, mulai pukul 15.30 - 17.00, satu hari untuk satu matakuliah. Tutorial dilaksanakan sepuluh kali untuk setiap mata kuliah pada setiap semester. Jumlah peserta 11 orang yang semuanya

mengambil Program Studi Manajemen angkatan 92.2. Sedikitnya peminat tutorial mungkin karena adanya saingan dari tutorial tatap muka swasta. Tutor ada lima orang dan berasal dari UNDIP. Tutorial berjalan lancar, dengan tingkat kehadiran rata-rata sekitar 75%. Pada masa T1 ini dipersiapkan pula kegiatan tutorial tatap muka yang akan berlokasi di Pekalongan dan diharapkan dapat mulai berjalan pada masa registrasi 93.2.

Namun, berdasarkan pengamatan pada T2 kegiatan tutorial tatap muka tersebut sempat terhenti. Pimpinan UPBJJ yang baru kemudian melakukan pendekatan pada mahasiswa dengan cara menyajikan analisis nilai ujian. Dalam hal ini, UPBJJ menawarkan untuk menyelenggarakan tutorial tatap muka untuk mata kuliah yang kelulusannya rendah, yaitu mahasiswa yang banyak mendapat nilai D dan E. Akhirnya terdaftar 22 orang peserta untuk tutorial tiga matakuliah untuk bidang studi FISIP. Tutor untuk ketiga matakuliah tersebut juga berasal dari UNDIP.

Berdasarkan pengamatan, tutorial diberikan dalam bentuk ceramah dan mahasiswa hanya sebagai pendengar. Menurut koordinator tutorial di UPBJJ, mahasiswa memang meminta agar para tutor memberikan kuliah seperti halnya seperti di Universitas konvensional. Dari ke 22 peserta, hanya 14 mahasiswa yang menghadiri tutorial. Mahasiswa yang mengikuti tutorial banyak yang menyatakan kepuasannya (71%).

Tabel II.16 TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK YANG DIGUNAKAN PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ SEMARANG

No.	Pelayanan	Masa T1			Masa T2		
		f	%	N	f	%	N
1.	T. Tatapmuka	4	50	8	4	67	6
2.	T. Tertulis	22	73	30	-	-	-
3.	Bimb. PMK	39	98	40	34	94	26
4.	Perpustakaan	16	73	22	-	-	-
5.	Diskusi/Sem.	-	-	-	11	100	11
6.	OR/Seni	5	71	7	5	46	11
7.	Kes. Studi	16	84	19	-	-	-

Beberapa alasan yang dikemukakan mahasiswa yang tidak menggunakan pelayanan akademik ini antara lain ialah ketidaktahuan mereka tentang adanya kegiatan tersebut (20%), tempat tinggal jauh dari lokasi tutorial(68%), lebih senang belajar sendiri (17%) dan tidak adanya tutorial untuk matakuliah



Tabel II.17 ALASAN MAHASISWA TIDAK MENGGUNAKAN PELAYANAN AKADEMIK DI UPBJJ SEMARANG PADA MASA T2

No. UPBJJ	KI	TM	SM	APL	f	N
1. T. Tatapmuka	20	26	25	29	299	100
2. Perpustakaan	51	12	20	17	288	100
3. Diskusi/sem	58	21	16	5	304	100
4. OR & Seni	35	43	6	16	300	100

## 2) Pelayanan Tutorial Tertulis

Pada masa T1, koran lokal Suara Merdeka menyediakan tempat, "Warung UT", untuk memuat bahan tutorial dan informasi yang akan disampaikan UPBJJ. Namun tidak ada kerjasama secara tertulis. Warung UT memuat artikel atau informasi mengenai UT seminggu sekali. Harian Suara Merdeka memberikan honor/uang lelah sebesar Rp. 50.000,- untuk setiap tulisan yang dimuat. Dalam hal ini UPBJJ bersifat pasif. Hanya menunggu bahan yang dapat disalurkan ke Suara Merdeka. Belum ada usaha yang intensif dari pihak UPBJJ untuk menginformasikan kepada seluruh mahasiswa tentang adanya pelayanan akademik ini.

Hasil pengamatan pada masa T2 bahkan menunjukkan bahwa yang dimuat dalam koran tersebut bukanlah tutorial tertulis yang, misalnya memuat tanya jawab antara mahasiswa dengan tutor mengenai materi modul/matakuliah. Sampai saat itu koran tersebut baru memuat artikel atau referensi. Karena tidak adanya

kerjasama tertulis antara pihak UPBJJ dan Suara Merdeka, dan karena tidak adanya kenaikan oplah koran setelah bekerjasama dengan UPBJJ, akhirnya kolom forum UT tersebut ditiadakan. Mahasiswa mungkin tidak tertarik dengan forum UT yang hanya memuat artikel atau referensi tersebut.

Ada kemungkinan mahasiswa juga tidak mengetahui bahwa forum tersebut dimaksudkan untuk pelayanan tutorial tertulis dan bahwa mereka dapat berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Hal ini terbukti dari banyaknya mahasiswa yang tidak mengetahui adanya pelayanan akademik ini (58%). Sebaliknya, mahasiswa pengguna pelayanan ini rata-rata merasa puas dengan pelayanan akademik ini (68%).

### 3) Bimbingan Akademik

Pelayanan ini meliputi bimbingan matakuliah, konsultasi studi, kesulitan pribadi dan kelompok belajar. Pada masa registrasi 93.2 tidak ada staf UPBJJ yang khusus diberi tugas untuk merancang bentuk bimbingan akademik yang akan diberikan. Upaya yang aktif dari pihak UPBJJ untuk menarik minat mahasiswa dalam bimbingan akademik juga tidak ada. Kelompok belajar yang ada dikelola oleh para mahasiswa sendiri.

Pada masa T2 cukup banyak mahasiswa sampel yang menggunakan pelayanan bimbingan akademik. Menurut pihak UPBJJ, memang ada beberapa mahasiswa yang berkonsultasi dalam memilih matakuliah.

Tetapi tampaknya mahasiswa lebih senang menentukan sendiri matakuliah yang akan diambil, sehingga boleh dikatakan kegiatan bimbingan pemilihan matakuliah hampir tidak ada. Meskipun demikian, mahasiswa pengguna layanan ini merasa cukup puas terhadap pelayanan akademik ini (39%). Sebagian mahasiswa merasa tidak mengalami kesulitan dalam pemilihan mata kuliah (28%) dan yang mengalami kesulitan lebih senang berkonsultasi dengan temannya (10%).

Pembinaan terhadap kelompok belajar boleh dikatakan tidak ada. Koordinator mahasiswa di UPBJJ Semarang menganggap yang dimaksud dengan kelompok belajar adalah identik dengan kelompok mahasiswa yang mengikuti tutorial tatap muka. Sedangkan kelompok belajar yang dikelola oleh mahasiswa sendiri, terdiri dari 4-5 orang, tidak pernah mendapat pembinaan dari UPBJJ. Jumlah kelompok belajar, menurut seorang mahasiswa, tidak terlalu banyak. Namun, kelompok belajar tersebut mengadakan pertemuan rutin, rata-rata dua kali dalam seminggu.

#### 4) Perpustakaan

Perpustakaan di UPBJJ Semarang belum dilaksanakan dengan dua pertimbangan. Pertama, ruang perpustakaan dianggap belum memadai. Kedua, UPBJJ menduga bahwa mahasiswa akan kurang berminat bila perpustakaan tersebut hanya diisi oleh modul dan buku teks lainnya. UPBJJ sudah menghubungi UT Pusat agar mengirimkan

kaset-kaset video/audio pelengkap modul untuk menarik minat mahasiswa terhadap perpustakaan, tetapi belum ada tanggapan dari UT Pusat.

#### 5) Pelayanan Akademik Lain

Pelayanan akademik lainnya pernah dilakukan sesekali. Misalnya UPBJJ Semarang pernah menyelenggarakan seminar/diskusi. Seminar ini bertujuan untuk mengenalkan UT kepada masyarakat Semarang. Setelah itu tidak pernah ada lagi kegiatan serupa. Jadi UPBJJ Semarang belum pernah menyelenggarakan seminar/diskusi yang bertujuan untuk menarik minat mahasiswa untuk melakukan diskusi ilmiah untuk meningkatkan pengetahuan akademik mereka. Selain itu, UPBJJ pernah menyelenggarakan pekan Olahraga dan Seni (PORSENI) satu kali, sedangkan kegiatan bakti sosial tidak pernah dilaksanakan. Namun, ada beberapa mahasiswa yang pernah mengikuti kegiatan ini, yang mungkin dilakukan atas inisiatif mahasiswa sendiri yang tergabung dalam kelompok belajar atau mereka mengikuti kegiatan bakti sosial yang diadakan oleh instansi lain.

Faktor jarak dan status perkawinan ternyata mempengaruhi mahasiswa dalam menggunakan atau tidak menggunakan pelayanan tutorial tatap muka, diskusi/seminar, serta olahraga dan seni. Ketiga layanan ini digunakan oleh mahasiswa yang tinggal dekat UPBJJ dan belum berkeluarga.

## b. Pelayanan Administrasi

Perkembangan pelayanan ini dapat dilihat dari kemajuan yang terjadi dalam pelayanan registrasi, distribusi modul, dan ujian.

### 1) Pelayanan Registrasi

Pada masa T2, umumnya mahasiswa (88%) melakukan registrasi langsung ke UPBJJ dan sebagian besar langsung memperoleh kartu mahasiswa, tugas mandiri, dan bukti registrasi. Namun tetap saja ada mahasiswa yang harus mencari formulir registrasi sampai keluar Semarang. Keadaan ini masih lebih baik dibandingkan dengan yang terjadi pada masa T1 yang terjadi kekurangan formulir registrasi di seluruh kantor pos. Sebagai gambaran, hingga tanggal 14 April 1993 baru kurang lebih 750 formulir registrasi yang dikembalikan ke UPBJJ, padahal tanggal 15 April 1993 adalah hari penutupan registrasi. Biasanya, menjelang penutupan registrasi sudah ada 1500-2000 formulir terisi yang dikembalikan oleh mahasiswa ke UPBJJ Semarang.

Tidak tersedianya formulir registrasi pertama (35%) dan formulir registrasi ulang (75%) di kantor pos memang masih banyak dikeluhkan oleh mahasiswa. Mahasiswa juga mempertanyakan keharusan memfotocopy tugas mandiri dan lembar jawabannya. Banyak mahasiswa yang menyarankan agar tugas mandiri dapat diperoleh pada saat registrasi. Ketidakramahan petugas UPBJJ

dalam melayani mahasiswa juga banyak dikeluhkan, mahasiswa juga mengharapkan tersedianya ruang khusus pada masa registrasi agar mereka tidak berdesak-desakan. Berdasarkan pengamatan pada masa T1, ruang UPBJJ memang terlalu kecil (250 meter persegi yang dibagi menjadi 5 ruangan) untuk terlaksananya layanan yang memuaskan.

Hampir seluruh mahasiswa (96%) menyatakan tidak mengalami kesulitan dalam mengisi formulir registrasi. UPBJJ banyak membantu/membimbing dalam cara pengisian formulir registrasi (56%) dan memeriksa ulang formulir yang telah terisi (93%). Meskipun demikian, masih banyak juga ditemui kasus mahasiswa salah mendaftarkan matakuliah (28%).

Pada umumnya mahasiswa merasa puas dengan pelayanan registrasi di UPBJJ (77%). Yang perlu ditingkatkan adalah usaha UPBJJ untuk menginformasikan perubahan tanggal penutupan registrasi ke seluruh mahasiswa karena masih banyaknya mahasiswa yang tidak mengetahui adanya perubahan yang terjadi (54%). Padahal keterlambatan mengirimkan formulir registrasi akan menghambat persiapan penyelenggaraan ujian di UT Pusat yang akhirnya akan merugikan mahasiswa.

## 2) Pelayanan Modul

Hanya 34% dari mahasiswa sampel yang memiliki modul lengkap, 30% memiliki sebagian besar modul, dan 23% memiliki sebagian

kecil, dan (7%) tidak memiliki modul sama sekali. Umumnya para mahasiswa yang belum mempunyai modul lengkap ini meminjam modul dari teman (51%) atau tukar menukar dengan temannya (28%), atau memakai sumber lain (17%).

Mahasiswa yang tidak memiliki modul sama sekali adalah mahasiswa yang tinggal dekat dengan UPBJJ (73%), baru kuliah di UT kurang dari 2 tahun (59%). Selain itu, masih ada 27% dari mahasiswa yang tidak mempunyai modul sama sekali ini tinggal jauh dari UPBJJ Semarang. Mahasiswa yang memiliki modul dengan lengkap adalah mahasiswa yang tinggal jauh dari UPBJJ (55%), kuliah di UT antara 5 sampai 9 tahun. Pengalaman selama kuliah di UT nampaknya menyadarkan mereka tentang pentingnya modul dalam proses pembelajaran jarak jauh. Walaupun status pekerjaan tidak berpengaruh terhadap status kepemilikan modul, mahasiswa yang memiliki modul lengkap umumnya telah mempunyai pekerjaan tetap.

### 3) Pelayanan Ujian

Pada masa ini, masih ada sekitar 13% mahasiswa yang namanya tidak tercantum dalam daftar peserta ujian 94.1. Mahasiswa menyatakan bahwa tidak semua mata kuliah yang mereka ambil ada dalam daftar 20-an (20%) atau jika terdaftar, tidak sesuai dengan yang mereka registrasikan. Banyak mahasiswa yang mengeluhkan kualitas pengawas ujian, misalnya ada pengawas datang terlambat atau berbicara dengan sesama pengawas pada saat ujian berlangsung sehingga mengganggu konsentrasi peserta ujian.

Namun, pada umumnya mahasiswa merasa puas (84%) dengan pelayanan ujian di UPBJJ. Hanya saja masih terdapat banyak kasus nilai yang dikeluhkan, misalnya nilai tidak keluar dan mahasiswa harus menunggu berbulan-bulan setelah menyampaikan masalahnya ke UPBJJ. Sedangkan mahasiswa yang datang langsung ke UT Pusat dapat segera terselesaikan kasus nilainya dengan cepat.

**UNIVERSITAS TERBUKA**



## 5. UPBJJ Pontianak

Karakter mahasiswa sampel di UPBJJ Pontianak dapat dilihat pada Tabel II.18 berikut ini.

Tabel II.18 KARAKTER MAHASISWA SAMPEL DI UPBJJ PONTIANAK PADA MASA T<sub>0</sub>, T<sub>1</sub>, DAN T<sub>2</sub>

Masa Evaluasi No. Data Demografi	T <sub>0</sub> 92.2		T <sub>1</sub> 93.1		T <sub>2</sub> 94.2	
	f	%	f	%	f	%
1. Jenis Kelamin						
- Pria	77	82	145	73	200	83
- Wanita	17	18	549	27	42	17
	94	100	199	100	242	100
2. Status Kerja						
- Bekerja	71	76	157	79	207	85
- Tidak Bekerja	23	24	42	21	36	15
	94	100	199	100	243	100
3. Umur						
- <20 - 30 tahun		√	115	60	113	47
- 31 - 40 tahun		-	672	34	88	37
- 41 - 50 tahun		-	12	6	38	16
	94		194	100	239	100
4. Status Perkawinan						
- Kawin	45	49	95	48	135	56
- Tidak Kawin	48	51	103	52	105	44
	94	100	198	100	240	100
5. Jarak Tempat Tinggal						
- < 40 km		√	105	56	128	64
- 40 - 60 km		-	3	2	24	1
- > 60 km		-	179	34	73	44
	94	100	186	100	244	100
6. Lama Studi						
- < 2 tahun	71	75	958	49	735	30
- 2 - 4 tahun	16	17	47	24	115	47
- 5 - 9 tahun	7	8	13	27	56	23
	94	100	195	100	224	100

Ket.: √ = modus (mode)

Agak berbeda dengan UPBJJ lain, mahasiswa sampel di UPBJJ Pontianak pada masa T0 dan T1 banyak yang belum berkeluarga. Kebanyakan mahasiswa (47%) berusia relatif muda namun mahasiswa yang termasuk kategori dewasa/tua (31-40 tahun) tidak sedikit pula jumlahnya (37%). Umumnya mereka (64%) tinggal di dekat 3 UPBJJ, namun sebagian lainnya (45%) berada di luar kota. Lama studi juga bervariasi, yang terbanyak adalah mahasiswa yang kuliah di UT selama 2 sampai 4 tahun.

Tabel II.19 PENGGUNAAN PELAYANAN AKADEMIK DI UPBJJ PONTIANAK PADA MASA T0, T1, DAN T2.

No.	Masa Evaluasi Pelayanan Akademik	T0		T1		T2	
		f	%	f	%	f	%
1.	T. Tatap Muka	48	51	80	40	40	16
2.	T. Tertulis	5	5	-	-	8	3
3.	Praktikum	-	-	-	-	-	-
4.	Bimbingan PMK	26	28	69	43	54	22
5.	Perpustakaan	5	5	46	23	81	33
6.	Bimbingan PKT	-	-	-	-	17	7
7.	Diskusi/seminar	-	-	4	6	11	5
8.	Lomba Karya Tulis	-	-	-	-	-	-
9.	OR dan Seni	-	-	20	10	24	10
10.	Bakti Sosial	19	20	-	-	12	5
11.	Kelompok Belajar	30	32	-	-	-	-
12.	Kes. Studi	-	-	69	37	44	18
13.	Kes. Pribadi	-	-	-	-	27	11
Jumlah layanan		6		6		10	

Jumlah pelayanan pada masa T1 meningkat dibandingkan dengan jumlah pelayanan yang dikelola oleh UPBJJ pada masa T0. Jumlah mahasiswa yang berpartisipasi relatif meningkat kecuali untuk tutorial tatap muka. Pada masa T2, jumlah pelayanan lebih meningkat lagi, walaupun tidak semua pelayanan yang ditargetkan model dapat terlaksana. Secara umum terjadi penurunan jumlah mahasiswa yang memanfaatkan pelayanan. Secara keseluruhan jumlah mahasiswa pengguna layanan yang tersedia di setiap masa evaluasi relatif banyak.

Mahasiswa umumnya merasa puas terhadap pelayanan bimbingan matakuliah (95%), diskusi/seminar (82%), bakti sosial (92%), kesulitan studi (80%), dan kesulitan pribadi (74%). Hanya sekitar 60% mahasiswa yang merasa puas terhadap tutorial tatap muka, tertulis, dan perpustakaan, (lihat Tabel II. 20).

TABEL II. 20 TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK YANG DIGUNAKAN PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ PONTIANAK

No.	Pelayanan	Masa T1			Masa T2		
		f	%	N	f	%	N
1.	T. Tatapmuka	16	73	22	24	60	40
2.	T. Tertulis	-	-	-	5	63	8
3.	Bimb. PMK	49	96	51	50	93	54
4.	Perpustakaan	40	82	49	53	66	80
5.	Bimb. PKT	-	-	-	13	77	17
6.	Diskusi/Sem	4	80	5	9	82	1
7.	OR & Seni	3	100	3	19	79	24
8.	Bakti Sosial	-	-	-	11	92	12
9.	Kel. Belajar	-	-	-	-	-	-
10.	Kes. Studi	52	85	61	35	80	44
11.	Kes. Pribadi	-	-	-	20	74	27

Pada masa T1 mahasiswa kekurangan informasi tentang layanan yang disediakan. Pada masa T2, mahasiswa yang tidak menggunakan layanan mengemukakan alasan tidak ada waktu untuk tutorial tatap muka serta olahraga & seni. Pelayanan tutorial tertulis, diskusi/seminar, dan bakti sosial tidak digunakan karena banyak mahasiswa yang tidak tahu. Topik diskusi/seminar yang diadakan oleh UPBJJ umumnya masalah sosial, agama, ekonomi, tidak secara khusus membahas tentang masalah yang berkaitan dengan pendidikan di UT. Mahasiswa tidak memanfaatkan layanan bimbingan pemilihan mata kuliah dan penulisan karya tulis karena ada alternatif lain. Alasan tidak menggunakan pelayanan dapat dilihat pada Tabel II. 21.

Tabel II.21 ALASAN MAHASISWA TIDAK MENGGUNAKAN PELAYANAN AKADEMIK PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ PONTIANAK

No. UPBJJ	KT (%)	TM (%)	SM (%)	APL (%)	f (orang)	N (%)
1. T. Tatap muka	22	34	21	23	205	100
2. T. Tertulis	58	7	9	26	233	100
3. Bimb. PMK	28	3	24	45	186	100
4. Perpustakaan	12	20	38	30	162	100
5. Bimb. PKT	25	3	27	45	215	100
6. Diskusi/Sem	54	17	18	11	231	100
7. OR & Seni	24	39	16	21	219	100
8. Bakti Sosial	49	21	25	5	261	100
9. Kes. Studi	26	8	40	26	197	100
10. Kes Pribadi	40	6	33	21	214	100

Berikut ini dibahas tentang beberapa pelayanan akademik yang dilaksanakan di UPBJJ Pontianak.

#### 1) Pelayanan Tutorial Tatap Muka

Pada masa T1 ada dua macam tutorial yang diselenggarakan oleh UPBJJ Pontianak yaitu tutorial program 'Kelas Kampus' dan tutorial program 'Mahasiswa Mandiri'. Di masa T2, tutorial yang tetap diselenggarakan adalah tutorial 'Kelas Kampus', sedangkan Tutorial Mandiri terhenti, karena tidak ada peminatnya.

Tutorial Kelas Kampus (TKK) dilaksanakan di lima tempat yaitu Pontianak, Mempawah, Sambas, Sanggau, dan Ketapang. Tutorial intensif ini telah mulai dilaksanakan sejak 1993 (masa T1). Jumlah mahasiswa yang ikut dalam TKK sekitar 70% dari mahasiswa yang terdaftar di UPBJJ Pontianak di setiap semester. Namun pada masa registrasi 94.2 (masa T2) terjadi penurunan sekitar 30% pada jumlah peserta TKK di Pontianak, sebaliknya terjadi peningkatan di daerah.

TKK ini lebih banyak ditujukan kepada mahasiswa baru, namun tidak menutup kemungkinan bagi mahasiswa lama yang membutuhkan pengarahan dalam memprogram matakuliah yang diambil. Mahasiswa pengikut TKK diprogramkan untuk mengambil sejumlah matakuliah (1 paket). Mereka juga dijadualkan untuk mengikuti tutorial tatap muka. Tutorial dilaksanakan dalam 16 kali pertemuan selama

satu semester. Pada akhir masa tutorial UPBJJ menyelenggarakan latihan ujian untuk membahas soal ujian lama.

Dalam menyampaikan materi tutorial digunakan sistem perkuliahan. Satu kali pertemuan umumnya hanya dapat membahas separuh materi dari satu modul. Tutorial dilaksanakan mulai sore sampai malam hari. Mahasiswa yang terdaftar untuk mengikuti tutorial berjumlah sekitar 35 orang. Ketika pengamatan berlangsung, mahasiswa yang hadir berkisar antara 4-7 orang untuk setiap matakuliah. Diantara yang hadir, hanya 1-2 orang yang membawa modul, dan modul tersebut digunakan secara bergantian. Umumnya mahasiswa tidak mempersiapkan diri sebelum menghadiri tutorial, sehingga sama sekali tidak terjadi proses pembelajaran yang aktif. Mahasiswa yang siap nampaknya bosan dengan situasi seperti ini sehingga meninggalkan kelas sebelum tutorial berakhir. Alat bantu belajar utama yang digunakan adalah papan tulis. Situasi ini merupakan gambaran keadaan kelas tutorial yang dihadiri oleh mahasiswa muda yang tidak bekerja.

Menurut tutor, sulit menumbuhkan sistem diskusi dalam tutorial seperti yang dianjurkan dalam petunjuk tutorial. Pengikut tutorial yang tua dan bekerja umumnya tidak siap dalam menghadapi tutorial. Mahasiswa seperti ini sangat mengharapkan masukan dari tutor, bahkan kadang-kadang mahasiswa meminta tutor

untuk mendiktekan rangkuman modul.

Hanya sekitar 60% mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan tutorial tatap muka yang diberikan. Walaupun situasi kegiatan tutorial kurang menumbuhkan gairah belajar, namun mahasiswa umumnya merasa puas dengan kualitas tutornya. UPBJJ Pontianak mempunyai persyaratan yang cukup ketat dalam menseleksi seorang tutor, antara lain tutor harus mempunyai IPK minimal 2,75. Selain itu seorang tutor hanya boleh memberikan maksimal 3 matakuliah untuk ditutorialkan. UPBJJ optimis untuk tetap melangsungkan kegiatan ini karena jika mahasiswa dapat memanfaatkan sarana ini secara optimal maka akan sukses. Salah satu peserta TKK memperoleh IPK sebesar 2,6. Hal ini cukup membanggakan UPBJJ Pontianak.

## 2) Pelayanan Tutorial Tertulis

Pada masa T1, pelayanan tutorial tertulis belum dapat dilaksanakan oleh UPBJJ karena kesulitan menggalang kerjasama dengan koran setempat. Namun UPBJJ menyalurkan koran Mitra Desa, terbitan Bandung yang memuat tutorial tertulis.

Pada masa T2 ini UPBJJ Pontianak mencoba melaksanakan bentuk lain dari tutorial tertulis. Sulitnya membina kerjasama dengan koran lokal dan tidak terjangkau harga majalah Komunika oleh

mahasiswa menyebabkan UPBJJ menerbitkan satu buletin kecil.

Buletin memuat tutorial tertulis yang berasal dari Komunika atau dari tutor, serta informasi lain yang relevan. Buletin diterbitkan 2 kali sebulan, setiap terbitan mencapai 400 exemplar. Buletin dijual seharga Rp. 500,- kepada mahasiswa UT, baik di Pontianak maupun di daerah, para alumni dan instansi pemerintah. Sampai saat ini buletin terjual habis. Dalam kaitannya dengan pelayanan ini, hanya sekitar 56% mahasiswa pengguna tutorial tertulis yang merasa puas terhadap layanan ini. Karena pelayanan tutorial tertulis bentuk ini baru dimulai maka sebagian mahasiswa (58%) tidak mengetahui keberadaannya, sehingga tidak menggunakannya.

### 3) Bimbingan Akademik

Sejak masa T1, UPBJJ Pontianak telah menyediakan bimbingan pemilihan matakuliah, konsultasi kesulitan studi dan pribadi, dan bimbingan penyusunan karya tulis ilmiah secara jarak jauh. Banyak mahasiswa, lebih dari 88%, tidak menggunakan keempat layanan ini karena mereka merasa tidak pernah mengalami kesulitan. Jika ada kesulitan, mereka lebih suka berkonsultasi dengan teman, karena kalau datang ke UPBJJ terlalu jauh dan tidak tahu siapa pembimbingnya.

Walaupun demikian UPBJJ Pontianak berusaha memberikan



pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran mahasiswa. UPBJJ mengembangkan semacam Buku Bermasalah yang digunakan untuk menginventarisir masalah yang dihadapi oleh seorang mahasiswa. Melalui buku ini, UPBJJ dapat mempelajari masalah tersebut, menelusuri penyebabnya, dan mencoba mencari jalan keluarnya. Namun demikian masih juga ada keluhan mahasiswa yang menyatakan bahwa UPBJJ tidak menanggapi kesulitan mereka, tapi tidak dijelaskan apa kesulitan yang dimaksud.

Pembimbingan penulisan karya tulis ilmiah secara jarak jauh merupakan usaha UPBJJ untuk menjangkau mahasiswa di pelosok yang sulit untuk datang ke UPBJJ. Dalam pelayanan ini UPBJJ menerbitkan semacam serial tulisan yang memuat tentang bagaimana menulis karya ilmiah. Setiap makalah diterbitkan 2 kali sebulan dan dikirimkan kepada mahasiswa melalui pos. Mahasiswa diminta mengganti uang kertas dan perangko sebesar RP. 1500,- untuk setiap kali pengiriman. Melalui cara ini UPBJJ Pontianak berharap agar mahasiswa memiliki kemampuan dalam menyusun karya tulis ilmiah. Dengan demikian mahasiswa dan sarjana lulusan UT tidak merasa ragu untuk mengikuti kegiatan diskusi panel, seminar, dan lomba karya tulis ilmiah.

Di UPBJJ Pontianak, status perkawinan diduga mempengaruhi digunakan atau tidaknya semua pelayanan yang tersedia, kecuali untuk tutorial tertulis. Mahasiswa yang tidak berkeluarga, yang

mungkin banyak punya waktu luang, adalah para pengguna pelayanan tersebut. Meskipun jarak diduga tidak berpengaruh dalam penggunaan layanan, namun lebih dari 60% mahasiswa pengguna tinggal dekat UPBJJ, termasuk pengguna layanan tutorial tertulis. Hal ini tampaknya disebabkan oleh karena buletin terbitan UPBJJ Pontianak baru beredar di sekitar Pontianak saja belum sampai ke daerah.

#### b. Pelayanan Administrasi

Pelayanan registrasi, distribusi modul, dan ujian telah mengalami peningkatan dalam kualitasnya.

##### 1) Pelayanan Registrasi

Seperti UPBJJ lainnya, pada masa T2 ini sebagian besar mahasiswa (75%) tidak menghadapi masalah dalam pelayanan registrasi. Mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam mengisi formulir registrasi. Seperti masa T1, kekurangan formulir registrasi tampaknya masih merupakan masalah bagi sekitar 25% mahasiswa sampel. Selain itu mahasiswa juga mengeluhkan tentang kurangnya petugas registrasi di UPBJJ yang memberikan pelayanan sehingga mereka harus menunggu lama. Mahasiswa juga sering tidak mengetahui adanya perubahan tanggal penutupan registrasi.

##### 2) Pelayanan Modul

Mahasiswa yang memiliki modul sebagian saja relatif tinggi (62%), yang memiliki modul lengkap sekitar 33%, dan masih ada sekitar 5% mahasiswa yang tidak memiliki modul sama sekali. Mahasiswa ini biasanya meminjam kepada teman jika merasa membutuhkan modul. Namun demikian masih ada 42% dari mahasiswa yang tidak memiliki modul sama sekali yang bertempat tinggal jauh dari UPBJJ. Tidak ada karakter khusus bagi mahasiswa ini, tapi umumnya mereka (50%) baru kuliah di UT kurang dari 2 tahun. Sedangkan mahasiswa yang memiliki modul lengkap kebanyakan telah mempunyai pekerjaan tetap. Secara umum mahasiswa UPBJJ Pontianak merasa puas (79%) dan sangat puas (11%) terhadap pelayanan modul yang mereka terima.

### 3) Pelayanan Ujian

Masalah utama yang dikemukakan mahasiswa UPBJJ Pontianak tentang pelayanan ujian adalah tidak tercantumnya nama mereka sebagai peserta ujian untuk satu sampai tiga matakuliah yang mereka registrasikan. Masalah lain yang dikeluhkan mahasiswa berkaitan dengan tempat ujian serta pengumuman hasil ujian. Menurut mahasiswa, pengumuman peserta dan tempat ujian tidak pernah dipasang di KPTP dan sekretariat UT. Nomor peserta ujian baru dapat diambil sehari sebelum pelaksanaan ujian. Selain itu ruang ujian baru dapat diketahui pada saat hari pelaksanaan

ujian. Mahasiswa lain mengeluhkan tempat ujian yang harus berpindah-pindah dari satu gedung ke gedung lainnya pada setiap pergantian mata kuliah yang diujikan, padahal ujian-ujian tersebut dilaksanakan pada hari yang sama. Masalah klasik yang dimunculkan oleh mahasiswa adalah lambatnya hasil ujian diumumkan. Pada masa T2 ini, tidak banyak mahasiswa yang mengeluhkan hal ini, mungkin karena sudah bosan. Namun pada umumnya mahasiswa puas (80%) dan sangat puas (13%) terhadap pelayanan ujian yang mereka dapatkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

## 4. UPBJJ Denpasar

Karakter demografi mahasiswa sampel di UPBJJ Denpasar dapat dilihat pada Tabel II.22 berikut ini.

Tabel II.22 KARAKTER MAHASISWA SAMPEL DI UPBJJ DENPASAR  
PADA MASA T0, T1 DAN T2

Masa Evaluasi No. Data Demografi	T0 92.2		T1 93.1		T2 94.2	
	f	%	f	%	f	%
1. Jenis Kelamin						
- Pria	141	75	150	76	88	75
- Wanita	47	25	48	24	29	25
	188	100	198	100	117	100
2. Status Kerja						
- Bekerja	23	12	177	90	106	91
- Tidak Bekerja	165	88	19	10	11	9
	188	100	346	100	158	100
3. Umur						
- <20 - 30 tahun		✓	85	44	53	46
- 31 - 40 tahun		-	67	35	47	42
- 41 - 50 tahun		-	39	21	12	12
	188	100	191	100	112	100
4. Status Perkawinan						
- Kawin	81	43	122	62	64	55
- Tidak Kawin	107	57	75	38	53	45
	188	100	197	100	117	100
5. Jarak Tempat Tinggal						
- < 40 km		✓	137	64	87	78
- 40 - 60 km		-	80	10	11	7
- > 60 km		-	41	21	19	15
	188	100	198	100	117	100
6. Lama Studi						
- < 2 tahun	83	44	74	38	53	45
- 2 - 4 tahun	24	13	21	11	29	25
- 5 - 9 tahun	81	43	99	51	35	30
	188	100	194	100	117	100

Ket : ✓ = modus (mode)

Selain telah bekerja dan berjenis kelamin pria, mahasiswa UPBJJ Denpasar mayoritas berusia antara kurang dari 20 tahun sampai 40 tahun. Mereka pada umumnya bertempat tinggal dekat dengan UPBJJ.

a. Pelayanan Akademik

Perkembangan pelayanan akademik yang dimanfaatkan oleh mahasiswa di UPBJJ Denpasar dapat dilihat pada Tabel II. 23 berikut ini.

Tabel II.23 PENGGUNAAN PELAYANAN AKADEMIK DI UPBJJ DENPASAR PADA MASA T0, T1 DAN T2

Masa Evaluasi	T0		T1		T2	
	f	%	f	%	f	%
1. Tutorial TM	15	8%	21	11%	4	3%
2. Tutorial Tertulis	23	12%	25	13%	11	10%
3. Praktikum	-	-	-	-	-	-
4. Bimbingan PMK	28	15%	-	-	-	-
5. Perpustakaan	43	23%	43	22%	23	20%
6. Bimbingan PKT	-	-	-	-	-	-
7. Diskusi/seminar	-	-	-	-	19	16%
8. Lomba KT	-	-	-	-	-	-
9. OR dan Seni	-	-	-	-	9	8%
10. Bakti Sosial	18	10%	5	3%	25	22%
11. Kel. Belajar	18	10%	47	24%	13	11%
12. Kes. Studi	-	-	-	-	-	-
13. Kes. Pribadi	-	-	-	-	-	-
Jumlah pelayanan	6		5		7	

Pada masa T0, ada enam pelayanan yang dikelola oleh UPBJJ. Jumlah pelayanan akademik yang dikelola UPBJJ mengalami penurunan pada masa T1 tetapi lebih banyak mahasiswa yang memanfaatkannya, kecuali untuk kegiatan bakti sosial. Pada masa T1 ini pelayanan bimbingan pemilihan matakuliah tidak dimanfaatkan oleh mahasiswa. Untuk pelayanan tutorial tatap muka, tutorial tertulis, dan kelompok belajar, terjadi peningkatan jumlah mahasiswa pengguna. Dalam hal ini UPBJJ-UT Denpasar memang telah melakukan berbagai kerjasama untuk meningkatkan partisipasi mahasiswa, terutama dalam kegiatan tutorial tatap muka dan kelompok belajar.

Pada masa T2, ada 7 pelayanan akademik yang dimanfaatkan oleh mahasiswa. Kegiatan praktikum memang tidak disediakan bagi mahasiswa non-kependidikan, yang menjadi sampel studi ini. Ada empat pelayanan yang mengalami penurunan pengguna yang cukup tinggi, yaitu tutorial tatap muka, tutorial tertulis, perpustakaan dan kelompok belajar. Kegiatan yang ternyata banyak diminati mahasiswa adalah kegiatan bakti sosial. Kegiatan diskusi/seminar telah beberapa kali dilaksanakan dengan melibatkan mahasiswa, serta tenaga akademik dan administrasi UPBJJ.

Tabel II. 24 ALASAN MAHASISWA TIDAK MENGGUNAKAN PELAYANAN DI UPBJJ DENPASAR

No.	UPBJJ	KI (%)	TM (%)	SM (%)	APL (%)	f (orang)	N (%)
1.	T. Tatapmuka	14	34	17	35	113	100
2.	T. Tertulis	60	6	13	21	104	100
4.	Perpustakaan	42	15	10	33	93	100
6.	Diskusi/Sem	59	21	12	8	98	100
7.	OR & Seni	38	47	3	12	108	100
8.	Bakti Sosial	49	35	4	12	92	100

Ket.: KI = Kurang Informasi                      SM = Sulit Mencapai  
 TM = Tidak Mampu                                APL = Ada Pilihan Lain

Kurangnya informasi dan tidak ada waktu ternyata mendominasi alasan ketidaksertaan mahasiswa dalam kegiatan diskusi/seminar, lomba karya tulis, olahraga dan seni, serta bakti sosial. Namun, sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik yang diikutinya.

Tabel II.25 TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK YANG DIGUNAKAN PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ DENPASAR

No.	Pelayanan	Masa T1			Masa T2		
		f	%	N	f	%	N
1.	T. Tatapmuka	13	72	18	2	67	3
2.	T. Tertulis	13	81	16	7	78	9
3.	Perpustakaan	34	94	36	18	82	22
4.	Diskusi/Sem	-	-	-	18	95	19
5.	OR & Seni	-	-	-	6	67	9
6.	Bakti Sosial	7	100	7	23	92	25
7.	Kelompok Belajar	29	74	39	10	77	13



Berikut ini akan dibahas beberapa pelayanan akademik yang dilaksanakan di UPBJJ Denpasar.

#### 1) Pelayanan Tutorial Tatap Muka

UPBJJ Denpasar telah bekerjasama dengan Universitas Udayana Denpasar dalam pelaksanaan tutorial sejak masa registrasi 93.1 (T1). UPBJJ menawarkan 8 mata kuliah yang dianggap paling berat dan paling banyak dikeluhkan oleh mahasiswa. Lima matakuliah disepakati untuk dapat ditutorialkan karena tiga mata kuliah lainnya hanya diikuti oleh 1-3 mahasiswa. Tutorial dilaksanakan setiap minggu sekali, pada hari Minggu, sehingga ada sepuluh kali pertemuan dalam satu semester. Setiap tutorial berlangsung selama 60 menit. Untuk tutorial yang pesertanya cukup banyak, mahasiswa diwajibkan membayar biaya Rp. 5000,- untuk setiap SKS. Jadi untuk setiap 3 SKS mahasiswa harus membayar Rp. 15.000,-. Namun untuk tutorial yang pesertanya sedikit (setiap mata kuliah minimal 4 mahasiswa), mahasiswa peserta dapat membayar Rp. 45.000,- untuk satu matakuliah dengan cara mencicil. Tingkat kehadiran mahasiswa termasuk rendah, yaitu rata-rata hanya 50% dari jumlah seluruh peserta.

Pada masa T2, pelayanan tutorial tatap muka mengalami kemunduran. Hal ini disebabkan oleh sedikitnya jumlah mahasiswa yang mengambil matakuliah yang sama dalam waktu yang sama.

Mahasiswa yang tidak mengikuti tutorial menyatakan tidak ada waktu (31,9%) atau lebih suka belajar sendiri (23%). Beberapa mahasiswa menyatakan bahwa pada hari pertama tutorial, tutornya tidak hadir sehingga mahasiswa merasa ragu terhadap kelangsungan kegiatan tutorial. Sebagian mahasiswa menyatakan tidak tahu tentang adanya pelayanan tutorial (14,2%) walaupun UPBJJ telah menginformasikannya melalui koran lokal. Mahasiswa lain menyatakan bahwa matakuliah yang ditutorialkan bukan matakuliah yang sedang diambil (10,6%).

## 2) Pelayanan Tutorial Tertulis

Kerjasama dengan Bali Prima untuk pelaksanaan tutorial tertulis sudah terlaksana dengan baik sejak bulan Juni 1993. Media ini juga sudah dipergunakan untuk forum komunikasi, antara lain memuat informasi UT mengenai kegiatan tutorial kelompok belajar dan tutorial tertulis. UPBJJ telah menghabiskan dana yang cukup besar untuk membayar honor tutor yang mengasuh tutorial tertulis ini yang dananya diambilkan dari dana tutorial. Kegiatan ini belum banyak diikuti oleh mahasiswa baik karena kurangnya informasi mengenai pelayanan ini (59,6%) maupun karena kurang mengetahui tujuan dari tutorial tertulis (13,5%) ataupun karena lebih memilih belajar sendiri (17,3%). Namun, mahasiswa yang menggunakan pelayanan akademik ini banyak yang menyatakan puas terhadap pelayanan ini.

Pihak UPBJJ, pada masa T2, menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk membayar honor tutor dan pemuatan di koran sangat besar, sedangkan jumlah mahasiswa pengguna (untuk matakuliah EKON 4110) hanya 20 orang. Selain itu UPBJJ kurang menjelaskan tujuan kegiatan ini ke seluruh mahasiswa sehingga masih banyak mahasiswa yang belum tertarik untuk membeli mingguan Bali Prima. Seandainya mereka mengetahui manfaat pelayanan ini dengan jelas mungkin banyak diantara mereka yang akan membeli koran. Semakin banyak yang membeli koran akan semakin memperingan biaya yang ditanggung oleh UPBJJ. Selama ini UPBJJ "membeli" edisi Bali Prima tersebut dari harian Bali Post, untuk kemudian dijual kembali kepada mahasiswa. Karena biaya yang dikeluarkan terlalu mahal, kepala UPBJJ berencana untuk melaksanakan sendiri tutorial tertulis ini. Mahasiswa sampel menyarankan agar UPBJJ memanfaatkan alumni UT untuk mengasuh kegiatan tutorial tertulis.

### 3) Kelompok Belajar

Kelompok belajar yang sudah dibentuk di Denpasar dan di dua kota kabupaten lainnya, setelah masa T1, menurun kegiatannya. Bahkan pada masa T2 hanya ada 13 mahasiswa pengguna, tidak dijelaskan apakah mereka berasal dari satu kelompok belajar atau tidak. Menurut UPBJJ, kesulitan untuk bergabung dengan kelompok belajar disebabkan oleh beberapa hal,

antara lain karena terlalu beragamnya matakuliah. Menurut mahasiswa, tidak ikutnya mereka dalam kelompok belajar disebabkan karena kurangnya informasi mengenai adanya bantuan untuk pembentukan kelompok belajar (22,1%) dan mahasiswa lebih senang belajar sendiri (27,9%). Beberapa mahasiswa sebetulnya ingin menjadi anggota kelompok belajar tetapi tempat tinggal mereka sangat jauh dari tempat kegiatan kelompok belajar. Selain itu mahasiswa juga tidak mendapatkan informasi tentang daftar nama mahasiswa dan matakuliah yang di setiap Kabupaten. Mahasiswa yang tergabung dalam kelompok belajar pada umumnya merasa puas dengan kegiatan ini (76,9%).

Kurang terprogramnya pelayanan bimbingan matakuliah, bimbingan kesulitan studi dan pribadi menyebabkan tidak berjalannya pelayanan ini di UPBJJ Denpasar. Pada umumnya mahasiswa tidak mengetahui adanya ketiga pelayanan ini, sehingga ketiga pelayanan tidak dimanfaatkan.

#### 4) Pelayanan Akademik lain

Pelayanan akademik lain seperti diskusi/seminar, olahraga dan seni, serta bakti sosial tidak dilaksanakan secara rutin. Pada umumnya banyak mahasiswa yang tidak mengetahui tentang informasi kegiatan tersebut. Padahal kegiatan diskusi/seminar sudah beberapa kali dilaksanakan di UPBJJ Denpasar.

## b. Pelayanan Administrasi

Perkembangan pelayanan ini dapat dilihat dari kemajuan yang terjadi dalam pelayanan registrasi, distribusi modul, dan pelayanan ujian.

Status perkawinan tampaknya mempengaruhi mahasiswa untuk mempergunakan/tidaknya lima diantara layanan yang tersedia. Mahasiswa yang belum berkeluarga cenderung memanfaatkan pelayanan tutorial tatap muka maupun tertulis, perpustakaan, olahraga dan seni, serta bakti sosial. Seminar/diskusi diminati oleh mahasiswa dewasa dan telah lama kuliah di UT. Diskusi dan seminar telah dilaksanakan beberapa kali oleh UPBJJ-UT Denpasar. Mungkin keberhasilan UPBJJ mengelola kegiatan ini yang menyebabkan mahasiswa dewasa dan telah lama kuliah di UT tertarik menghadirinya. Selain itu, lebih dari 75% mahasiswa yang menggunakan semua layanan yang disediakan, kecuali tutorial tertulis, tinggal dekat UPBJJ.

### 1) Pelayanan Registrasi

Adanya sistem komputerisasi registrasi di UPBJJ Denpasar dirasakan mahasiswa sangat bermanfaat karena proses registrasi menjadi lebih cepat dan teliti setelah digunakannya komputer untuk pengolahan data. UPBJJ dapat menyelesaikan sejumlah

masalah mahasiswa dan langsung membimbing mereka agar tidak mengulangi kesalahan tersebut untuk waktu yang akan datang. Misalnya, petugas UPBJJ dapat segera menemukan kesalahan mahasiswa dalam menghitamkan data dan sekaligus membetulkan setelah dibicarakan dengan mahasiswa. Namun, pada masa registrasi 94.2 (masa T2) telah diberlakukan formulir registrasi baru sehingga data registrasi belum dapat diproses karena UPBJJ harus menunggu program komputer yang baru dari UT Pusat.

Pada saat melakukan registrasi di UPBJJ, mahasiswa seharusnya dapat langsung menerima kartu mahasiswa baru, tugas mandiri dan bukti registrasi, akan tetapi 43,9% mahasiswa sampel tidak langsung dapat menerima berkas-berkas tersebut pada saat registrasi. Ada mahasiswa yang baru dapat menerima tugas mandiri dua minggu setelah registrasi.

Meskipun demikian, hampir semua mahasiswa (92,3%) tidak mengalami kesulitan pada saat mengisi formulir registrasi pada masa T2. Dalam hal ini agaknya peran petugas UPBJJ cukup besar, hal ini dinyatakan oleh 59% mahasiswa sampel. Bantuan yang diberikan UPBJJ meliputi bimbingan pengisian formulir registrasi (50,7%), penyediaan alat tulis (59,4%) dan penyediaan ruangan (37,7%).

Mahasiswa umumnya tidak mengalami kesulitan yang berkaitan dengan pelayanan registrasi (86,3%). Kesulitan yang umum dialami adalah habisnya formulir registrasi ulang di UPBJJ (37,5%) dan tidak menerima tugas mandiri pada saat registrasi. Kurangnya formulir registrasi ini barangkali lebih merugikan UT karena keterlambatan mahasiswa dalam melakukan registrasi ulang akan menyebabkan keterlambatan pemrosesan data registrasi di UT Pusat yang sekaligus dapat mengakibatkan keterlambatan pengumuman peserta ujian.

Mahasiswa sendiri pada umumnya merasa puas dengan pelayanan registrasi ini (68,7%), bahkan 10.4% merasa sangat puas. Yang memprihatinkan adalah kurang sampainya informasi perubahan tanggal penutupan registrasi ke mahasiswa. Lima puluh persen mahasiswa menyatakan ketidaktahuannya tentang perubahan tanggal registrasi.

## 2) Pelayanan Modul

Sekitar 52% mahasiswa sampel di UPBJJ Denpasar memiliki modul lengkap, 38,8% memiliki sebagian, dan 9,5% sama sekali tidak memiliki modul. Mahasiswa yang tidak mempunyai modul ini umumnya memperoleh bahan belajar dengan cara meminjam (20%), tukar menukar dengan teman(20%) atau dari pemberian teman/keluarga, sedangkan 50% mahasiswa memperoleh modul dengan cara

lain yang tidak diperinci. Di UPBJJ ini masih terdapat 18% mahasiswa yang bertempat tinggal jauh dari UPBJJ yang tidak mempunyai modul sama sekali.

Karakter dari mahasiswa yang tidak memiliki modul sama sekali antara lain adalah berusia kurang dari 20 tahun sampai 30 tahun (55%) dan tidak berkeluarga (55%). Sedangkan mereka yang memiliki modul dengan lengkap umumnya berusia antara 30 sampai 40 tahun (47%) dan berkeluarga (62%). Walaupun lama studi diduga tidak mempengaruhi status kepemilikan modul bagi mahasiswa, pada umumnya mahasiswa yang memiliki modul lengkap telah kuliah di UT selama 5 sampai 9 tahun.

Masalah yang dihadapi mahasiswa berkisar pada tidak lengkapnya persediaan modul di UPBJJ Denpasar (34,3%) dan tidak adanya petugas yang melayani pembelian modul (47,7%), serta terbatasnya waktu yang disediakan oleh UPBJJ dalam melayani pemesanan modul (33,2%). Ada mahasiswa yang mengeluhkan panjangnya antrian pembelian modul di UPBJJ. Namun demikian, mahasiswa tampaknya cukup puas dengan kualitas pelayanan pemesanan/ pembelian modul di UPBJJ (75%). Bahkan 11,6% menyatakan sangat puas. Kualitas pelayanan seperti ini dapat dijaga dengan selalu tersedianya modul di UPBJJ dengan lengkap dan menambah jam pelayanan atau menambah petugas.



### 3) Pelayanan Ujian

Pada masa T2 ini, masih ada sekitar 6% mahasiswa yang namanya tidak tercantum pada daftar peserta ujian 94.1. Masalah lain yang dihadapi mahasiswa pada umumnya adalah tidak terdaftarnya mereka pada daftar 20-an, terlambatnya pengumuman hasil ujian sebelumnya, adanya kesalahan cetak pada naskah ujian, tidak tersedianya formulir ujian ulang dikantor pos, dan kesulitan dalam mencari ruang ujian. Pada umumnya mahasiswa tidak melaporkan masalah yang mereka hadapi ke UPBJJ. Tampaknya mahasiswa (86%) cukup puas dengan pelayanan ujian yang mereka terima, bahkan 10% merasa sangat puas.

UNIVERSITAS TERBUKA

## 6. UPBJJ-UT Manado dan Jayapura

Karakter mahasiswa sampel di UPBJJ Manado dan Jayapura dapat dilihat pada Tabel II.26 berikut.

Tabel II.26 KARAKTER MAHASISWA SAMPEL DI UPBJJ MANADO PADA MASA To, T1, T2

Masa Evaluasi No. Data Demografi	T0 92.2		T1 93.1		T2 94.2	
	f	%	f	%	f	%
1. Jenis Kelamin						
- Pria	125	83	185	81	108	80
- Wanita	25	17	44	19	28	20
	150	100	229	100	136	100
2. Status Kerja						
- Bekerja	138	92	201	90	125	92
- Tidak Bekerja	12	8	22	10	11	8
	150	100	223	100	136	100
3. Umur						
- <20 - 30 tahun		✓	88	40	41	31
- 31 - 40 tahun		-	88	39	48	35
- 41 - 50 tahun		-	48	21	47	34
	150	100	224	100	136	100
4. Status Perkawinan						
- Kawin	65	65	155	68	100	74
- Tidak Kawin	52	35	73	32	35	26
	150	100	228	100	135	100
5. Jarak Tempat Tinggal						
- < 40 km		-	106	49	44	32
- 40 - 60 km		-	28	13	12	9
- > 60 km		✓	82	38	80	59
	150	100	216	100	136	100
6. Lama Studi						
- < 2 tahun	88	59	110	49	44	32
- 2 - 4 tahun	23	15	21	9	30	22
- 5 - 9 tahun	39	26	96	42	62	46
	150	100	227	100	136	100

Ket : ✓ = modus (mode)

Tabel II.27 KARAKTER MAHASISWA SAMPEL DI UPBJJ JAYAPURA  
PADA MASA T0, T1, T2

Masa Evaluasi No. Data Demografi	T0 92.2		T1 93.1		T2 94.2	
	f	%	f	%	f	%
	1. Jenis Kelamin					
- Pria	76	88	143	88	128	85
- Wanita	10	12	27	12	23	15
	86	100	170	100	151	100
2. Status Kerja						
- Bekerja	80	93	207	96	146	97
- Tidak Bekerja	6	7	9	4	5	3
	86	100	216	100	151	100
3. Umur						
- <20 - 30 tahun		-	92	42	50	33
- 31 - 40 tahun		✓	81	37	52	34
- 41 - 50 tahun		-	46	21	50	33
	86	100	219	100	152	100
4. Status Perkawinan						
- Kawin	58	68	158	73	115	77
- Tidak Kawin	28	32	59	27	35	23
	86	100	217	100	150	100
5. Jarak Tempat Tinggal						
- < 40 km		-	91	45	96	62
- 40 - 60 km		-	2	1	2	1
- > 60 km		✓	110	54	54	37
	86		203	100	152	100
6. Lama Studi						
- < 2 tahun	40	46	101	48	76	50
- 2 - 4 tahun	20	23	21	10	44	29
- 5 - 9 tahun	26	31	88	42	32	31
	86	100	210	100	152	100

Ket : ✓ = modus (mode)

## a. Pelayanan Akademik

Perkembangan pelayanan akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Manado dan Jayapura dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel II.28 PENGGUNAAN PELAYANAN AKADEMIK DI UPBJJ MANADO DAN JAYAPURA PADA MASA T1 DAN T2

No.	UPBJJ-UT Masa Evaluasi Pelayanan Akademik	Manado				Jayapura			
		T1		T2		T1		T2	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	T. Tatap Muka	-	-	-	-	-	-	8	5%
2.	T. Tertulis	-	-	23	17%	-	-	-	-
3.	Praktikum	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Bimbingan PMK	60	27%	27	20	-	-	18	12%
5.	Perpustakaan	61	27%	34	25%	29	13%	18	12%
6.	Bimbingan PKT	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	Diskusi/seminar	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	Lomba Karya Tulis	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	OR dan Seni	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Bakti Sosial	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Kelompok Belajar	91	40%	50	37%	-	-	21	14%
12.	Kes. Studi	-	-	42	31%	-	-	20	14%
13.	Kes. Pribadi	-	-	28	12%	-	-	14	10%
Jumlah layanan		4		6		1		6	

Pada masa T1, ada 4 pelayanan akademik yang dipergunakan oleh mahasiswa di UPBJJ-UT Manado dengan tingkat partisipasi paling tinggi adalah pada kelompok belajar (40%). Sedangkan di UPBJJ-UT Jayapura hanya ada satu layanan yang disediakan dan dimanfaatkan, yaitu perpustakaan.

Pada masa T2, ada enam layanan akademik yang dipergunakan oleh mahasiswa baik di UPBJJ Manado maupun Jayapura. Namun empat layanan mengalami penurunan penggunaan yang cukup banyak, yaitu bimbingan pemilihan matakuliah dan kelompok belajar di UPBJJ-UT Manado dan perpustakaan di UPBJJ-UT Jayapura.

Berikut ini akan dibahas beberapa pelayanan akademik yang dilaksanakan di UPBJJ Manado dan Jayapura.

#### 1) Pelayanan Tutorial Tatap Muka

Sejak masa registrasi 93.1 UPBJJ Manado telah merencanakan untuk menyelenggarakan tutorial tatap muka dalam 7 matakuliah bagi mahasiswa baru. Informasi mengenai kegiatan ini telah dikomunikasikan kepada mahasiswa baik melalui surat maupun secara lisan. Namun, hanya sedikit mahasiswa yang berminat karena keterbatasan waktu luang dan biaya meskipun mahasiswa berpendapat bahwa tutorial memang dibutuhkan pada semester pertama sebelum terbiasa belajar mandiri. Mahasiswa lama menyarankan bahwa tutorial hanya perlu diadakan secara berkala, tidak reguler, untuk membahas masalah-masalah yang sulit diatasi sendiri. Tutorial tatap muka yang dikelola oleh UPBJJ-UT ini tidak pernah terlaksana.

Namun, ada tutorial tatap muka di UPBJJ Manado yang dilaksanakan atas inisiatif mahasiswa, yaitu oleh kelompok belajar Program Studi Manajemen. Tutorial diselenggarakan untuk matakuliah yang menuntut banyak hitungan seperti Matematika Manajemen, Ekonomi Makro, Statistika Ekonomi, dan Akuntansi. Dua matakuliah pertama diminta oleh 25 orang, namun yang terus mengikuti tutorial hanya 11 orang (45%). Sedangkan dua matakuliah berikutnya diminati oleh 30 mahasiswa, namun yang terus mengikuti tutorial hanya 15 orang (50%). Kendala yang dihadapi adalah pengaturan jadwal yang dapat diikuti oleh semua mahasiswa. Hampir seluruh mahasiswa peserta tutorial di kelompok belajar ikut berpartisipasi dalam studi ini (24 orang).

Pada masa T2, UPBJJ juga belum dapat menyelenggarakan tutorial karena sedikitnya peminat. Alasan ekonomi dan sulitnya mengatur waktu (14%) serta jauhnya jarak ke tempat tutorial (28%) sering dilontarkan sebagai penghambat. Bahkan jumlah mahasiswa peserta tutorial di pokjar mengalami penurunan. Diduga hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik yang besar di antara peserta tutorial. Sebagian mahasiswa adalah yang mungkin sudah lama tidak membaca buku yang berkaitan dengan matakuliah yang diambil di UT, sebagian lagi adalah mahasiswa yang baru lulus dari SMTA yang mungkin memiliki pengetahuan awal yang memadai. Sebaliknya, mahasiswa yang lebih dewasa barangkali

lebih mudah menyesuaikan diri dengan sistem belajar mandiri sehingga lebih senang belajar sendiri. Dugaan lain adalah bahwa mahasiswa yang sudah bekerja mengharapkan tutorial berbentuk seperti kegiatan mengajar yang biasa dilakukan di universitas konvensional sehingga mereka tidak siap untuk berdiskusi pada saat tutorial. Tutor yang berasal dari universitas setempat tidak pernah diberi surat tugas sehingga tugas sebagai tutor UT dihargai oleh universitasnya sebagai pengabdian pada masyarakat, bukan sebagai kegiatan mengajar. Keadaan ini akan mengurangi minat para dosen untuk menjadi tutor. Padahal penguasaan materi mereka pasti lebih baik daripada tutor yang berasal dari alumni UT meskipun mereka mungkin lebih berpengalaman dalam belajar mandiri. Walaupun peserta tutorial hanya sedikit, sebagian besar merasa puas dengan layanan tersebut (80%).

Di UPBJJ Jayapura, program tutorial tatap muka juga tidak terlaksana karena terbatasnya waktu luang mahasiswa. Pada masa T2, UPBJJ kembali melakukan usaha-usaha untuk menarik minat mahasiswa, antara lain mengumumkan melalui RRI, mengirimkan surat kepada mahasiswa yang mengambil matakuliah yang akan ditutorialkan dan memberikan informasi secara lengkap kepada mahasiswa yang datang ke UPBJJ. Dari 120 mahasiswa yang diundang, hanya 53% orang yang menghadiri pertemuan tutorial.

Matakuliah yang ditutorialkan adalah matakuliah paket untuk

mahasiswa semester I. Tutorial dilaksanakan di UPBJJ dengan memanfaatkan OHP dan white board yang dikirim dari UT Pusat. UPBJJ Jayapura belum membebankan biaya tutorial kepada mahasiswa karena sedikitnya jumlah peserta tutorial (antara 8--16 orang setiap matakuliah) dengan tingkat kehadiran yang rendah. Enam tutor berasal dari UNCEN dan dua dari staf akademik di UPBJJ. Setiap tutor mendapatkan honor sebesar Rp 10.000,- untuk setiap tutorial, yang diambilkan dari dana UPBJJ untuk kelompok belajar yang belum dimanfaatkan oleh mahasiswa. Tutorial dilaksanakan empat kali dalam satu semester. Hanya sedikit mahasiswa yang merasa puas dengan pelaksanaan tutorial (41%), bahkan banyak mahasiswa yang merasa sangat tidak puas (37%). Menurut pengamatan di lapangan, ada matakuliah yang bentuk tutorialnya sangat disenangi mahasiswa, yaitu Pendidikan Pancasila. Dalam hal ini tutor yang adalah Kepala UPBJJ Jayapura, menggunakan pendekatan aplikasi sehingga banyak mahasiswa yang bertanya mengenai teori dan penerapannya di Indonesia. Tutorial untuk matakuliah yang lain menggunakan metode diskusi diselingi ceramah karena sedikitnya jumlah mahasiswa yang hadir (tingkat kehadiran antara 1-10 orang).

## 2) Pelayanan Tutorial Tertulis

UPBJJ-UT Manado telah menjalin kerjasama dengan harian Manado Post untuk kegiatan tutorial tertulis. Harian ini menyediakan



ruangan Universitas Terbuka pada halaman VII setiap hari Selasa, Rabu, dan Sabtu. Namun, materi rubrik baru berupa berbagai informasi tentang UT, sebagai bagian dari promosi UT. Sesekali ruang ini diisi dengan tulisan pilihan dari buletin "Suara Terbuka".

Informasi tentang adanya kegiatan ini tampaknya belum banyak diketahui oleh mahasiswa (57%). Namun, pengguna layanan ini umumnya merasa puas (83%). Berdasarkan pengamatan di lapangan, banyak mahasiswa menginginkan tutorial tertulis dengan pola tanya jawab atau latihan menyelesaikan soal. Sebetulnya model inilah yang diperkenalkan oleh UT Pusat untuk membantu mahasiswa dalam pendalaman materi modul. Untuk itu, diperlukan tutor pengasuh rubrik yang kompeten dan pandai menarik minat mahasiswa untuk bertanya. Selain itu, mahasiswa menghendaki semacam "ringkasan" modul.

Dalam hal ini, UPBJJ harus aktif menginformasikan kepada mahasiswa tentang tujuan dan model tutorial tertulis ini dan mendorong mahasiswa untuk mengirimkan pertanyaan-pertanyaan mengenai materi modul yang sulit dipahami ataupun mengenai penyelesaian latihan soal. Kemudian UPBJJ meneruskan pertanyaan itu kepada tutor yang berkompeten untuk menjawabnya. Dalam hal ini UPBJJ menyediakan dana sebesar Rp 50.000,- sampai dengan Rp 70.000,- setiap bulannya.

Di UPBJJ Jayapura, rencana kerjasama dengan harian Cenderawasih Pos untuk kegiatan tutorial tertulis pun kurang dimanfaatkan oleh mahasiswa. Pada umumnya responden tidak mengetahui informasi tentang adanya kegiatan ini (69%). Ada mahasiswa yang tidak memahami fungsi dari kegiatan ini dengan menyatakan bahwa mereka tidak menggunakan layanan ini karena tidak ada tutorial tertulis untuk matakuliah yang diambilnya. Pengguna layanan ini barangkali mengikuti tutorial tertulis yang dikelola oleh UT Pusat karena layanan ini memang belum dijalankan di UPBJJ Jayapura, karena kesibukan staf di UPBJJ dan belum siapnya pihak Cenderawasih Pos. Pengguna layanan ini lebih banyak yang merasa tidak puas (74%).

### 3) Pelayanan Tutorial Tersiar

Layanan ini tidak termasuk dalam ke-13 model pelayanan akademik yang dikembangkan, namun UPBJJ-UT Manado merencanakan program tutorial tersiar di RRI Manado setiap hari Sabtu malam selama 30 menit. Untuk itu UPBJJ telah menyediakan dana sebesar Rp 50.000,- sampai dengan Rp 70.000,- untuk honorarium petugas RRI dan transport petugas UPBJJ-UT setiap bulannya. Bahan siaran berupa informasi tentang UT yang disusun dalam bentuk dialog/feature. Pada saat pengamatan T2 dilaksanakan kegiatan ini sedang terhenti. Tampaknya perlu adanya kegiatan yang terprogram agar

setiap kegiatan yang direncanakan tidak terhenti di tengah jalan.

Tabel II.29 TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK YANG DIGUNAKAN PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ MANADO DAN JAYAPURA

No.	Pelayanan	Masa T1			Masa T2			Masa T1			Masa T2		
		f	%	N	f	%	N	f	%	N	f	%	N
1.	T. Tatapmuka	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	57	7
2.	T. Tertulis	-	-	-	20	83	24	-	-	-	-	-	-
2.	Bimb. PMK	16	73	22	27	100	27	-	-	-	14	88	16
4.	Perpustakaan	40	82	49	33	97	34	12	63	19	13	77	17
8.	Kel. Belajar	58	76	76	40	82	49	-	-	-	15	71	21
10.	Kes. Studi	52	85	61	38	88	43	-	-	-	18	90	20
11.	Kes. Pribadi	-	-	-	27	96	28	-	-	-	12	86	14

TABEL II.30 ALASAN MAHASISWA TIDAK MENGGUNAKAN PELAYANAN AKADEMIK PADA MASA T1 DAN T2 DI UPBJJ MANADO DAN JAYAPURA

a. UPBJJ: Manado

No. UPBJJ	KI (%)	TM (%)	SM (%)	APL (%)	f (orang)	N (%)
1. T. Tertulis	57	4	7	32	112	100
2. Bimb. PMK	19	3	17	61	107	100
3. Perpustakaan	33	5	35	27	132	100
4. Kel. Belajar	19	16	29	36	86	100
5. Kes. Studi	31	8	28	33	93	100
6. Kes Pribadi	39	6	29	26	107	100

## b. UPBJJ: Jayapura

No. UPBJJ	KI (%)	TM (%)	SM (%)	APL (%)	f (orang)	N (%)
1. T. Tatap Muka	14	11	42	33	145	100
2. Bimb. PMK	27	2	32	39	131	100
3. Kel. Belajar	28	9	38	25	152	100
4. Kes. Studi	37	4	42	17	152	100
5. Kes Pribadi	50	4	33	13	136	100

## 4) Pelayanan Bimbingan Akademik

Pelayanan ini meliputi bimbingan penulisan matakuliah, kesulitan studi, kesulitan pribadi dan kelompok belajar. Bimbingan akademik selain kelompok belajar kurang dimanfaatkan oleh mahasiswa pada masa T2. Dalam bimbingan pemilihan matakuliah, 42% mahasiswa di UPBJJ-UT Manado tidak tahu adanya layanan ini, 22% tidak mengalami kesulitan dalam pemilihan matakuliah dan 15% bertempat tinggal jauh dari UPBJJ. Pengguna layanan ini umumnya merasa puas (61%). Demikian juga, mahasiswa pada umumnya tidak mengetahui adanya bantuan dari UPBJJ untuk mengatasi kesulitan studi dan kesulitan pribadi. Namun pengguna pelayanan akademik ini pada umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bimbingan akademik yang berupa orientasi massal diberikan

hanya kepada mahasiswa baru. Cukup banyak mahasiswa yang mengikuti kelompok belajar (37%) meskipun terjadi penurunan pengguna yang cukup banyak dibandingkan dengan pengguna pada masa T1. Mahasiswa yang tidak menggunakan pelayanan akademik ini mengemukakan antara lain bahwa mereka lebih senang belajar sendiri (22%), tidak ada waktu (15%), tempat tinggal jauh dari tempat kelompok belajar (10%) tidak tahu tentang adanya kelompok belajar (19%) dan sulit mencari teman yang mengambil matakuliah yang sama (13%). Pengguna layanan ini umumnya merasa puas (82%). Menurut pengarahannya, pokjar biasanya hanya efektif di kalangan mahasiswa baru, pada masa registrasi pertama. Pada saat ini diduga semangat mahasiswa dan perasaan senasib sepenanggungan masih tinggi. Kesamaan satu sama lain, seperti kesamaan matakuliah yang diambil, masih cukup besar. Dengan berjalannya waktu studi, membentuk pokjar baru yang didasarkan pada kesamaan matakuliah dan tempat tinggal yang berdekatan akan semakin sulit.

Hal yang sama terjadi di UPBJJ Jayapura berkaitan dengan bimbingan akademik ini. Banyak mahasiswa yang tidak menggunakan layanan ini karena kurangnya informasi dan jauhnya jarak dari tempat tinggal ke UPBJJ-UT. Namun, mahasiswa pengguna pada umumnya merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan. Secara keseluruhan, umumnya mahasiswa mengharapkan adanya pertemuan yang kontinyu antara mahasiswa dengan pihak UPBJJ. Mahasiswa juga mengharapkan adanya suatu media komunikasi bagi

mahasiswa UT yang diterbitkan setiap 2 minggu agar mahasiswa dapat segera mengetahui kegiatan-kegiatan UPBJJ. Selain itu, penambahan pesawat telepon di UPBJJ akan sangat membantu karena dengan satu pesawat mahasiswa merasa sulit berhubungan dengan UPBJJ. Mahasiswa di Jayapura mengharapkan agar UPBJJ mempunyai suatu program pelayanan akademik yang terencana.

Faktor jarak dan usia tampaknya mempengaruhi mahasiswa UPBJJ Manado dalam menggunakan layanan yang ada di UPBJJ. Pelayanan umumnya digunakan oleh mahasiswa yang tinggal dekat dengan UPBJJ dan berusia muda. Sedangkan di Jayapura faktor usia yang tampaknya menentukan. Tutorial tatap muka dan kelompok belajar banyak digunakan oleh mahasiswa dewasa, dan mahasiswa muda lebih suka memanfaatkan bimbingan pemilihan matakuliah. Lebih dari 60% mahasiswa pengguna ketiga layanan ini adalah mahasiswa baru. Lebih dari 56% mahasiswa pengguna seluruh layanan, kecuali Manado, di Jayapura kelompok belajar lebih banyak digunakan oleh mahasiswa yang tinggal jauh dari UPBJJ. Terpencarnya lokasi mahasiswa nampaknya berpengaruh dalam hal ini.

#### b. Pelayanan Administrasi

Perkembangan pelayanan ini dapat dilihat dari kemajuan yang terjadi dalam pelayanan registrasi, distribusi modul, dan ujian.

### 1) Pelayanan registrasi

Baik mahasiswa di UPBJJ-UT Manado maupun di Jayapura mengeluhkan tidak tersedianya formulir registrasi di Kantor Pos. Mahasiswa juga mempertanyakan apakah TM (Tugas Mandiri) masih diperlukan atau tidak. TM tidak diperoleh mahasiswa pada saat mereka registrasi, dan kadang-kadang diterima tidak lengkap. Nampaknya UPBJJ perlu mengantisipasi kebutuhan TM pada setiap masa registrasi sehingga mahasiswa tidak dirugikan. Meskipun TM tidak wajib bagi mahasiswa, tetapi TM dapat membantu mahasiswa untuk mengukur kemampuannya dan untuk mengenali bentuk soal yang biasa diujikan UT. Mahasiswa juga mempertanyakan biaya fotocopy TM yang dibebankan kepada mereka. Mereka mengharapkan agar jam kantor dapat ditambah dan selalu ada petugas yang melayani mengingat mereka baru dapat melakukan registrasi setelah jam kantor atau pada saat akhir pekan (Sabtu dan Minggu).

### 2) Pelayanan Modul

Pelayanan modul di Jayapura tampaknya lebih baik dari pada di UPBJJ-UT Manado. Dalam hal ini UPBJJ-UT Jayapura berusaha mengantisipasi modul-modul yang akan diperlukan pada setiap semester. Mahasiswa menyarankan agar modul dapat diterima paling lambat tiga minggu setelah pemesanan. Ada juga mahasiswa yang

mengeluhkan banyaknya kesalahan-kesalahan cetak yang terdapat dalam modul. Hal ini perlu menjadi perhatian UT Pusat agar dapat segera memperbaiki kualitas modulnya. Di UPBJJ Manado pelayanan modul belum ditangani dengan baik. Banyak mahasiswa menyatakan bahwa petugas sering tidak ada di tempat dan persediaan modul di UPBJJ tidak lengkap. Untuk mengatasi masalah TM, mahasiswa menyarankan agar setiap modul langsung dilengkapi dengan TM agar mahasiswa tidak kehilangan banyak waktu untuk menunggu siapnya petugas UPBJJ memperbanyak TM.

### 3) Pelayanan Ujian

Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado mengeluhkan kondisi lokasi dan ruang ujian yang kurang layak. Misalnya, ruang ujian pengap dan gelap, berbau tidak enak, dan tidak tersedia ruang untuk sekedar beristirahat pada saat tidak ada ujian. Mahasiswa juga mengharapkan agar sehari sebelum pelaksanaan ujian lokasi ujian sudah dapat diumumkan. Ada juga mahasiswa yang menyarankan agar hari ujian diubah menjadi hari Sabtu mengingat mereka harus ke gereja pada hari Minggu.

Secara umum mahasiswa mengharapkan agar hasil ujian dapat diumumkan secepatnya, jauh sebelum penutupan masa registrasi. Selama ini mahasiswa baru dapat melakukan registrasi ulang setelah mendapatkan hasil ujian semester sebelumnya, yang biasanya diterimakan menjelang penutupan masa registrasi. Hal ini sebetulnya lebih merugikan UT Pusat karena akan berakibat pada keterlambatan pemrosesan data peserta ujian.



#### **H. Hubungan antara Karakter Mahasiswa dan Nilai Ujian Akhir Semester (UAS)**

Studi ini mencoba melihat ada/tidaknya hubungan antara karakter/latar belakang mahasiswa dengan nilai ujian akhir semesternya (UAS). Studi ini mengungkapkan bahwa ternyata kemampuan akademik mahasiswa sampel sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dari nilai rerata UAS 94.2 yang berhasil dicapai mahasiswa sampel, yaitu hanya 46.00. Artinya mereka rata-rata hanya mampu menjawab dengan benar 46% dari soal yang diujikan. Hasil korelasi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara latar belakang mahasiswa dengan hasil belajarnya; tidak satupun angka koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,10. Namun, terlihat bahwa mahasiswa yang tinggal jauh dari UPBJJ, kawin, pria, dan bekerja cenderung lebih tinggi hasil belajarnya. Barangkali mahasiswa yang mempunyai karakter seperti inilah yang lebih mampu untuk menyesuaikan diri dengan sistem belajar mandiri yang diterapkan UT.

#### **I. Hubungan antara Pemanfaatan Pelayanan Akademik dan Nilai UAS**

Penyediaan ke-tiga belas pelayanan akademik di UPBJJ semula diharapkan dapat membantu mahasiswa, terutama dalam mengatasi

kesulitan belajar. Dengan demikian, diharapkan ada peningkatan nilai UAS bagi mahasiswa yang dapat memanfaatkan layanan akademik yang ada. Namun, hasil studi ini tidak menunjukkan adanya bukti bahwa mahasiswa yang menggunakan layanan akademik tersebut lebih tinggi hasil belajarnya daripada mahasiswa yang tidak menggunakannya. Diantara ke-13 layanan tersebut hanya tutorial tertulis yang tampaknya mempunyai kecenderungan positif. Nilai rerata mahasiswa pengguna adalah 47.52, sedangkan yang tidak menggunakannya adalah 45.95. Ada dua kemungkinan yang diduga menyebabkan layanan akademik tidak efektif dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa yang menggunakannya. Pertama, mutu pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Kedua, mahasiswa belum memanfaatkan layanan yang tersedia dengan seoptimal mungkin.

#### **J. Hubungan antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa dengan Nilai UAS**

Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan akademik yang digunakannya diharapkan mempunyai nilai UAS yang lebih tinggi dari mahasiswa pengguna yang merasa tidak puas. Namun, hanya kepuasan terhadap layanan tutorial tertulis dan perpustakaan yang tampaknya berpengaruh positif terhadap nilai UAS. Dalam tutorial tertulis, rerata kelompok yang merasa puas (48.61) mempunyai nilai hampir tiga poin di atas rerata kelompok yang merasa tidak

puas (45.89). Dalam pelayanan perpustakaan, rerata kelompok yang merasa puas (46.43) juga mempunyai nilai hampir tiga poin di atas rerata kelompok yang merasa tidak puas (43.74). Dengan demikian, rasa puas terhadap sesuatu pelayanan tampaknya belum cukup efektif untuk dapat menaikkan nilai UAS. Kondisi perpustakaan dan koleksi perpustakaan di ke 7 UPBJJ kurang memadai, namun perpustakaan merupakan tempat mahasiswa memfotocopy modul. jadi jika mahasiswa dapat memfotocopy yang diinginkan diperpustakaan, berarti mereka memiliki bahan belajar yang lengkap. Karena itu mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kelengkapan pemilikan bahan belajar, jika dimanfaatkan dengan baik tentu akan dapat meningkatkan hasil belajar mereka.

#### **K. Hubungan antara Kepemilikan Modul dan Nilai UAS**

Dalam sistem belajar jarak jauh (SBJJ) yang diterapkan UT, modul merupakan pengganti dosen. Dengan menggunakan modul, mahasiswa dibimbing untuk mempelajari sesuatu matakuliah secara mandiri. Dengan demikian mahasiswa yang memiliki modul diharapkan mempunyai nilai UAS yang lebih baik daripada mereka yang tidak memiliki modul atau yang hanya memiliki sebagian saja. Hasil studi menunjukkan bahwa rerata hasil UAS kelompok yang memiliki modul lengkap adalah 47.00, yang memiliki modul

sebagian adalah 45.51, dan yang tidak memiliki modul sama sekali adalah 45.36. Meskipun perbedaan nilainya tidak cukup besar, namun sudah dapat menunjukkan bahwa memiliki modul itu penting. Seandainya kelompok yang memiliki modul itu mempelajari modul secara sungguh-sungguh, diduga perbedaan nilai UAS-nya dengan yang tidak memiliki modul sama sekali akan lebih besar.

#### L. Rencana Kerja UPBJJ 1995-1996.

Berdasarkan kesepakatan antara 7 UPBJJ dan unit terkait di UT Pusat, dalam seminar Lokakarya di Wisma UT pada bulan Mei 1995, maka telah dicapai kesepakatan tentang modifikasi bentuk pelayanan akademik yang akan diberikan UPBJJ kepada mahasiswa. Jadi pelayanan akademik yang akan diberikan adalah tutorial tatap muka, tutorial tertulis, perpustakaan mini, karya tulis ilmiah, bimbingan kesulitan studi, dan kelompok belajar. Sedangkan pelayanan administratif tetap meliputi peningkatan pelayanan registrasi, distribusi modul, dan ujian. Kesepuluh jenis pelayanan ini akan diterapkan di ke 32 UPBJJ. Sedangkan skala prioritas pelayanan (khusus akademik) untuk setiap UPBJJ tergantung pada sumber daya, kapasitas, dan karakter mahasiswa yang ada di UPBJJ masing-masing.

### BAGIAN III

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### KESIMPULAN

1. Ditinjau dari segi kuantitas, terjadi peningkatan jumlah pelayanan akademik yang disediakan oleh ke 7 UPBJJ pada masa evaluasi tahap akhir ini. Sedangkan pelayanan administrasi mengalami peningkatan dalam kualitasnya.
2. Dari 13 pelayanan yang dicanangkan, nampaknya hanya pelayanan tutorial tatap muka saja yang mempunyai program yang jelas dan teratur. Pelayanan lainnya tidak diprogramkan dengan jelas, ketersediaanya hanya bersifat insidental. Tutorial tertulis yang dilaksanakan masih dalam tahap mencari bentuk. Karena itu bentuk yang tepat untuk masing-masing UPBJJ harus dikembangkan. Pelayanan perpustakaan hampir tidak berjalan di semua UPBJJ, yang menarik untuk dipinjam hanyalah modul-modul yang sulit diperoleh mahasiswa. Bimbingan pemilihan matakuliah serta konsultasi kesulitan studi dan pribadi kurang dimanfaatkan mahasiswa karena UPBJJ tidak memberitahukan mahasiswa jadwal konsultasi, siapa pembimbing mereka, dan bagaimana cara menghubunginya. Pelayanan ini aktif dilakukan di UPBJJ yang menyelenggarakan tutorial tatap muka atau jika jarak jangkauan UPBJJ relatif

dekat dengan tempat tinggal mahasiswa. Pelayanan bimbingan penulisan karya tulis ilmiah hanya bisa diselenggarakan oleh UPBJJ Pontianak, pelayanan ini dilaksanakan dengan sistem jarak jauh. Pelayanan praktikum ternyata tidak relevan dengan kegiatan pembelajaran mahasiswa sampel, sedangkan lomba karya tulis ilmiah nampaknya belum mampu dilaksanakan oleh pengelola UPBJJ.

3. Jumlah mahasiswa yang menggunakan layanan sejak masa T1 sampai masa T2 relatif kecil, hanya sekitar kurang dari 20% dari mahasiswa sampel, tanpa banyak perkembangan. Pelayanan akademik yang disediakan oleh UPBJJ digunakan oleh mahasiswa yang mempunyai waktu luang (karena tidak berkeluarga) dan baru kuliah di UT kurang dari dua tahun. Padahal jumlah mahasiswa kelompok ini tidak banyak dibandingkan dengan kelompok yang sudah berkeluarga dan yang sudah lebih dari dua tahun kuliah di UT. Selain itu, sebagian besar dari mahasiswa pengguna layanan yang tersedia bertempat-tinggal dekat UPBJJ. Sekitar 80% Mahasiswa lainnya tidak mempunyai cukup waktu untuk mengikuti tutorial tatap muka, kegiatan olahraga dan seni, bakti sosial, serta kelompok belajar. Mahasiswa ini lebih tertarik untuk mengikuti kegiatan diskusi/seminar, tutorial tertulis, konsultasi kesulitan studi dan pribadi, namun mereka belum menggunakannya karena tidak mengetahui bahwa pelayanan tersebut telah disediakan

oleh UPBJJ. Mayoritas mahasiswa pengguna layanan menyatakan rasa puas terhadap kualitas layanan yang mereka terima, terutama pelayanan bimbingan pemilihan matakuliah.

4. Staf UPBJJ dan kepala UPBJJ nampaknya tidak banyak memperoleh ide atau pemikiran bagaimana mengembangkan /menyediakan pelayanan yang diinginkan oleh model baru pengelolaan UPBJJ, termasuk mempromosikan UT. Waktu mereka banyak tersita untuk mengerjakan pekerjaan rutin dan proyek kerjasama UT dengan instansi lain. Selain itu, sampai evaluasi telah mencapai tahap akhir, pemantauan terhadap kelancaran pelaksanaan model sangat kurang, bahkan masih ada fasilitas komunikasi (komputer dan perangkatnya) yang belum diberikan kepada lima UPBJJ yaitu Medan, Bandung, Denpasar, Manado, dan Jayapura.
5. UPBJJ yang tampaknya dapat mengadopsi model dengan cukup baik adalah UPBJJ Pontianak. Banyak kegiatan pelayanan yang belum dapat dilaksanakan di UPBJJ lain karena berbagai alasan telah dapat dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Pontianak. Dalam pengembangan model selanjutnya, UPBJJ ini perlu mendapat dukungan dari UT Pusat, sehingga keberhasilannya dalam menjaga kelangsungan pelaksanaan tutorial tatap muka, pembimbingan pemilihan matakuliah, konsultasi kesulitan studi dan pribadi, pembimbingan dalam penulisan karya tulis

secara jarak jauh, serta keberhasilannya menggerakkan kegiatan olahraga mahasiswa, dapat ditularkan kepada ke 6 UPBJJ lainnya. UPBJJ Semarang pada masa T1 cukup aktif mengadopsi model, namun pada masa T2 mengalami penurunan dalam penyediaan layanan. Penyediaan layanan di UPBJJ Bandung secara kuantitas meningkat, namun keseluruhan pelayanan yang diberikan hanya bersifat insidental, tidak terprogram dengan jelas.

UPBJJ Medan dan Denpasar cukup aktif mengadopsi model tetapi peningkatan penyediaan layanan, dari masa T1 sampai T2, agak lambat. Sedangkan UPBJJ Manado dan Jayapura nampaknya agak sulit dalam mengadopsi model, jumlah pelayanan yang tersedia terbatas.

UPBJJ Bandung, Medan, dan Denpasar dengan usaha yang lebih keras lagi sebenarnya berpotensi untuk mengadopsi model. Sedangkan UPBJJ Manado dan Jayapura perlu usaha lebih banyak dalam merealisasikan kegiatan yang dimaksud dalam model.

6. Pelayanan registrasi telah meningkat kualitasnya, tidak banyak lagi keluhan mahasiswa tentang formulir registrasi yang habis. Namun keluhan tentang tugas mandiri tetap menggema. Seluruh Mahasiswa menginginkan agar kantor UPBJJ buka sampai malam, dan banyak mahasiswa menyarankan agar UPBJJ buka mulai hari Senin sampai Minggu, terutama pada masa-masa registrasi. Mahasiswa cenderung melaksanakan



registrasi sekitar kurang dari 2 minggu sebelum masa penutupan, ini terjadi pada setiap semester sejak 92.2. Pelayanan pengujian (lamanya pengumuman ujian) dan pelayanan modul (lamanya memperoleh atau tidak tersedianya modul yang diinginkan) masih tetap menjadi masalah walaupun pengembangan model telah berjalan selama dua tahun.

7. Sebagian besar mahasiswa telah memiliki modul dengan lengkap, namun tidak sedikit mahasiswa yang tidak mempunyai modul sama sekali bertempat tinggal jauh dari UPBJJ (37%). Karakteristik mahasiswa yang tidak memiliki modul sama sekali atau memiliki modul dengan lengkap berbeda-beda untuk setiap UPBJJ. Namun mahasiswa yang tidak memiliki modul tersebut umumnya baru kuliah di UT kurang dari 2 tahun, berusia relatif muda (<20 sampai 30 tahun), dan tidak berkeluarga. Sedangkan mahasiswa yang mempunyai modul dengan lengkap umumnya mempunyai karakter sudah kuliah di UT selama 5 sampai 9 tahun, berusia dewasa (31 sampai 40 tahun), dan telah bekerja.
8. Sangat heterogennya karakteristik mahasiswa, ada yang baru lulus sekitar dua tahun yang lalu, namun ada pula 5 - 10 tahun yang lalu, mengakibatkan beragamnya pengetahuan awal mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa yang bekerja mengharapkan tutorial sebagai forum pewarisan ilmu dari

tutor kepada mahasiswa, sehingga mereka tidak membaca modul sebelum tutorial. Konsep tutorial hilang, mahasiswa yang sudah 'maju' bosan. Disisi lain, tutor menggunakan pendekatan tutorial "whole class session" atau klasikal. Karena itu perlu pengembangan model tutorial yang sesuai untuk dapat mengakomodasikan variabilitas kemampuan mahasiswa.

9. Tutorial tatap muka kebanyakan dimanfaatkan oleh mahasiswa yang berpenghasilan cukup, masih muda, tidak mempunyai tanggungan keluarga, tinggal di dekat UPBJJ dengan waktu tempuh kurang dari 1 jam. Selain itu, tutorial UKT yang diselenggarakan oleh UPBJJ Medan, walaupun dihadiri oleh sedikit mahasiswa, mendapat tanggapan yang positif dari mahasiswa.
10. Kelompok belajar biasanya hanya efektif di kalangan mahasiswa baru, pada masa registrasi pertama, karena rasa senasib dan sepenanggungan masih tinggi. Cohesiveness of group structure segera akan pudar karena adanya perbedaan kemajuan dan kegagalan di kalangan mahasiswa di semester-semester berikutnya.

11. Dalam proses pembentukan jati diri atau student self-identity, mahasiswa baru, muda, tidak bekerja, dan tidak berkeluarga mempunyai keinginan yang kuat untuk membentuk organisasi sosial, olahraga, kesenian, dan organisasi amatir lainnya.

#### **SARAN:**

1. Pelayanan yang memungkinkan diadakan hendaknya diprogramkan dengan jelas sehingga pelaksanaannya dapat dijalankan secara teratur. Keseluruhan pelayanan hendaknya tetap disediakan dengan mempertimbangkan skala prioritas UPBJJ masing-masing. Pelayanan tutorial tatap muka perlu lebih dikembangkan di UPBJJ Medan, Bandung, Pontianak, Semarang, Denpasar, karena sebagian besar mahasiswanya bertempat tinggal dekat dengan UPBJJ. Namun tutorial tertulis mungkin harus lebih digalakkan di UPBJJ Manado dan Jayapura mengingat medannya yang sangat luas. Mengingat tingginya persentase mahasiswa yang harus menempuh UKT sampai lebih dari 4 kali, maka tutorial UKT, seperti yang dilakukan Medan, dapat dikembangkan pula oleh UPBJJ lainnya. Namun, latihan soal untuk keperluan tutorial hendaknya dikembangkan oleh para tutor, bukan dengan menggunakan soal ujian yang lalu karena soal ujian tersebut bersifat rahasia. Bahkan dalam Buku Panduan Pelaksanaan Ujian Universitas

- Terbuka (Buku Biru) telah dijelaskan bahwa semua soal ujian, baik yang telah digunakan maupun yang belum (termasuk naskah cadangan), harus dimusnahkan oleh UPBJJ dengan prosedur tertentu.
2. Pelayanan bimbingan akademik, konsultasi kesulitan studi dan pribadi, serta diskusi/seminar perlu lebih diprioritaskan keberadaannya dari pada pelayanan kegiatan olahraga dan seni, bakti sosial, serta kelompok belajar. Walaupun demikian, kegiatan yang disebut terakhir ini tetap perlu digerakkan untuk mengakomodasi keinginan mahasiswa baru dan muda. Praktikum sebaiknya tidak merupakan bagian dari model baru pengelolaan UPBJJ karena tidak relevan. Sedangkan lomba karya tulis sebaiknya juga ditiadakan karena tidak terjangkau oleh kemampuan pengelola UPBJJ.
  3. Mengingat mahasiswa UT tersebar pula di daerah pelosok, maka pelayanan tutorial, pembimbingan matakuliah, bimbingan penulisan karya tulis, kesulitan studi, dan kesulitan pribadi perlu diberikan pada mahasiswa dengan menggunakan sistem jarak jauh. Pelayanan umumnya dimanfaatkan oleh mahasiswa yang tinggal relatif dekat dengan UPBJJ. Karena itu UPBJJ harus 'mendekat' pada mahasiswa. Pengembangan pusat sumber belajar di kabupaten-kabupaten perlu dijajagi kemungkinannya.

4. Perlu penerapan prinsip androgogy dalam proses pembelajaran mahasiswa juga penerapan multi grade/level instruction untuk dapat mengakomodasikan heteroginitas karakteristik mahasiswa. Tutorial reguler nampaknya perlu untuk mahasiswa baru yang tidak bekerja, sedangkan bagi mahasiswa yang bekerja, tutorial berkala akan lebih mengena, dimana hanya matakuliah tertentu saja yang ditutorialkan. Model-model tutorial baik tatap muka maupun tertulis hendaknya direkam dalam video kaset, dibagikan ke setiap UPBJJ, dengan demikian mereka dapat mempelajari dan mengembangkannya.
5. Perlu pemberian pelatihan yang dapat menumbuhkan kompetensi tutor, dan dibutuhkan adanya pedoman dan petunjuk tutorial (baik tatap muka maupun tertulis) yang memuat strategi dan teknik tutorial. Selain itu panduan bagi mahasiswa yang mengikuti tutorial tatap muka juga perlu dikembangkan, sehingga mahasiswa tahu apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum menghadiri tutorial.
6. Pengembangan tutorial tertulis dapat dimulai dari pihak UPBJJ terlebih dahulu. Staf UPBJJ hendaknya mulai menulis atau menerbitkan kembali latihan menjawab soal, ulasan materi, atau ringkasan materi sesuai bidangnya, di koran yang telah menjadi media komunikasi. Jika hal ini telah menimbulkan datangnya pertanyaan mahasiswa, maka dikembang-

kan tutorial tertulis melalui koran atau surat menyurat. Jika ada pertanyaan di luar bidang ilmu yang dikuasai staf UPBJJ, maka pertanyaan tersebut dapat diteruskan ke UT Pusat untuk dijawab. Komunika merupakan media tutorial tertulis melalui majalah, Sedangkan FMIPA dan FEKON telah mulai merintis tutorial tertulis melalui surat.

7. Dari temuan diperoleh bahwa jika mahasiswa ikut tutorial tatap muka atau aktif di kelompok belajar, maka mahasiswa juga ikut aktif di kegiatan bakti sosial, kesenian, olahraga, dan konsultasi studi atau pribadi. Dengan demikian mahasiswa dan UPBJJ dapat saling berkomunikasi secara intensif. Pengarahan akan dapat dilakukan dengan mudah kepada mahasiswa ini. Karena itu UPBJJ perlu mengadakan suatu usaha agar mahasiswa datang ke UPBJJ terlebih dahulu. UPBJJ misalnya dapat mengadakan pertemuan di setiap awal semester untuk memberikan penghargaan bagi mahasiswa yang sukses dan staf yang berprestasi. Dengan demikian secara tidak langsung mahasiswa mengetahui segala rencana UPBJJ di semester selanjutnya dan mungkin hal ini merangsang mereka untuk ikut terlibat.
8. UT hendaknya mulai mencoba mendorong tumbuhnya organisasi mahasiswa yang bertujuan untuk memperkuat dimensi akademik dan pertumbuhan dimensi sosial, emosional, dan personal

mahasiswa. Perlu pelatihan bagi mahasiswa yang potensial untuk mengelola organisasi seperti ini. Melalui organisasi mahasiswa diharapkan tumbuh kemampuan sosial dan kepemimpinan, jati diri, semangat kelompok mahasiswa (cohesiveness). Contoh organisasi mahasiswa yang ber "multiplier effects" adalah "Koperasi Mahasiswa". Koperasi mahasiswa selain diadakan di UPBJJ juga dapat diadakan di kabupaten-kabupaten.

9. Pengelola UPBJJ harus berusaha menyediakan waktu untuk mengembangkan UPBJJ kearah yang optimal dengan memahami karakteristik mahasiswanya dan meningkatkan keterlibatan dan kerjasama seluruh staf UPBJJ. Pengarahan yang jelas dan pemantauan yang intensif dari UT Pusat juga sangat dibutuhkan untuk kelancaran pengelolaan UPBJJ. Perlu menumbuhkan inisiatif, inovasi, dan imajinasi dari UPBJJ untuk membina, memperkuat dan memperluas kerjasama dengan Universitas pembina dan dengan lembaga lainnya. Perlu juga pelatihan penataan denah ruangan, display modul dan affinity UT agar lebih menyenangkan dan memudahkan dalam melakukan kegiatan pelayanan mahasiswa. Untuk kemantapan pengelolaan dan pemeliharaan perpustakaan maka diperlukan pelatihan staf, metode pelayanan yang tepat, dana yang memadai, dan penambahan koleksi perpustakaan (dapat menghubungi USIS dan Asia Foundation untuk buku-buku bekas gratis). Asia

Foundation, Jl. Darmawangsa Raya 50, telepon: 722 2674, 739 5533, 739 1860 atau USIS di Kedutaan Amerika Serikat Jakarta.

10. Mempertimbangkan karakteristik kegiatan mahasiswa UT, maka diusulkan untuk membuka kantor UPBJJ dua shift, pagi-sore/malam, dengan penugasan secara bergilir. Melihat kecenderungan pola registrasi mahasiswa UT, maka kebijakan bebas registrasi selama kurang lebih 3 bulan perlu ditinjau kembali. Masa registrasi perlu diperpendek misalnya menjadi 1 bulan, sehingga proses registrasi lebih ringkas, waktu belajar mahasiswa cukup panjang, proses pengolahan data hasil ujian lebih cepat. Untuk menghindari terjadinya kekosongan persediaan modul, maka kebijakan wajib beli modul bagi mahasiswa perlu dipikirkan. Jika setiap mahasiswa wajib membeli modul maka kebutuhan modul pada setiap semester dapat diprediksi dengan mudah, sehingga tidak pernah terjadi kekosongan persediaan modul.
11. Penciptaan Basic Planning Data (BPD) semakin dirasa perlu agar keputusan yang berkaitan dengan perencanaan dan pelaksanaan sistem operasi registrasi, distribusi dan ujian dapat lebih tepat. Misal perlu adanya data tentang:
  - profil mahasiswa di suatu UPBJJ:  
dimana mereka berada, siapa mereka, program dan matakuliah



apa dan berapa SKS yang mereka ambil, dan bagaimana kemajuan akademik mereka setiap semester?

- Kemampuan staf UPBJJ/UT dalam sistem pencatatan/recording yang retrievable dan up-to-datable amat mutlak diperlukan agar proses dan siklus pengadaan dan distribusi dapat berjalan lancar; tepat waktu, lengkap dalam jumlah dan jenis, dan berkualitas memadai. Komputerisasi tidak saja dalam hal registrasi tetapi juga dalam distribusi modul perlu dikembangkan di UPBJJ.

12. Perlu adanya pemetaan setting UPBJJ secara lebih rinci dengan parameter yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan perencanaan dan operasi. Jadi, ada penugasan bagi sejumlah staf UT yang khusus menangani satu UPBJJ; membuat peta operasi, memonitor kemajuan, memberikan umpan balik dan saran pertimbangan, menjadi penghubung antara UPBJJ dengan UT.
13. Desentralisasi, yang merupakan hal penting bagi UT, dapat diwujudkan melalui adanya:
  - kejelasan peran dan tanggungjawab bagi UPBJJ dan UT Pusat
  - petunjuk operasional yang jelas. Fungsi-fungsi mana yang ditahan di UT, yang diberikan ke UPBJJ, dan yang ditangani secara bersama

- dukungan politis, anggaran, manajemen, motivasi, dan kearifan dari UT Pusat
- peningkatan keahlian dan motivasi bagi para pelaku desentralisasi, melalui: training, seconding, dan kegiatan supervisi dan monitoring.

14. Pelatihan yang diberikan adalah pelatihan yang tepat dan berorientasi pada pengalaman nyata di lapangan. Kemampuan "trouble shooting, being responsive dan accountable" dan kemampuan "cooperative" agaknya perlu dimasukkan dalam agenda pelatihan. Sedangkan "seconding" dapat dilakukan dengan menugaskan staf UT ke UPBJJ dan sebaliknya, dalam kurun waktu tertentu. Mereka juga dapat ditugaskan untuk melaksanakan Supervisi, Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan (SMEP). "Seconding" dan SMEP biasanya efektif untuk akuisisi kemampuan manajerial, dengan demikian akan lahir calon pimpinan unit yang tangguh di masa datang. Calon pimpinan ini dapat dijadikan sebagai wakil Kepala UPBJJ dalam mengelola kegiatan UPBJJ sehari-hari. Jadi ia berfungsi sebagai orang kedua di UPBJJ tersebut.

**BIBLIOGRAPHY**

1. Abzeni. (1993). An evaluation of student support services at the Indonesia Open University (Universitas Terbuka). Thesis yang tidak dipublikasikan, University of Victoria, Victoria, B.C. Canada.
2. Chandrawati, T. (1995). Communication skills for the Universitas Terbuka Regional Centre Staf. Laporan proyek yang tidak dipublikasikan, University of Victoria, Victoria, B.C. Canada.
3. Garland, M. R. (1994). Distance education and sustainable development: challenges in presenting natural resource sciences content. A paper presented in the seminar conducted in UT Jakarta, Indonesia.
4. Holmberg, B. (1988). Guided didactic conversation in distance education. In D. Seward, D. Keegan, & B. Holmberg (eds.), Distance Education: International perspectives (pp. 114-122). London, England: Rutledge.
5. Keegan, D.j. (1980). Drop-out at the open university. The Australian Journal of Education. 44-55.
6. Nielsen, N. J. & Djalil, A. (1989). The efficiency of various programs for the training of lower secondary school teachers in Indonesia. BRIDGES Project Manuscript. Cambridge, Mass: Harvard University, 1990.
7. Norusis, M. J. (1990). SPSS/PC+Statistics 4.0 for the IBM PC/XT/AT and PS/2. Chicago: SPSS Inc.

8. OLA (Open Learning Agency). (1987). Phase III: Development of the Indonesian Open Learning System.  
A project proposal of a joint project of Open Learning Agency, British Columbia, Universitas Terbuka, Indonesia, and Canadian International Development Agency. International Development Office, Open Learning Institute/Knowledge Network, B.C., Canada.
9. Putra, A, A, M, S. (1993). Student persistence at and drop-out from Universitas Terbuka (The Open University of Indonesia). Thesis yang tidak dipublikasikan. University of Victoria, Victoria, B.C. Canada.
10. USB (Regional Centre) Working Group. (1993). Short report on the regional centre development project. Unpublished manuscript, Universitas Terbuka, Jakarta.
11. Worthen, B. R. & Sanders, J. (1987). Educational evaluation: Alternative approaches and practical guidelines. New York: Longman.

UNIVERSITAS TERBUKA

**ACTION PLAN**  
**( Rencana Kerja )**

Rencana Kerja adalah kegiatan yang akan dilaksanakan baik oleh UPBJJ maupun UT Pusat pada masa registrasi 93.2. Rencana Kerja untuk ke 7 UPBJJ merupakan acuan dalam melaksanakan program kerja pada semester kedua penerapan model, dan akan mempermudah tim evaluasi dalam pemantauan.

Berikut ini adalah rencana kegiatan yang dijadualkan akan dilaksanakan pada bulan September 1993 sampai Maret 1994. Urutan kegiatan menunjukkan skala prioritas.

1. UPBJJ Medan  
Pelayanan yang akan ditingkatkan di UPBJJ Medan adalah tutorial tatap muka, tutorial tertulis, praktikum, bimbingan penulisan karya ilmiah, diskusi dan seminar, bakti sosial, bimbingan kesulitan studi, perpustakaan mini, kelompok belajar dan bimbingan pemilihan matakuliah.
2. UPBJJ Bandung  
Pelayanan yang ditawarkan UPBJJ Bandung kepada mahasiswa adalah: registrasi, distribusi, bimbingan kesulitan belajar, perpustakaan mini, tutorial tatap muka, tutorial tertulis, ujian, bakti sosial, dan ikatan alumni.
3. UPBJJ Semarang  
Pelayanan yang akan dikembangkan di Semarang adalah: Tutorial tertulis, bimbingan kesulitan studi, registrasi, orientasi mahasiswa, ujian, bakti sosial, dan kelompok belajar.
4. UPBJJ Denpasar  
Denpasar akan meningkatkan pelayanan tutorial tatap muka, bimbingan pemilihan matakuliah, perpustakaan mini, bimbingan penulisan karya ilmiah, seminar, orientasi mahasiswa.
5. UPBJJ Pontianak  
Pelayanan yang akan dikembangkan adalah: Tutorial tatap muka, tutorial tertulis, praktikum, bimbingan pemilihan matakuliah, perpustakaan mini, bimbingan penulisan karya ilmiah, diskusi dan seminar, kelompok belajar, bakti sosial, bimbingan kesulitan studi.
6. UPBJJ Manado  
Manado akan menawarkan pelayanan antara lain: promosi UT, bimbingan kesulitan studi, orientasi mahasiswa, diskusi dan seminar, perpustakaan mini, tutorial tatap muka, tutorial tertulis dan ujian.

7. Pelayanan yang akan ditingkatkan di UPBJJ Jayapura adalah: Tutorial tatap muka, tutorial tertulis, praktikum, bimbingan pemilihan matakuliah, perpustakaan mini, bimbingan penulisan karya ilmiah, bakti sosial, peningkatan kualitas dan kemampuan staf dan tutor UPBJJ.

Rencana kerja yang dikembangkan di UT merupakan usaha penanggulangan terhadap masalah-masalah yang muncul pada waktu Semi-loka. Karena itu isu-isu penting yang berhubungan dengan pengembangan UPBJJ yang dimasukkan dalam rencana kerja UT adalah:

- Memantau rencana kerja UPBJJ
- Mengembangkan garis besar kebijakan untuk desentralisasi, termasuk pengembangan sumber daya manusia (perencanaan, pelatihan, pemantauan dan evaluasi)
- Meningkatkan pelayanan akademis di UT (pengembangan modul, teknik tutorial, dan sistem pembelajaran)
- Meningkatkan sistem operasional UT (registrasi, distribusi, modul, ujian)
- Meningkatkan komunikasi antara UT Pusat dengan UPBJJ dan komunikasi antara mereka sendiri
- Meningkatkan kerjasama di daerah antara UPBJJ dengan institusi lain yang relevan

Dengan adanya rencana kerja ini maka satuan tugas dibentuk, yang bertugas antara lain yaitu, untuk:

- Meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada mahasiswa di seluruh UPBJJ
- Menyusun struktur satuan tugas beserta anggotanya
- memberikan rekomendasi kepada pimpinan
- Membuat semacam kerangka acuan yang berkaitan dengan sistem operasional UT, pengembangan sumber daya manusia, pelayanan akademis dan kerjasama.

**LAMPIRAN B**  
**KARAKTERISTIK MAHASISWA PENGGUNA**  
**PELAYANAN AKADEMIK PADA MASA T2**

**1. TUTORIAL TATAP MUKA**

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 50% mahasiswa baru (kuliah di UT kurang dari 2 tahun) <input type="checkbox"/> 60% pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 30% pengguna tinggal agak jauh dari UPBJJ
2	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 48% pengguna layanan tinggal dekat UPBJJ (< 40 km) <input type="checkbox"/> 77% pengguna tidak menikah <input type="checkbox"/> 70% adalah mahasiswa FEKON <input type="checkbox"/> 55% mahasiswa pengguna telah bekerja
3	SEMARANG	<input type="checkbox"/> 57% pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 71% dari mahasiswa pengguna adalah mahasiswa baru
4	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 50% dari pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 75% dari pengguna berusia muda, kurang dari 31 tahun <input type="checkbox"/> 50% baru kuliah di UT selama kurang dari 2 tahun <input type="checkbox"/> 100% tidak menikah
5	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 75% adalah mahasiswa FEKON <input type="checkbox"/> 88% pengguna bertempat tinggal agak jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 63% berusia antara 31 - 40 tahun <input type="checkbox"/> 63% pengguna adalah mahasiswa baru

## 2. TUTORIAL TERTULIS

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 43% pengguna tinggal jauh dari UPBJJ
2	BANDUNG	<input type="checkbox"/> 55% belum menikah <input type="checkbox"/> 53% pengguna tinggal agak jauh dari UPBJJ
3	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 55% belum menikah <input type="checkbox"/> 72% pengguna tinggal agak jauh dan jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 55% wanita
4	MANADO	<input type="checkbox"/> 59% tinggal jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 61% berusia muda

UNIVERSITAS TERBUKA



### 3. PERPUSTAKAAN

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 48% pengguna tinggal dekat UPBJJ
2	BANDUNG	<input type="checkbox"/> 68% belum menikah
3	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 54% tidak menikah <input type="checkbox"/> 58% pengguna tinggal dekat UPBJJ
4	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 61% tidak menikah <input type="checkbox"/> 57% pengguna tinggal agak jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 65% adalah mahasiswa baru dan masih muda
5	MANADO	<input type="checkbox"/> 50% pengguna tinggal jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 50% berusia muda
6	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 44% pengguna tinggal jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 44% berusia muda

#### 4. KELOMPOK BELAJAR

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 58% mahasiswa baru <input type="checkbox"/> 61% belum menikah <input type="checkbox"/> 50% pengguna tinggal dekat UPBJJ
2	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 46% pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 62% berusia antara 31 - 40 tahun <input type="checkbox"/> 54% adalah mahasiswa baru
3	MANADO	<input type="checkbox"/> 51% pengguna tinggal jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 42% berusia antara 31 - 40 tahun <input type="checkbox"/> 54% adalah mahasiswa baru
4	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 81% jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 43% berusia >40 tahun

**5. BIMBINGAN PEMILIHAN MATAKULIAH**

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 57% belum menikah <input type="checkbox"/> 64% pengguna tinggal dekat UPBJJ
2	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 59% belum menikah <input type="checkbox"/> 48% pengguna tinggal dekat UPBJJ
3	MANADO	<input type="checkbox"/> 48% berusia muda <input type="checkbox"/> 56% pengguna tinggal jauh dari UPBJJ
4	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 39% berusia muda <input type="checkbox"/> 57% tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 89% adalah mahasiswa baru

UNIVERSITAS TERBUKA

## 6. BIMBINGAN KESULITAN STUDI

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 72% belum menikah <input type="checkbox"/> 63% pengguna tinggal dekat UPBJJ
2	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 64% belum menikah
3	MANADO	<input type="checkbox"/> 48% tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 55% berusia muda
4	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 50% tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 35% berusia muda

UNIVERSITAS TERBUKA

## 7. BIMBINGAN KESULITAN PRIBADI

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 57% belum menikah <input type="checkbox"/> 65% pengguna tinggal dekat UPBJJ
2	BANDUNG	<input type="checkbox"/> 65% belum menikah <input type="checkbox"/> 53% pengguna tinggal agak jauh dari UPBJJ
3	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 63% belum menikah <input type="checkbox"/> 56% pengguna tinggal agak jauh dari UPBJJ
4	MANADO	<input type="checkbox"/> 54% tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 54% berusia muda
5	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 64% tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 43% berusia lebih dari 40 tahun

**8. DISKUSI / SEMINAR**

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 53% mahasiswa baru <input type="checkbox"/> 60% pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 64% belum menikah
2	SEMARANG	<input type="checkbox"/> 55% belum menikah <input type="checkbox"/> 55% pengguna tinggal dekat UPBJJ
3	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 82% tidak menikah <input type="checkbox"/> 82% pengguna tinggal dekat UPBJJ
4	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 58% berusia antara 31 - 40 tahun <input type="checkbox"/> 53% pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 42% telah kuliah selama 5 - 9 tahun

UNIVERSITAS TERBUKA

## 9. OLAHRAGA DAN SENI

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 75% tidak kawin <input type="checkbox"/> 80% pengguna tinggal dekat UPBJJ
2	SEMARANG	<input type="checkbox"/> 46% pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 39% telah belajar selama 5 - 9 tahun <input type="checkbox"/> 58% tidak menikah
3	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 67% tidak menikah <input type="checkbox"/> 54% pengguna tinggal dekat UPBJJ
4	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 78% tidak menikah <input type="checkbox"/> 56% pengguna tinggal agak jauh dari UPBJJ

UNIVERSITAS TERBUKA

**10. BAKTI SOSIAL**

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 50% mahasiswa baru <input type="checkbox"/> 57% pengguna tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 85% tidak menikah
2	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 58% tidak menikah <input type="checkbox"/> 92% pengguna tinggal dekat UPBJJ
3	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 56% tidak menikah <input type="checkbox"/> 60% pengguna tinggal agak jauh dari UPBJJ

UNIVERSITAS TERBUKA



**LAMPIRAN C**  
**LAYANAN LAIN YANG DIGUNAKAN OLEH**  
**PENGGUNA LAYANAN TUTORIAL**

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	M E D A N	<input type="checkbox"/> 50% mahasiswa yang ikut Tutorial Tatap Muka (TTM) mengikuti Pokjar
2	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 67% mahasiswa peserta TTM mengikuti diskusi/seminar <input type="checkbox"/> 67% mahasiswa peserta TTM mengikuti kegiatan bakri sosial <input type="checkbox"/> 67% mahasiswa peserta TTM mengikuti konsultasi/kesulitan studi
3	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 60% mahasiswa peserta TTM mengikuti bimbingan pemilihan matakuliah <input type="checkbox"/> 53% mahasiswa peserta TTM mengikuti kelompok belajar
4	MANADO	<input type="checkbox"/> 53% mahasiswa peserta Tutorial Tertulis (TT) mengikuti bimbingan kesulitan studi

**LAMPIRAN D**  
**KARAKTER MAHASISWA YANG MEMILIKI**  
**MODUL LENGKAP**

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 61% sudah kuliah 5 - 9 tahun di UT <input type="checkbox"/> 49% adalah mahasiswa FISIP <input type="checkbox"/> 43% dari program studi ADNE <input type="checkbox"/> 52% berusia >40 tahun <input type="checkbox"/> 52% sudah bekerja
2	BANDUNG	<input type="checkbox"/> 55% berusia >40 tahun <input type="checkbox"/> 48% sudah bekerja
3	SEMARANG	<input type="checkbox"/> 55% tinggal jauh dari UPBJJ <input type="checkbox"/> 49% sudah kuliah di UT 5 - 9 tahun
4	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 47% berusia antara 30 - 40 tahun <input type="checkbox"/> 62% telah berkeluarga
5	MANADO	<input type="checkbox"/> 46% berusia >40 tahun <input type="checkbox"/> 59% adalah mahasiswa FISIP
6	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 68% tinggal dekat UPBJJ <input type="checkbox"/> 39% berusia antara 31 - 40 tahun

## KARAKTER MAHASISWA YANG TIDAK MEMILIKI MODUL

NO.	UPBJJ - UT	KETERANGAN
1	MEDAN	<input type="checkbox"/> 73% adalah mahasiswa baru <input type="checkbox"/> 55% tidak menikah <input type="checkbox"/> 64% kuliah di FEKON <input type="checkbox"/> 46% mahasiswa program studi manajemen <input type="checkbox"/> 46% tinggal jauh dari UPBJJ
2	BANDUNG	<input type="checkbox"/> 56% adalah mahasiswa baru <input type="checkbox"/> 38% tinggal jauh dari UPBJJ
3	SEMARANG	<input type="checkbox"/> 73% tinggal dekat dengan UPBJJ <input type="checkbox"/> 59% baru kuliah di UT kurang dari 2 tahun
4	PONTIANAK	<input type="checkbox"/> 50% adalah mahasiswa baru <input type="checkbox"/> 42% tinggal jauh dari UPBJJ
5	DENPASAR	<input type="checkbox"/> 55% berusia muda <input type="checkbox"/> 55% tidak menikah
6	MANADO	<input type="checkbox"/> 50% berusia muda <input type="checkbox"/> 50% tinggal jauh dari UPBJJ
7	JAYAPURA	<input type="checkbox"/> 60% tinggal jauh dari UPBJJ

**TIM EVALUASI**

1. Koordinator : Dr. Aria Djalil
2. Anggota : Ir. Ratna Kesuma MA  
Dra. Any Meilani  
Drs. Tadjul Arifin
3. Tim Observasi : Dr. Asmawi Zainul  
Dr. Ibrahim Musa  
Drs. Kuswaya Wihardit  
Drs. Mas Mahdi  
Drs. Noehi Nasution MA  
Drs. Udin Saripuddin W. MA  
Dr. Aria Djalil  
Ir. Ratna Kesuma MA  
Dra. Any Meilani  
Dra. Sulistiorini MPd.  
Dr. WBP Simanjuntak
4. Pembuat program komputer : Tiesnawati SH  
Drs. Subandijo M.Eng.  
Dra. Sulistiorini MPd.  
Ir. Isfarudi MPd.
5. Administrasi : Efry Supan Fery  
Sukino  
Heru  
Agus Sanjaya