

Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar terhadap Pelaksanaan Tutorial Pendas dan Non Pendas Masa Registrasi 20011.2 di UPBJJ-UT Pangkalpinang

Haholongan Simanjuntak

Universitas Terbuka

Email: haholongan@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Penelitian bertujuan mengungkap ada tidaknya terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar terhadap Pelaksanaan Tutorial pada UPBJJ-UT Pangkalpinang. Penelitian juga ingin mengetahui tingkat kecenderungan variabel Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar dan Pelaksanaan Tutorial di UPBJJ-UT Pangkalpinang. Berkaitan dengan terbatasnya waktu, dana dan nuansa penguasaan ilmu bidang penelitian, maka peneliti melakukan pembatasan terhadap populasi. Besarnya populasi ditetapkan berdasarkan penetapan rombongan belajar yakni mahasiswa semester 6 dan jumlahnya 918 orang. Sedangkan penarikan besarnya sampel penelitian mengacu kepada pendapat Suharsimi Arikunto. Sampel penelitian sebesar 91 orang ditarik dari masing-masing sub populasi secara proporsional dan dengan metode random. Tetapi sewaktu penelitian 11 orang sampel tidak dapat dikumpul datanya, sehingga jumlah nyata sampel menjadi 80 orang. Peneliti menggunakan instrumen penelitian jenis angket yang telah memenuhi persyaratan penggunaannya, yakni terpenuhinya syarat validitas butir pada taraf signifikansi 5% dan memenuhi syarat reliabilitas instrumen sesuai pendapat Thorndike, $r_{ii} > 0,50$. Teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis adalah statistik parametrik regresi sederhana. Penggunaan ini dilakukan setelah persyaratan penggunaannya (normalitas data variabel-variabel penelitian dan hubungan Y atas X) dinyatakan diterima. Kecenderungan masing-masing variabel penelitian diuji berdasarkan skor-skor ideal dan dibuat atas empat kategori baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima pendistribusian bahan ajar terhadap pelaksanaan tutorial pada UPBJJ- UT Pangkalpinang dengan besarnya sumbangan variabel ini terhadap pelaksanaan tutorial sebesar $CD = 53,89\%$. Pelayanan prima pendistribusian bahan ajar masih dalam kategori cukup baik (62,5%) dan hanya 30 % berada pada kategori baik dan masih ada 7,5 % dalam kategori kurang baik. Variabel pelaksanaan tutorial dalam kategori baik (55%) kategori cukup baik (42,5%), dan 2,5 % masih berpendapat tidak baik. Hasil penelitian ini perlu diimplikasikan dengan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pendistribusian bahan ajar dan juga meningkatkan pelaksanaan tutorial pada Universitas Terbuka pada umumnya dan khususnya pada UPBJJ- UT Pangkalpinang.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Bahan Ajar, Pelaksanaan Tutorial*

Abstract

The research aims to reveal if prime distribution services of teaching materials have a significant impact on tutorial implementation at UPBJJ-UT Pangkalpinang. The research also intends to determine the variable's tendency level of prime distribution services for teaching materials and tutorial implementation at UPBJJ-UT Pangkalpinang. Due to limitations of time, fund and mastery in the field of research, the population of this research is narrowed. The size of the population is determined by arranging a study group of students in the sixth semester consisting of 918 people in total. The size of the sample refers to the opinion of Suharsimi Arikunto. Research samples of 91 people are drawn proportionally and randomly from each sub-population. However, data from 11 samples were not

collectable, thus the actual size of the sample became 80 people. The researchers used a questionnaire as research instrument that has met the usability requirements, which is the fulfillment of validity terms at a 5% significance level and instrument reliability where $R_{ii} > 0.50$ in accordance to Thorndike's opinion. The hypothesis is examined with a statistical parametric simple regression as the data analysis technique. This technique is used after the usability requirements (normality of data research variables and correlation between Y and X) are accepted. The tendency of each variable is tested in accordance to the ideal scores and categorized into four categories: good, fairly good, less good and not good. The research concludes that prime distribution services of teaching materials have a significant impact on tutorial implementation at UPBJJ-UT Pangkalpinang, in which the variable contributed a CD of 53.89%. The prime distribution services of teaching materials are considered fairly good (62.5%), where only 30% considered good and 7.5% considered not good. Among the tutorial implementation variables 55% are categorized as good, 42.5% categorized as fairly good, and 2.5% categorized as not good. The result of this research implicates that there is a need to improve distribution services of teaching materials and tutorial implementation at Open Universities in general, and particularly at UPBJJ-UT Pangkalpinang.

Keywords: *Prime Services, Teaching Materials, Tutorial Implementation*

PENDAHULUAN

Unit program belajar jarak jauh Pangkalpinang merupakan salah satu unit dari Universitas Terbuka yang didirikan pada tahun 2003 dengan jumlah mahasiswa saat itu sebanyak kurang lebih 6.000 orang, yang terdiri dari pendas maupun non pendas. Sebelum berdirinya Unit program belajar jarak jauh Pangkalpinang pengelolaan akademik tergabung dengan universitas terbuka unit program belajar jarak jauh Palembang. Unit program belajar jarak jauh Pangkalpinang terbentuk semenjak adanya otonomi daerah dan terbentuk sebagai provinsi baru, maka dengan kemandiriannya terbentuklah UPBJJ-UT Pangkalpinang. Sementara ini UPBJJ Pangkalpinang berada di golongan C dengan 3 unit team kerja di dalamnya yaitu unit tata usaha, unit registrasi dan ujian, serta unit bantuan belajar dan bahan ajar sehingga UPBJJ-UT Pangkalpinang memiliki 2 (dua) Koordinator dan 1 (satu) Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Penelitian kelembagaan ini difokuskan pada kaitannya dengan bahan ajar dan layanan bantuan belajar. Dalam sistem belajar jarak jauh bahan ajar adalah sumber belajar utama bagi mahasiswa. Bahan ajar UT dirancang khusus agar dapat dipelajari secara mandiri oleh mahasiswa tanpa bantuan tutor, sedangkan jenis bahan ajar utama adalah bahan ajar cetak yang disebut materi pokok (BMP). Selain BMP, bahan ajar cetak dapat berbentuk petunjuk Praktek dan Praktikum, dan suplemen BMP, di samping bahan ajar cetak, UT juga menyediakan bahan ajar tambahan yang berupa bahan ajar non cetak yang berbentuk kaset audio, CD audio, CD audiografis, CD video, CD video interaktif, bahan ajar berbantuan komputer, dan web supplement yang merupakan kesatuan dengan Buku Materi Pokok.

Untuk mengetahui apakah bahan ajar program pendas dan non pendas yang dikirim dari UPBJJ-UT Pangkalpinang ke pokjar-pokjar yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah diterima dengan baik, maka UPBJJ Pangkalpinang telah menugaskan seluruh stafnya yang dijadikan sebagai penanggung jawab wilayah (PJW) dan tugasnya memonitoring distribusi bahan ajar, kaset serta CD pendukung yang dikirim apakah sudah diterima dalam keadaan baik dan dengan jumlah cukup di masing-masing pokjar.

Sesuai dengan ketentuan ISO 900.2001 yang telah diperoleh oleh UPBJJ Pangkalpinang dan yang harus dijadikan sebagai pedoman melakukan kegiatan, mengharuskan bahwa Bahan ajar Pendas yang dikirim oleh UPBJJ-UT harus diterima oleh mahasiswa seminggu sebelum pertemuan pertama tutorial dan tidak dikotif biaya. Prosedur pengirim bahan ajar ini sebenarnya telah diatur sebagai berikut : UT Pusat-UPBJJ UT-BA dikelompokkan sesuai semester dan jumlah mahasiswa di masing-masing pokjar-Kantor Pos-Pokjar-pokjar di UPBJJ- UT.

Berbeda dengan program Pendas, untuk program non-pendas Universitas Terbuka, bahan-bahan ajar tidak diberikan gratis. Mahasiswa yang menginginkan bahan-bahan ajar dapat memperolehnya dengan membeli sendiri ke Toko Buku di UT Pusat di Jakarta. Cara mendapatkannya adalah dengan menggunakan aplikasi internet *e-book store* yang dikelola oleh toko buku Karunika UT Pusat. Setelah dilakukan pemesanan dan pembayaran maka modul akan dikirimkan langsung ke alamat yang ditentukan oleh mahasiswa.

Di UPBJJ-UT Pangkalpinang permasalahan yang paling penting dalam pengiriman bahan ajar adalah pengiriman terlambat atau kelebihan karena terdapat mahasiswa yang tidak terhitung di dalam aplikasi bahan ajar.

Tujuan pengiriman bahan ajar adalah sebagai berikut :

- a. Memastikan ketersediaan bahan ajar bagi semua mahasiswa Non Pendas yang membutuhkan.
- b. Memastikan semua mahasiswa Pendas mendapatkan bahan ajar yang sesuai dengan paketnya.

Selain itu dengan dikirimnya bahan ajar lebih awal dari pelaksanaan tutorial diharapkan agar para mahasiswa dapat mempelajari baik secara sendiri-sendiri maupun secara berkelompok. Hal ini sangat penting agar pelaksanaan tutorial menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk ini diperlukan tutor yang benar-benar memiliki kompetensi kinerja yang baik bidang pedagogik, profesional, kepriadian, dan kompetensi sosial.

Banyak hal yang harus mendapat perhatian tentang penyampaian bahan ajar kepada mahasiswa, antara lain menyangkut prosedural pengiriman dan pendistribusian BA. Prosedur distribusi menjelaskan pengelolaan distribusi bahan kelengkapan akademik (BKA) dan bahan ajar (BA) cetak maupun non-cetak untuk semua program dan jenjang studi (Pendas, Non-Pendas, Pascasarjana). Selain itu prosedur distribusi juga menjelaskan pengelolaan distribusi BA/BKA di UPBJJ-UT mulai dari perencanaan kebutuhan, pemesanan, penerimaan, penataan, penjualan/pendistribusian, hingga monitoring ketersediaan / penerimaannya.

Bahan ajar (BA) terdiri dari: Bahan Ajar cetak atau Buku Materi Pokok (BMP), Bahan Ajar noncetak seperti Kit, Audio/Video dan Computer Assisted Instruction (CAI) sedangkan bahan-bahan kelengkapan Akademik (BKA) terdiri dari: Berkas Registrasi Pertama, Tanda Bukti Setor Uang Kuliah, Buku Panduan mahasiswa, Buku Pedoman Pengelolaan, dan Buku Katalog.

Sebenarnya UPBJJ-UT Pangkalpinang telah melaksanakan pelayanan sendiri yang seharusnya dapat diartikan dengan pelayanan prima. Pelayanan prima yang baik adalah pelayanan proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan dan kedermawanan dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa tersebut. Sejauh mana pelaksanaan pelayanan ini telah dilaksanakan oleh UPBJJ-UT Pangkalpinang terutama dalam kaitannya dengan Buku-buku Ajar, menjadi problematik yang mendesak diteliti.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Kendala pelayanan publik di Indonesia adalah dalam pelayanan publik, perbuatan melanggar moral atau etika sulit ditelusuri dan dipersoalkan karena adanya kebiasaan masyarakat kita melarang orang "membuka rahasia" atau mengancam mereka yang mengadu. Sementara itu, kita juga menghadapi tantangan kedepan semakin berat karena standard penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan paradigmanya. Secara substantif, tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika karena penuh dengan dilema. Karena itu, dapat dipastikan bahwa pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik termasuk di

antaranya pelayanan mahasiswa akan terus meningkat.

Sedangkan penerapan pelayanan publik di Indonesia dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan, pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Dari uraian di atas tampak bahwa diharapkan agar pelayanan publik seperti halnya pendistribusian bahan-bahan ajar kepada para mahasiswa di UPBJJ- UT Pangkalpinang dapat berjalan secara prima yakni tepat waktu, jumlah yang cukup, keadaan fisik yang baik, berkualitas, mudah dipahami, ber-etika, efektif dan efisien. Tetapi disisi lain kemungkinan harapan-harapan di atas tidak berjalan maksimal disebabkan banyak faktor seperti masalah transportasi, faktor personal baik di pihak UPBJJ maupun di pihak mahasiswa, serta faktor-faktor lain yang tidak terduga. Oleh karena itu penelitian yang dapat mengungkap ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara pengiriman prima bahan ajar terhadap pelaksanaan tutorial Pendas dan Non Pendas di UPBJJ-UT Pangkalpinang, merupakan masalah yang mendesak untuk diteliti.

Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent Service" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Ada dua macam konsep dasar pelayanan prima, yaitu :

Konsep Attitude (Sikap)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri pelanggan adalah baik, ramah, penuh simpatik dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Umumnya pilihan didasarkan atas keuntungan yang mungkin diperoleh dan kerugian yang mungkin diderita. Skala nilai kemudian diperluas dari pengalaman, dari pendidikan dalam keluarga dan dari lingkungan luar. Skala itu tidak lagi terdiri dari dua ekstrim baik atau buruk, untung atau rugi antara kedua ini ada spektrum dengan berbagai tingkat nilai yang satu sama lain tidak tegas terpisah (*nuances*).

Pengalaman dalam penerapan skala nilai membentuk dalam diri seseorang pola-pola nilai yang merupakan sumber dari tafsiran selanjutnya, malah akan mempengaruhi cara menafsirkan dan cara melakukan persepsi. Pola-pola nilai itulah yang disebut sikap. Sikap akan menimbulkan kemauan berperilaku atau berbuat, karena sikap dengan pola-polanya adalah sumber kesediaan untuk berperilaku atau berbuat dan menentukan corak perilaku dan perbuatan itu. Sikap sebagian besar berkaitan dengan emosi oleh karena itu perlu pengalaman- pengalaman baru dan kesadaran akan kekurangannya dan atau ketidakjujuran. Sikap terhadap kerja, melai kerja ini dari sudut keharusannya, mutunya dan kewajibannya untuk mempertahankan kualitas dan produktivitas kerja. Di sisi lain sikap terhadap lingkungan menilai suasana pada umumnya dan situasi pada waktu tertentu. Sikap itu mempengaruhi ketenangan, keluwesan dan semangat kerjanya serta serta kerjasama dengan kelompoknya.

Menurut Gondokusumo (1983) disebutkan bahwa sikap sebagai sumber kesediaan dan cara berperilaku dan berbuat merupakan pokok pangkal kemauan kerja, tetapi masih memerlukan dorongan yang tepat supaya perbuatan itu mulai dilakukan. Sikap dengan dorongan kerja ini mengakibatkan

kemauan yang langsung melakukan perbuatan. Sikap ini dapat positif dan dapat pula negatif.

Uraian di atas menunjukkan bahwa pelayanan prima ini juga dipengaruhi oleh sikap seseorang, apakah ia akan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan instruksi-instruksi yang jelas dan ataukah ia akan merusak sistem sehingga harapan tentang pelayanan prima menjadi terabaikan.

Konsep *Attention* (Perhatian)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan.

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Jadi, penerapan prinsip-prinsip tersebut merupakan tujuan utama dari pencapaian pelayanan. Prinsip pelayanan prima diperlukan untuk mengatur langkah-langkah, cara-cara atau strategi dalam menjalankan fungsi perusahaan atau organisasi untuk melayani pelanggannya. Di dalam prinsip pelayanan prima biasanya terdapat suatu target yang ingin dicapai. Hasil-hasil yang ingin dicapai itu dapat berupa meningkatnya kepuasan pelanggan, pelanggan-pelanggan yang potensial dan menguntungkan dapat dipertahankan, meningkatnya jumlah pelanggan-pelanggan yang loyal, mendapatkan pelanggan baru, dan tercapainya konsep pelayanan prima yang dijadikan sebagai tujuan utama dari suatu perusahaan atau organisasi.

Prinsip dapat diartikan sebagai suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak.

Sebuah prinsip merupakan roh dari sebuah perkembangan ataupun perubahan, dan merupakan akumulasi dari pengalaman ataupun pemaknaan oleh sebuah obyek atau subyek tertentu. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya. Melalui prinsip pelayanan prima ini, suatu perusahaan maupun organisasi akan diarahkan pada pencapaian tujuan yang hendak dicapainya, terutama dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat khususnya pada para pelanggan.

Menurut Kepmenpan no. 63/2003 menyatakan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan prima seharusnya dimulai dengan ketepatan waktu yang dilakukan oleh para pelayan tsb dari datang bekerja dengan cepat Faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu juga pelayanan prima dapat mengukur dengan penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik.

Berikut adalah hal-hal yang bisa membuat pelayanan menjadi spesial diambil dari akronim service (Lovelock 1984), dimana service itu sendiri dapat dilakukan dengan beragam cara sebagaimana dijelaskan berikut ini :

- a. *Smile for everyone*, senyum adalah simbol universal dari keramahtamahan.
- b. *Eye contact that shows we care*, kontak mata akan memperlihatkan ketulusan dan ketertarikan kita kepada pelanggan.
- c. *Reaching out to everyone with hospitality*, berinteraksi dengan keramahtamahan akan membantu mengembangkan repeat business

- d. *Viewing each customer as special*, perlakukan setiap pelanggan sebagai tamu yang diundang ke rumah, sehingga pelanggan akan merasakan suatu nilai dari setiap rupiah yang dikeluarkannya.
- e. *Inviting customer to return with a sincere*, kata magis yang kita berikan akan mendorong pelanggan untuk kembali dan menyampaikan kepada orang-orang terdekat tentang keramahmatan perusahaan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, Kendala pelayanan publik di Indonesia adalah Dalam pelayanan publik, perbuatan melanggar moral atau etika sulit ditelusuri dan dipersoalkan karena adanya kebiasaan masyarakat kita melarang orang “membuka rahasia” atau mengancam mereka yang mengadu. Sementara itu, kita juga menghadapi tantangan kedepan semakin berat karena standard penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan paradigmanya. Dan secara substantif, kita juga tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika karena penuh dengan dilema. Karena itu, dapat dipastikan bahwa pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus meningkat.

Pengertian Bahan Ajar

Berdasarkan Buku Materi Pokok PLPG yang diterbitkan Dinas Pendidikan Nasional (2009) disajikan pengertian bahan ajar, sebagai berikut:

- a. Bahan ajar merupakan informasi, alat dan teks yang diperlukan guru/instruktur untuk perencanaan dan penelaahan implementasi pembelajaran.
- b. Bahan ajar adalah segala bentuk bahan yang digunakan untuk membantu guru/ instruktur dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas. Bahan yang dimaksud bisa berupa bahan tertulis maupun bahan tidak tertulis. (*National Center for Vocational Education Research Ltd/National Center for Competency Based Training*).
- c. Bahan ajar adalah seperangkat materi yang disusun secara sistematis baik tertulis maupun tidak sehingga tercipta lingkungan/suasana yang memungkinkan siswa untuk belajar.

Lebih lanjut disebutkan bahwa : (1) bahan cetak seperti: hand out, buku, modul, LKS, brosur, (2) Audio Visual seperti: video/film, VCD, (3) Audio seperti: radio, kaset, CD audio, (4) Visual: foto, gambar, model/maket, dan (5) Multi Media: CD interaktif, computer Based, Internet . Adapun bentuk-bentuk bahan ajar yang dipergunakan oleh mahasiswa UT yang menggunakan sistem belajar jarak jauh dan dirancang untuk dipelajari sendiri oleh para mahasiswa (Katalog Pendas 2012) dapat berupa :

Bahan Ajar untuk Program S1 PGSD

- a. Buku Materi Pokok (BMP) atau Modul yang dilengkapi dengan kaset audio atau Video Compact Disk (VCD) untuk mata kuliah tertentu dan Petunjuk Praktikum, yaitu BMP PDGK 4107 Praktikum IPA di SD.
- b. Panduan pematapan Kemampuan Mengajar (PKM) dan Pematapan Kemampuan Profesional (PKP).
- c. KIT Praktikum IPA di SD
- d. Panduan Tugas Akhir Program (TAP)

Bahan Ajar Program S1 PGPAUD

Buku Materi Pokok (BMP) atau Modul yang dilengkapi dengan kaset audio atau Video Compact Disk (VCD) untuk mata kuliah tertentu. Panduan pematapan Kemampuan Mengajar (PKM) dan Pematapan Kemampuan Profesional (PKP), Kit Praktek dan Panduan Tugas Akhir. Bahan ajar yang disusun dengan benar dapat menimbulkan minat baca, ditulis dan dirancang untuk mahasiswa Pendas dan Non Pendas, menjelaskan tujuan instruksional dan disusun berdasarkan pola belajar yang fleksibel

yang mempunyai struktur berdasarkan kebutuhan mahasiswa dan kompetensi akhir yang akan dicapai. Bahan ajar juga memberi kesempatan pada siswa untuk berlatih mengakomodasi kesulitan mahasiswa, memberikan rangkuman yang benar, gaya penulisan komunikatif dan semi formal dan kepadatan isinya dibuat berdasar kebutuhan mahasiswa, dikemas untuk proses instruksional, mempunyai mekanisme untuk mengumpulkan umpan balik dari siswa, serta harus menjelaskan cara mempelajari bahan ajar.

Bahan ajar yang biasa ada pada UPBJJ Pangkalpinang adalah berupa bahan cetak dan non cetak. Bahan cetak yang biasa digunakan oleh Universitas Terbuka adalah berupa Modul yang merupakan alat atau sarana pembelajaran yang berisi materi, metode, batasan-batasan, dan cara mengevaluasi yang dirancang secara sistematis dan menarik untuk mencapai kompetensi yang diharapkan sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Modul adalah bahan ajar yang disusun secara sistematis dan menarik yang mencakup isi materi, metoda, dan evaluasi yang dapat digunakan secara mandiri,. kebahasaannya dibuat sederhana sesuai dengan level berfikir subyek didik, digunakan secara mandiri, belajar sesuai dengan kecepatan masing-masing individu secara efektif dan efisien. Modul hendaknya memiliki karakteristik *stand alone* yaitu modul dikembangkan tidak tergantung pada media lain, bersahabat dengan user atau pemakai, membantu kemudahan pemakai untuk direspon atau diakses. dan mampu membelajarkan diri sendiri.

Tujuan antara dan tujuan akhir modul harus dirumuskan secara jelas dan terukur, sementara materi dikemas dalam unit-unit kecil dan tuntas. Modul yang dikemas untuk pembelajaran haruslah tersedia contoh-contoh, ilustrasi yang jelas, tersedia soal-soal latihan, tugas, dan sejenisnya materinya *up to date* dan kontekstual, bahasa sederhana lugas komunikatif, terdapat rangkuman materi pembelajaran, tersedia instrument penilaian yang memungkinkan peserta diklat melakukan *self assessment*. mengukur tingkat penguasaan materi diri sendiri, terdapat umpan balik atas penilaian peserta didik terdapat informasi tentang rujukan/pengayaan/referensi yang mendukung materi.

Dalam materi dasar pelaksanaan PLPG Depdiknas. (2009). dinyatakan bahwa tujuan Penulisan Modul adalah untuk :

- a. Memperjelas dan mempermudah penyajian pesan agar tidak terlalu bersifat verbal.
- b. Mengatasi keterbatasan waktu, ruang, dan daya indera, baik siswa atau peserta didik maupun guru/instruktur.
- c. Dapat digunakan secara tepat dan bervariasi, untuk :
 1. Meningkatkan motivasi dan gairah belajar bagi siswa atau peserta didik.
 2. Mengembangkan kemampuan peserta didik dalam berinteraksi langsung dengan lingkungan dan sumber belajar lainnya, memungkinkan siswa atau peserta didik belajar mandiri sesuai kemampuan dan minatnya.
 3. Memungkinkan mahasiswa atau peserta didik dapat mengukur atau mengevaluasi sendiri hasil belajarnya.

Lebih lanjut dinyatakan bahwa karakteristik modul yang baik haruslah memiliki unsur-unsur self instruksional, self contained, stand alone, adaptif, user friendly, konsistensi, dan format.

- a. *Self instructional*, Peserta didik mampu membelajarkan diri sendiri, tidak tergantung pada pihak lain.
- b. *Self Contained*, Seluruh materi pembelajaran dari satu unit kompetensi atau sub kompetensi yang dipelajari terdapat di dalam satu modul secara utuh
- c. *Stand alone*, Modul manual/multimedia yang dikembangkan tidak tergantung pada media lain atau tidak harus digunakan bersama-sama dengan media lain
- d. *Adaptif*, Modul hendaknya memiliki daya adaptif yang tinggi terhadap perkembangan ilmu dan

teknologi

- e. *User friendly*, Modul hendaknya juga memenuhi kaidah bersahabat/akrab dengan pemakainya
- f. Konsistensi, Dalam penggunaan : FONT, SPASI, TATA LETAK (LAYOUT)
- g. Format : Format kolom tunggal atau multi, Format kertas vertikal atau horisontal, dan Icon yang mudah ditangkap.

Bahan Ajar Program S1 Non Pendas

Bahan ajar utama UT adalah bahan ajar cetak yang disebut Buku Materi Pokok (BMP). Selain BMP, bahan ajar cetak dapat berbentuk Buku Petunjuk Praktek dan Praktikum, dan Suplemen BMP. Di samping bahan ajar cetak, UT juga menyediakan bahan ajar tambahan yang berupa bahan ajar non-cetak yang berbentuk kaset audio, CD audio, CD audiografis, CD video, CD video interaktif, bahan ajar berbantuan komputer, dan **web supplement** yang merupakan satu kesatuan dengan BMP.

Bahan ajar Program Non-Pendas dapat dipesan melalui situs UT dengan memilih menu Toko Buku Online (<http://www.tbo.karunika.co.id>). Menu Toko Buku Online (TBO) tersebut memuat informasi tentang ketersediaan, harga, biaya dan cara pengiriman serta pembayaran bahan ajar.

Pengawasan sebagai Fungsi Kinerja dalam Pelaksanaan Tutorial

Menurut katalog Pendas 2012, tutorial adalah layanan bantuan belajar bagi mahasiswa UT. Dalam tutorial, kegiatan belajar dilakukan di bawah bimbingan tutor sebagai fasilitator. Tutorial membahas dan mendiskusikan hal-hal yang dianggap sulit dan sangat penting dikuasai mahasiswa. Untuk lebih jelasnya, materi yang dibahas dalam kegiatan tutorial menyangkut.

- a. kompetensi esensial atau konsep-konsep penting dalam suatu mata kuliah;
- b. masalah yang ditemukan mahasiswa dalam mempelajari modul;
- c. persoalan yang terkait dengan unjuk kerja (praktek/praktikum) mahasiswa di dalam atau di luar kelas tutorial; dan/atau
- d. masalah yang berkaitan dengan penerapan ilmu dalam kehidupan sehari-hari.

Mahasiswa dapat memilih jenis tutorial yang disediakan UT, sesuai dengan minat maupun kemampuannya. Jenis tutorial yang dapat diikuti mahasiswa dapat berupa Tutorial Tatap Muka (TTM) dilaksanakan oleh UPBJJ-UT. Tutorial dilakukan sebanyak 8 kali pertemuan per mata kuliah. Selama tutorial mahasiswa diberi 3 tugas, pada pertemuan ke 3, 5, dan 7. Tugas yang menuntut penguasaan konsep harus dikerjakan di kelas pada saat tutorial, sedangkan tugas yang bersifat unjuk kerja atau praktek dapat dikerjakan di luar kelas tutorial. Dalam tatap muka antara mahasiswa dengan tutor, mahasiswa dituntut berpartisipasi aktif mempelajari materi, mengikuti pertemuan, berdiskusi, dan mengerjakan tugas.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan atau input yang bersama unsur lainnya seperti bahan baku, modal, mesin dan metode diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran atau output beberapa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan lembaga atau organisasi. Sumber daya manusia adalah aset yang penting bagi organisasi, maka diperlukan lembaga-lembaga operasional dalam sumber daya manusia. Istilah sumber daya manusia mengundangi arti, keseluruhan orang-orang yang bekerja pada suatu organisasi tertentu. Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen di mana selalu menitikberatkan perhatiannya kepada masalah-masalah manusia sebagai pegawai di dalam suatu organisasi tertentu. Menurut (T. Hani Handoko, 2000), mengemukakan : Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Adapun pengertian dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) secara formal adalah sebagai berikut : Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu atau seni mengatur hubungan atau

peranan tenaga kerja agar efektif atau efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. (Malayu H., 2001). Adapun definisi mengenai manajemen personalia adalah sebagai berikut : Manajemen personalia adalah tarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik untuk tujuan individu-individu maupun organisasi (T. Hani Handoko, 2000). Dari definisi-definisi tersebut di dalam kenyataannya, keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh pendayagunaan sumber daya manusia. Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia, secara manajerial dapat dikategorikan dalam fungsi-fungsi yang menjelaskan pada bagaimana cara seorang pemimpin dapat mempergunakan wewenangnya untuk mengarahkan bawahannya sehingga bawahannya dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Kegiatan pengawasan yang dapat di evaluasi dalam pelaksanaan fungsi manajemen pada UPBJJ-UT Pangkalpinang akan sangat bermanfaat untuk:

- a. Memperoleh data yang telah diolah dapat dijadikan dasar bagi usaha perbaikan yang meliputi aspek perencanaan, organisasi, bimbingan, pengarahan, termasuk kegiatan – kegiatan profesional tentang pengiriman prima bahan ajar.
- b. Memperoleh cara bekerja yang paling efisien dan efektif atau yang paling tepat dan paling berhasil sebagai cara yang terbaik untuk mencapai tujuan dalam kaitannya dengan pengiriman prima bahan ajar.
- c. Memperoleh data tentang hambatan – hambatan dan kesukaran – kesukaran yang dihadapi agar dapat dikurangi ataupun dihindari selama proses pengiriman bahan-bahan ajar ke pokjar-pokjar.
- d. Memperoleh data yang digunakan untuk meningkatkan usaha pengembangan karir staf UT dan karir guru dan atau para mahasiswa pendas dan non pendas di UPBJJ Pangkalpinang.

Pengawasan merupakan suatu tindakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui proses mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam melakukan suatu pekerjaan serta mengadakan tindakan-tindakan perbaikan apabila penyimpangan itu telah terjadi.

Dalam pengawasan memerlukan seorang pemimpin yang menguasai dan mampu menjalankan organisasi karena pengawasan merupakan tugas setiap pimpinan dalam menjalankan pengawasan dalam suatu organisasi yang dipimpinnya. Fungsi pengawasan yang baik antara lain:

- a. Mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan
- b. Memperbaiki kesalahan-kesalahan, kelemahan-kelemahan dan menindak penyimpangan, penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan.
- c. Mendinamiskan organisasi dalam setiap kegiatan manajemen.
- d. Mempertebal rasa tanggung jawab.
- e. Mendidik pegawai, pelaksana atau petugas.

Menurut Sondang P. Siagian (2002) mengemukakan proses pengawasan pada dasarnya menggunakan dua teknik pengawasan, antara lain:

- a. Teknik pengawasan langsung, ialah pimpinan organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan. Teknik pengawasan langsung ini dapat berbentuk: inspeksi langsung (*on the spot observation and on the spot report*).
- b. Teknik pengawasan tidak langsung ialah: pengawasan dari jarak jauh dan dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan, laporan ini dapat berupa laporan tertulis dan laporan lisan.

Dari teknik-teknik pengawasan tersebut, dapat dijabarkan bahwa pengawasan dalam organisasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun secara tidak langsung melalui suatu proses dimulai dengan mengoreksi, mengamati, menilai, memeriksa dan menerima laporan mengenai

pekerjaan. Begitu pula dalam setiap kesalahan dan penyimpangan oleh bawahan dapat diselesaikan dengan menerapkan teknik pengawasan yang cermat, tepat dan cepat disesuaikan dengan kondisi organisasi.

Ada pun langkah – langkah pengawasan yang dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi antara lain: pemeriksaan, penyampaian pertanggung jawaban, pengecekan dan pengumpulan informasi untuk diolah dan diinterpretasikan berdasarkan perbandingan dengan tujuan yang hendak dicapai sebagai standart ukuran keberhasilan. Dengan demikian berarti penilaian tidak sekedar bersifat kuantitatif, melainkan terutama sekali bersifat kualitatif karena bersifat penentuan mutu terhadap data yang diperoleh melalui pengawasan.

Profesionalisme sebagai fungsi Kinerja Pelaksanaan Tutorial

Profesionalisme adalah suatu konsep yang mengandung arti peningkatan kemampuan, peningkatan keahlian, peningkatan disiplin, peningkatan etos kerja, peningkatan daya tahan, daya juang, daya saing dan daya inteligen, sehingga tugas-tugas suatu profesi dapat dilaksanakan dengan optimal, efektif dan produktif. Bilamana pegawai dapat mewujudkan dan menerapkan konsep profesionalisme tersebut dalam keseluruhan perspektif tugasnya, maka pegawai dapat disebut melaksanakan tugasnya secara profesional.

Pelaksanaan tugas secara profesional ini memungkinkan tercapainya profesionalisme merupakan suatu upaya untuk meningkatkan mutu pekerjaan sehingga tujuan yang diinginkan dapat terwujud dengan efisien dan efektif. Profesionalisme ini muncul karena adanya tantangan pekerjaan yang sudah berkembang sedemikian rupa sehingga tanpa kemampuan profesional yang dapat ditampilkan, pekerjaan tersebut tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan optimal. Profesionalisme ini tampil sebagai suatu kebutuhan untuk menghadapi berbagai perkembangan tugas, berbagai tantangan yang muncul yang sifatnya amat rumit dan kompleks. Hanya dengan kemampuan profesional saja tantangan dan permasalahan tersebut dapat diselesaikan.

Penyelenggaraan fungsi pengawasan dalam era globalisasi memerlukan penyesuaian dan perubahan aspek struktural, instrumental dan kultural dengan paradigma baru dan tantangan tugas masa depan. Hasil tersebut akan berkaitan dengan jati diri organisasi (struktural), jati diri fungsi, otonomi kewenangan dan kompetensi (instrumental) serta jati diri sikap dan perilaku pengawas (perorangan dan kelompok) yang tercermin dari budaya pelayanan pengawas.

Jati diri dan organisasi yang terkesan militeristik, yang terlihat dalam sikap dan prosedur pelayanan yang kaku; kualitas intelektual rata-rata pengawas yang lebih tinggi dari anggota masyarakat umum; sikap dan metode kerja yang kurang memenuhi kebutuhan khas masyarakat lokal; orientasi kerja yang hanya karena perintah atasan, bukan karena kebutuhan masyarakat; dan kekurangmandirian lembaga, akibat adanya intervensi lembaga eksternal di luar Sistem pengawasan yang memerlukan perubahan menuju kepada jati diri sebagai pelayan masyarakat, dengan kualitas intelektual di atas rata-rata anggota masyarakat umum, mempunyai sikap, metode dan orientasi kerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani, serta mandiri terbebas dari intervensi lembaga lain di luar badan pengawasan.

Perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh persepsi orang yang bersangkutan sendiri, bahkan dalam kehidupan berorganisasi bahwa perilaku seseorang ditentukan pula oleh berbagai kondisi konsekwensi eksternal dari perilaku dan tindakannya.

Ternyata bermacam-macam faktor di luar diri seseorang turut berperan sebagai penentu bahkan dapat mengubah perilaku. Dalam hal ini Sondang P Siagian (2002), berpendapat, bahwa berlakulah apa yang dikenal dengan “hukum pengaruh” yang menyatakan bahwa manusia cenderung untuk mengulangi perilaku yang mempunyai konsekwensi yang menguntungkan dirinya dan mengelakkan perilaku yang mengakibatkan timbulnya konsekwensi yang merugikan.

METODE

metode penelitian ini adalah metode deskriptif dan pengaruh, yang bersifat *ex post facto* yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang suatu gejala masa lalu. Oleh karena data penelitian dijangkau dengan menggunakan angket, penelitian ini dapat juga disebut survei.

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa semester 6 Pendidikan Dasar dan Non Pendidikan Dasar pada Tahun Akademik 2011/2012, dengan populasi terbatas pada mahasiswa Pendas 327 orang yang terdiri dari 5 Pokjar, yakni, Sungai Liat 63 orang, Pangkalpinang 34 orang, Pangkalan Baru 130 orang, Toboali 42 orang, dan Muntok 58 orang. Jumlah populasi mahasiswa S1 semester 6 Pendas PGPAUD terdapat pada 4 kota sebanyak 252 orang yang tersebar di Sungai Liat terdiri dari dua pokjar 114 orang, Pangkalpinang 54 orang, Toboali 88 orang, dan Muntok 96 orang.

Populasi penelitian S1 Non Pendas dengan menetapkan Pangkalpinang sebagai daerah penelitian dan melibatkan populasi mahasiswa sebanyak 219 orang yang terdiri dari Program Studi Manajemen 30 orang, Agribisnis Pertanian 31 orang, Administrasi Negara 49 orang, Ilmu Pemerintahan 71 orang, dan Ilmu Komunikasi 38 orang. Sehingga jumlah keseluruhan populasi mahasiswa pendas dan non-pendas sebanyak 918 orang dengan mengeluarkan Belitung sebagai daerah penelitian disebabkan pertimbangan dana, waktu, dan kemampuan peneliti

Suharsimi Arikunto (2002) berpendapat bahwa untuk acuan- acuan apabila populasinya cukup besar dapat mengambil sampel 10-15 % atau 20- 25 % atau lebih tergantung dari sifat populasinya, besar-kecilnya resiko yang ditanggung, dan sempit luasnya wilayah penelitian. Mengacu kepada pendapat di atas di hubungkan dengan pertimbangan penggunaannya serta keterbatasan yang dimiliki peneliti, ditetapkan sampel penelitian ini 10 % dari populasi yakni 91 orang. Sampel sebanyak ini akan ditarik secara random proporsional dari masing-masing daerah penelitian dan setelah dihitung diperoleh distribusi sampel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Sampel Penelitian

No	POKJAR	JLH MHS	SAMPEL
1	Sungai Liat (PGSD)	63	6
2	Pangkalpinang (PGSD)	34	3
3	Pangkalan Baru (PGSD)	130	13
4	Toboali (PGSD)	42	4
5	Muntok (PGSD)	58	6
6	Sungailiat (PGPAUD)	114	11
7	Muntok (PGPAUD)	96	9
8	Pangkalpinang (PGPAUD)	54	6
9	Toboali (PGPAUD)	88	9
10	Manajemen	40	4
11	Agribisnis Pertanian	31	3
12	Administrasi Negara	49	5
13	Ilmu Komunikasi	48	5

14	Ilmu Pemerintahan	71	7
	JUMLAH	918	91

Real sampel penelitian menjadi 80 orang disebabkan 5 orang sampel dari Sungailiat (PGPAUD) dan satu orang dari Jurusan Administrasi Negara tidak datang sewaktu pengumpulan data, sedangkan 5 orang lainnya tidak dapat diolah datanya karena tidak menjawab semua butir instrumen. Pelaksanaan uji coba instrumen penelitian dilakukan terhadap sebagian mahasiswa semester 5 kelompok belajar S1- PGPAUD di Pangkalpinang dengan jumlah sampel untuk uji coba sebanyak 40 orang. Jumlah ini telah sesuai dengan pendapat Masri Singarimbun (1995), bahwa untuk uji coba instrumen cukup mengambil responden 30 kasus yang keadaannya kurang lebih sama dengan responden penelitian

Instrumen Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar (X)

Untuk mendapatkan data Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar (X) di jaring dengan Angket jenis tertutup dengan kisi-kisi yang diturunkan dari Kajian Teoritis.

Tabel 2. Kisi -Kisi Angket Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar

No	Aspek yang di ukur	No. item	Jumlah
1.	Proses Membantu Orang Lain	26, 27	2
2.	Menciptakan Kepuasan Pelanggan	22,23,24,25	4
3	Ketepatan waktu bahan ajar sampai kepada mahasiswa/ pelanggan	19,20,21	3
4	Kuantitas dan kualitas bahan ajar	15, 16, 17, 18	4
5	Pengawasan terhadap operasi pelayanan	13, 14	2
6	Perencanaan Kebutuhan	1,2	2
7	Pemesanan	3, 4, 5	3
8	Penerimaan	8, 9, 10	3
9	Penjualan/ pendistribusian	6,7	2
10	Montoring Ketersediaan/ penerimaan	11, 12	2
Jumlah			27

Pembuatan instrumen Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar mengacu kepada format Sekala Likert dengan pemberian skornya terdiri dari 4(empat) STS” atau dengan kata sangat sering sampai sangat tidak sering. Untuk pertanyaan positif diberi bobot sebagai berikut : sangat setuju atau sangat sering(SS) = 4, setuju atau sering (S) = 3, tidak setuju atau tidak sering (TS) = 2, dan sangat tidak setuju atau sangat tidak sering (STS) = 1. Untuk pertanyaan negative penskoran dilakukan sebaliknya.jawaban yang merentang dari “ sangat setuju (SS)” sampai pada “sangat tidak setuju (STS)”

Instrumen Pelaksanaan Tutorial (Y)

Data variabel Pelaksanaan Tutorial di jaring dengan angket dalam format sekala penilaian sebagai berikut :

Skor 1 = Jika aspek yang diteliti sangat tidak baik/sangat rendah/ tidak pernah
Skor 2 = Jika aspek yang

diteliti tidak baik/ rendah/ jarang

Skor 3 = Jika aspek yang diteliti baik/ tinggi/sering

Skor 4= Jika aspek yang diteliti sangat baik/ sangat tinggi/ selalu

Tabel 3. Kisi-Kisi Angket Pelaksanaan Tutorial(Dengan menilai Kinerja Tutor oleh Mahasiswa)

No	Aspek yang diteliti	No item	Jumlah
1.	Komponen Pedagogik	1,2, 3, 4 5, 6, 7, 8 ,9	9
2.	Komponen Profesional	10,11,12,13,14,15,16,17,18,	9
3.	Kompetensi Kepribadian	19,20,21,22,23,24,25	6
4.	Kompetensi Sosial	26,27,28,29	5
Jumlah			29

Uji Coba Angket Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar (X)

Validitas Butir Angket

Menurut Suharsimi Arikunto (2002) uji validitas angket adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sedangkan instrumen yang kurang valid berarti mempunyai validitas rendah yang dapat diukur dengan jalan membandingkan indeks korelasi hitung dengan indeks korelasi tabel pada taraf signifikansi yang ditetapkan peneliti. Untuk menguji validitas butir-butir angket dapat digunakan korelasi Product Moment (Sudjana, 2002) yakni dengan jalan mengkorelasikan skor-skor butir dengan skor totalnya, sebagai berikut:

$$\frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan : r_{xy} = Koefesien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum X$ = Jumlah skor total distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor X dan Y

N = Jumlah responden

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor distribusi Y

Validitas butir instrumen dinyatakan valid jika harga indeks korelasi skor-skor butir (r_{xy}) lebih besar atau sama dengan indeks korelasi pada taraf signifikansi 5% dengan r tabel 0,321.

Ringkasan hasil uji validitas butir angket Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini dan perhitungan selengkapnya dapat diamati pada lampiran 5 halaman 83:

Tabel 4. Ringkasan Uji Validitas Butir Angket Pelayanan PrimaPendistribusian Bahan ajar (X)

No Item	rhitung	rtabel	Keterangan				
				5	0.762	0.312	Valid
				6	0.81	0.312	Valid
1	0.946	0.312	Valid	7	0.891	0.312	Valid
2	0.786	0.312	Valid	8	0.576	0.312	Valid
3	0.739	0.312	Valid	9	0.465	0.312	Valid
4	0.363	0.312	Valid	10	0.712	0.312	Valid
11	0.772	0.312	Valid	21	0.387	0.312	Valid
12	0.476	0.312	Valid	22	0.858	0.312	Valid
13	0.703	0.312	Valid	23	0.724	0.312	Valid
14	0.703	0.312	Valid	24	0.611	0.312	Valid
15	-0.07	0.312	Tidak Valid	25	0.485	0.312	Valid
16	0.432	0.312	Valid	26	0.454	0.312	Valid
17	0.38	0.312	Valid	27	0.726	0.312	Valid
18	-0.23	0.312	Tidak Valid	28	0.07	0.312	Tidak Valid
19	0.605	0.312	Valid	29	0.755	0.312	Valid
20	0.338	0.312	Valid	30	0.698	0.312	Valid

Hasil perhitungan menunjukkan sebanyak 3 (tiga) butir angket Pelayanan pendistribusian

bahan ajar tidak memenuhi syarat untuk digunakan menjangkau data penelitian yakni butir 15, 18, dan butir 28.

Reliabilitas Angket Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar (X)

Untuk menguji realibilitas angket, digunakan rumus koefesienAlpha, seperti dikemukakan Suharsimi Arikunto (2002) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan

r_{11} = Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Kriteria yang digunakan untuk pengujian indeks reliabilitas mengacu

kepada pendapat Thorndike dalam Silitonga Manumpak (2009) yang menyatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika harga indeks reliabilitasnya (riilebih besar atau sama dengan = 0,50.

Hasil perhitungan indeks reliabilitas angket Pelayanan Prima Pedistribusian Bahan Ajar (X) diperlihatkan pada lampiran 5, sebesar = 0,930 dengan status indeks reliabilitasnya pada kategori tinggi.

Uji Coba Instrumen Angket Pelaksanaan Tutorial (Y)

Validitas Butir Angket

Menurut Suharsimi Arikunto (2002) uji validitas butir angket adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahiran suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti mempunyai validitas rendah. Untuk menguji validitas butir butir angket dapat diuji dengan menggunakan korelasi Product Moment .

Hasil yang diperoleh dari hasil perhitungan validitas butir angket seperti pada lampiran 6 halaman 86, diperlihatkan ringkasan hasil perhitungan seperti pada tabel 5 berikut ini.

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.615	0.312	Valid
2	0.75	0.312	Valid
3	0.578	0.312	Valid
4	0.503	0.312	Valid
5	0.524	0.312	Valid
6	0.363	0.312	Valid
7	0.606	0.312	Valid
8	0.55	0.312	Valid
9	0.683	0.312	Valid
10	0.667	0.312	Valid
11	0.479	0.312	Valid
12	0.487	0.312	Valid
13	0.44	0.312	Valid
14	0.201	0.312	Tidak Valid
15	0.624	0.312	Valid
16	0.649	0.312	Valid
17	0.634	0.312	Valid
18	0.591	0.312	Valid
19	0.594	0.312	Valid
20	0.667	0.312	Valid
21	0.668	0.312	Valid
22	0.346	0.312	Valid
23	0.668	0.312	Valid
24	0.667	0.312	Valid
25	0.667	0.312	Valid
26	0.606	0.312	Valid
27	0.667	0.312	Valid
28	0.75	0.312	Valid
29	0.667	0.312	Valid
30	0.649	0.312	Valid

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan sebanyak 29 butir angket dapat digunakan untuk menjangking data Pelaksanaan Tutorial, sedangkan satu butir tidak memenuhi syarat yakni butir 14.

Reliabilitas Angket Pelaksanaan Tutorial (Y)

Kriteria yang digunakan untuk menyimpulkan apakah indeks reliabilitas instrumen mmemenuhi nsyarat atau tidak mengacu kepada pendapatThorndike dalam Silitonga Manumpak, bahwa rii harus lebih besar atau sama dengan 0,50.

Indeks reliabilitas angket Pelaksanaan Tutorial (Y) diperoleh dari hasilperhitungan pada lampiran 6 halaman 81 dengan indeks reliabilitas angket sebesar =0,934 dengan kategori indeks reliabilitasnya tinggi.

Dari hasil uji validitas seperti pada Tabel 4 dan 5 dapat disimpulkan bahwa jumlah angket yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas variabel Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar sebanyak 27 butir, sedangkan anget untuk menjangking data variabel Pelaksanan Tutorial, sebanyak 29 butir. Semua butir angket yang telah memenuhi syarat akan digunakan untuk menjangking data penelitian dengan distribusi menurut aspek yang akan diukur seperti telah ditunjukkan pada Tabel 2 dan 3

HASIL DAN PEMBAHASAN

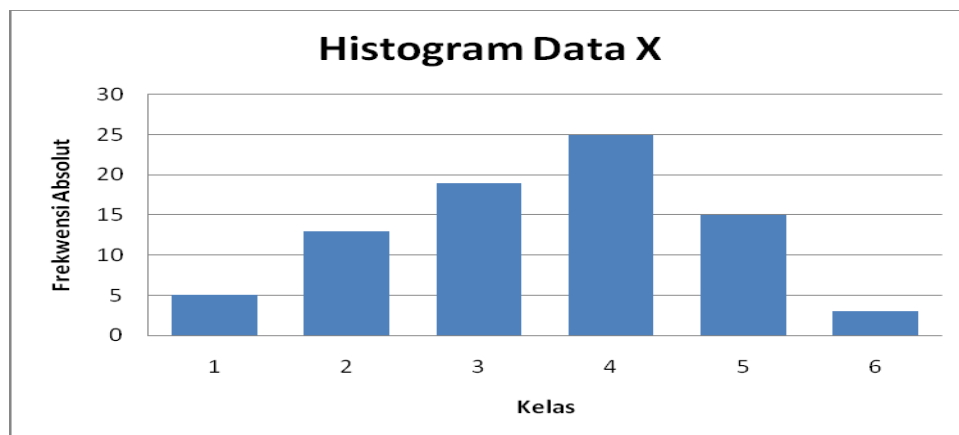
Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar (X)

Berdasarkan data hasil penelitian dengan jumlah pengamatan sebanyak 80 diperoleh skor tertinggi 91 dan skor terendah 40, skor tertinggi ideal 100 danskor terendah ideal 0, Standar Deviasi 11,55, Median 71, Modus 75, dan Rerata sekor 68,013. Distribusi frekwensi data pelayanan prima pendistribusian bahan ajar (X) dapat diamati pada tabel 6 dan perhitungan selengkapnya pada

Tabel 6 Distribusi Frekwensi Data Variabel Pelayanan PrimaPendistribuan Bahan Ajar (X).

No	Interval Kelas	fo	fr (%)
1	40 - 48	5	6.25
2	49 - 57	13	16.25
3	58 - 66	19	23.75
4	67 - 75	25	31.25
5	76 - 84	15	18.75
6	85 - 93	3	3.75
Jumlah		80	100

Untuk lebih jelas di bawah ini dapat diamati gambar histogram distribusi frekwensi data variabel pelayanan prima pendistribuan bahan ajar X, ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Histogram yang menunjukkan hubungan kelompok skor dengan frekuensi absolut variabel X

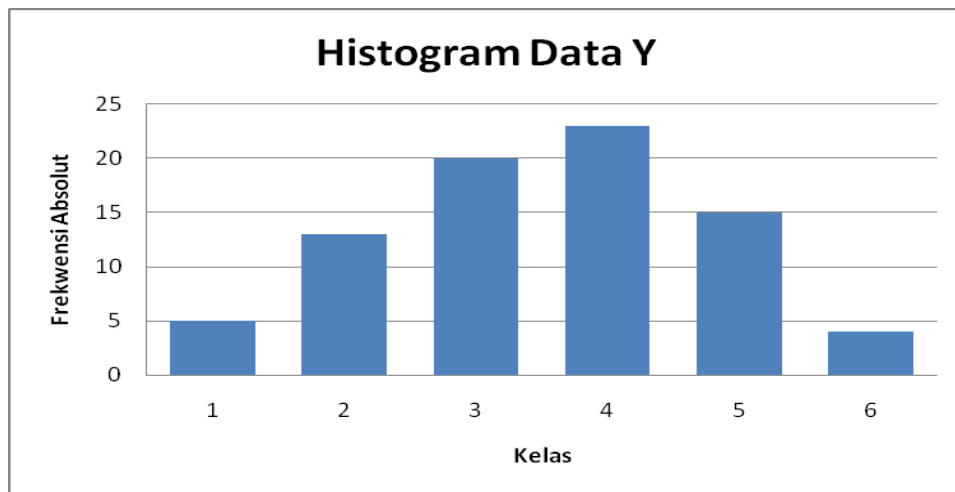
Pelaksanaan Tutorial (Y).

Berdasarkan data hasil penelitian dengan jumlah pengamatan sebanyak 80 orang diperoleh skor tertinggi 99 dan skor terendah 45, skortertinggi ideal 100 dan skor terendah ideal 0, Standar Deviasi 13,923, Median 76,5, Modus 85, dan Rerata skor 75,313. Distribusi frekwensi data pelaksanaan tutorial (Y) dapat diamati pada Tabel 7 sedangkan perhitungan selengkapnya diperlihatkan pada lampiran 9 halaman 78.

Tabel 7. Distribusi Frekwensi Data Variabel Kriteria (Y).

No	Interval Kelas	fo	fr (%)
1	45 - 54	5	6.25
2	55 - 64	13	16.25
3	65 - 74	20	25.00
4	75 - 84	23	28.75
5	85 - 94	15	18.75
6	95 - 104	4	5.00
Jumlah		80	100

Untuk lebih jelas di bawah ini ditunjukkan Histogram distribusifrekwensi data variabel pelaksanaan tutorial (Y) ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Histogram yang menunjukkan hubungan kelompok skor denganfrekuensi absolut variabel

Kecenderungan Data Penelitian.

1. Kecenderungan Data Variabel Pelayanan Prima Pendistribusian BahanAjar X.

Dari hasil perhitungan diperoleh harga rata-rata ideal dan standard deviasi ideal adalah $M_i = 50$ dan $S_i = 16,67$. Pengelompokan kategori data X disajikan dalam tabel 3.

Dengan membandingkan nilai rata-rata hasil observasi (M) dengannilai rata-rata ideal (M_i); ternyata frekuensi observasi terbesar terdapat pada interval kelas ke dua sebanyak 50 orang (62,5 %). Dengan demikian dapatdisimpulkan bahwa pelayanan pendistribusian bahan ajar (X) masuk dalam kategori cukup tinggi atau cenderung cukup baik. Selengkapnya kategori data Variabel pelayanan prima pendistribusian bahan ajar (X) disajikan dalam tabel 8.

Tabel 8 Kategori Data variabel Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar (X)

No	Interval	Frekwensi Absolut	Frekwensi Relatif (%)	Kategori
1	> 75	24	30	Baik
2	50 s.d 75	50	62.5	Cukup
3	25 s.d 49	6	7.5	Kurang
4	< 25	0	0	Jelek
Jumlah		80	100	

2. Kecenderungan Data Pelaksanaan Tutorial (Y).

Dari hasil perhitungan diperoleh harga rata-rata ideal dan standarddeviasi ideal adalah $M_i = 50$ dan $S_i = 16,67$.

Dengan memperhatikan hasil uji kecenderungan pada lampiran diketahui bahwa frekuensi observasi pada kelas interval pertama sebanyak 44 orang (55%) . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelaksanaan tutorial (Y)termasuk dalam kategori tinggi atau **cenderung baik**. Selengkapnya kategori data variabel pelaksanaan tutorial (Y) disajikan dalam tabel 9, perhitungan pada lampiran10 halaman 79.

Tabel 9. Kategori Data Variabel Pelaksanaan Tutorial (Y)

No	Interval	Frekwensi Absolut	Frekwensi Relatif (%)	Kategori
1	> 75	44	55.00	Baik
2	50 s.d 75	34	42.50	Cukup
3	25 s.d 49	2	2.50	Kurang
4	< 25	0	0.00	Jelek
		80	100	

Uji Persyaratan Analisis.

1. Uji Normalitas Data Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan ajar (X).

Ringkasan hasil Uji normalitas data pelayanan prima pendistribusian bahan ajar (X) disajikan dalam Tabel 10 dan perhitungan selengkapnya pada lampiran 11 halaman 80.

Tabel 10. Uji Normalitas (Uji Chi Kuadrat) Data Pelayanan prima pendistribusian Bahan Ajar (X)

No	Interval Kelas	fo	fi	fo – fi	$\frac{(fo - fi)^2}{fi}$	$\frac{(fo - fi)^2}{fi}$	χ^2
1	40 - 48	5	2	3	9.0000	4.5000	11.07
2	49 - 57	13	11	2	4.0000	0.3636	
3	58 - 66	19	27	-8	64.0000	2.3704	
4	67 - 75	25	27	-2	4.0000	0.1481	
5	76 - 84	15	11	4	16.0000	1.4545	
6	85 - 93	3	2	1	1.0000	0.5000	
Jumlah		80	80			9.3367	

Dengan Uji Chi Kuadrat (χ^2) seperti pada tabel 10 ternyata harga χ^2 hitung sebesar 9.3367; sedangkan harga χ^2 tabel dengan taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan dk = 5 adalah 11,07. Jadi χ^2 hitung < χ^2 tabel yang berarti bahwa data variabel pelayanan prima pendistribusian bahan ajar X berdistribusi **normal** untuk taraf signifikansi 95%.

2. Uji Normalitas Data Pelaksanaan Tutorial (Y).

Ringkasan hasil Uji normalitas data pelaksanaan tutorial Y disajikan dalam Tabel 11 dan perhitungan selengkapnya pada lampiran 11 halaman 80.

Tabel 11 Uji Normalitas (Uji Chi Kuadrat) Data Pelaksanaan Tutorial Y

No	Interval Kelas	fo	fi	fo – fi	$\frac{(fo - fi)^2}{fi}$	$\frac{(fo - fi)^2}{fi}$	χ^2
1	45 - 54	5	2	3	9.0000	4.5000	11.07
2	55 - 64	13	11	2	4.0000	0.3636	
3	65 - 74	20	27	-7	49.0000	1.8148	
4	75 - 84	23	27	-4	16.0000	0.5926	
5	85 - 94	15	11	4	16.0000	1.4545	
6	95 - 104	4	2	2	4.0000	2.0000	

Jumlah	80	80			10.7256	
--------	----	----	--	--	---------	--

Dengan Uji Chi Kuadrat (χ^2) seperti pada tabel 11 ternyata harga χ^2 hitung sebesar 10.7256; sedangkan harga χ^2 tabel dengan taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $dk = 5$ adalah 11,07. Jadi χ^2 hitung < χ^2 tabel yang berarti bahwa data Pelaksanaan Tutorial Y, **berdistribusi normal** pada taraf signifikansi 95% atau pada $\alpha = 0,05$.

3. Uji Pengaruh data Variabel prediktor X terhadap Kriteria Y.

Uji pengaruh ini dilakukan untuk mengetahui besarnya harga F melaluianalisis regresi. Dari hasil analisis regresi linier yang terdapat pada lampiran untuk persamaan regresi $Y = aX + b$ diperoleh koefisien regresi $a = 0.9158$ dan $b = 14.2299$. Dengan demikian persamaan garis regresi Y atas X adalah $Y = 0.9158 X + 14.2299$. Garis regresi ditunjukkan pada gambar 3 berikut.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis nihil yang diajukan digunakan teknik analisis varians seperti pada lampiran dan ringkasan hasil Analisis Varians disajikan dalam tabel 12 berikut dan perhitungan selengkapnya pada lampiran 12 halaman 82.

Tabel 12 Ringkasan Hasil Analisis Varians

	df	SS	MS	F	F-tabel
Regression	1	8409.4739	8409.4739	87.1770	3,9627
Residual	78	7524.2135	96.46427		
Total	79	15933.6875			

Dari tabel nilai F hitung adalah 61.9368 sedangkan harga F tabel untuk taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan 1 lawan 78 adalah **3.9627**. Jadi harga F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu **87.1770 > 3.9627**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis nihil yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar terhadap Pelaksanaan Tutorial pada UPBJJ- UT Pangkalpinang, dinyatakan ditolak. Ini berarti bahwa penelitian menerima hipotesis alternatif yang berbunyi, terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar terhadap Pelaksanaan Tutorial pada UPBJJ- UT Pangkalpinang.

Jika pelayanan pendistribusian bahan ajar dilakukan secara prima maka pelaksanaan tutorial pada UPBJJ-UT Pangkalpinang akan semakin baik. Untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel pelayanan prima pendistribusian bahan ajar ini terhadap pelaksanaan tutorial, dilakukan perhitungan sebagai mana terdapat pada lampiran. Ringkasan hasil perhitungan indeks korelasi pada tabel 13 dan perhitungan selengkapnya pada lampiran 12 halaman 82.

Tabel 13 Ringkasan perhitungan koefisien korelasi Data X dengan data Y

r_{xy}	X	Y
X	1	0.7265
Y	0.7265	1

Dari tabel hasil perhitungan koefisien korelasi ternyata koefisien korelasi data X dengan data Y adalah $r_{xy} = 0,7265$. Kontribusi pelayanan prima pendistribusian bahan ajar (X) terhadap pelaksanaan tutorial dihitung dengan rumus: $CD = (r_{xy})^2 = (0,73)^2 = 53,89 \%$.

Ini berarti bahwa variabel pelayanan prima pendistribusian bahan ajar dapat memberi

sumbangan untuk Pelaksanaan Tutorial sebesar 53,89% dan variabel lainnya yang belum diteliti dalam studi ini akan memberi sumbangan terhadap pelaksanaan tutorial sebesar 46,11 %.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa tingkat kecenderungan masing-masing variabel sebagai berikut :

- a. Tingkat kecenderungan Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar termasuk dalam kategori cukup baik (62,5%), dan terdapat 24 orang (30 %) dalam kategori baik dan 6 orang (7,5 %) pada kategori kurang baik. Untuk itu masih diperlukan peningkatan pelayanan yang lebih aktif dan kreatif untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas kepada para mahasiswa/pelanggan (terciptanya: keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, kejujuran di pihak penyedia jasa) para mahasiswa/pelanggan.
- b. Tingkat kecenderungan Pelaksanaan Tutorial termasuk dalam kategori baik (55%) dan terdapat 34 orang (42,4%) pada kategori cukup baik dan 2 orang (2,5%) menyatakan pelaksanaan tutorial tidak baik. Untuk itu para tutor dan unsur penyelenggaraan lainnya harus tetap berupaya meningkatkan pelayanan pembelajaran yang bermutu dan terus lebih bersemangat dalam mempersiapkan diri sebelum tampil di depan kelas
- c. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar Terhadap Pelaksanaan Tutorial pada UPBJJ-UT Pangkalpinang dengan besarnya sumbangan CD nya sebesar 53,89 %. Hal ini memberikan arti bahwa dengan berjalannya sistem pelayanan pendistribusian bahan ajar pada UPBJJ- UT Pangkalpinang sesuai dengan SOP berarti pelayanan dimaksud sudah termasuk dalam kategori prima. Hal ini sesuai dengan data uji kecenderungan dimana variabel pelayanan prima pendistribusian bahan ajar ini dinyatakan cukup baik oleh 62,5 % subyek penelitian dan 30 % lainnya menyatakan pelayanannya baik. Oleh karena itu kepada para petugas yang telah terlibat langsung pada aktifitas pelayanan dimaksud supaya mempertahankannya dan mengupayakan 100% mahasiswa berpendapat baik tentang pelayanan tersebut

SIMPULAN

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar Terhadap Pelaksanaan Tutorial Pendas dan Non Pendas pada UPBJJ-UT Pangkalpinang, ($F_h > F_t, 5\%$ atau $87,1770 > 3,98$) dengan besar sumbangannya 53,89 %.
2. Pelayanan Prima Pendistribusian Bahan Ajar di UPBJJ-UT Pangkalpinang memiliki kecenderungan cukup baik (62,5%).
3. Pelaksanaan Tutorial pada Pendas dan Non Pendas UT Pangkalpinang memiliki kecenderungan baik (55 %).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dahlan Alwi, dkk. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka Depdiknas. (2009). *Materi Dasar Bahan Ajar PLPG*, Jakarta : BMP PLPG Gondokusumo, A.A. (1983). *Komunikasi Penugasan Bagi Eksekutif, Supervisor, Karyawan*. Jakarta: GunungAgung.
- Handoko T. Hani (2000). *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Edisi II, Cetakan ke 14. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Hasibuan Melayu (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksaralswanto (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Kementerian P dan K Universitas Terbuka (2012). *Katalog Pendas 2012*, Jakarta : UT.
- (2012). *Katalog Non Pendas 2012*, Jakarta : Universitas Terbuka.
- Lovelock C. (1984). *Services Marketing : Text, Cases and Reading*. New Jersey : Prentice Hall.
- Robbins Stephen (1994). *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta :Prentice Hall Internasional, Inc.

- KEMENEGPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang : *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*
- Siagian Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. Silalahi Bernet. (1999). *Manajemen Integratif Kasih*. Jakarta : Grafika.
- Silitonga Manumpak, (2002). *Performance Kerja Karyawan Industri Level KeakhlianJuru Teknik di Sumatera Utara*, Medan : UNIMED.
- , (2009). **Metodologi Penelitian**, Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan. Singarimbun Masri (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- Sudjana, (2002). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sutopo dan Suryanto Adi (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia.
- Stoner James AF. Freeman F. Edward. (1996). *Manajemen. Jilid I dan II*. Jakarta : Buana Ilmu Populer.
- <http://www.tbo.karunika.co.id>) Toko buku online UT