

Persepsi Mahasiswa Terhadap Daya Tahan Kuliah Di Universitas Terbuka

Ranak Lince^{1*}, M. Arifin Zaidin²

^{1,2} Universitas Terbuka, Indonesia

* lince@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana persepsi mahasiswa terhadap daya tahan kuliah di Universitas Terbuka. Konsep belajar mandiri dengan masa belajar yang dijalani bukan tidak mungkin mengalami kejenuhan sehingga produktivitas menyebabkan pudarnya daya tahan kuliah di Universitas Terbuka. Kepentingan dan kepuasan mahasiswa baik mahasiswa baru maupun mahasiswa dalam studi (on going) yang tidak terpenuhi menyebabkan berubah pikiran untuk tidak melanjutkan atau pindah ke perguruan tinggi lain. Kuliah menuntut daya tahan, kecuali talenta dan bakat. Daya tahan akan mampu mengatasi waktu yang lama dan menghasilkan hasil yang besar atau maksimal. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan jumlah populasi 4277 dan sampel 155. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis menggunakan teknik analisis deskriptif retatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa enam layanan dan tiga puluh satu subindikator yang perlu ditingkatkan adalah layanan umum (90,64%), layanan registrasi (88,16%), layanan tutorial (88,55%), layanan praktik dan praktikum (88,19%), layanan bahan ajar (83,85), dan layanan ujian akhir semester (88,27) dan total capaian persentase layanan sebesar 87,94%. Kepentingan dan kepuasan layanan yang diperoleh mahasiswa masih sekitar 12,11%. Implikasinya adalah dapat menjadi perhatian UPBJJ UT Makassar membenahi layanan-layanan akademik dan nonakademik dengan inovasi yang komprehensif.

Kata Kunci: *Daya Tahan, Persepsi Mahasiswa, Kuliah*

Pendahuluan

Penerapan sistem belajar mandiri bagi mahasiswa Universitas Terbuka memberikan konsekuensi untuk mengelola kegiatan belajar selama masa studi sampai selesai kuliah di Universitas Terbuka. Belajar mandiri dalam banyak hal ditentukan oleh kemampuan belajar secara efektif. Kemampuan belajar bergantung pada kecepatan membaca dan kemampuan memahami isi bacaan. Belajar mandiri secara efektif, mahasiswa dituntut memiliki disiplin diri, inisiatif, dan motivasi belajar yang kuat. Penerapan belajar mandiri mahasiswa tidak terlepas dengan kepatuhan *contracted time* dan *time management* yang dibuat sesuai dengan jangka waktu yang diharapkan. Sukses ditentukan dengan cara menggunakan waktu secara bijaksana, dengan membuat perencanaan dan menetapkan prioritas. Kuncinya adalah semakin kecil waktu sia-sia, semakin cepat mencapai keberhasilan kerja akademik dan nonakademik.

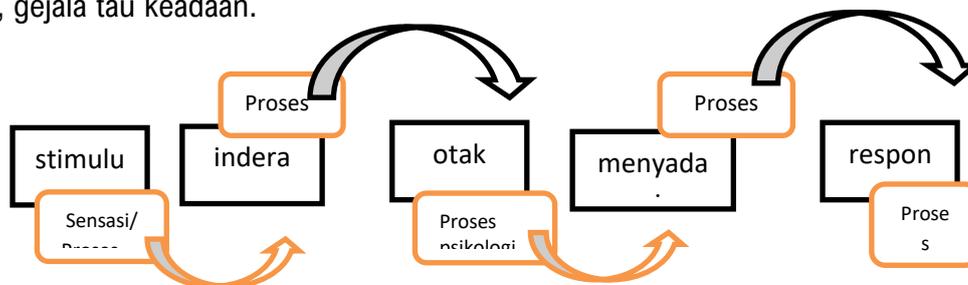
Konsep belajar mandiri dengan masa belajar yang dijalani bukan tidak mungkin mengalami kejenuhan sehingga produktivitas kemandiriannya menyebabkan pudarnya daya tahan belajar atau kuliah selama di Universitas Terbuka dan terjebak dari keterlambatan penyelesaian studi di Universitas Terbuka. Hal ini dimungkinkan karena jangka waktu belajar atau kuliah cukup lama, yakni antara delapan semester bagi mahasiswa program nonpendas dan sembilan atau

sepuluh semester bagi mahasiswa program pendidikan dasar. Andriani dan Pangaribuan (Julia, dkk, 2006) mahasiswa baru yang baru bergabung dengan Universitas Terbuka pada umumnya sering mengalami kesulitan dalam memahami materi mata kuliah yang diambilnya. Hal ini terjadi karena kurangnya bantuan langsung dalam belajar dari teman sebaya, kurang akses langsung ke sumber belajar, dan masih belum terbiasanya mahasiswa belajar mandiri serta menggunakan teknologi yang disediakan.

Kepentingan dan kepuasan yang kurang terpenuhi memberikan efek negatif menyebabkan berubah pikiran untuk berhenti kuliah atau pindah di perguruan tinggi konvensional dan juga menyebabkan tidak tercapainya capaian indikator kinerja utama dalam hal jumlah partisipasi mahasiswa atau angka partisipasi kasar. Untuk tidak terjebak efek negatif dari suatu layanan yang tidak maksimal, maka diperlukan suatu normalisasi dan revitalisasi layanan akademik dan nonakademik dengan penguatan persepsi mahasiswa tentang daya tahan kuliah di Universitas Terbuka. Kajian persepsi terhadap daya tahan ini akan memberikan deskripsi layanan akademik dan nonakademik sehingga mahasiswa kokoh dan kuat menyelesaikan kuliahnya di Universitas Terbuka sampai mendapatkan ijazah.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2005). Peneliti didasari kerangka konsep tentang pemahaman persepsi, daya tahan, kepentingan, kepuasan, dan layanan umum Universitas Terbuka. Penelitian kualitatif adalah penelusuran secara intensif menggunakan prosedur ilmiah untuk menghasilkan kesimpulan naratif baik tertulis maupun lisan berdasarkan analisis data tertentu (Sawendra, 2018). Selanjutnya, penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak bermaksud menguji hipotesis tetapi hanya menggambarkan seperti apa adanya tentang suatu variable, gejala tau keadaan.



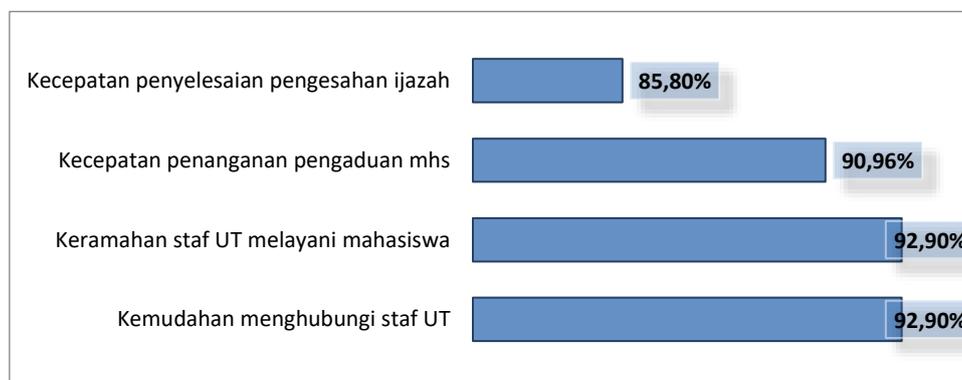
Populasi penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif program pendidikan dasar (Pendas) dan program non pendidikan dasar (Non-Pendas) masa semester 2020.1. Populasi mahasiswa program pendas 3366 dan mahasiswa program non pendas 911. Sampel mahasiswa program pendas sebanyak 94 dan mahasiswa program nonpendas sebesar 61 atau 10% dari jumlah populasi. Penarikan sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael. Teknik pengambilan sampel secara *purposive random sampling*. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Penentuan sampel *purposive* adalah penentuan berdasarkan pertimbangan tertentu dan sampel ini cocok digunakan untuk penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014). Teknik pengumpulan data dalam penelitian, yaitu peneliti menyebarkan kuesioner tervalidasi terkait layanan umum, registrasi, bantuan belajar, praktik. p)Praktikum, ujian, Universitas Terbuka kepada mahasiswa program pendidikan dasar dan mahasiswa program nonpendidikan dasar.

Hasil

Uji Validasi

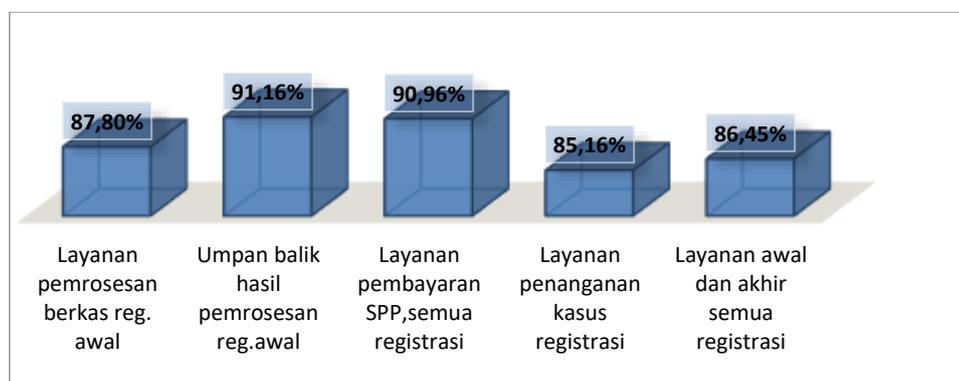
Uji validitas tergantung pada jenis data yang digunakan. Dalam penelitian ini, instrumen menggunakan skala dikotomi [1,0], maka uji validitas yang digunakan adalah uji r-Point Biserial, disingkat r-pBis (Muhidin, 2017). Kriteria yang digunakan untuk uji validitas butir adalah perbandingan antara koefisien korelasi point biserial (r-pBis) dengan r_{tabel} pada $\alpha = 0,05$, dimana jika r-pBis lebih besar dari r_{tabel} maka butir dianggap valid. Sedangkan jika r-pBis lebih kecil atau sama dengan r_{tabel} maka butir dianggap tidak valid dan selanjutnya dihapus atau tidak digunakan dalam penelitian (Arief dkk, 2020). Dari hasil perhitungan menggunakan Microsoft Excel, nilai r_{hitung} (r-pBis) dibandingkan dengan nilai $r_{tabel} = 0,197$, hasil dari uji validitas menunjukkan terdapat 31 butir pertanyaan dan 4 butir pertanyaan yang tidak valid dari 35 butir pertanyaan yang disajikan. Butir pertanyaan yang tidak valid tersebut kemudian dihapus dan tidak digunakan dalam penelitian.

Deskripsi Hasil Penelitian



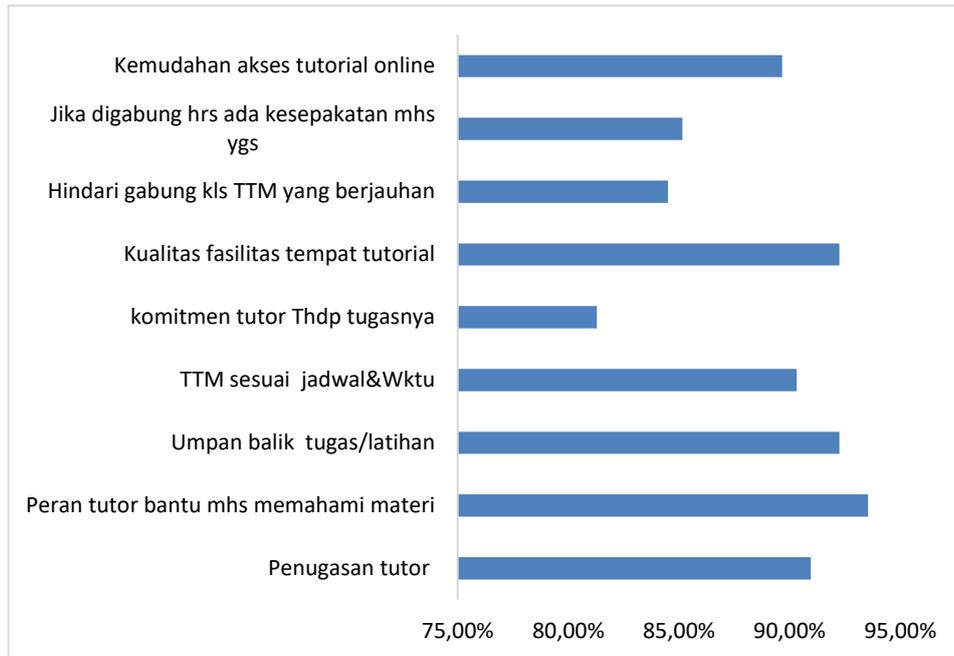
Grafik 1: Layanan Umum

Grafik 1 di atas menunjukkan bahwa mahasiswa sangat membutuhkan layanan penerimaan kontak person oleh staf front desk (FD) dan petugas akademik lainnya dengan bahasa yang ramah dan layanan cepat dan jelas dan suasana yang ramah, ekspresi muka enak di pandang dan cepat ketika kontak langsung di kantor UPBJJ UT Makassar capaian persentasinya masing-masing 92.90%, penyelesaian kasus yang tidak bisa diselesaikan oleh FD, PJ Regjian, BBLBA, dan PJW diambilalih oleh Kepala UPBJJ UT Makassar capaian sebesar 90.96%, dan penyelesaian pengesahan ijazah tidak menyusahkan alumni karena penyelesaian terlalu lama capaiannya secesar 85.80%.



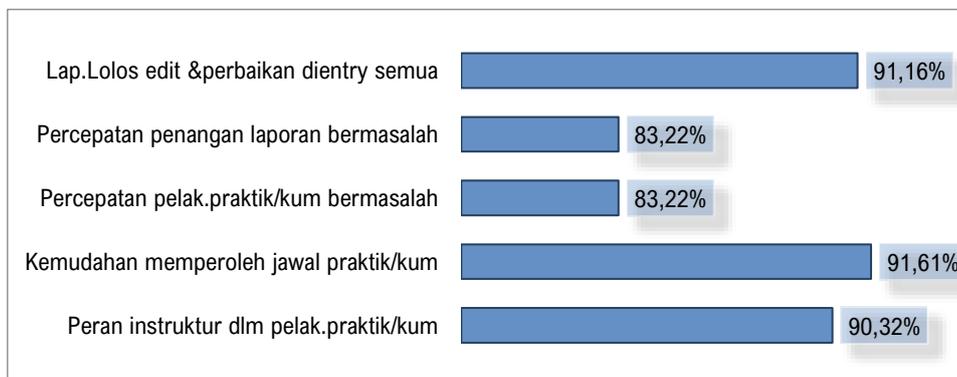
Grafik 2. Layanan Registrasi

Grafik 2 di atas menunjukkan bahwa input data berkas registrasi awal tidak dilakukan apabila berkaskas tidak lengkap sesuai persyaratan persentasi mencapai 91.16%, pembayaran SPP mahasiswa tidak dilakukan oleh pihak ke-2 capaian persentasinya sebesar 90.96%, melakukan percepatan penyelesaian kasus ketidakeengkapan berkas registrasi awal dengan menghitung hari capaiannya sebesar 85.16%, dan melakukan penyapaan berlapis kepada mahasiswa tentang pendaftaran semua jenis registrasi oleh pihak UPBJJ atau pihak penanggung jawab wilayah dengan koordinasi pengurus pokjar skema baru capaiannya 87.80%. Capaian total rerata layanan umum sebesar 90.64%.



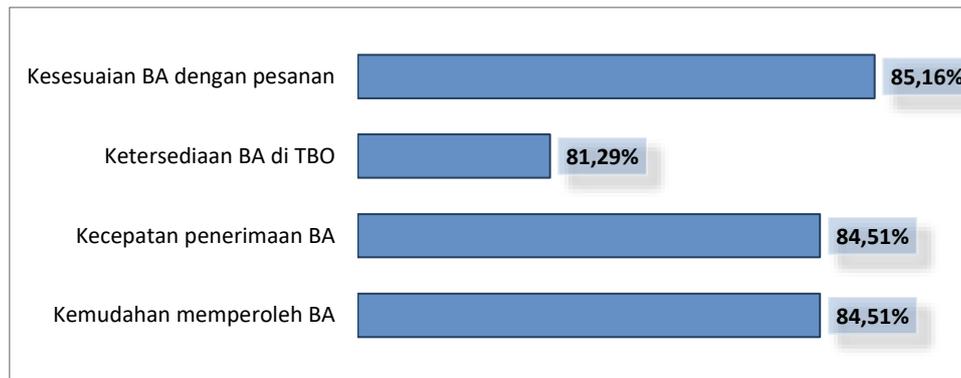
Grafik 3 Layanan Bantuan Belajar

Grafik 3 menunjukkan bahwa tutor membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah yang ditutorialkan capaiannya sebesar 93.54%, tutor memberikan umpan balik secara konsisten setiap latihan atau tugas yang diberikan persentasenya sebesar 92.25%, tempat tutorial yang nyaman, aman, dan terjangkau angkutan umum dengan tempat tutorial capaiannya sebesar 92.25%, kemudian penugasan tutor sesuai latar belakang pendidikan sebesar 90.96%, percepatan akses online diberikan klinik online per wilayah koordinasi UT sebesar 89,67%, penggabungan kelas tutorial yang berjauhan harus ada kesepakatan kedua belah pihak sebesar 85>16%, menghindari penggabungan kelas tutorial sebesar 84.16%, dan tutor yang tidak monitmen dengan aturan UT tidak ditugaskan pada semester berikutnya.



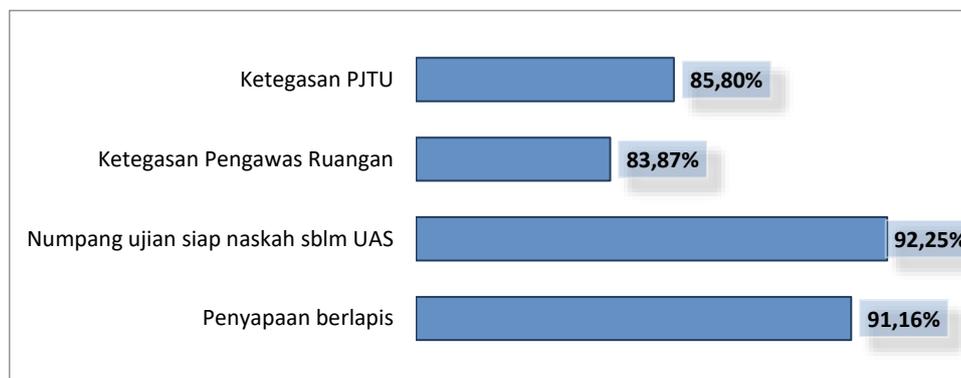
Grafik 4. Layanan Praktik/Praktikum

Data 4 di atas menunjukkan bahwa jadwal tertulis pelaksanaan praktik/praktikum disampaikan kepada mahasiswa satu minggu sebelumnya capaiannya sebesar 91.61%, semua laporan pengembangan kemampuan professional yang sudah lolos editing dan laporan yang sudah diperbaiki diperiksa bersama oleh tim pemeriksa sebesar 91.16%, instruktur yang bertindak sebagai supervise satu dan dua adalah instruktur yang punya komitmen yang tinggi terhadap UT sebesar 90.32%, hasil review oleh reviewer PKP yang bermasalah diampaikan kepada mahasiswa dengan hitungan jam atau hari sebesar 85.16%, dan penyelesaian pelaksanaan praktik yang bermasalah diselesaikan dengan hituan jam sebesar 83.22%.



Grafik 5. Layanan Bantuan Bahan Ajar

Sesuai dengan grafik 5 di atas dapat dibaca bahwa UPBJJ harus menghindari penyerahan modul kepada mahasiswa yang tidak sesuai dengan pesanan sebesar 85,16%, modul sudah diterima oleh mahasiswa dua minggu sebelum tutorial tatap muka persentasenya sebesar 84.51%, PJW dan PPSB mengontrol penerimaan modul semua mahasiswa sebesar 84.51%, dan ketersediaan buku materi pokok (BMP) di Karunika UT selalu tersedia setiap diperlukan sebesar 81,29%.



Grafik 6. Layanan Ujian Akhir Semester (UAS)

Sehubungan data grafik 6 dapat diketahui bahwa layanan Numpang Ujian sudah disiapkan sebelum pelaksanaan ujian dengan persentase sebesar 92.25%, mahasiswa masih harus disapa berlapis dari pihak PJ Regjian, PJW, melalui PPSB terkait dengan jadwal UAS sebesar 91.16%, ketegasan pengawas ruangan (PR) untuk tidak melayani UAS mahasiswa yang terlambat di atas 30 menit sebesar 83,87% dan ketegasan penanggung jawab tempat ujian (PJTU) untuk tidak melayani UAS mahasiswa yang terlambat di atas 30 menit capaiannya sebesar 85,80%.

Pembahasan

Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Umum

Upaya untuk menjadikan mahasiswa mempunyai daya tahan kuliah atau studi lanjut hingga memperoleh ijazah Universitas Terbuka, yaitu kemudahan menghubungi staf UPBJJ UT, keramahan staf UPBJJ UT melayani mahasiswa, kecepatan penanganan pengaduan akademik dan non akademik, serta kecepatan penyelesaian pengesahan ijazah.

Kemudahan menghubungi staf UPBJJ UT,

Staf UPBJJ UT perlu memberikan kemudahan, kecepatan dan bahasa yang ramah tamah ketika mahasiswa melakukan kontak person dengan staf di UPBJJ UT. Persepsi ini sangat tinggi persentasinya mencapai 92.90%. Layanan cepat dengan Bahasa santun dari kontak person mahasiswa merupakan layanan positif yang seharusnya didapatkan oleh mahasiswa dengan maksud membeikan kepuasan kebutuhan mahasiswa. Memberikan kepuasan kebutuhan merupakan salah satu bentuk pelayanan prima. Staf UPBJJ UT harus membeikan layanan yang mempunyai nilai tambah, dan memberikan perhatian atau kepedulian kepada mahasiswa secara optimal ketika melakukan kontak person ke UPBJJ UT.

Keramahan staf UPBJJ UT melayani mahasiswa

Ketika mahasiswa mengunjungi kantor UPBJJ untuk penyelesaian akademik atau nonakademik, staf UPBJJ UT perlu memberikan layanan yang menyenangkan, layanan penuh gairah, ekspresi muka ceria, gerakan yang bersahaja dengan mahasiswa, dan menampilkan diri menarik tidak berlebihan dengan kredibilitas sesuai dengan kebutuhan akademik dan nonakademik mahasiswa. Keramahan staf UPBJJ UT melayani mahasiswa persentasenya sangat tinggi, yakni 92.90%. Kualitas layanan memuaskan amat penting didapatkan oleh mahasiswa ketika berkunjung ke UPBJJ UT.

Terkait dengan kualitas layanan, Zeithaml (Sedarmayanti, 2000) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu (1). Tangibles (berwujud) (2). reliability (kehandalan) (3) responsiveness (daya tanggap atau koresponsifan), (4).competence (pengetahuan dan keterampilan), (5.) acces (kemudahan hubungan), (6) courtesy (perilaku), (7) communication (komunikasi) (8) credibility (kredibilitas atau kejujuran), (9) security (keamanan), dan (10) understanding the Customer (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna).

Kecepatan penanganan pengaduan akademik dan non akademik

Penanganan kasus baik kasus registrasi, kasus nilai, kasus pengembangan kemampuan professional dilakukan dengan cepat dan jelas. Persentase penanganan kasus-kasus akademik dan nonakademik sangat tinggi, capaiannya sebesar 90.96%. Penanganan kasus-kasus yang dimaksud jika tidak bisa diselesaikan oleh penanggung jawab registrasi dan pengujian, (PJ Regjian), penanggung jawab bantuan belajar dan bahan ajar (BLBA), serta penanggung jawab wilayah (PJW) kabupaten dan kota, diambilalih oleh Kepala UPBJJ atas laporan PJ Regjian atau PJ BLBA. Layanan yang baik merupakan daya Tarik yang besar kepada mahasiswa sekaligus alat promosi ajakan untuk tetap menyelesaikan studinya di Universitas Terbuka. Dengan demikian, baik PJ Regjian, PJ BLBA, dan Kepala UPBJJ UT harus memperhatikan progress kebutuhan dan keinginan mahasiswa dari waktu ke waktu untuk memudahkan penanganannya. Strategi pembenaran penanganan, Kepala UPBJJ UT melakukan rapat akademik dan nonakademik satu kali per bulan bersama PJ Regjian dan stafnya, PJ BLBA dan stafnya.

Kecepatan penyelesaian pengesahan ijazah.

Penyelesaian pengesahan ijazah lebih cepat. Persentasi harapan penyelesaian pengesahan ijazah dalam kategori tinggi, yakni sebesar 85,80%. Artinya, harapan alumni penyelesaian pengesahan ijazah dalam hitungan jam atau hari. Hal ini beralasan karena mereka dari jauh atau sekitar 350-650 km dari Kantor UPBJJ UT Makassar. Layanan prima perlu didapatkan alumni. Memberikan layanan percepatan penyelesaian pengesahan ijazah merupakan bagian dari pelayanan prima. Menurut Tjiptono (Barata, 2003). menyebutkan unsur pokok layanan prima (service excellence), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Registrasi

Sebuah harapan yang kuat bahwa mahasiswa yang teregistrasi awal bayar dapat bertahan sampai penyelesaian studinya atau menerima ijazah dari Universitas Terbuka maka pemrosesan berkas registrasi awal dan on going, key in berkas registrasi awal dilakukan jika berkaskanya sudah lengkap, berkas registrasi awal yang tidak lengkap segera diberikan umpan balik, layanan pembayaran satuan pembayaran pendidikan (SPP), registrasi matakuliah, registrasi ujian ulang, registrasi ujian online, dan pembayaran tutorial atas permintaan mahasiswa (Atpem) dibayar di bank mitra UT, penanganan kasus-kasus registrasi (DS), dan layanan batas akhir registrasi semua jenis registrasi.

Layanan pemrosesan berkas registrasi awal

Pemrosesan semua jenis registrasi diawali penyapaan berlapis baik kepada pengurus pokjar skema baru maupun kepada mahasiswa itu sendiri. Untuk layanan penyapaan berlapis persentasenya mencapai 87,09%. Hal ini menunjukkan bahwa penyapaan berlapis baik calon mahasiswa maupun mahasiswa on going masih tetap perlu dilakukan oleh Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka. Penyapaan berlapis dapat dilakukan dengan media representatif seperti surat kabar, bulletin, brozur, media social (WA, WAG, Instagram, Twiteer, facebook, sms blass, dan telepon).

Selain itu, juga penyapaan berantai melalui ketua-ketua kelas, desentralisasi informasi per lima orang berdasarkan kedekatan tugas dan tempat tinggal dapat dilakukan, dan pembentukan penanggung jawab sentra-sentra penyapaan berlapis dan berantai per 24 kabupaten dan kota. Perwujudan ini tidak terlepas dengan desain kerja yang baik masing-masing bidang penanggung jawab kegiatan. Zainuddin dkk (2017: 191) menjelaskan desain kerja adalah cara tugas-tugas yang digabungkan untuk menciptakan pekerjaan individual, tingkat fleksibilitas, yang dimiliki staf dalam pekerjaannya mempunyai pengaruh terhadap kinerja dan kepuasan staf. Desain kerja akan berpengaruh besar terhadap efektivitas organisasi. Desain yang dirancang dengan baik akan dapat meningkatkan motivasi sebagai salah satu faktor penentu produktivitas seseorang atau lembaga.

Layanan hasil pemrosesan berkas registrasi

Pemrosesan registrasi awal ke dalam proses entry berkas dilakukan setelah berkasa sudah lengkap dan memenuhi persyaratan. Hasil proses pemrosesan berkas awal yang dianggap bermasalah diberikan umpan balik sehingga mahasiswa atau pengurus pokjar skema baru dapat melengkapinya. Untuk layanan ini persentasinya mencapai 91,16%. Persentasenya sangat tinggi sehingga pemrosesan berkas sampai pada tahap entry berkas menjadi perhatian bagi penanggung jawab entry berkas di bawah kendali Penanggung Jawab registrasi dan ujian dan Penanggung Jawab Subbidang registrasi. Disiplin terhadap struktur operasional prosedur dalam bidang registrasi akan menciptakan zero berkas tidak lengkap, dan menjadi

pembelajaran bagi pengurus pokjar skema baru dan Penanggung Jawab Wilayah. Kualitas jauh lebih penting daripada kuantitas, tetapi tetap diharapkan kualitas dan kuantitas harus berjalan searah sehingga mahasiswa betah tinggal menyelesaikan studinya sampai selesai di Universitas Terbuka.

Layanan Pembayaran Pendidikan

Pembayaran SPP, registrasi ulang, mata kuliah, Atpem, ujian online tidak dilakukan oleh mahasiswa itu sendiri. Harapan layanan ini persentasinya mencapai 90,96%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal pembayaran harus dibayar sendiri mahasiswa yang bersangkutan melalui bank mitra Universitas Terbuka. Demikian halnya, pengurus pokjar skema baru atau Penanggung Jawab Wilayah sama sekali tidak boleh menerima dana pendidikan kemudian membayarkan ke bank mitra Universitas Terbuka.

Layanan penanganan kasus-kasus registrasi

Layanan penanganan kasus-kasus registrasi, misalnya kasus DS (berkas tidak lengkap) dan salah entry data awal mahasiswa dilakukan dengan hitung jam atau hari. Capaian persentase layanan ini sebesar 85,16%. Capaian persentase layanan ini harus menjadi perhatian yang sebesar-besarnya kepada petugas registrasi, penanggung jawab wilayah, dan pengurus pokjar skema baru karena jika hal ini terabaikan maka akan terjadi masalah yang rumit yang menyebabkan mahasiswa tidak mau menyelesaikan studinya di UT. Artinya, pihak Penanggung Jawab Bidang Registrasi dan Pengujian, Penanggung Jawab subbidang registrasi, penanggung jawab wilayah pengurus pokjar skema baru tidak memberikan pembiaran untuk tidak diketahui oleh mahasiswa tentang kasus-kasus berkas tidak lengkap (DS).

Layanan informasi tertulis

Layanan informasi tertulis kepada mahasiswa tentang batas akhir pendaftaran semua jenis registrasi. Persentase capaian layanan ini sebesar 86,45%. Informasi tertulis baik melalui surat kabar maupun melalui media sosial amat penting dilakukan sehingga mahasiswa terlayani dengan baik dan melakukan registrasi tepat waktu.

Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Tutorial

Layanan tutorial merupakan bagian penting dalam proses pembelajaran di Universitas Terbuka karena mahasiswa akan terbantu untuk memahami konsep-konsep esensial modul yang belum diketahui, juga layanan ini memberikan atmosfir belajar dengan gaya belajar mahasiswa sendiri secara mandiri. Dalam persepsi layanan ini kerkenaan dengan penugasan tutor, peran tutor dalam tutorial, umpan balik tugas atau latihan, kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal tutorial, komitmen tutor, kualitas tempat tutorial, dan kemudahan mengakses tutorial online.

Layanan penugasan tutor

Penugasan tutor sesuai dengan latar pendidikan dengan mata kuliah yang ditutorialkan. Persentasi layanan ini sangat tinggi, yakni capaiannya mencapai 90,96%. Hal ini sangat penting dilakukan karena terkait dengan kompetensi dan penguasaan materi tutorial, juga terkait dengan prestasi belajar mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tutor yang memberikan tutorial sesuai dengan latar pendidikannya mempunyai pengaruh signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa (Zaidin dkk, 2019). Indikasi ini mengisyaratkan bahwa penugasan tutor sesuai dengan latar pendidikan dengan mata kuliah yang ditutorialkan harus menjadi prioritas dengan mengabaikan spekulasi hati.

Layanan peran tutor dalam tutorial

Peran tutor dalam tutorial betul-betul maksimal dalam memberikan pemahaman materi kepada mahasiswa. Peran tutor sebagai agen pemberi pemahaman materi kepada mahasiswa persentasenya mencapai 93,54%. Peran tutor tidak hanya pemberi pemahaman materi melainkan pemberi strategi belajar melalui tips tugas tutorial. Race dkk (2005) menjelaskan tips tugas tutor dalam tutorial antara lain: (1) membantu mahasiswa mempersiapkan diri untuk mulai belajar, (2) membantu mahasiswa untuk mengeksplorasi cara belajar terbaik, (3) membantu pemelajar mengembangkan manajemen waktu, dan (4) membantu mahasiswa untuk mengembangkn manajemen tugas.

Layanan pemberian umpan balik

Tutor yang melakukan sesuai latar belakang pendidikan dengan mata kuliah yang ditutorialkan, pemahaman peran dan tugasnya memberikan umpan balik terhadap tugas atau latihan setiap tutorial. Layanan pemberian umpan balik persentasenya mencapai 93,54%. Pemberian umpan balik tugas atau latihan akan menciptakan respon daya tarik mahasiswa dan memacu daya pikir, daya kreasi, dan progresif terhadap mata kuliah yang diikutinya. Jay (2007) menyebutkan salah satu manfaat umpan balik untuk mengatasi topik yang rumit dengan cara yang positif, tanpa merasa harus menjadi defensif atau agresif dan memberikan cara mudah untuk menyalurkan perasaan frustrasi sebelum terlambat. Dengan demikian, setiap pemberian tugas atau latihan dalam tutorial harus disertai dengan umpan balik guna mencegah perasaan penasaran keingintahuan terhadap perolehan nilai atau koreksi dari pekerjaannya.

Layanan kesesuaian jadwal tutorial

Tutor melakukan konsistensi waktu atau sesuai jadwal tutorial. Capaian persentasi layanan ini mencapai 90,32%. Konsistensi waktu atau kesesuaian jadwal tutorial merupakan rujukan pelaksanaan tutorial. Aturan pelaksanaan tutorial dilaksanakan setiap hari Sabtu dan Minggu dengan penyajian materi 120 menit. Konsistensi waktu amat penting dalam suatu tutorial karena akan berimbas kepada bangunan disiplin diri dan kerja efektif dan efisien. Oleh karena itu, tutor harus taat aturan yang diatur dalam jadwal dan tidak potong waktu sajian materi menjadi 30 menit. Terkait dengan waktu, Keberhasilan suatu pekerjaan tidak terlepas dari kepatuhan seseorang terhadap kontrak waktu (contracted time) dan manajemen waktu (time management) yang telah dibuat sesuai dengan jangka waktu yang diharapkan. Semakin kecil waktu sia-sia semakin cepat mencapai keberhasilan, (Zaidin, 2018).

Layanan Komitmen Tutor

Tutor melaksanakan tugas dengan komitmen yang tinggi. Tutor bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya sehingga semua perangkat tutorial dipersiapkan sebelum pelaksanaan tutorial dan dalam pelaksanaannya hadir tepat waktu dan konsisten penggunaan waktu tutorial. Demikian halnya selektif dalam pengambilan nilai partisipasi dan pemberian tugas dan penilaian tugas tutorial 1, 2 dan 3. Komitmen yang konsisten dan terpelihara dengan baik akan menarik kehadiran, memacu kreativitas, meningkatkan kualitas produktivitas, dan merevitalisasi kemandirian belajar yang dimilikinya. Komitmen diperlukan karena komitmen dapat mendorong perilaku penempatan kepentingan pada pengendalian diri. Seseorang yang mempunyai komitmen cenderung memiliki catatan kehadiran lebih baik dan masa kerja lebih lama daripada seseorang yang tidak memiliki komitmen.

Layanan Kenyamanan tempat Tutorial

Pemilihan tempat tutorial didasarkan faktor kenyamanan, ketenangan, keamanan, dan keterjangkauan angkutan umum. Layanan ini capaiannya sebesar 92,25%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat membutuhkan tempat tutorial yang nyaman, tenang, aman, dan terjangkau. Tempat tutorial yang dipersyaratkan adalah sekolah menengah pertama dan sekolah menengah atas atau sejenisnya.

Layanan kelas tutorial

UPBJJ UT tidak melakukan penggabungan kelas dengan kelas yang sangat jauh. Ketidakinginan penggabungan kelas dengan kelas yang jauh cukup tinggi persentasenya, yakni 84,54%. Jika penggabungan kelas dilakukan tanpa pertimbangan kedekatan mahasiswa tinggal sangat berpotensi pemutusan kelanjutan studi mereka. Hal ini sangat dilematis karena status akademik harus dilihat kembali apakah mereka harus pindah layanan akademik dari sipas tatap muka ke sipas non tatap muka.

Layanan kemudahan akses online

UPBJJ UT memberikan kemudahan layanan online per sample per kabupaten berupa klinik online. Layanan ini persentasenya sebesar 89,67%. Klinik online ini dimaksudkan untuk mengatasi mahasiswa yang masih gagal teknologi. Klinik online juga dapat mempermudah layanan online akademik yang saat ini menjadi tuntutan atau menjadi penting karena merupakan sarana pengembangan pengetahuan dan keterampilan teknologi informasi dan komunikasi mahasiswa.

Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Praktik/Praktikum

Mata kuliah pemantapan kemampuan profesional (PKP) merupakan mata kuliah praktik yang sangat menentukan selesai-tidaknya seorang mahasiswa Universitas Terbuka, karena mata kuliah ini memiliki tiga karakter yang harus dilakukan mahasiswa, yaitu praktik mengajar, membuat laporan, dan membuat karya tulis ilmiah. Persepsi mahasiswa terhadap layanan praktik/praktikum terkait dengan peran instruktur, penerimaan jadwal praktik, percepatan penyelesaian pelaksanaan praktik yang bermasalah, percepatan penanganan laporan bermasalah, dan kepastian editing dan entry nilai laporan.

Layanan peran instruktur

UPBJJ UT menetapkan instruktur atau supervisor satu dan dua yang memiliki komitmen, loyalitas, dan tanggung jawab yang tinggi dalam membantu membimbing mahasiswa. Peran instruktur atau supervisor sangat penting karena selama dalam proses praktik dan penyusunan laporan serta pembuatan karil, instruktur atau supervisor menjadi tumpuan pembinaannya. Layanan ini persentasenya sangat tinggi, yaitu 90,32%. Seorang instruktur atau supervisor dalam melaksanakan tugas pembimbingan perlu memiliki perencanaan yang baik, karena dengan perencanaan yang baik akan menuntun berkerja dengan baik dan benar. Lilik Agung (2009) menjelaskan bahwa dengan perencanaan, seorang supervisor melaksanakan lebih banyak dengan sumber lebih sedikit, supervisor mempengaruhi produktivitas orang lain, dan supervisor proaktif tidak sekadar reaktif.

Layanan jadwal praktik

Penanggung Jawab Bantuan Belajar dan Bahan Ajar menyampaikan jadwal praktik kepada mahasiswa satu minggu sebelum pelaksanaan praktik. Hal ini menjadi penting karena mahasiswa dapat mempersiapkan diri sebaik-baiknya sehingga mahasiswa dapat

melaksanakan praktik dengan baik dan tepat waktu. Selain itu, mahasiswa dapat menyampaikan kepada atasannya lebih awal sebelum pelaksanaan praktik mengajar di sekolah lain. Capaian persentase layanan ini sebesar 91,61%. Capaian persentase ini sangat tinggi yang dapat menjadi perhatian Penanggung Jawab Bantuan Belajar dan Bahan Ajar agar jadwal praktik mengajar sudah diterima mahasiswa satu minggu sebelum pelaksanaan praktik mengajar. Manfaat jadwal kegiatan, yaitu melatih kedisiplinan, melatih tanggung Jawab, tidak membuang waktu, rutinitas lebih teratur, dan menciptakan target dalam hidup.

Layanan percepatan penyelesaian pelaksanaan bermasalah

Mahasiswa yang bermasalah dalam pelaksanaan praktik mengajar, Bantuan Belajar dan Bahan Ajar UPBJJ UT menyelesaikan dengan jalan keluarnya. Percepatan penyelesaian masalah pelaksanaan praktik mengajar cukup tinggi, yakni 83,22%. Layanan ini sangat penting penyelesaiannya sehingga tidak memberikan preseden jelek yang dapat menyebabkan mahasiswa tidak berkeinginan untuk tetap bertahan menyelesaikan studinya di UT.

Layanan percepatan feedback review

Laporan-laporan yang telah direview dan bermasalah segera dikembalikan untuk diperbaiki oleh mahasiswa yang bersangkutan. Capaian persentase layanan ini sebesar 85,16%. Koreksi dan pengembalian laporan yang bermasalah dalam hitungan jam atau hari dapat dilakukan dengan cara pelacakan perubahan (*track changes*). Percepatan dengan cara track changes dapat dilakukan baik reviewer maupun user dengan memberikan klinik review kepada mahasiswa yang mengikuti mata kuliah PKP secara sampling per pokjar tutorial oleh para tutor PKP/ Tim IT/PJW. Artinya, dalam proses pembimbingan tutor juga mengajar mereka tentang mengoreksi naskah atau laporan melalui track changes.

Layanan selektivitas entry

Penanggung jawab subbidang ujian selektif dan memastikan semua laporan yang sudah dikoreksi dan laporan perbaikan bersama-sama diperiksa oleh tim pemeriksa Pemantapan Kemampuan Profesional (PKP). Layanan ini sangat tinggi persentasenya, yaitu sebesar 91,16%. Hal ini menandakan bahwa nilai PKP dapat diperoleh dengan tepat waktu. PJ subbidang pengujian dan PJ subbidang evaluator dapat menjadi catatan penting untuk membangun pola kerja yang profesional. Profesionalisme PJ subbidang pengujian dan PJ subbidang evaluator dalam pengelolaan PKP akan menahan daya tahan studi lanjut hingga mereka memperoleh ijazah di UT.

Profesionalisme PJ subbidang pengujian dan PJ subbidang evaluator merupakan bentuk layanan prima yang harus diperoleh mahasiswa. Barata (2003) memberikan penegasan bahwa yang paling penting dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang maksimal. Kebutuhan akademik dan nonakademik mahasiswa dalam masa *on going* harus diberikan layanan terbaik.

Persepsi Mahasiswa Terhadap Bahan Ajar

Segmen bahan ajar merupakan segmen sangat penting dimiliki oleh mahasiswa karena bahan ajar menjadi sumber belajar tercetak untuk mengkaji materi baik dalam bentuk tutorial maupun dalam bentuk belajar mandiri. Terkait dengan layanan bahan ajar, yaitu kemudahan memperoleh bahan ajar, kecepatan penerimaan bahan ajar, ketersediaan bahan ajar di toko buku Karunika, dan kesesuaian bahan ajar dengan yang diterima.

Layanan kemudahan memperoleh bahan ajar

PJ subbidang modul UPBJJ UT memastikan mahasiswa sudah menerima bahan ajar dengan mudah dua minggu sebelum pelaksanaan tutorial. Capaian persentase layanan ini mencapai 84,51%. Artinya, kebutuhan modul mahasiswa merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam rangka kajian materi sehingga sangat beralasan jika bahan ajar harus diterima dua minggu sebelum pelaksanaan tutorial. Menurut Sumantri Bahan ajar merupakan substansi yang paling utama dalam kegiatan dan proses pembelajaran (Annisa, 2019).

Layanan kecepatan penerimaan bahan ajar

PJ subbidang modul UPBJJ UT bersama PPSB dan PJW melakukan pendataan penerimaan bahan ajar pada tutorial pertama. Layanan ini persentasenya mencapai 84,51%. Artinya, menghindari mahasiswa tidak menerima bahan ajar hingga ujian akhir semester karena bahan ajar adalah sumber yang digunakan mahasiswa untuk mendapatkan dan mengukur ketercapaian kompetensi khusus yang telah ditetapkan tutor. Menurut Warsita Bahan ajar adalah segala bentuk konten baik teks, audio, foto, video, animasi, dan lain-lain. (Santrinawati, 2018:).

Layanan ketersediaan bahan ajar di TBO

Stock bahan ajar tersedia di toko buku online yang dikelola oleh koperasi komunika UT. Persentasenya mencapai 81,29%. Artinya, ketika mahasiswa membutuhkan bahan ajar (modul) melalui TBO, maka TBO harus memenuhi setiap pembelian mahasiswa. Esensi TBO memerankan fungsinya di tengah masyarakat tidak hanya sebagai saudagar tetapi juga simulator melahirkan intelektual (Dedy, 2018). Dengan demikian, bahan ajar selalu tetap ada di TBO ketika mahasiswa membutuhkannya.

Layanan bahan ajar sesuai pesanan

Bahan ajar yang pesan tidak berbeda yang diterima (mahasiswa non sistem paket non tatap muka), modul yang dikirimkan kepada mahasiswa sama dengan modul paket arahan. Capaian persentase layanan mencapai 85,16%. Kesesuaian modul yang dipesan dan penerimaan dengan program paket arahan merupakan sesuatu yang sangat penting. Layanan ini merupakan tanggung jawab dan kewajiban UPBJJ UT untuk memberikan layanan kepada mahasiswa terkait dengan bahan ajar dengan sebaik-baiknya. Pelayanan mahasiswa dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan mereka sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan hubungan jangka panjang sampai selesai studinya di UT. Menurut Freddy (2016) pelayanan pelanggan adalah peduli memberikan pelayanan pelanggan untuk meraih suatu kesuksesan perusahaan. Salah satu upaya untuk mendapatkan data kepuasan mahasiswa yaitu mengadakan survey setiap bulan dalam bentuk angket, dan wawancara online.

Persepsi Mahasiswa Terhadap Ujian Akhir Semester

Ujian akhir semester (UAS) adalah proses akhir dari suatu pembelajaran. Hasil UAS adalah dampak mahasiswa untuk mengetahui seberapa sukses yang diperolehnya. Pelaksanaan UAS mempunyai prosedur kerja yang realistis terstruktur untuk mendapatkan pelaksanaan UAS yang bertanggung jawab. Cakupan persepsi mahasiswa tentang UAS meliputi kemudahan memperoleh informasi, layanan numpun ujian, ketegasan pengawas ruangan (PR), dan ketegasan penanggung jawab tempat ujian (PJTU),

Layanan kemudahan memperoleh informasi

UPBJJ UT secara konstan menyapa secara berlapis dalam berbagai bentuk. Layanan ini persentasenya sebesar 91.16%. Layanan kemudahan peroleh informasi melalui penyamaan berlapis tentang pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) sangat penting karena mereka bisa mempersiapkan diri dengan baik untuk mengikuti UAS. Data ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih tetap perlu diingatkan kembali menjelang pelaksanaan UAS. Hal ini merupakan bagian dari kewajiban UPBJJ UT untuk memberikan layanan prima kepada mahasiswa sehingga mahasiswa mendapatkan haknya untuk mendapatkan layanan prima. Menurut Barata (Arista, 2018) pelayanan prima (*service excellence*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Selanjutnya disebutkan terdapat enam unsur pokok pelayanan prima, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Layanan kenyamanan numpang ujian

UPBJJ UT memberikan perhatian (*attention*) sepenuhnya kepada peserta numpang ujian dengan menyiapkan layanan naskah ujian. Layanan ini sangat tinggi persentasenya, yaitu 91,25%. Artinya, layanan yang bertanggung jawab kepada mahasiswa akan membuat mereka bertahan di UT untuk menyelesaikan stunya. Pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain atau membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang (Arista, 2018).

Kesimpulan

Mempertahankan daya tahan mahasiswa sampai selesai studinya di Universitas Terbuka, UPBJJ UT Makassar melakukan sebagai berikut:

1. Persepsi Layanan Umum: Staf di UPBJJ UT memberikan kecepatan layanan, dan bahasa yang santun ketika menerima telepon dari mahasiswa. Staf UPBJJ UT memberikan layanan yang menyenangkan, bergairah, ekspresi verbal dan nonverbal, tampilan diri yang menarik ketika mahasiswa berada di kantor UPBJJ UT Makassar. Penanganan kasus baik kasus registrasi, kasus nilai, maupun kasus pengembangan kemampuan profesional dilakukan dengan cepat dan jelas. Penyelesaian pengesahan ijazah lebih cepat dengan hitungan jam atau hari. Total capaian persentase sangat tinggi sebesar 90,64%
2. Persepsi Layanan Registrasi: Pemrosesan semua jenis registrasi diawali penyapaan berlapis baik kepada pengurus pokjar skema baru maupun kepada mahasiswa itu sendiri. Mahasiswa masih tetap membutuhkan penyapaan dari penanggung jawab bidang registrasi dan pengujian. Pemrosesan registrasi awal ke dalam proses entry berkas dilakukan setelah berkasnya sudah lengkap dan memenuhi persyaratan. Pembayaran SPP, registrasi ulang, mata kuliah, atas permintaan mahasiswa (Atpem), ujian online dilakukan oleh mahasiswa sendiri. Penanganan kasus-kasus registrasi, misalnya kasus DS dan salah entry data awal mahasiswa dilakukan dengan hitung jam atau hari. Layanan informasi kepada mahasiswa tentang batas akhir pendaftaran semua jenis registrasi dilakukan secara tertulis resmi. Total capaian persentase cukup tinggi sebesar 88,16%
3. Persepsi Layanan Bantuan Belajar: Penugasan tutor sesuai dengan latar pendidikan dengan mata kuliah yang ditutorialkan. Peran tutor dalam tutorial betul-betul maksimal dalam memberikan pemahaman materi kepada mahasiswa. Tutor memberikan umpan balik

terhadap tugas atau latihan setiap tutorial. Tutor melakukan konsistensi waktu atau sesuai jadwal tutorial. Tutor melaksanakan tugas dengan komitmen yang tinggi. Tutor bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya sehingga semua perangkat tutorial dipersiapkan sebelum pelaksanaan tutorial dan dalam pelaksanaannya hadir tepat waktu dan konsisten penggunaan waktu tutorial. UPBJJ UT Makassar pemilihan tempat tutorial didasarkan faktor kenyamanan, ketenangan, keamanan, dan keterjangkauan angkutan umum. UPBJJ UT tidak melakukan penggabungan kelas dengan kelas yang sangat jauh. UPBJJ UT memberikan kemudahan layanan online per sample per kabupaten melalui klinik online. Total capaian persentase cukup tinggi sebesar 88,55%⁴

4. Persepsi Praktik/Praktiku: UPBJJ UT menetapkan instruktur atau supervisor satu dan dua berdasarkan komitmen, loyalitas, dan tanggung jawab yang tinggi dalam membantu membimbing mahasiswa. PJ BLBA menyampaikan jadwal praktik kepada mahasiswa satu minggu sebelum pelaksanaan praktik. Mahasiswa yang bermasalah dalam pelaksanaan praktik mengajar, BLBA UPBJJ UT menyelesaikan dengan hitungan jam atau hari. Laporan-laporan yang telah direview dan bermasalah segera dikembalikan untuk diperbaiki oleh mahasiswa yang bersangkutan dengan menggunakan surat resmi. Penanggung jawab subbidang ujian selektif dan memastikan semua laporan yang sudah dikoreksi dan laporan perbaikan bersama-sama diperiksa oleh tim pemeriksa PKP. Total capaian persentase cukup tinggi sebesar 88,19%
5. Persepsi Bahan Ajar: PJ subbidang modul UPBJJ UT memastikan mahasiswa sudah menerima bahan ajar dengan mudah dua minggu sebelum pelaksanaan tutorial. PJ subbidang modul UPBJJ UT bersama PPSB dan PJW melakukan pendataan penerimaan bahan ajar pada tutorial pertama. Stock bahan ajar tersedia di toko buku online ketika diperlukan oleh mahasiswa. Bahan ajar yang pesan tidak berbeda yang diterima (mahasiswa non sistem paket non tatap muka), modul yang dikirimkan kepada mahasiswa sama dengan modul paket arahan. Total capaian persentase cukup tinggi sebesar 83,85%
6. Persepsi Ujian: UPBJJ UT secara konstan menyapa secara berlapis dalam berbagai bentuk. UPBJJ UT memberikan perhatian (attention) sepenuhnya kepada peserta numpang ujian dengan menyiapkan layanan naskah ujian. Pangawas ruang (PR) penanggung jawab tempat ujian (PJTU) harus konsisten dan tegas menyikapi mahasiswa terlambat > 30 menit dalam pelaksanaan UAS. Total capaian persentase cukup tinggi sebesar 88,27%.

References

- Annisa A. D. (2019). *Buku Sebagai Bahan Ajar*, Sukabumi: Tim CV Jejak
- Arista A. (2018). *Pelayanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: CV Budi Utama
- Atep A. B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputind
- Arief, Z. A., & Srihastuti, E. (2017). Hubungan Antara Persepsi Siswa Tentang Penggunaan Peta Indonesia Dan Minat Belajar Dengan Hasil Belajar IPS Siswa Kelas V SDN CIANGGER 02. *Jurnal Teknologi Pendidikan, 6*(2), Article 2.
<https://doi.org/10.32832/tek.pend.v6i2.507>
- Dedy A. (2018). *Celana Pendek dan Cerita Pendek*, Yogyakarta: Basabasi
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2006). *How to Design and Evaluate Research in Education*. McGraw-Hill.
- Echols, M. John M. Echol dan Shadily, Hasan (1996) *Kamus Indonesia-Inggris*, Jakarta, PT Gramedia
- Freddy R. (2016). *Customer Care Excellence. Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan prima Plus Analisis Jasaraharja*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Firmansyah M.A. (2018). *Perilaku Konsumen. Sikap dan pPemasaran*, Yogyakarta: CV Budi Utama
- Haris O.K. (2019) *Tindak Pidana di Bidang Pertimbangan*, Yogyakarta: Media Sahabat Cendekia
- Karimi AF. (2017) Editor. *Curhat Guru Zaman Now. Esei-Esei Penulis Muhammadiyah Gresik*. Gresik: Caremedia Communication.
- Lilik A. (2009). *Cara Cepat menjadi Supervisor yang Unggul*, Jakarta: PT Alex Media Kompotindo
- Muhidin, A. (2017). *Statistika Pendidikan: Pendekatan Berbasis Kinerja*. Unpam Press.
- Nawawi H. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nursalam (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Perhatian Keperawatan*.
- Purwanto, SCJ. (2011). *Orang Muda Mencari Jati Diri di Zaman Moderen*, Yogyakarta: Kanisius
- Paulus W. (2004). *Etika Aksiologi Xa Scheler*, Yogyakarta: Kanisius
- Phil R. and Sally B. (2005). *500 Tips for Tutors*, RoutledgeFalmer 2 Park Square, Milton Park, Abingdon, Oxon, OX14 4RN
- Pratisti W. D & Yuwono S. (2018). *Psikologi Eksperimen. Konsep, teori, dan aplikasi*. Surakarta, Mummadiyah University Press
- Ratnaningsih, D.J., Saefuddin A. Wijayanto H. (2008). Analisis Daya Tahan Mahasiswa Putus Kuliah Pada Pendidikan Tinggi Jarak Jauh: *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 9, Nomor 2, September 2008, 101-110
- Robbins. SP. (2001). *Perilaku Organisasi, Jilid I*, Jakarta: Prehailindo
- Ros Jay (2007). *Bagaimana Menyikapi Bos Anda. Membangun Hubungan Kerja Yang Sempurna*, Jakarta: Esensi-Erlangga
- Sarwono, J. (2010). *Pintar Menulis Karya Ilmiah. Kunci Sukses Dalam Menulis Ilmiah*, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sawendra. I.W. (2018). *Metodologi Penelotian Kualitatif Dalam*
- Sudijono A. 1997. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Manajemen. Pendekatam: kualitatif, kuantitatif, kombinasi, PTK dan penelitian evaluasi*, Bandung: ALFABETA, CV.
- Sutrisno Edy (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: KENCANA
- Sedarmayanti (2000). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Masdar Maju
- Santrinawati (2018). *Media dan Sumber Belajar*, Yogyakarta: CV Budi Utama
- Yunita Utami, A. (2020). Pengembangan Multimedia Mobile Learning Materi Tools Modeling Aplikasi 3 Dimensi Mata Pelajaran Animasil 3 Dimensi bagi Siswa Kelas XI Jurusan Multimedia SMK INFORMATIKA “Sumber Ilmu” Tulangan Siduarjo. *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan, 9(2)*, Article 2.
<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jmtp/article/view/31860>
- Zainuddin Mustapa dan Muryadi (2017). *Kepemimpinan Pelayan. Dimensi Bari Dalam Kepemimpinan, Celebes Media Pratama*
- Zaidin M.A., Lince R., Halim P., & Kusmaladewi, (2019). *Studi Kualitas Tutorial Tatap Muka No PGSD dan NON PG PAUD di UPBJJ UT Makassar, Laporan hasil Penelitian*, Makassar: Universitas Terbuka
- Zaidin M.A. (2018). *Bunga Rampai sastra dan Pendidikan Jarak Jauh*, Makassar: Aksara Timur
- Woworuntu B. (2016). *Perilaku Organisasi. Beberapa Model dan Submodel*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia