

**LAPORAN PENELITIAN MULA
LAPORAN PENELITIAN KELEMBAGAAN**



**PARTISIPASI MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN UNIVERSITAS TERBUKA ONLINE
(STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM NON PENDAS
UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH BENGKULU)**

Oleh

Lina Asnamawati,SP

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS TERBUKA
UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH BENGKULU
2009

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TERBUKA



Format P015

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KEMAJUAN TAHAP I
PENELITIAN BIDANG KELEMBAGAAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA**

1. a. Judul Penelitian : Partisipasi Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Terbuka *Online* (Studi Kasus Mahasiswa Program Non Pendas Unit Program Belajar Jarak Jauh Bengkulu)
- b. Bidang Penelitian : Penelitian Kelembagaan
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Mula
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap & Gelar : Lina Asnamawati,SP
- b. NIP : 132318083
- c. Golongan Kepangkatan : IIIa/Asisten Ahli
- d. Jabatan Akademik : Tenaga Pengajar FMIPA dpk. UPBJJ-UT
Fakultas/Unit Kerja Bengkulu
4. a. Periode Penelitian : Februari s.d September 2009
- b. Lama Penelitian : 08 (delapan) Bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 10.000.000,-
- Sumber Biaya : LPPM Universitas Terbuka



Mengesahkan
Kepala UPBJJ-UT Bengkulu

Drs. Ruffran Zulkarnain R,M.Pd
NIP.195910051985031006

Ketua Peneliti,

Lina Asnamawati,SP
NIP198109222006042004

Menyetujui
Ketua LPPM

Drs. Agus Loko Purwanto, M.Si
NIP 196605081992031003



Menyetujui,
Kepala PAU-PPI-UT

Dra. Trini Prastati, M.Pd
NIP 19600917 198601 2 001



KATA PENGANTAR

Universitas Terbuka (UT) salah satu Universitas yang melaksanakan sistem belajar secara jarak jauh dan terbuka. UT berusaha untuk memperbaiki mutu. Salah satu yang diperbaiki yaitu pelayanan universitas terbuka on line yang dapat membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan pada setiap unit program belajar jarak jauh universitas terbuka (UPBJJ-UT) merupakan agenda penting dalam proses pembelajaran. Dengan pelayanan yang bermutu dapat menggiring mahasiswa memperoleh hasil belajar yang maksimal dan efektifitas dalam pelayanan. Oleh karena itu, perlunya dilakukan pengkajian terhadap partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Terbuka online.

Semoga penelitian Kelembagaan ini, dapat bermanfaat sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Bengkulu, Desember 2009
Ketua Peneliti



Lina Asnamawati,SP
NIP.1981092220062004

UNIVERSITAS TERBUKA

PARTISIPASI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
UNIVERSITAS TERBUKA ONLINE
(STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM NON PENDAS UNIT PROGRAM
BELAJAR JARAK JAUH BENGKULU)

Oleh:

Lina Asnamawati, S.P (linaas@upbiji.ut.ac.id)

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan pada setiap unit program belajar jarak jauh universitas terbuka (UPBJJ-UT) merupakan agenda penting dalam proses pembelajaran. Pelayanan yang bermutu dapat berpengaruh terhadap mahasiswa memperoleh hasil belajar yang maksimal dan efektifitas dalam pelayanan. Oleh karena itu, perlunya dilakukan pengkajian terhadap partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Terbuka *online*. UT semakin maju dalam berbagai hal, termasuk dalam penyediaan berbagai fasilitas yang mengedepankan teknologi, seperti teknologi internet. Sekarang ini UT telah memiliki berbagai fasilitas UT *Online* yaitu tutorial online, TAP (tugas akhir program) *online*, Toko buku *online*, Ujian *online* dan lain sebagainya yang menggunakan teknologi berbasis internet. Segala fasilitas tersebut diperuntukkan untuk pelanggan (dalam hal ini mahasiswa). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *Online*; Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *Online*; serta pengaruh kualitas pelayanan UT *Online* menurut mahasiswa terhadap partisipasi mahasiswa.

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif data penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan UT online (baik toko buku online maupun Tutorial/TAP online) UPBJJ-UT Bengkulu memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap partisipasi mahasiswa UT dalam pelayanan UT online, khususnya pada pelayanan toko buku online. Beberapa faktor pendukung partisipasi mahasiswa akan pelayanan toko buku online, diantaranya adalah ketersediaan informasi toko buku *online*, kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar, kecepatan pelayanan toko buku *online*, ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima serta kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku *online*, dimana masih dirasakan

kurang oleh mahasiswa. Untuk indikator pernyataan kuisisioner mengenai kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* termasuk kategori baik menurut pandangan mahasiswa UT Program Non pendas. Secara keseluruhan responden juga menyatakan baik dengan rata-rata total sebesar 2,92. Namun demikian kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* belum dapat dikatakan kategori sangat baik, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal dan masih harus ditingkatkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II. KAJIAN TEORI	6
2.1 Konsep Partisipasi	6
2.2 Sumber Daya Manusia	8
2.3 Pelayanan	9
2.4 Kualitas Pelayanan	10
2.5 Kepuasan	11
2.6 Pelayanan UT Online	12
2.7 Pemanfaatan Teknologi	13
2.8 Penelitian Terdahulu	15
2.9 Kerangka Analisis	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Definisi Operasional	20
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Teknik Analisis Data	22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Responden	25
4.2 Hasil Uji Coba Validitas Kuisisioner	27
4.3 Hasil Uji Coba Reliabilitas Kuisisioner	27
4.4 Hasil Analisis	28
4.5 Pembahasan	35
BAB V. KESIMPULAN	40
DAFTAR PUSTAKA	41
ABSTRAK	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Analisis Penelitian	19

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian-Penelitian Terdahulu Mengenai Layanan.....	17
Tabel 2 Pengukuran Partisipasi mahasiswa Terhadap Pelayanan UT Online	22
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi.....	25
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4.4 Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Pelayanan Toko Buku Online	28
Tabel 4.5 Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Pelayanan Tutorial/TAP Online	30
Tabel 4.6 Partisipasi Mahasiswa UT terhadap Pelayanan UT Online.....	31
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	32

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner.....	43
Lampiran 2 Rekap Data Penelitian.....	45
Lampiran 3 Hasil Analisis Data.....	47
Lampiran 4 Kuisisioner.....	53

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 . Latar Belakang

Sebagai institusi pendidikan jarak jauh salah satu karakteristik dari Universitas Terbuka (UT) adalah adanya keterpisahan secara fisik antara mahasiswa dengan pengajar/dosen. Pendidikan jarak jauh (PJJ) mengutamakan inisiatif dan keaktifan siswa dalam proses belajar (*student centered*). Dengan sistem belajar yang cenderung *student centered* ini, siswa dituntut untuk mempunyai kemampuan belajar mandiri yang tinggi. Siswa yang memiliki kemandirian yang tinggi dalam belajar digambarkan sebagai orang yang mampu mengontrol proses belajar (Guglielmino & Guglielmino, 1991 dalam Darmayanti,2004)

Berkaitan dengan hak-hak mahasiswa dalam PP No.60 Tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, mahasiswa UT sebagai pelanggan utama mempunyai hak untuk memperoleh pengajaran dan layanan akademi sebaik-baiknya serta dapat memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka kelancaran proses belajar. Oleh sebab itu, mahasiswa UT perlu diikuti sertakan dalam akuntabilitas layanan akademik yang disediakan UT, seperti bahan ajar, bantuan belajar, registrasi, dan evaluasi hasil belajar, baik yang menyangkut kualitas layanan administrasi maupun kualitas substansi.

Dalam rangka menyiapkan suatu layanan berkualitas yang sesuai dengan harapan mahasiswa perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang baik. Karena itu pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Fitzmmons (1994:190), kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- 1). *Reliability*, kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan
- 2). *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3). *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.

4). *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5). *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, serta peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

UT semakin maju dalam berbagai hal, termasuk dalam penyediaan berbagai fasilitas yang mengedepankan teknologi, seperti teknologi internet. Sekarang ini UT telah memiliki berbagai fasilitas UT *Online* yaitu tutorial online, TAP (tugas akhir program) *online*, Toko buku *online*, Ujian *online* dan lain sebagainya yang menggunakan teknologi berbasis internet. Segala fasilitas tersebut diperuntukkan untuk pelanggan (dalam hal ini mahasiswa).

Menurut Handono (2002) rasional pemilihan jaringan komputer dan internet meliputi berbagai aspek, antara lain yaitu:

- Jaringan komputer internet mampu mendukung komunikasi dua arah antar peserta didik dengan pihak penyelenggara, yang merupakan bagian yang sangat penting dalam proses pendidikan. Komunikasi dua arah ini dapat bersifat individual dan kelompok, sinkronus maupun asinkronus sehingga mempunyai potensi untuk melayani kebutuhan belajar masing-masing individu peserta yang sangat bervariasi. Disamping itu, komunikasi pun dapat berupa komunikasi multimedia, sehingga akan memperkaya proses pembelajaran sehingga diharapkan proses belajar lebih berkualitas. Komunikasi dengan variasi ragam seperti ini sangat sulit atau tidak mungkin dilaksanakan dengan media yang lain.
- Memanfaatkan jaringan komputer internet dalam PJJ mempunyai nilai tambah bagi peserta ajar, yang berupa literasi teknologi informasi. Kehidupan dewasa ini telah diwarnai dengan ledakan informasi sebagai hasil dari pertumbuhan masyarakat maupun hasil dari pengembangan sains dan teknologi. Pada masa yang akan datang ledakan informasi ini bukannya semakin reda namun semakin besar. Oleh karena itu perlu ada kemampuan untuk mencari informasi, menyeleksi, mengolah, dan menyimpannya sehingga informasi yang diperoleh dapat dipakai untuk mengambil keputusan. Nilai tambah literasi teknologi informasi yang diperoleh dari pembelajaran melalui jaringan internet tidak mungkin diperoleh dari teknologi komunikasi yang lain.

Investasi dan operasional bagi pembelajaran melalui jaringan internet merupakan alternatif yang termurah bila dibanding dengan teknologi lain untuk mendukung komunikasi dua arah dengan berbagai ragam yang telah diidentifikasi di atas. Biaya investasi dan operasional menjadi murah karena jaringan komputer internet telah dibangun dan akan selalu dikembangkan oleh pihak lain sehingga jumlah masyarakat yang terlayani akan semakin besar tanpa campur tangan langsung sebuah institusi pendidikan.

Internet atau tutorial *online* sangat penting dalam mendukung segala aktivitas kehidupan sehari-hari maupun dalam penyelenggaraan pendidikan jarak jauh serta dapat membuat sistem yang efektif dan efisien bagi mahasiswa. Pelayanan yang baik dalam proses kegiatan UT *online* menjadi hal yang harus diutamakan, karena pelayanan mahasiswa di UT merupakan faktor yang turut menentukan keberhasilan belajar mahasiswa. Mahasiswa memerlukan berbagai informasi dan komunikasi sehubungan dengan kegiatan belajar dan penyelesaian studinya. Mahasiswa amat memerlukan sistem informasi akademik yang baik, mudah, murah, dan cepat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di UPBJJ-UT Bengkulu, masih ditemukan adanya kesan dari mahasiswa bahwa pelayanan UT online kurang memuaskan, baik dalam hal kejelasan informasi maupun cara penggunaan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Hal tersebut dapat menyebabkan partisipasi mahasiswa dalam penggunaan fasilitas UT *online* menjadi terhambat. Berbagai faktor eksternal seperti keterampilan mahasiswa, kemudahan, keterjangkauan dan lain sebagainya dalam penggunaan internet juga menjadi faktor yang sangat menentukan mahasiswa berpartisipasi terhadap kegiatan UT *online*. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian Arfiani (2007) tentang analisis pemanfaatan tutorial *online* dalam mata kuliah *Writing I* menyatakan bahwa 75 % mahasiswa yang mengatakan sulit dalam mengakses tutorial *online*. Dapat dikatakan bahwa pelayanan UT *online* dalam hal ini fasilitas tutorial *online* masih kurang memuaskan mahasiswa. Padahal fasilitas UT *online* yang diperuntukkan bagi kemudahan mahasiswa dalam mengakses segala informasi dan kemudahan dalam proses pembelajaran. Menjadi hal yang merugikan bagi pihak UT karena telah menyediakan fasilitas tersebut, namun mahasiswa belum dapat secara maksimal menggunakannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka mengarah pada partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *online* yang meliputi tutorial *online* sebagai sarana pembelajaran, toko buku *online* sebagai sarana pembelian modul dan fasilitas TAP (tugas akhir program) *online* sebagai sarana dalam penyelesaian tugas akhir mahasiswa merupakan kajian yang sangat penting. Penelitian ini, difokuskan pada masa ujian 2009.1 dan meliputi tiga kegiatan UT *online* dengan pertimbangan mahasiswa mengakses tutorial *online* dan TAP *online* karena memiliki kontribusi terhadap nilai, sedangkan toko buku *online* merupakan fasilitas baru yang disediakan dan masih banyak kendala yang dihadapi. Ujian *online* belum dapat dilaksanakan di UPBJJ-UT Bengkulu, sehingga tidak menjadi fokus penelitian.

1. 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah bentuk-bentuk partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *Online*?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Terbuka *Online*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan UT *Online* menurut mahasiswa terhadap partisipasi mahasiswa?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Bentuk-bentuk partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *Online*
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *Online*
- c. Pengaruh kualitas pelayanan UT *Online* menurut mahasiswa terhadap partisipasi mahasiswa

1. 4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan masukan bagi Universitas Terbuka untuk memperbaiki pelayanan Universitas Terbuka *online*.
- b. Memberikan sumbangan pikiran atau referensi bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian relevan atau penelitian lebih lanjut.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Konsep Partisipasi

FAO dalam Mikkelsen (2001) menyebutkan kata "partisipasi" dan "partisipatoris" merupakan dua kata yang sangat sering digunakan dalam pembangunan, dimana keduanya memiliki banyak makna yang berbeda. Berikut ini tafsiran yang sangat beragam mengenai arti kata partisipasi:

- a. Partisipasi adalah suatu proses aktif yang mengandung arti bahwa orang atau kelompok yang terkait mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan hal itu.
- b. Partisipasi adalah keterlibatan sukarela oleh masyarakat dalam perubahan yang ditentukannya sendiri.
- c. Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan, dan lingkungan mereka.

Menurut Madrie (1986), ada beberapa hal penting yang merupakan eksistensi suatu partisipasi, yaitu pada partisipasi terdapat adanya:

- a. Keterlibatan mental dan emosional dari seseorang yang berpartisipasi;
- b. Kesiediaan dari seseorang untuk memberikan kontribusi, memberikan suatu aktivitas, kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan;
- c. Rasa tanggung jawab terhadap aktivitas yang dilakukan seseorang;
- d. Hal yang akan menguntungkan bagi individu, artinya menyangkut adanya pemuasan akan tercapainya suatu tujuan bagi dirinya.

Adapun bentuk-bentuk partisipasi menurut Pamudji (1997), terdiri dari:

- a. Partisipasi dalam perencanaan kegiatan, yaitu keterlibatan dalam bentuk kehadiran, menyampaikan pendapat dan pengambilan keputusan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan.
- b. Partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan, yaitu keterlibatan dalam bentuk penyediaan dana, pengadaan sarana, dan korbanan waktu/tenaga sejak persiapan kegiatan, pelaksanaan dan paska pelaksanaan kegiatan yang berupa pemeliharaan hasil-hasil kegiatan.
- c. Partisipasi dalam pengendalian kegiatan monitoring, pengawasan, dan evaluasi yaitu keterlibatan warga masyarakat dalam bentuk: penyusunan pedoman

pengendalian (melalui survey partisipatif), pengumpulan data (melalui survey partisipatif, dan penilaiannya (melalui penilaian partisipatif).

- d. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil kegiatan, yaitu keterlibatan masyarakat dalam bentuk pemanfaatan hasil kegiatan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi

Perilaku seseorang terhadap suatu objek diwujudkan dengan kegiatan partisipasi. Keinginan masyarakat untuk berpartisipasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pangesti dikutip oleh Santoso (1999) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi seseorang meliputi dua hal, yaitu :

- a. Faktor internal yang mencakup ciri-ciri atau karakteristik individu meliputi umur, pendidikan formal, pendidikan non formal, luas lahan garapan, pendapatan, pengalaman berusaha dan kosmopolitan
- b. Faktor eksternal yang merupakan faktor di luar karakteristik individu meliputi hubungan antara pengelola dengan petani penggarap, pelayanan pengelola dan kegiatan penyuluhan.

Sedangkan Sastropoetro, dikutip oleh Santoso (1999) membagi faktor yang mempengaruhi partisipasi seseorang, menjadi tiga hal yaitu :

1. Keadaan sosial masyarakat yang meliputi tingkat pendidikan, pendapatan, kebiasaan dan kedudukan dalam sistem sosial
2. Kegiatan program pembangunan, kegiatan ini merupakan kegiatan yang dirumuskan dan dikendalikan oleh pemerintah
3. Keadaan alam sekitar yang mencakup faktor fisik atau keadaan geografis daerah yang ada pada lingkungan tempat hidup masyarakat tersebut.

Jamieson dikutip oleh Mikkelsen (2001) mengatakan bahwa pola sikap dan pola berpikir serta nilai-nilai dan pengetahuan merupakan faktor penentu dalam partisipasi. Akan tetapi Taridala dan Sarlan (2002) mengatakan bahwa bukan hanya faktor tersebut yang mempengaruhi partisipasi masyarakat. Ada juga faktor pengetahuan, kebiasaan, motivasi, persepsi dan hukum adat, yang mempengaruhi partisipasi masyarakat.

Lain lagi yang dikatakan oleh Tjokroamidjojo dikutip oleh Budianda (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat terdiri dari:

- a. Faktor komunikasi, gagasan-gagasan, ide, kebijaksanaan dan rencana-rencana baru akan mendapat dukungan bila diketahui dan dimengerti oleh masyarakat;
- b. Faktor kepemimpinan dalam menggerakkan partisipasinya sangat diperlukan adanya pemimpin yang berkualitas;
- c. Faktor pendidikan. dengan tingkat kependidikan yang memadai, individu/masyarakat akan dapat memberikan partisipasi yang diharapkan;

Disimpulkan bahwa seseorang dapat berpartisipasi terhadap suatu kegiatan, dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal masyarakat merupakan faktor yang terdapat dalam diri masyarakat. Faktor tersebut mencakup ciri-ciri individu anggota masyarakat dan faktor sosial budaya. Faktor ciri-ciri individu anggota masyarakat terdiri dari pendidikan formal, pendidikan non formal, penguasaan lahan, jumlah anggota keluarga, pekerjaan, penghasilan, luas lahan garapan, modal dan umur.

2.2 Sumber Daya Manusia

Globalisasi dan kemajuan ilmu pengetahuan menuntut suatu bangsa, instansi atau lembaga memiliki sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi yang mampu bersaing. Instansi atau lembaga yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu memenangkan persaingan, sebab kunci daya saingnya adalah manusia yang berkualitas dan memiliki keunggulan kompetitif.

Sedarmayanti (2001) mengutarakan bahwa manusia seutuhnya yang berkualitas adalah manusia pembangunan yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Mempunyai kepercayaan atas dirinya sendiri, tidak boleh rendah diri yang menimbulkan sikap pasrah atau menyerah pada nasib, sehingga ia menjadi pasif atau apatis terhadap kemungkinan perbaikan nasib.
- 2) Mempunyai watak/keinginan yang kuat untuk memperbaiki nasibnya.
- 3) Mempunyai watak yang dinamis, antara lain:
 - a. Memanfaatkan setiap kesempatan yang menguntungkan
 - b. Mampu memecahkan persoalan hidup yang dihadapi
 - c. Selalu siap menghadapi perubahan sosial budaya yang terjadi dalam masyarakat

- d. Bersedia serta mampu bekerja sama dengan pihak lain atas dasar pengertian dan penghormatan hak serta kewajiban masing-masing pihak.
- e. Mempunyai watak yang bermoral tinggi, antara lain : jujur, menepati janji dan peka terhadap hak serta kepentingan pihak lain.

Berdasarkan ciri-ciri manusia seutuhnya tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sumberdaya manusia dalam suatu instansi tersebut merupakan salah satu unsur terpenting yang menentukan berhasil atau tidaknya organisasi atau instansi mencapai tujuannya. Oleh karena itu, sumberdaya manusia yang berkualitas sangat menunjang organisasi atau instansi untuk dapat lebih maju dan berkembang, termasuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada "customer".

2.3 Pelayanan

Menurut Toha (1991), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Beberapa karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan diutarakan Nazir (1997), yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*).
- b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam hal menerima pelayanan tersebut.
- c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- d. Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan,
- e. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto "*customer is a king and customer is always right*".

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, memuaskan dan bermanfaat bagi kemajuan instansi.

2.4 Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan suatu perusahaan atau lembaga mengacu pada produk atau layanan yang berkualitas apabila pegawai yang melayani dapat memberikan layanan yang memuaskan yang dilandasi oleh empat elemen pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang utuh.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan dikatakan berkualitas apabila karyawan/staf memberikan layanan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang mencakup, berpenampilan yang baik dan sopan, bersikap ramah dan mampu berkomunikasi dengan baik. Agar pelayanan memuaskan dan bermanfaat bagi pelanggan menurut Lovelock (1992), yang perlu diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (berwujud), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
- c. *Responsiveness* (tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance* (keyakinan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf sehingga para pelanggan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- e. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan keinginan untuk memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Gaspersz (1997), dasar sistem kualitas moderen mempunyai ciri lima karakteristik, sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada pelanggan
- b. Adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
- c. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas

- d. Adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan, bukan fokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
- e. Adanya suatu filosofis yang menganggap bahwa kualitas merupakan “*jalan hidup*”.

Dengan demikian, dikatakan bahwa kualitas pelayanan selalu berfokus pada pelanggan. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan meningkat.

2.5 Kepuasan

Kotler (1997), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil produk/jasa dan harapan-harapannya. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi yang diharapkan maka pelanggan akan sangat puas.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi titik acuan dalam meningkatkan dan mempertahankan keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Titik acuan suatu model pengukuran untuk menyusun strategi pelayanan akademik, sampt dengan strategi kepuasan pelanggan mencakup faktor-faktor: (1) menjaga hubungan baik yang berkelanjutan; (2) memberi jaminan; (3) ofensif menciptakan pelanggan dan defesif terhadap pelanggan yang ada; (4) memperhatikan kritik dan saran; serta (5) meningkatkan kinerja produk berupa pelayanan berkualitas.

2.6 Pelayanan UT Online

Pelayanan UT *Online* meliputi:

A. Tutorial *Online*

Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Tutorial dikutip oleh Afriani (2007) ada empat bentuk tutorial yang telah dikembangkan dan disediakan oleh UT sebagai salah satu bentuk layanan bantuan belajar bagi mahasiswa sesuai dengan

ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana, serta sumberdaya manusia yang melaksanakan keempat bentuk tutorial tersebut. Secara umum, dikembangkannya keempat bentuk tutorial mempunyai tujuan (1) membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai belajar melalui tambahan penjelasan, tambahan informasi, diskusi dan kegiatan lainnya, (2) meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan menyelesaikan studinya, (3) menumbuhkembangkan kemampuan belajar mandiri mahasiswa, (4) memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti bentuk tutorial yang paling sesuai dengan kondisinya, (5) dan meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan soal-soal ujian. Berkaitan dengan bantuan belajar melalui tutorial, UT mengembangkan sejumlah bentuk tutorial yang meliputi tutorial tatap muka, tutorial tertulis, tutorial radio, tutorial *online*, dan tutorial telepon, serta bimbingan Tugas Akhir Program (TAP).

B. Tugas Akhir Program (TAP) *Online*

TAP *Online* adalah proses bantuan dan bimbingan tugas akhir program yang dilakukan secara *online*. Kegiatan TAP *Online* meliputi aktifitas tutor terdiri atas:

1. Penyebaran materi inisiasi dari tutor kepada mahasiswa sebanyak 8 kali (1 materi inisiasi perminggu),
2. Pemberian sekurang-kurangnya 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa
3. Aktifitas tanya-jawab antara tutor dengan mahasiswa dan antar mahasiswa.

Mata kuliah yang akan ditutorialkan ditetapkan oleh program studi dan jurusan dengan kriteria:

- a. Jumlah mahasiswa yang mendaftarkan mata kuliah,
- b. Tingkat kepentingan mata kuliah dalam program studi, dan
- c. Tingkat kesulitan mata kuliah

C. Toko Buku *Online*

Toko buku *Online* merupakan fasilitas pembelian buku atau modul secara *online*.

2. 7 Pemanfaatan Teknologi

Menurut Suryadi (2007) kebutuhan untuk memanfaatkan teknologi itu mula-mula dipengaruhi oleh fakta-fakta yang terjadi di komunitas luar sekolah (bisnis, pemerintahan, dan masyarakat umum) yang sudah lazim menggunakan teknologi dalam aktivitas berkomunikasi, mencari informasi, dan aktivitas komersial. Fakta itu menjadi seperti sebuah tekanan terhadap komunitas sekolah untuk juga menggunakan teknologi agar para siswa lebih mengenal dengan teknologi. Pada perkembangan selanjutnya, karena pengaruh kemajuan aplikasi teknologi yang makin canggih, teknologi menjadi suatu media dan alat yang dipandang sangat penting dan strategis untuk menunjang pencapaian tujuan reformasi pembelajaran. Inti dari proses reformasi pembelajaran berkisar pada pemusatan berbagai aspek pembelajaran pada tugas-tugas autentik, untuk menggantikan pembelajaran *subject oriented* yang monoton, statis, dan tertutup dalam pembelajaran konvensional.

Selanjutnya menurut Arfiani (2007) ada beberapa pendekatan dalam pembelajaran dari teknologi yaitu:

1. Pendekatan pembelajaran 'dari' teknologi

- Komputer sebagai tutor (*computer-based instruction, CBI*) mempunyai **efek positif** setelah diukur dengan standar pencapaian hasil belajar, yaitu meningkatkan motivasi siswa untuk belajar, diterima luas oleh guru daripada alat belajar lain, dan didukung luas oleh administrator, orang tua, politikus, dan masyarakat pada umumnya.
- Siswa dapat menyelesaikan sasaran-sasaran tugas pembelajaran (*educational objectives*) dalam **waktu yang lebih singkat** daripada dengan tidak menggunakan CBI.
- *Integrated learning systems* yang merupakan format efektif dari CBI dapat berperan lebih besar dan penting di masa mendatang.

Kesimpulan umum : pendekatan ini optimal dalam kapasitasnya sebagai sarana untuk meningkatkan motivasi siswa, memperluas akses (*equity of access*), dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sasaran-sasaran tugas pembelajaran.

2. Pendekatan pembelajaran 'dengan' teknologi

- Sebagai alat bantu belajar, *cognitive tools* akan menjadi paling efektif apabila digunakan pada lingkungan belajar konstruktivis.

- *Cognitive tools* lebih memberdayakan para pembelajar dalam merancang cara mereka sendiri dalam memahami ilmu pengetahuan, bukannya menyerap pengetahuan dari cara-cara yang sudah jadi (dirancang oleh orang lain).
- *Cognitive tools* dapat digunakan untuk menunjang proses berpikir reflektif yang mendalam, yang merupakan proses belajar bermakna (*meaningful learning*).
- *Cognitive tools* memiliki dua macam efek kognitif penting, yaitu efek dengan teknologi sebagai partner intelektual dan efek dari pemahaman kognitif setelah *tools* tersebut digunakan.
- *Cognitive tools* menciptakan daya tarik dan proses belajar yang menantang.
- Sumber dari tugas-tugas atau masalah dalam pembelajaran yang memakai *cognitive tools* sebaiknya berasal dari siswa dengan bimbingan guru atau lainnya.
- Idealnya, tugas-tugas atau masalah yang akan diselesaikan dengan *cognitive tools*
- Penggunaan program-program konstruksi multimedia sebagai *cognitive tools* akan mengintegrasikan banyak kecakapan yang bermanfaat bagi pembelajar, seperti kecakapan manajemen proyek, kecakapan riset, kecakapan organisasi dan representasi, kecakapan presentasi, dan kecakapan refleksi.
- Dari riset mengenai efektivitas lingkungan belajar konstruktivis, seperti *microworlds*, lingkungan belajar berbasis kelas, dan virtual, diketahui bahwa pembelajaran kolaboratif menunjukkan hasil positif menurut berbagai indikator.

Hal lain yang ditekankan oleh Suryadi (2007) mencatat sembilan poin penting (*key words*) untuk melakukan reformasi pembelajaran yang efektif, sebagai berikut:

1. Penekanan aspek mental dan pribadi; telah diyakini bahwa citra diri, atau konsep diri (*selfconcept*), adalah faktor penentu kesuksesan pembelajaran anak didik. Mengembangkan citra diri/konsep diri berarti membangun karakter dan pribadi siswa melalui proses pengenalan diri untuk menumbuhkan kepercayaan diri, kemampuan mengendalikan diri, dan mengatur dirinya dalam merencanakan dan melakukan proses belajar.

2. Memahami cara belajar dan cara berpikir; pemahaman ini merupakan dasar-dasar bagi proses belajar selanjutnya, agar siswa memahami bagaimana melakukan pembelajaran yang efektif. Disini siswa akan berlatih keterampilan berpikir dan berpikir kreatif.
3. Orientasi pada kecakapan hidup; merupakan pendekatan komprehensif untuk menempa kecakapan siswa yang relevan dengan hidup dan kehidupan.
4. Mendorong lingkungan belajar konstruktivis; pendekatan ini dilandasi oleh teori yang menekankan pentingnya peran indera dalam proses belajar, dan juga oleh filsafat konstruktivisme yang menyatakan bahwa pengetahuan/pemahaman akan terbentuk (efektif) melalui pengalaman-pengalamannya sendiri, setelah siswa melakukan tindakan/kegiatan terhadap suatu objek (untuk pengetahuan fisis, matematis, logis) atau melakukan interaksi dengan orang lain (pengetahuan sosial) (Siparno, 1997).
5. Menekankan tugas-tugas autentik daripada subyek individual; kelebihan tugas-tugas autentik adalah berbasis kasus/masalah dengan tujuan yang jelas, melalui proses pembelajaran bermakna (*meaningful learning*) sehingga tugas-tugas autentik menjadi lebih menarik.

2.8 Penelitian Terdahulu

Suryadi (2007) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dipengaruhi tidak saja oleh faktor-faktor eksternal tapi juga oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan tersebut. Hal ini merupakan suatu bentuk mengendalikan kemampuan usaha yang menggerakkan jasmani dan jiwa seseorang untuk berbuat dan bertingkah laku. Dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan untuk meningkatkan kinerjanya agar lebih terarah dalam mencapai hasil kerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan akan terealisasi dengan baik. Salah satu faktor yang mendorong seseorang untuk mencapai keberhasilan adalah faktor motivasi. Jika faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dilaksanakan secara bertahap dalam jangka waktu tertentu maka akan membentuk suatu kebiasaan kerja yang pada gilirannya nanti akan memunculkan suatu paradigma dimana kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor motivasi. Kinerja karyawan tidak akan muncul tanpa ada faktor-faktor yang melatar belakangnya, dengan demikian dampak selanjutnya tentu saja kinerja karyawan koperasi akan terasa lebih efektif. Oleh

karena itu penting sekali mengambil tindakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik Universitas Terbuka UPBJJ – UT Bogor adalah:

- 1) Untuk Layanan registrasi hanya kemudahan memperoleh formulir registrasi yang sudah memuaskan, sedangkan yang lainya seperti: besarnya SPP, kondisi tempat registrasi, pengelolaan registrasi dan layanan informasi registrasi hasilnya belum memuaskan
- 2) Untuk layanan bahan ajar dan layanan bantuan belajar tanggapan mahasiswa semuanya masih cukup.

Untuk layanan ujian dari sembilan poin, lima poin tanggapan mahasiswa sudah baik (memuaskan) yaitu informasi pelaksanaan ujian, keterjangkauan tempat ujian, kondisi tempat ujian, kemudahan memahami tata tertib, pengelolaan pelaksanaan ujian. Empat poin masih ditanggapi mahasiswa cukup memuaskan yaitu poin kecepatan pemrosesan hasil ujian, kesesuaian hasil ujian, profesionalitas petugas ujian dan kemudahan mendapat DNU/LKM/Ijazah.

Menurut Pakpahan (2003) mengenai persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan menyatakan bahwa mahasiswa UPBJJ Medan cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi) yang diberikan oleh UPBJJ Medan. Namun layanan tersebut masih perlu ditingkatkan mengingat mahasiswa cenderung tidak puas terhadap frekuensi tutorial tatap muka, tidak puas terhadap layanan administrasi dan informasi mengenai tutorial tatap muka, tidak puas terhadap sistem pendistribusian naskah tugas mandiri, masih banyak mahasiswa yang tidak puas terhadap matakuliah yang ditutorialkan dan masih adanya masalah yang dihadapi mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik dan non-akademik antara lain rutinitas kerja mahasiswa, jarak tempat tinggal dari UPBJJ, jadwal tutorial yang bentrok dengan jam kerja, serta kurangnya informasi.

Selain itu berdasarkan penelitian Arfiani (2007) tentang analisis pemnfaatan tutorial *online* mata kuliah *writing I* . bahwa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tutorial *online writing I* yaitu

- a. Melakukan login dalam waktu lama.
- b. Keterbatasan sarana Internet.
- c. Mahasiswa tidak mengetahui cara mengakses tuton.

Berdasarkan temuan dan analisis tersebut, Arfiani (2007) menyarankan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas tutor dari aspek materi dan aspek kemudahan akses.

Aspek materi:

1. Diharapkan ada contoh jawaban tugas yang benar dan baik sehingga bisa menjadi pedoman bagi mahasiswa.
2. Sebaiknya fokus tutor *Writing 1* pada penulisan/*writing* bahasa Inggrisnya bukan pada *grammar*.

Untuk aspek kemudahan akses yaitu mengatasi kesulitan dan kendala yang dihadapi mahasiswa dalam melakukan *log-in*. Disarankan UT mengusahakan peningkatan kemampuan aksesibilitas mahasiswa, dengan cara peningkatan sosialisasi tutor pada kegiatan Orientasi Mahasiswa Baru (OMB) karena mahasiswa baru akan langsung mengetahui tentang layanan UT *online* khususnya tutor beserta manfaatnya.

Lebih jelas, uraian penelitian dapat dilihat pada tabel 1

Tabel. 1 Penelitian-Penelitian Terdahulu Mengenai Layanan

NO	PENELITIAN TERDAHULU	JUDUL	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL
1	Suryadi (2007)	Pemanfaatan ICT dalam Pembelajaran	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal (motivasi) dan faktor eksternal (kesediaan fasilitas)
2	Pakpahan (2003)	Penilaian terhadap Ijazah UT di Lapangan Kerja	Pelayanan Akademik dan Non Akademik	Mahasiswa tidak puas dengan pelayanan akademik (tutorial tatap Muka) dan non akademik (administrasi & informasi)

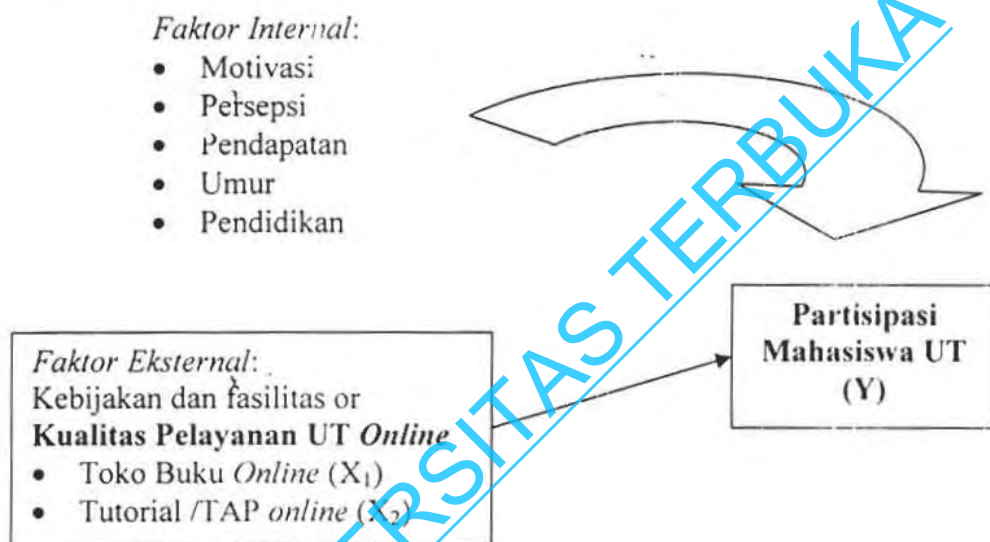
3	Arfiani (2007)	Analisis pemanfaatan tutorial online mata kuliah writing I	Pemanfaatan tutorial online	Pemanfaatan tutorial online mata kuliah writing I menghadapi kendala yaitu: keterbatasan sarana internet, login dalam waktu lama, mahasiswa tidak mengerti cara mengakses
---	----------------	--	-----------------------------	---

UNIVERSITAS TERBUKA

2.9 Kerangka Analisis

Kerangka analisis ini akan memberikan gambaran tentang partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT. Partisipasi adalah suatu proses aktif yang mengandung arti bahwa orang atau kelompok yang terkait mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan suatu hal. Partisipasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi motivasi, persepsi, pendapatan, umur, dan pendidikan. Sedangkan faktor eksternal yaitu adanya kebijakandan fasilitas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan UT online.

Secara skematis, kerangka analisis yang digunakan dalam penelitian ini seperti pada Gambar 1



Gambar 1. Kerangkan Analisis Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan secara studi kasus dengan menggunakan desain deskriptif dan kausal, yang memecahkan suatu kasus yaitu pelayanan UT *online* (toko buku *online* dan Tutorial/TAP *online*) dalam pengaruhnya terhadap partisipasi mahasiswa UT Program Non pendas angkatan 2009.1 di UPBJJ Universitas Terbuka Bengkulu.

3.2 Definisi Operasional

Beberapa istilah dalam penelitian ini perlu penjelasan lebih operasional agar tidak menimbulkan pengertian ganda yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan penelitian. Istilah-istilah yang perlu dijelaskan secara operasional tersebut adalah partisipasi, mahasiswa UT, mahasiswa program non pendas dan pelayanan UT *Online*.

- a. Partisipasi adalah keterlibatan sukarela mahasiswa, untuk mengambil inisiatif dalam perubahan terhadap diri, kehidupan dan lingkungan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- b. Perilaku adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan dapat dilihat dengan mata (*observable*). Perilaku dikelompokkan menjadi dua yaitu pelaksanaan dan pemanfaatan
- c. Mahasiswa UT
Mahasiswa UT merupakan mahasiswa yang terdaftar kuliah di Universitas Terbuka,
- d. Mahasiswa Program Non Pendas
Program Non Pendas merupakan mahasiswa yang ada pada FMIPA, FISIP, FEKON, dan FKIP yang meliputi Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, Fisika, Biologi, dan Kimia.
- e. Pelayanan UT *Online*
Pelayanan UT *Online* merupakan fasilitas layanan yang diberikan UT kepada mahasiswa yang meliputi tutorial *online*, TAP (tugas akhir program) *online* dan Toko buku *online*

- d. Faktor internal terdiri dari: motivasi, persepsi, pendapatan, umur dan pendidikan
- e. Kualitas Pelayanan
Kualitas pelayanan Universitas Terbuka mengacu pada produk atau layanan yang berkualitas apabila pegawai yang melayani dapat memberikan layanan yang memuaskan
- f. Masa Ujian 2009.1
Waktu proses pembelajaran mahasiswa pada tahun 2009 semester pertama.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2006:89). Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Non Pendas UPBJJ UT Bengkulu yang berjumlah 650 orang yang tersebar di beberapa fakultas (karena fasilitas *online* hanya diperuntukkan bagi mahasiswa non pendas). Dengan menggunakan *stratified random sampling* (pengambilan sampel berdasarkan kelompok/stratum setiap fakultas) diambil sampel sebanyak 150 mahasiswa non pendas. Sedangkan pengambilan sampel tiap kelompok program studi bersifat proporsional (sebanding dengan jumlah populasi tiap kelompok masing-masing).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli/tidak melalui media perantara (Indriartoro & Supomo, 199:146). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan UT *online* menurut pendapat mahasiswa serta melihat sejauh mana partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan pelayanan UT *online* tersebut. Kuisioner disusun dalam bentuk skala Likert (Sugiyono, 2008:237) yang dimodifikasi dengan empat alternatif jawaban; yakni sangat baik (SB), Baik (B), Kurang (K), dan Sangat Kurang (SK). Kuisioner dibuat untuk memperoleh informasi lebih jelas bagaimana pelayanan UT *Online* menurut persepsi mahasiswa. Adapun skala yang digunakan adalah skala

ordinal. Contoh pengukuran partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *online* seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Pengukuran Partisipasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan UT *OnLine*

Nilai	Range Skor	Kriteria	Keterangan
1	1,00-1,74	Sangat Kurang	SK
2	1,75-2,49	Kurang	K
3	2,50-3,24	Baik	B
4	3,25-4,00	Sangat Baik	SB

Sumber: Sugiyono (2008:301)

Dengan cara yang sama juga berlaku untuk pengukuran terhadap kualitas pelayanan UT *online* (tabel 2). Pengukuran kedua variabel (kualitas pelayanan UT *online* dan Partisipasi Mahasiswa terhadap Pelayanan UT *On Line*) adalah sebagai berikut:

Nilai 1: Sangat Kurang (SK), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi sangat kurang/ kualitas pelayanan UT *online* juga sangat kurang.

Nilai 2: Kurang (K), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi kurang/ kualitas pelayanan UT *online* juga kurang.

Nilai 3: Baik (B), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi baik/ kualitas pelayanan UT *online* juga baik.

Nilai 4: Sangat Baik (SB), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi sangat baik/ kualitas pelayanan UT *online* juga sangat baik.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi dan rata-rata (*mean*). Hal ini untuk melihat nilai rata-rata jawaban atas partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *online* maupun rata-rata kualitas pelayanan UT *online* berdasarkan persepsi mahasiswa..

Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan UT *online* terhadap partisipasi mahasiswa digunakan rumus regresi linier berganda, sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

- Dengan Y : Partisipasi mahasiswa terhadap Pelayanan UT *online*
- X_1 : Kualitas Pelayanan Toko Buku *online*
- X_2 : Kualitas Pelayanan Tutorial/TAP *online*
- b_1, b_2 : Koefisien regresi

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini harus diuji dulu kenormalan data dan kelinieran data agar teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini layak sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

Uji keberartian koefisien regresi dilakukan baik simultan maupun parsial. Pengaruh simultan merupakan uji pengaruh X_1 , dan X_2 serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y pada taraf nyata 5%, yaitu dengan menggunakan uji statistik F

$$F_0 = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

- dengan F_0 : nilai statistik F hitung
- R : koefisien korelasi berganda
- k : banyaknya variabel
- n : Jumlah sampel

Sedangkan pengaruh parsial merupakan uji koefisien regresi X_1 atau X_2 saja yang mempengaruhi Y pada taraf 5%, dengan menggunakan uji t, yaitu:

$$T_0 = \frac{KKP \sqrt{n - 3}}{\sqrt{1 - KDP}}$$

- dengan T_0 : nilai statistik t hitung
- KKP : koefisien korelasi parsial
- KDP : koefisien determinasi parsial
- N : jumlah sampel

Perhitungan besaran R^2 (koefisien determinasi) juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel kualitas pelayanan UT *online* mempengaruhi partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT *online*. Nilai R^2 yang mendekati 100% berarti pengaruh yang diberikan variabel bebas (kualitas pelayanan UT *online*) terhadap partisipasi mahasiswa UT semakin tinggi. Sebaliknya nilai R^2 yang

mendekati 0 % menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan UT *online* terhadap partisipasi mahasiswa UT.

Untuk melihat apakah faktor eksternal (seperti umur, pendidikan, dll) juga mempengaruhi partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT *online* digunakan **analisis *cross tab* (tabulasi silang) dan uji *chi square*** untuk menguji apakah korelasi signifikan atau tidak. Semua pengolahan data dibantu dengan *software* SPSS.12.

Rumus *Chi Square* adalah sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E - 0,5)^2}{E}$$

Keterangan :

χ^2 = *Chi-square* yang dicari

O = Nilai observasi

E = Nilai yang diharapkan

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden

Berikut ini adalah gambaran umum responden penelitian, yaitu mahasiswa UPBJJ-UT Bengkulu program Non pendas masa ujian 2009.1 yang berjumlah 150 responden seperti Tabel 4.1 yaitu responden berdasarkan Program Studi dan Tabel 4.2 responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

No	Kode/Program Studi	REG PERTAMA	REG ULANG	Total
1	30/Perpajakan D3	0	1	1
2	43/ Ilmu Perpustakaan D2	1	1	2
3	47/Bahasa Inggris Penerjemah D-3	0	2	2
4	50/Administrasi Negara-S1	14	14	28
5	53/Ekonomi dan Studi Pembangunan	1	1	2
6	54/Manajemen-S1	4	8	12
7	55/Matematika-S1	0	1	1
8	56/Statistika-S1	0	1	1
9	57/Pendidikan Bahasa Indonesia	2	4	6
10	58/Pendidikan Bahasa Inggris	5	10	15
11	59/Pendidikan Biologi	1	5	6
12	60/ Pendidikan Fisika	0	2	2
13	61/Pendidikan Kimia	1	1	2
14	62/Pendidikan Matematika	3	9	12
15	70/Sosiologi	0	2	2
16	71/Ilmu Pemerintahan	3	5	8
17	72/Ilmu Komunikasi	6	17	23
18	73/Pendidikan Kewarganegaraan	2	5	7
19	74/Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian (Pertanian)	1	2	3
20	75/Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian (Peternakan)	1	2	3
21	76/Pendidikan Ekonomi dan Koperasi	1	5	6
22	77/Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian	0	1	1
23	83/ Akutansi	2	2	4
24	88/Akta Mengajar	0	1	1
TOTAL				150

Sumber: UPBJJ-UT (2009)

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

ID	KOTA/KABUPATEN	FKIP			FMIPA			FISIP			FEKON			JUMLAH			
		L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	
1	16045/Lahat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	16720/Kota Lubuk Linggau	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	17000/Bengkulu	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
4	17017/Bengkulu Selatan	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	4	
5	17018/Mukomuko	1	4	5	0	0	0	5	1	6	0	0	6	5	11	11	
6	17019/Seluma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	17020/Kaur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	17021/Kepahiang	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	
9	17024/Lebong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	17025/Rejang Lebong	4	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7	7	
11	17033/Bengkulu Utara	9	10	19	0	0	0	4	1	5	0	0	13	11	24	24	
12	17717/Kota Bengkulu	11	24	35	1	1	2	50	13	63	1	1	63	39	102	102	
13	51000/Bali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL																	150

Sumber: UPBJJ-UT (2009)

Responden yang diambil berdasarkan jumlah mahasiswa setiap program studi dan juga berdasarkan informasi awal bahwa mahasiswa pada program studi administrasi negara, ilmu komunikasi, penyuluhan dan komunikasi pertanian, Statistika S-1, Matematika S-1 dan program studi Perpajakan D3 merupakan mahasiswa yang cukup aktif menggunakan fasilitas pelayanan universitas terbuka online. Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa program studi Administrasi Negara (28 orang atau 19%) dan mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi (23 orang atau 15%). Sedangkan responden paling sedikit adalah mahasiswa program studi Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian, Statistika S-1, Matematika S-1 dan program studi Perpajakan D3 yang masing-masing hanya berjumlah 1 orang atau 1%. Dengan demikian responden penelitian didominasi oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FISIP).

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh mahasiswa laki-laki (berjumlah 88 orang) dengan rata-rata berasal dari Kota Bengkulu, sedangkan mahasiswa perempuan berjumlah 62 orang yang juga mayoritas berasal dari kota Bengkulu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mahasiswa UT program Non Pendas kebanyakan dari Kota Bengkulu. Mayoritas responden pun berasal dari kota Bengkulu.

4.2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Uji validitas merupakan pengujian terhadap ketepatan instrumen pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian sehingga tidak diragukan sebagai alat pengumpul data yang akurat dan terpercaya. Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan instrumen penelitian tersebut dapat mengungkapkan gejala-gejala yang akan diukur. Dengan kata lain pengujian ini untuk melihat sahnya alat ukur sehingga dapat meyakinkan bahwa alat ukur tersebut secara tepat mengukur indikator yang semestinya diukur. Kesahihan ini penting sebab jika data yang diukur dengan alat ukur yang tidak sah kemungkinan data menjadi bias dan barang tentu akan menghasilkan kesimpulan yang keliru. (Arikunto, 2002:136).

Kuisisioner dinyatakan valid atau tidak valid adalah dengan membandingkan antara r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) dengan r tabel (*r-product moment*). Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel ($N=50$, $\alpha = 0,05$) dan positif maka item tersebut dinyatakan valid (Arikunto, 2002:137). Hasil perhitungan dapat dilihat pada Lampiran 1.

Berdasarkan Lampiran 1 terlihat bahwa hasil uji validitas kuisisioner untuk penilaian atas kualitas pelayanan Toko Buku *online* (X_1) maupun kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) serta partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT *online* (Y) yang terdiri dari 65 item terdapat pada kuisisioner di lampiran 4 yang meliputi ($X_1 = 13$ item, $X_2 = 32$ item, serta $Y = 20$ item) adalah semua item valid karena r hitung lebih besar dari r tabel (untuk $N = 50$, $\alpha = 5\%$ diperoleh r tabel = 0,275) sehingga tidak ada item untuk semua variabel yang dibuang dan semua item bisa digunakan sebagai alat ukur penelitian. Dengan demikian seluruh item pernyataan untuk mengukur skala variabel dalam penelitian ini adalah valid.

4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengungkapkan gejala-gejala yang sama dari objek yang diukur ulang pada waktu yang berlainan. Suatu alat ukur dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang sama, konsisten atau stabil dalam waktu yang

berbeda atau dari waktu ke waktu. Menurut Arikunto (2002) kuisioner reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,7.

Uji reliabilitas kuisioner pada penelitian ini menggunakan statistik *cronbach alpha*. Berdasarkan output *software SPSS* pada Lampiran 1 diperoleh nilai *cronbach alpha* dari ketiga variabel (X_1 , X_2 , dan Y) lebih besar dari 0,70. Dengan demikian berarti kuisioner pada penelitian ini adalah reliabel atau handal sehingga dapat disimpulkan bahwa angket atau kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini cukup layak digunakan karena mempunyai tingkat reliabilitas yang cukup tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rekap *cronbach alpha* uji reliabilitas pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.3 Rekap *Cronbach Alpha* Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Koefisien <i>cronbach alpha</i>
Kualitas Pelayanan UT online	
1. Toko Buku online (X_1)	0,9425
2. Tutorial/TAP online (X_2)	0,9497
Partisipasi Mahasiswa UT	0,8853

Sumber: Hasil Penelitian (Lampiran 1), 2009

4.4 Hasil Analisis

a. Analisis Deskriptif

Perlunya deskriptif data variabel penelitian adalah untuk menggambarkan tentang kondisi aktual responden (mahasiswa) dalam menjawab pertanyaan kuisioner penelitian terhadap masing-masing variabel penelitian. Secara deskriptif hasil penelitian untuk data pada masing-masing variabel (kualitas pelayanan Toko Buku online(X_1), kualitas pelayanan Tutorial/TAP online(X_2) dan partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT online (Y) dapat diuraikan pada tabel. 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Pelayanan Toko Buku Online

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
➤ Ketersediaan informasi toko buku online	2,27	Kurang
➤ Kemudahan mengakses pembelian bahan ajar	2,17	kurang
➤ Ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar	2,41	kurang
➤ Kemudahan pembayaran bahan ajar toko buku online	2,60	baik
➤ Kepedulian petugas memberikan pelayanan	2,51	baik

➤ Kecepatan pelayanan toko buku <i>online</i>	2,29	kurang
➤ Ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima	2,34	kurang
➤ Kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku <i>online</i>	2,37	kurang
➤ Ketersediaan bahan ajar pada toko buku <i>online</i>	2,53	baik
➤ Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)	2,58	baik
➤ Kualitas gambar dan/atau suara bahan ajar multi media	2,56	baik
➤ Kemudahan komplain, apabila terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima	2,50	baik
Rata-rata Total	2,43	kurang

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa UT Program Non pendas mengatakan bahwa kualitas pelayanan toko buku *online* masih kurang, baik dari dimensi *assurance* (jaminan/kenyamanan) maupun dari dimensi *responsive* (daya tanggap). Hal ini dapat dilihat dari rata-rata mahasiswa mengatakan "ketersediaan informasi toko buku *online*, kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar, kecepatan pelayanan toko buku *online*, ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima serta kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku *online* masih kurang. Untuk wujud fisik bahan ajar maupun empati dari karyawan toko buku *online* masih termasuk kategori baik. Secara umum Responden menyatakan kualitas pelayanan toko buku *online* relatif masih kurang (rata-rata total jawaban mahasiswa sebesar 2,43).

Berdasarkan rata-rata dari setiap indikator kemudahan pembayaran bahan ajar toko buku *online* dinilai baik dengan rata-rata 2.60, nilai ini lebih besar bila dibandingkan indikator lainnya. Hal tersebut disebabkan mahasiswa merasa pelayanan bank sudah sangat baik dan mudah sehingga mereka tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pembayaran bahan ajar atau modul. Untuk indikator kemudahan mengakses pembelian bahan ajar mempunyai nilai rata-rata paling kecil yaitu hanya 2.17. Hal tersebut disebabkan kebanyakan mahasiswa tidak bisa menggunakan internet, sehingga dalam melakukan pembelian di toko buku *online*, mahasiswa meminta bantuan kepada kerabat maupun keluarganya yang bisa menggunakan internet. Mahasiswa juga beranggapan bahwa dalam pembelian di toko buku *online* menyulitkan jika dibandingkan pembelian secara langsung melalui UPBJJ.

Untuk persepsi mahasiswa UT terhadap kualitas layanan tutorial/TAP online dinyatakan dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Pelayanan Tutorial/TAP Online

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
➤ Ketersediaan informasi pelaksanaan tutorial/TAP online	2,94	baik
➤ Kemudahan menjadi peserta tutorial/ TAP online	3,06	baik
➤ Kemudahan menjangkau warnet untuk melakukan tutorial/ TAP online	2,82	baik
➤ Kemudahan Menggunakan internet untuk melakukan tutorial/ TAP online	2,75	baik
➤ Manfaat tutorial/ TAP online dalam memahami bahan ajar	2,94	baik
➤ Manfaat tutorial/ TAP online untuk nilai yang baik	2,98	baik
➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah digunakan	2,90	baik
➤ Dukungan UPBJJ terhadap kegiatan tutorial/ TAP online	2,84	baik
➤ Sarana yang disediakan UPBJJ dalam penyelenggaraan tutorial/ TAP online telah memadai	2,78	baik
➤ Sarana dan prasarana penyelenggaraan tutorial/ TAP online	2,86	baik
➤ Mahasiswa berinisiatif mengikuti tutorial/ TAP online	2,82	baik
➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah diakses	3,08	baik
➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah melakukan login	2,94	baik
➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online pada saat OSMP	2,76	baik
➤ Sosialisai tutorial/ TAP online pada saat registrasi	2,86	baik
➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online dengan pengumuman, leaflet ataupun brosur	2,96	baik
➤ Tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien	2,98	baik
➤ Ikut serta dalam tutorial/ TAP online karena ingin mendapatkan nilai yang baik	3,08	baik
➤ Ikut serta dalam tutor karena ingin menambah pengetahuan	3,00	baik
➤ Tutorial/ TAP online merupakan fasilitas yang murah	3,04	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa dengan berbagai cara	3,00	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan motivasi belajar mahasiswa	2,94	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online menjelaskan kewajiban mahasiswa selama mengikuti tutorial matakuliah tersebut	2,88	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online mendiskusikan masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mempelajari bahan ajar	2,88	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan tugas	2,94	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online membimbing mahasiswa dalam menyelesaikan tugas tutorial	2,90	baik
➤ Tugas yang diberikan tutor mudah dipahami	2,86	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan umpan balik terhadap tugas yang diberikan	3,00	baik

➤ Tutor tutorial/ TAP online merespon pertanyaan mahasiswa dengan tepat	2,86	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online sangat perhatian dengan pertanyaan mahasiswa	2,96	baik
➤ Materi tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa	3,02	baik
➤ Materi dan tugas tutorial/ TAP online sesuai jadwal tuton	2,70	baik
Rata-rata Total	2,92	baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

Berdasarkan Tabel 4.5 ternyata semua indikator pernyataan kuisioner mengenai kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* termasuk kategori baik menurut pandangan mahasiswa UT Program Non pendas. Secara keseluruhan mereka juga menyatakan baik dengan rata-rata total sebesar 2,92. Namun demikian kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* belum dapat dikatakan kategori sangat baik, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Rata-rata paling rendah berkaitan dengan tutorial/TAP *online* yaitu mengenai materi dan tugas tutorial/TAP *online* sesuai jadwal hanya dinilai baik 2.70, nilai ini lebih rendah dibandingkan rata-rata indikator lainnya. Berdasarkan kenyataan bahwa jadwal tuton sering berubah dari jadwal awal. Seharusnya kegiatan tutorial/TAP *online* sudah dimulai setelah 1 (satu) minggu setelah tutup registrasi. Tapi jadwal sering mundur beberapa minggu, sehingga menyulitkan mahasiswa.

Selanjutnya Tabel 4.6 akan memperlihatkan hasil penelitian mengenai partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT *online*

Tabel 4.6 Partisipasi Mahasiswa UT terhadap Pelayanan UT *Online*

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
➤ Mahasiswa aktif mengikuti tutorial/ TAP <i>online</i> minimal 5 inisiasi	2,75	baik
➤ Mahasiswa aktif melakukan diskusi tutorial / TAP <i>online</i>	2,72	baik
➤ Mahasiswa mampu menjawab tugas tutorial/ TAP <i>online</i>	2,72	baik
➤ Mahasiswa mengumpulkan semua tugas tutorial/ TAP <i>online</i>	2,74	baik
➤ Mahasiswa mampu memahami materi tutorial/ TAP <i>online</i>	2,70	baik
➤ Mahasiswa mendapatkan nilai akhir yang baik karena ikut tutorial/ TAP <i>online</i>	2,57	baik
➤ Mahasiswa memahami petunjuk penggunaan tutorial/ TAP <i>online</i>	2,79	baik
➤ Mahasiswa memahami cara mengakses tutorial/ TAP <i>online</i>	2,77	baik
➤ Mahasiswa mudah mendapatkan sarana tutorial/ TAP <i>online</i>	2,81	baik

✓ Mahasiswa merasakan tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien	2,82	baik
✓ Mahasiswa merasa nyaman menggunakan tutorial/ TAP online fasilitas	2,79	baik
✓ Mahasiswa mendapatkan umpan balik dari tutor tutorial/ TAP online terhadap permasalahan yang diajukan	3,01	baik
✓ Nilai tugas yang diberikan tutor tutorial/ TAP online memuaskan	2,61	baik
✓ Mahasiswa terampil menggunakan fasilitas toko buku online	2,53	baik
✓ Mahasiswa menginginkan pembelian bahan ajar melalui toko buku online	2,34	kurang
Rata-rata Total	2,71	baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

Hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *online* (toko buku *online* maupun TAP/tutorial *online*) secara keseluruhan baik dengan rata-rata total sebesar 2,71. Namun, terlihat pula bahwa mahasiswa kurang menginginkan pembelian bahan ajar melalui toko buku *online*. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan toko buku *online* masih kurang dirasakan mahasiswa. Menurut mahasiswa pembelian bahan ajar melalui UPBJJ lebih memudahkan mereka dibandingkan pembelian melalui toko buku *online*. Untuk melihat lebih jauh apakah ada pengaruh kualitas pelayanan UT *online* tersebut terhadap partisipasi mahasiswa, maka dapat dijelaskan dengan analisis kuantitatif

b. Analisis Kuantitatif

Setelah data penelitian memenuhi syarat asumsi klasik (distribusi normal, dan lain-lain), maka dianalisis dengan menggunakan metode yang sesuai. Berdasarkan data di bawah ini adalah hasil analisis regresi linier berganda, seperti terlihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien B	Nilai t	
		Nilai t_{hitung}	Nilai p-value
Toko Buku Online (X_1)	0,376	4,070	0,000
TAP/Tutorial online (X_2)	0,032	0,594	0,553
Konstanta	38,881	7,320	0,000
Korelasi Berganda (R)	0,329		
Koefisien Determinasi (R^2)	0,108		
F_{hitung}	8,934		0,000
Korelasi Parsial X_1	0,318		
Korelasi Parsial X_2	0,049		

Sumber : Hasil penelitian (Lampiran 3), 2009

Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 38,881 + 0,376 X_1 + 0,032 X_2$$

Terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) memberikan pengaruh yang positif terhadap partisipasi mahasiswa. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap partisipasi mahasiswa adalah variabel kualitas pelayanan toko buku *online* dengan koefisien pengaruh (β_1) sebesar 0,376.

Koefisien regresi yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien $b_1 = 0,376$, memiliki makna jika kualitas pelayanan toko buku *online* ditingkatkan satu unit satuan, maka partisipasi mahasiswa akan meningkat pula sebesar 0,376 unit satuan dengan asumsi faktor yang lain dianggap konstan.
2. Koefisien $b_2 = 0,032$, memiliki makna jika kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* ditingkatkan satu unit satuan, maka partisipasi mahasiswa akan meningkat sebesar 0,032 unit satuan dengan asumsi faktor yang lain dianggap konstan.

Nilai koefisien determinasi ganda (R^2) sebesar 0,108 mengindikasikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan toko buku *online* dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* dijadikan sebagai faktor bersama yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa maka secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) mampu menjelaskan variabel partisipasi mahasiswa (Y) sebesar 10,8 % sedangkan sisanya adalah faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan kata lain partisipasi mahasiswa UT program Non pendas Bengkulu terhadap pelayanan UT *online* dalam penelitian ini dipengaruhi oleh indikator-indikator variabel kualitas pelayanan toko buku *online* dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* sebesar 10,8 %.

Korelasi Parsial X_1 sebesar 0,318 yaitu besarnya korelasi yang diberikan kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) terhadap partisipasi mahasiswa sebesar 0,318 atau 31,8 % apabila variabel bebas yang lain dianggap konstan. Sedangkan korelasi parsial X_2 sebesar 0,049 yaitu besarnya korelasi yang diberikan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) terhadap partisipasi mahasiswa sebesar 0,049 atau 4,9 % apabila variabel bebas yang lain dianggap konstan. Terlihat bahwa korelasi parsial terbesar diberikan oleh variabel kualitas pelayanan toko buku *online*.

Untuk Uji Keberartian Koefisien Regresi (Uji F dan Uji t)

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

H_0 : $\beta_1 = \beta_2 = 0$ (variabel X_1 dan X_2 secara simultan tidak berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa UT)

H_1 : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ (variabel X_1 dan X_2 secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa UT)

Kriteria pengaruh signifikan adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel (\alpha = 5\%)}$ atau bisa juga dilihat dari nilai $p\text{-value} < 0,05$. Berdasarkan Tabel 4.7 terlihat bahwa $p\text{-value}$ yang dihasilkan ($sig.$) = 0,000 sehingga $p\text{-value} < 0,05$. Artinya pengaruh signifikan. Dengan kata lain H_0 ditolak. Jadi variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa UT.

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial. Uji signifikansi ini dilaksanakan dengan cara membandingkan signifikansi t_{hitung} yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel (\alpha = 0,05)}$ maka tolak H_0 atau terima H_1 . Artinya koefisien regresi yang diperoleh signifikan. Cara lain bisa langsung melihat nilai $sig < 0,05$ ($p\text{-value} < 0,05$) maka koefisien regresi signifikan pada taraf nyata 5 %.

Dari Tabel 4.7 diperoleh koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) dengan nilai $p\text{-value}$ berturut-turut adalah 0,000 dan 0,553, sehingga koefisien regresi signifikan ($p < 0,05$) hanya untuk variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1), sedangkan koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* tidak signifikan. Jadi dalam penelitian ini, kualitas pelayanan toko buku *online* secara parsial berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa Program Non pendas UT Bengkulu. Sedangkan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* tidak memberikan pengaruh terhadap partisipasi mahasiswa Program Non pendas UT Bengkulu dalam hal terhadap pelayanan UT *online*.

4.5 Pembahasan

UT yang menerapkan sistem belajar jarak jauh (SBJJ) menggunakan bahan ajar yang dirancang secara khusus, yang memungkinkan mahasiswa belajar sesuai dengan kemampuan masing-masing. Bahan ajar utama yang digunakan di UT adalah bahan ajar cetak, yang disebut modul. Dalam kegiatan belajar dengan modul ini, UT menerapkan prinsip belajar tuntas, walaupun tidak penuh. Mahasiswa diberi kesempatan mempelajari suatu modul sesuai dengan kecepatan masing-masing. Apabila mahasiswa telah menguasai 80% dari materi yang dibahas, mereka baru boleh melanjutkan mempelajari modul atau kegiatan belajar berikutnya. Prinsip belajar tuntas ini tidak dilaksanakan secara penuh karena mahasiswa tetap harus mengikuti ujian akhir semester pada waktu yang bersamaan.

Sebagian besar bahan ajar pada pendidikan terbuka dan jarak jauh (PTJJ) disampaikan melalui beraneka ragam media; cetak maupun non cetak. Variasi penggunaan media belajar sangat dipengaruhi oleh situasi dan kondisi masing-masing institusi dan peserta didiknya.

UT telah menerapkan sistem pembelian bahan ajar melalui toko buku online. Seberapapun pentingnya bahan ajar yang akan disampaikan dan betapapun baiknya teknik penyampaian, akan menjadi sia-sia apabila peserta didik tidak memiliki akses terhadap toko buku online. Gambaran ini menunjukkan bahwa akses atau ketersediaan dan kemudahan menggunakan toko buku online bagi peserta didik sangat mempengaruhi proses pembelajaran dalam PTJJ.

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif data penelitian ini telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UT online (baik toko buku online maupun Tutorial/TAP online) UPBJJ-UT Bengkulu memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap partisipasi mahasiswa UT dalam pelayanan UT online, khususnya pada pelayanan toko buku online. Beberapa faktor pendukung partisipasi mahasiswa akan pelayanan toko buku online, diantaranya adalah ketersediaan informasi toko buku *online*, kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar, kecepatan pelayanan toko buku *online*, ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan

yang diterima serta kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku *online*, dimana masih dirasakan kurang oleh mahasiswa. Beberapa hal yang menjadi penyebab yaitu bahan ajar yang telah dibeli lebih dari dua minggu, bahan ajar yang dipesan oleh mahasiswa tidak sama dengan yang diterima, mengakses toko buku online dirasakan sulit dibandingkan membeli melalui UPBJJ. Pelayanan memuaskan dan bermanfaat bagi pelanggan menurut Lovelock (1992), yang perlu diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (berwujud), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
- c. *Responsiveness* (tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance* (keyakinan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf sehingga para pelanggan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- e. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan keinginan untuk memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan teori di atas, bahwa kurangnya pelayanan toko buku online berkaitan dengan *tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), dan *Empathy* (empati). Sedangkan karakteristik layanan yang baik yang harus dimiliki oleh pemberi layanan diutarakan Nazir (1997), yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*).
- b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam hal menerima pelayanan tersebut.
- c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien,
- d. Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan,

- e. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto “ *customer is a king and customer is always right*”.

Apabila dilihat dari kondisi pelayanan pembelian melalui toko buku online belum terlihat maksimal berdasarkan karakteristik pelayanan menurut Nazir (1997). Padahal pelayanan yang baik merupakan modal penting agar seseorang ikut berpartisipasi. Menurut Toha (1991), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Hasil analisis deskriptif didukung oleh analisis kuantitatif pada regresi linier berganda, dimana kualitas pelayanan toko buku online memang benar berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa dalam pelayanan UT *online*. Hasil ini sesuai dengan teori yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu teori menurut Toha (1991) yang mengatakan bahwa pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan serta pelanggan (mahasiswa) mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan baik teknis maupun administrasi.

Adapun mengenai tutorial online maupun TAP *online*, UT menekankan gaya dan strategi belajar sangat diperlukan oleh seorang mahasiswa agar dapat belajar lebih efektif dan produktif. Tuntutan lebih tinggi bagi mahasiswa yang harus belajar secara mandiri. Berkenaan dengan hal tersebut, mahasiswa harus mengetahui strategi belajar yang sesuai dengan gaya belajarnya sehingga kegiatan belajar mandiri yang dilakukan dapat berjalan efektif.

Mengingat pentingnya pemahaman tentang gaya dan strategi belajar untuk membantu mahasiswa berhasil dalam belajar mandiri, suatu kondisi belajar optimal akan dapat dicapai apabila tutor mampu memberikan pengajaran yang serasi serta menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Bentuk layanan lain yang dapat diberikan tutor antara lain memberikan motivasi kepada mahasiswa dan memperbaiki kebiasaan serta cara belajar yang keliru. Tutorial online merupakan pelayanan yang diberikan UT agar mahasiswa dapat belajar secara efisien dan efektif.

Berdasarkan teori Kotler (1997), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil produk/jasa dan harapan-harapannya. Indikator pernyataan kuisioner mengenai kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* termasuk kategori baik menurut pandangan mahasiswa UT Program Non pendas. Secara keseluruhan mereka juga menyatakan baik dengan rata-rata total sebesar 2,92. Namun demikian kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* belum dapat dikatakan kategori sangat baik, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal.. Pelayanan Tutorial/TAP *online* belum dapat dikatakan kategori sangat baik atau mahasiswa belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi titik acuan dalam meningkatkan dan mempertahankan keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Titik acuan suatu model pengukuran untuk menyusun strategi pelayanan akademik, sampai dengan strategi kepuasan pelanggan mencakup faktor-faktor: (1) menjaga hubungan baik yang berkelanjutan; (2) memberi jaminan; (3) ofensif menciptakan pelanggan dan defesif terhadap pelanggan yang ada; (4) memperhatikan kritik dan saran; serta (5) meningkatkan kinerja produk berupa pelayanan berkualitas.

4.6 Implikasi Strategis

Adapun implikasi strategis yang harus dilakukan sesuai dengan hasil penelitian adalah khususnya pihak UPBJJ-UT Bengkulu terkait agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan UT *online* terutama toko buku *online*, dimana bahan ajar yang dibeli mahasiswa UT sangat mendukung proses pembelajaran yang dilakukan. Mahasiswa menginginkan kecepatan dalam pengiriman bahan ajar lebih ditingkatkan lagi.

Selain itu khusus pelayanan TAP/Tutorial *online* hendaknya juga lebih memaksimalkan pelayanannya karena termasuk faktor pendukung mahasiswa UT agar lebih berpartisipasi terhadap pelayanan UT *online*. Mahasiswa menginginkan pihak UPBJJ menyediakan pelatihan ataupun pembimbingan yang berkaitan dengan pemanfaatan tutorial/TAP *online*. Sehingga mahasiswa terbantu dalam proses pembelajaran. Mahasiswa berharap untuk kedepannya waktu setiap tugas dan inisiasi

dalam tutorial maupun TAP online lebih diperpanjang, sehingga mahasiswa memiliki banyak waktu untuk berpartisipasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT online meliputi keaktifan mengikuti tutorial/TAP online, keaktifan melakukan diskusi tutorial/TAP online, kemampuan memahami materi dan tugas tutorial/TAP online serta hasil belajar yang diperoleh setelah mengikuti tutorial/TAP online.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan UT online adalah faktor responsife (kecepatan pelayanan UT online) dan faktor jaminan (assurance) seperti bukti pembayaran dari bank, dll.
- c. Kualitas pelayanan UT online khususnya toko buku online berpengaruh signifikan terhadap partisipasi mahasiswa UT program Non pendas Bengkulu, dengan kontribusi sebesar 10,8 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfiani, (2007), Analisis Pemanfaatan Tutorial On Line Mata Kuliah Writing I, Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 8 No. 1
- Budianda, (2001). Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan Pariwisata. Tesis Program Pasca Sarjana UI. Jakarta.
- Darmayanti, (2004), Pengembangan Tutorial Melalui Media Telepon Pada Pendidikan Jarak Jauh (studi Kasus di FISIP Universitas Terbuka). Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 5 No. 2
- Depdiknas, (2006). Pelaksanaan Tutorial. Peningkatan dan Pengembangan Instruksional, Pusat Antar Universitas, Universitas Terbuka. Bengkulu.
- Fitzmmons, (1994), *Service Management for Competitive Advantage*. Mc Grow Hill International Edition. New York.
- Handono, (2002), Potensi Teknologi Komunikasi dan Informasi dsln Mendukung Pendidikan Jarak Jauh. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Vol. 3 No. 1
- Holmberg, B., (2003), *A Theory of Distance Education Based on Empathy*. dalam M. G. Moore & W.G. Anderson, *Handbook of Distance Education*, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, New Jersey.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, Planing, Implementasi, and Control*. (Ninth Edition). New Jersey. Pretice Hall International, Inc.
- Lovelock, H. (1992). *Managing Service : Marketing Operation and Human Resources*. Pretice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Madrie. (1986). Beberapa Faktor Penentu Partisipasi Anggota Masyarakat Dalam Pembangunan Pedesaan (Kasus Desa-Desa di Kecamatan Pelas Lampung). Disertasi Program Pascasarjana IPB. Bogor
- Moore, M.G. & Kearsley, G., (1996), *Distance Education : A Systems View*. Wadsworth Publihsing Company, Belmont.
- Mikkelsen, (2001). Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-Upaya Pemberdayaan. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.
- Mansoer, (2008). Pengantar Ekonomi Mikro. Universitas Terbuka. Jakarta

- Parwitaningsih, (2008). Pengantar Sosiologi. Universitas Terbuka. Jakarta
- Russel, J. D., (1974), *Modular Instruction*, Burgess Publishing Co., Minneapolis, Minnesota.
- Santoso (1999). Pengembangan Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Cagar Alam Kelompok Hutan Mangrove Pantai Timur. Tesis Pasca sarjana IPB. Bogor.
- Sudijono, A., (1987), Pengantar Statistik Pendidikan, Rajawali, Jakarta.
- Suparman, A., (2001), Desain Instruksional, PAU-PPAI, Dirjen Dikti, Depdiknas, Jakarta.
- Sedarmayanti, (2001), Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Ilham Jaya Bandung.
- Siahaan , (2001). Keberadaan dan Peranan Indonesia Distance Learning Network (IDLN) Serta Tantangan dalam Rangka Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 2 No. 2
- Pakpahan, (2003), Penilaian terhadap Ijazah Universitas Terbuka di Lapangan pekerjaan. Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 1 No. 2
- Suryabrata, S., (2006), Metodologi Penelitian, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Suryadi, (2007), Pemanfaatan ICT dalam Pembelajaran. Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 5 No. 2
- Sugiyono, (2008), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Alfabeta, Bandung.
- Thomas, R.M., (1984), *A Course in Modular Teaching Methods*, Course for Writers of Instructional Modules.

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiонер

a. Pelayanan Toko Buku Online

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TB1	27.7347	33.1156	.8649	.9336
TB2	27.8163	36.0281	.7439	.9375
TB3	27.6327	37.9039	.6173	.9416
TB4	27.4490	36.7109	.8591	.9341
TB5	27.5714	35.6250	.8394	.9339
TB6	27.7143	35.8750	.8082	.9350
TB7	27.6939	35.3835	.8316	.9341
TB8	27.6735	36.5578	.7929	.9357
TB9	27.5102	36.8384	.7336	.9377
TB10	27.5102	39.2134	.6122	.9417
TB11	27.4694	38.3376	.6214	.9413
TB12	27.7959	39.7491	.5343	.9437

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 12

Alpha = .9425

b. Pelayanan Tutorial Online or TAP

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TTAP1	89.5833	111.6525	.3319	.9500
TTAP2	89.5000	107.7447	.7199	.9474
TTAP3	89.7083	106.0408	.6447	.9477
TTAP4	89.7708	104.1804	.7614	.9466
TTAP5	89.6250	107.1755	.4759	.9497
TTAP6	89.5833	110.0780	.4625	.9492
TTAP7	89.6667	110.7376	.3627	.9499
TTAP8	89.6875	111.9641	.2963	.9502
TTAP9	89.7500	103.5957	.7767	.9464
TTAP10	89.6667	105.5035	.6754	.9475
TTAP11	89.7083	106.7216	.5883	.9483
TTAP12	89.4792	107.6591	.6921	.9475
TTAP13	89.6250	106.1117	.5824	.9485
TTAP14	89.7708	104.9889	.5986	.9485
TTAP15	89.7083	104.0408	.7659	.9465
TTAP16	89.6042	104.2868	.7389	.9468
TTAP17	89.5833	105.0993	.7865	.9465
TTAP18	89.4792	109.1059	.5368	.9487
TTAP19	89.5625	107.0598	.6316	.9479
TTAP20	89.4792	108.7230	.5777	.9484
TTAP21	89.5625	111.0598	.3745	.9498
TTAP22	89.6250	111.7287	.4051	.9496

TTAP23	89.6875	111.5386	.3504	.9499
TTAP24	89.6875	109.6662	.5134	.9488
TTAP25	89.6250	104.5372	.7912	.9463
TTAP26	89.6667	105.5461	.7696	.9467
TTAP27	89.6667	105.8865	.8014	.9465
TTAP28	89.5208	105.4889	.8404	.9462
TTAP29	89.6667	108.0993	.4972	.9491
TTAP30	89.5625	108.5066	.5441	.9486
TTAP31	89.5000	110.4255	.5754	.9487
TTAP32	89.8333	108.2270	.4808	.9493

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 32

Alpha = .9497

c. Partisipasi Mahasiswa UT program Non Pendas 2009.1

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	48.8200	34.2322	.6633	.8740
Y2	48.8800	35.1282	.6722	.8746
Y3	48.8800	36.0669	.5197	.8793
Y4	48.9000	37.8061	.2987	.8853
Y5	48.9400	37.2820	.3786	.8833
Y6	49.0400	36.5290	.4137	.8826
Y7	48.8400	37.1984	.3549	.8841
Y8	48.8600	35.3473	.5597	.8779
Y9	48.7800	35.3180	.6058	.8764
Y10	48.7800	35.8486	.5237	.8791
Y11	48.8000	36.3265	.4412	.8818
Y12	48.6200	35.7506	.5843	.8774
Y13	49.0000	36.1633	.4725	.8807
Y14	49.0000	36.0167	.4893	.8802
Y15	49.2400	35.7371	.4561	.8817
Y16	49.4400	36.0065	.5900	.8775
Y17	49.2400	36.5535	.5144	.8797
Y18	49.2200	36.0527	.5015	.8798
Y19	49.4000	36.7755	.4276	.8820
Y20	49.2800	35.8384	.4522	.8817

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 20

Alpha = .8853

Lampiran 2
REKAP DATA PENELITIAN

No	X1	X2	Y
1	36	111	41
2	34	77	51
3	28	90	42
4	25	77	66
5	30	86	48
6	36	94	56
7	43	84	52
8	24	72	51
9	30	86	53
10	32	93	45
11	23	93	54
12	22	93	51
13	22	97	60
14	22	95	57
15	20	89	64
16	35	120	50
17	27	110	55
18	33	93	53
19	30	93	52
20	19	92	44
21	15	98	43
22	34	88	53
23	36	88	41
24	30	109	51
25	36	110	42
26	43	77	66
27	24	89	48
28	30	77	56
29	32	86	52
30	23	94	51
31	22	84	53
32	22	73	45
33	22	87	54
34	20	93	51
35	34	93	60
36	36	93	57
37	30	97	64
38	36	94	50
39	43	89	55
40	24	119	53
41	30	110	52
42	34	93	44
43	36	93	43
44	30	92	53

No	X1	X2	Y
49	30	89	44
50	36	119	43
51	25	111	66
52	30	77	48
53	36	90	56
54	43	77	52
55	24	86	51
56	30	94	53
57	32	84	45
58	23	72	54
59	22	86	51
60	22	93	60
61	22	93	57
62	20	93	64
63	35	97	50
64	27	95	55
65	33	89	53
66	30	120	52
67	19	110	44
68	15	93	43
69	34	93	53
70	36	92	41
71	30	98	51
72	36	88	42
73	43	88	66
74	24	109	48
75	30	110	56
76	32	77	43
77	23	89	53
78	22	77	50
79	20	86	55
80	35	94	53
81	27	84	52
82	33	73	44
83	30	87	43
84	19	93	66
85	15	93	48
86	34	93	56
87	36	97	52
88	30	94	51
89	36	89	53
90	43	119	45
91	24	110	54
92	30	93	51

45	36	98	50
46	43	93	55
47	24	97	53
48	30	94	52
No	X1	X2	Y
97	27	97	55
98	33	94	53
99	30	89	52
100	19	119	43
101	15	111	53
102	34	77	50
103	36	90	55
104	30	77	53
105	36	86	52
106	43	94	44
107	24	84	43
108	30	72	66
109	32	86	48
110	28	93	56
111	25	93	52
112	30	93	51
113	36	97	53
114	43	95	45
115	24	89	54
116	30	120	51
117	32	110	60
118	23	93	57
119	22	93	64
120	22	92	50
121	22	98	55
122	20	88	53
123	35	88	52
124	27	109	43
125	33	110	53

93	32	93	60
94	22	92	57
95	20	98	64
96	35	93	50
No	X1	X2	Y
126	30	77	50
127	19	89	55
128	28	77	53
129	25	86	52
130	30	94	44
131	36	84	43
132	43	73	66
133	24	87	48
134	30	93	56
135	32	93	52
136	23	93	51
137	22	97	53
138	22	94	45
139	22	89	54
140	20	119	51
141	35	110	60
142	27	93	57
143	33	93	64
144	30	92	50
145	19	98	55
146	22	93	53
147	22	97	52
148	20	94	52
149	35	89	44
150	30	119	43

Lampiran 3. Hasil Analisis Data

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kuisisioner 1 Toko Buku Online	150	1	4	340	2.27	.99
Kuisisioner 2 Toko Buku Online	150	1	3	326	2.17	.78
Kuisisioner 3 Toko Buku Online	146	1	4	352	2.41	.64
Kuisisioner 4 Toko Buku Online	150	2	4	390	2.60	.61
Kuisisioner 5 Toko Buku Online	150	1	4	377	2.51	.78
Kuisisioner 6 Toko Buku Online	150	1	4	344	2.29	.74
Kuisisioner 7 Toko Buku Online	150	1	4	351	2.34	.81
Kuisisioner 8 Toko Buku Online	150	1	4	356	2.37	.69
Kuisisioner 9 Toko Buku Online	150	1	4	379	2.53	.74
Kuisisioner 10 Toko Buku Online	150	1	4	387	2.58	.62
Kuisisioner 11 Toko Buku Online	150	1	4	384	2.56	.72
Kuisisioner 12 Toko Buku Online	150	1	3	345	2.30	.56
Valid N (listwise)	146					

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
TTAP1	150	2	4	441	2.94	.37
TTAP2	150	2	4	459	3.06	.47
TTAP3	150	2	4	423	2.82	.59
TTAP4	144	2	4	396	2.75	.63
TTAP5	150	1	4	441	2.94	.71
TTAP6	150	2	4	447	2.98	.47
TTAP7	150	2	4	435	2.90	.50
TTAP8	150	2	3	426	2.84	.37
TTAP9	150	1	4	417	2.78	.64
TTAP10	150	2	4	429	2.86	.60
TTAP11	150	2	4	423	2.82	.59
TTAP12	150	2	4	462	3.08	.48
TTAP13	150	1	4	441	2.94	.68
TTAP14	150	1	4	414	2.76	.71
TTAP15	150	1	4	429	2.86	.67
TTAP16	150	1	4	444	2.96	.66
TTAP17	150	2	4	447	2.98	.58
TTAP18	150	2	4	462	3.08	.48
TTAP19	150	2	4	450	3.00	.57
TTAP20	150	2	4	456	3.04	.45
TTAP21	150	2	4	450	3.00	.45
TTAP22	150	2	4	441	2.94	.37
TTAP23	150	2	4	432	2.88	.43
TTAP24	150	2	4	432	2.88	.48
TTAP25	150	2	4	441	2.94	.62
TTAP26	150	2	4	435	2.90	.58
TTAP27	150	2	4	429	2.86	.49
TTAP28	150	2	4	450	3.00	.49
TTAP29	150	2	4	429	2.86	.57
TTAP30	150	2	4	444	2.96	.49
TTAP31	150	2	4	453	3.02	.32
TTAP32	150	2	4	405	2.70	.58
Valid N (listwise)	144					

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Y1	150	2	4	413	2.75	.66
Y2	150	2	4	408	2.72	.53
Y3	150	2	4	408	2.72	.53
Y4	150	2	3	411	2.74	.44
Y5	150	2	3	405	2.70	.46
Y6	150	1	3	386	2.57	.54
Y7	150	1	3	418	2.79	.46
Y8	150	1	4	416	2.77	.55
Y9	150	2	4	422	2.81	.56
Y10	150	2	4	423	2.82	.57
Y11	150	2	4	419	2.79	.58
Y12	150	2	4	451	3.01	.50
Y13	150	2	4	392	2.61	.57
Y14	150	2	4	379	2.53	.58
Y15	150	1	4	351	2.34	.67
Valid N (listwise)	150					

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan Tutorial atau TAP online Pelayanan Toko Buku Online		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Partisipasi Mahasiswa UT

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.329 ^a	.108	.096	7.65	.108	8.934	2	147	.000

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Tutorial atau TAP online, Pelayanan Toko Buku Online

b. Dependent Variable: Partisipasi Mahasiswa UT

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1044.983	2	522.492	8.934	.000 ^a
	Residual	8596.990	147	58.483		
	Total	9641.973	149			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Tutorial atau TAP online, Pelayanan Toko Buku Online

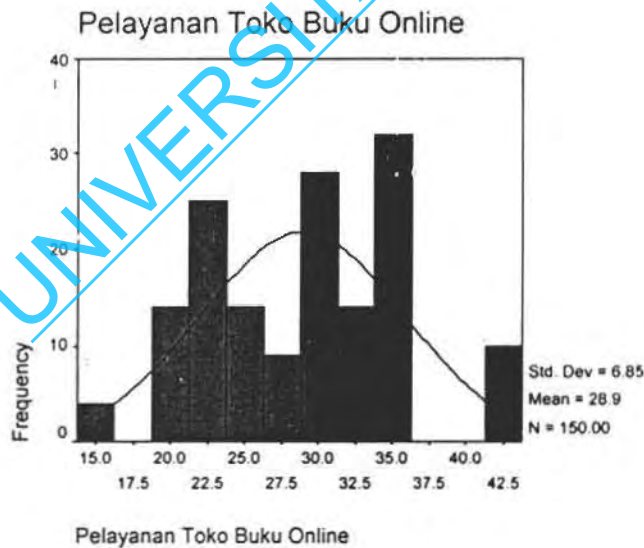
b. Dependent Variable: Partisipasi Mahasiswa UT

Coefficients^a

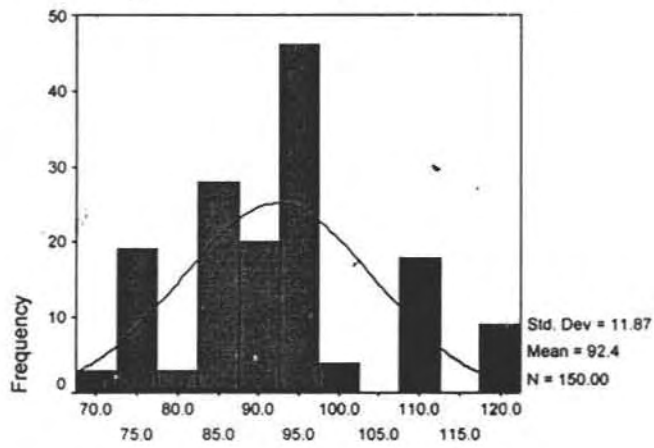
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	38.881	5.312		7.320	.000					
	Pelayanan Toko Buku Online	.376	.092	.320	4.070	.000	.326	.318	.317	.983	1.018
	Pelayanan Tutorial atau TAP online	3.164E-02	.053	.047	.594	.553	.089	.049	.046	.983	1.018

a. Dependent Variable: Partisipasi Mahasiswa UT

Charts



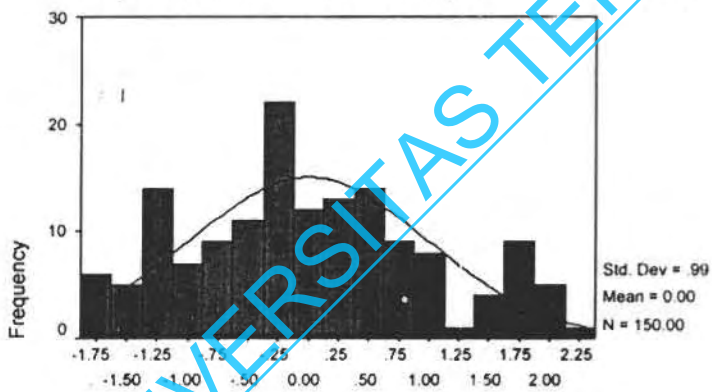
Pelayanan Tutorial atau TAP online



Pelayanan Tutorial atau TAP online

Histogram

Dependent Variable: Partisipasi Mahasiswa UT

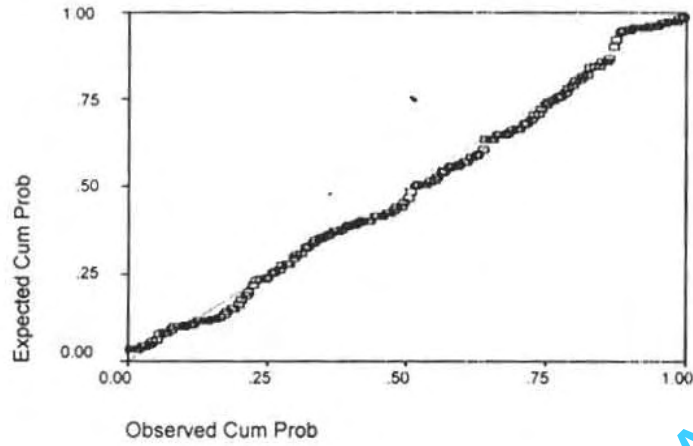


Regression Standardized Residual

UNIVERSITAS TERBUKA

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Partisipasi Mahasiswa UT



UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 4

KUISIONER

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul "Partisipasi Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Terbuka Online", maka dimohonkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara sudilah kiranya untuk mengisi angket ini.

Hasil penelitian ini hanya digunakan untuk kepentingan kelembagaan dalam rangka membantu proses peningkatan kualitas dan pelayanan pihak UPBJJ-UT Bengkulu khususnya Program Non Pendas masa ujian 2009.1 dan tidak untuk mencari kesalahan pihak manapun. Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi angket ini secara jujur dan bertanggung jawab, dan saya menjamin kerahasiaan atas informasi serta data yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi angket ini, diucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Isian butir-butir "Pelaksanaan Tutorial Tatap Muka" dan "Kualitas Hasil Belajar Mahasiswa" hanya diisi oleh mahasiswa Program Pendas Masa Ujian 2008.1 Di UPBJJ Universitas Terbuka Bengkulu.

2. Pengisian dibenarkan hanya satu alternatif jawaban.

Pilihan:	SK = Sangat Kurang	Skor 1
	K = Kurang	Skor 2
	B = Baik	Skor 3
	SB = Sangat Baik	Skor 4

3. Mohon diperiksa kembali jawaban agar tidak ada item yang terlewatkan ataupun salah.

DAFTAR PERTANYAAN

1. Data Umum Mahasiswa

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Program Studi :
 Masa Registrasi Pertama :
 Mata Kuliah Tutorial Online :

Kode Mata Kuliah TAP Online :

Bahan Ajar dari Toko Buku Online :

2. Butir-butir Pernyataan Toko Buku Online

No	Pernyataan	Jawaban			
		SK	K	B	SB
1	Ketersediaan informasi mengenai toko buku online pada koperasi karunika				
2	Kemudahan mengakses pembelian bahan ajar melalui toko buku online				
3	Ketersediaan Tanda Bukti bank pembelian bahan ajar di toko buku online				
4	Kemudahan melakukan pembayaran bahan ajar toko buku online pada koperasi karunika				
5	Kepedulian petugas koperasi karunika dalam memberikan layanan toko buku online				
6	Kecepatan pelayanan toko buku online				
7	Ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima				
8	Kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku online koperasi karunika				
9	Ketersediaan bahan ajar pada toko buku online koperasi karunika				
10	Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)				
11	Kualitas gambar dan/atau suara bahan ajar multi media				
12	Kemudahan komplain, apabila terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima				
13	Tuliskan hal-hal lain yang menurut Anda masih perlu diperbaiki				

3. Butir-butir pertanyaan Tutorial Online dan TAP Online

No	Pernyataan	Jawaban			
		SK	K	B	SB
	<p align="center">FAKTOR-FAKTOR PARTISIPASI</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ketersediaan informasi pelaksanaan tutorial/TAP online ➤ Kemudahan menjadi peserta tutorial/ TAP online ➤ Kemudahan menjangkau warnet untuk melakukan tutorial/ TAP online ➤ Kemudahan Menggunakan internet untuk melakukan tutorial/ TAP online ➤ Manfaat tutorial/ TAP online dalam memahami bahan ajar ➤ Manfaat tutorial/ TAP online untuk nilai yang baik ➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah digunakan ➤ Dukungan UPBJJ terhadap kegiatan tutorial/ TAP online ➤ Sarana yang disediakan UPBJJ dalam penyelenggaraan tutorial/ TAP online telah memadai ➤ Sarana dan prasarana penyelenggaraan tutorial/ TAP online ➤ Mahasiswa berinisiatif mengikuti tutorial/ TAP online ➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah diakses ➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah melakukan login ➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online pada saat OSMB ➤ Sosialisai tutorial/ TAP online pada saat registrasi ➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online dengan pengumuman, leaflet ataupun brosur ➤ Tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien ➤ Ikut serta dalam tutorial/ TAP online karena ingin mendapatkan nilai yang baik ➤ Ikut serta dalam tuton karena ingin menambah pengetahuan ➤ Tutorial tutorial/ TAP online merupakan fasilitas yang murah 				
	<p align="center">KEGIATAN TUTORIAL dan TAP ONLINE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutor tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa dengan berbagai cara ➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan motivasi belajar mahasiswa ➤ Tutor tutorial/ TAP online menjelaskan kewajiban mahasiswa selama mengikuti tutorial matakuliah tersebut 				

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutor tutorial/ TAP online mendiskusikan masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mempelajari bahan ajar ➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan tugas ➤ Tutor tutorial/ TAP online membimbing mahasiswa dalam menyelesaikan tugas tutorial ➤ Tugas yang diberikan tutor mudah dipahami ➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan umpan balik terhadap tugas yang diberikan ➤ Tutor tutorial/ TAP online merespon pertanyaan mahasiswa dengan tepat ➤ Tutor tutorial/ TAP online sangat perhatian dengan pertanyaan mahasiswa ➤ Materi tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa ➤ Materi dan tugas tutorial/ TAP online sesuai jadwal tutor 				
--	--	--	--	--	--

4. Butir-butir Pernyataan Kualitas Hasil Belajar Mahasiswa

No	Pernyataan	Jawaban			
		SK	K	B	SB
	KUALITAS PELAYANAN TUTORIAL ATAU TAP ONLINE				
	➤ Mahasiswa aktif mengikuti tutorial/ TAP online minimal 5 inisiasi				
	➤ Mahasiswa aktif melakukan diskusi tutorial / TAP online				
	➤ Mahasiswa mampu menjawab tugas tutorial/ TAP online				
	➤ Mahasiswa mengumpulkan semua tugas tutorial/ TAP online				
	➤ Mahasiswa mampu memahami materi tutorial/ TAP online				
	➤ Mahasiswa mendapatkan nilai akhir yang baik karena ikut tutorial/ TAP online				
	➤ Mahasiswa memahami petunjuk penggunaan tutorial/ TAP online				
	➤ Mahasiswa memahami cara mengakses tutorial/ TAP online				
	➤ Mahasiswa mudah mendapatkan sarana tutorial/ TAP online				
	➤ Mahasiswa merasakan tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien				
	➤ Mahasiswa merasa nyaman menggunakan tutorial/ TAP online fasilitas				

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mahasiswa mendapatkan umpan balik dari tutor tutorial/ TAP online terhadap permasalahan yang diajukan ➤ Nilai tugas yang diberikan tutor tutorial/ TAP online memuaskan 				
	<p style="text-align: center;">KUALITAS PELAYANAN TOKO BUKU ONLINE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mahasiswa terampil menggunakan fasilitas toko buku online ➤ Mahasiswa menginginkan pembelian bahan ajar melalui toko buku online ➤ Bahan ajar sampai sesuai waktu yang dijanjikan ➤ Bahan ajar yang diterima sesuai dengan yang dipesan ➤ Adanya bantuan yang baik dari layanan toko buku online ➤ Mudah untuk mengkonfirmasi kepada pihak karunika apabila bahan ajar terlambat ➤ Pegawai karunika memahami pesanan bahan ajar mahasiswa 				

Tuliskan hal-hal lain yang menurut Anda masih perlu diperbaiki: