

Optimalisasi Layanan Tutorial Online dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Bantuan Belajar Online Mahasiswa UT

Jamil

FKIP Universitas Terbuka, Indonesia

jamil@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Harapan mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan belajar dengan meningkatkan penguasaan materi modul secara terstruktur dan teratur, melalui bantuan belajar online dapat terpenuhi. Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Mahasiswa yang mengikuti layanan bantuan belajar online Variabel (1) Tutorial online sebagai layanan bantuan belajar online berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, (2) aksesibilitas Tutorial online berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam mengakses layanan bantuan belajar online kategori baik dengan koefisien korelasi 0.785. Fitur aplikasi tutorial online, inisiasi materi pokok, forum diskusi, dan tugas. Tutorial online menjadi pilihan utama mahasiswa dalam bantuan belajar online. Populasi penelitian adalah mahasiswa program pendas dan non pendas masa registrasi 2021.2 yang mengikuti tuton di wilayah UPBJJ-UT Makassar dengan mengisi kuesioner online sebanyak sampel 72 mahasiswa terdiri dari 30 mahasiswa non pendas, dan pendas 42 mahasiswa program pendas dan Non pendas, sampel populasi dengan kesempatan yang sama untuk mengisi melalui google forms. Sebelum digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa, dan aksesibilitas mahasiswa terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. kepuasan mahasiswa meningkatkan suasana akademik yang inovatif, dan solutif belajar mandiri. layanan bantuan belajar tutorial online, dan aksesibilitas kemudahan mengakses aplikasi layanan tutorial online.

Kata Kunci: *Layanan, Tutorial Online, Aksesibilitas, Kepuasan Bantuan Belajar, Regresi Ganda*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dalam era digital mampu merubah pola pembelajaran cara belajar, dan cara berinteraksi lingkungan belajar. Universitas Terbuka sebagai kampus cyber university dengan paradigma pembelajaran berbasis online, proses pembelajaran dengan sistem belajar online dengan membuka kesempatan kepada mahasiswa mengakses tutorial online. Sistem pendidikan jarak jauh dengan layanan bantuan belajar online memanfaatkan jaringan internet untuk membimbing mahasiswa dalam meningkatkan penguasaan materi dengan terjadwal dan fleksibel. Layanan belajar online melalui tutorial online, untuk memenuhi harapan mahasiswa, dan aksesibilitas atau kemudahan mengakses layanan bantuan belajar, tutorial online. Aplikasi tutorial online dapat melakukan aktivasi account, membuat akun username, password, melakukan login, mengisi kesediaan mengikuti tuton, selanjutnya dapat mengikuti kelas tuton berdasarkan mata kuliah programnya, jadwal kegiatan sebanyak delapan kali dalam waktu delapan minggu. Mahasiswa dapat membaca inisiasi yang berisi pokok materi modul sebanyak delapan kali, menjawab tema diskusi sebanyak delapan kali, dan mengerjakan tugas sebanyak tiga kali pada pertemuan ketiga, lima, dan tujuh. Mahasiswa yang mengikuti seluruh kegiatan akan mendapatkan kontribusi nilai tuton terhadap nilai akhir sebesar 30%.

<https://doi.org/10.30605/jsqp.5.1.2022.1714>

Aksesibilitas mahasiswa terhadap layanan tutorial online, dengan pemaknaan kemudahan, dan keamanan dalam mengakses tutorial online, dapat merubah suasana pembelajaran dari ruang kelas tatap muka ke dalam dunia online, dampaknya terbuka kesempatan kepada mahasiswa secara online memperoleh layanan bantuan belajar, dimanapun berada dengan memanfaatkan jaringan internet, dengan harapan mahasiswa akan mendapatkan bantuan belajar online, untuk mendukung aktivitas belajar mandiri. Mahasiswa pendidikan jarak jauh dengan desain pembelajaran online lebih komunikatif dan interaktif, membuka kesempatan bagi mahasiswa untuk memenuhi harapan layanan bantuan belajar, akses jaringan internet untuk memperoleh layanan bantuan belajar secara online melalui tutorial online. Aksesibilitas tutorial online, bagi mahasiswa setelah melakukan aktivasi account dan mengisi kesedian mengikuti tuton pada laman tutorial online, akan membantu mahasiswa mengikuti program bantuan belajar selama satu semester sebelum mengikuti ujian akhir semester (UAS). Masa registrasi 2021.1 berdasarkan data registrasi sebanyak 660 melakukan registrasi online pada sistem registrasi online, dengan memilih layanan Fully online berarti keseluruhan kegiatan aktivitasnya online termasuk layanan bantuan belajar adalah belajar secara online.

Layanan bantuan belajar tutorial online diselenggarakan secara online merupakan bentuk pengajaran ansincronus, untuk meningkatkan layanan bantuan belajar sebagai inovasi pembelajaran pendidikan jarak jauh. Tutorial online sebagai kegiatan terjadwal sesuai dengan kalender akademik Universitas Terbuka, membuka kesempatan kepada mahasiswa setelah melakukan registrasi matakuliah, dan melakukan aktivasi tutorial online. Mahasiswa harus terdaftar sebagai peserta tutorial online dalam kelas online. Keterlambatan melakukan aktivasi dan mengisi kesedian mengikuti tutorial online akan berdampak, tidak terdaftar sebagai peserta kelas tutorial online, tidak dapat mengikuti layanan tutorial online karena sistem telah tertutup. Aksesibilitas atau kemudahan akses laman tutorial online sebagai fasilitas belajar mahasiswa yang terjadwal. Gangguan jaringan berpengaruh terhadap kesulitan mengakses laman tutor online. dan hambatan biasanya terjadi, karena kurangnya pengetahuan tentang petunjuk aksesibilitas tutorial online. Hambatan aksesibilitas, layanan tutorial online disebabkan faktor jaringan dan keterlambatan aktivasi dan mengisi kesedian mengikuti tutorial online. Mahasiswa harus memiliki kesiapan mengikuti tuton, karena terlambat melakukan aktivasi tuton tidak mendapatkan kelas tutorial online. Mahasiswa yang sudah terdaftar dalam kelas tutorial online haruslah mengikuti jadwal kegiatan tuton mulai minggu pertama sampai minggu kedelapan. Selama delapan minggu mahasiswa harus aktif mengikuti inisiasi, forum diskusi, dan tugas. Mahasiswa yang berturut turut tiga kali tidak aktif dalam tiga minggu maka pada inisiasi keempat secara otomatis dinonaktifkan sebagai peserta tuton.

Meningkatkan pemahaman mahasiswa dengan sistem belajar online melalui kegiatan, layanan pendukung kesuksesan belajar jarak jauh (LPKBJJ) yang dilaksanakan bentuk kegiatan, orientasi studi mahasiswa baru (OSMB) yang dilaksanakan pada awal semester, dan pelatihan keterampilan belajar jarak jauh (PKBJJ) disamping mahasiswa baru akan diberikan buku saku yang berisi panduan aktivasi belajar online, juga disediakan secara online sehingga dapat menuntun mahasiswa akses online untuk menunjang kesuksesan mahasiswa belajar. Memaksimalkan layanan bantuan belajar online Universitas Terbuka telah mewajibkan mahasiswa mengikuti pelatihan keterampilan belajar jarak jauh untuk menunjang opsi bagi mahasiswa pemanfaatan sumber belajar online sebagai bentuk transformasi pendidikan dalam digitalisasi perguruan tinggi cyber university. Sosialisasi pemanfaatan layanan tutorial online dilakukan secara tatap muka, workshop pengerjaan tugas, dan workshop ujian, disamping menyediakan secara online panduan layanan bimbingan belajar berbasis online, juga disediakan panduan online tutorial online.

Tujuan penyelenggaraan tutorial online untuk membantu mahasiswa meningkatkan semangat dan motivasi belajar mandiri sebagai karakter mahasiswa pendidikan jarak jauh. Mahasiswa tersebar sampai kedaerah-daerah dapat mengakses layanan bantuan belajar dengan mengoptimalkan pemanfaatan jaringan internet. Menurut Timbul Paredede (2011), Tutorial Online menjadi solusi bagi bantuan belajar mahasiswa pendidikan jarak jauh. Mahasiswa memiliki kesempatan memperoleh bantuan layanan online yang fleksibel meskipun memiliki mobilitas yang tinggi. Dengan fasilitas mahasiswa dapat memanfaatkan layanan secara gratis (Hapudin, 2019).

Pengembangan tutorial online sebagai media pembelajaran di Universitas Terbuka merupakan model pembelajaran yang dikembangkan secara berkelanjutan sebelum masa pandemic covid-19 dan semakin meningkat sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, untuk menunjang keberhasilan belajar mahasiswa. Tutorial online dapat diakses sampai ke daerah terpencil, dan kepulauan telah memiliki akses jaringan internet dengan menggunakan perangkat seperti Hp, laptop, dan komputer. Belajar mandiri dalam proses belajar memahami modul matakuliah dengan mengakses layanan belajar online, sebagai sistem pendidikan yang menggunakan aplikasi proses pembelajaran memanfaatkan media internet. Tutorial online menjadi penting bagi mahasiswa, karena mahasiswa yang memilih paket sistem belajar non tutorial tatap muka (TTM), dapat memanfaatkan layanan bantuan belajar online, aktivitas belajar secara teratur selama delapan minggu sebelum menghadapi ujian akhir semester (UAS).

Aksesibilitas mahasiswa tutorial online pada kegiatan sesi inisiasi sebanyak delapan kali akan membantu mahasiswa mereviu konsep utama dan penting setiap kegiatan belajar modul, kegiatan diskusi sebanyak delapan kali yang menyajikan tema pokok setiap kegiatan belajar, dan konsep penting diskusi setiap modul dapat membantu mahasiswa mengaktualisasikan hasil bacaan setiap modul sebanyak delapan kali, dan tugas sebanyak tiga kali membantu mahasiswa mengukur tingkat penguasaan materi dari rekaman hasil bacaan setiap sub modul per matakuliah. Penelitian ini menganalisis layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa, dan aksesibilitas mahasiswa terhadap tutorial online dalam wilayah kerja UPBJJ-UT Makassar meskipun penelitian serupa telah dilakukan di UPBJJ-UT yang lain namun yang membedakan adalah karakteristik Mahasiswa yang mengikuti sistem belajar jauh di Sulawesi Selatan.

Tantangan yang dihadapi mahasiswa pendidikan jarak jauh adalah Kesiapan mahasiswa menghadapi sistem online dengan aksesibilitas layanan tutorial online sebagai sarana meningkatkan pemahaman dan penguasaan terhadap materi pokok, perangkat jaringan internet dan peralatan pendukung komputer, laptop, dan HP android. Pengaruh layanan tutorial online, dan aksesibilitas atau kemudahan akses. Sebagai sistem layanan pembelajaran online, merupakan modus sistem pendidikan jarak jauh mendukung keberhasilan belajar mandiri mahasiswa.

Aksesibilitas tutorial online mahasiswa harus melakukan aktivasi sebagai peserta tutorial online, dan mengisi kesediaan mengikuti tuton, mahasiswa membuat akun harus memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan memiliki akses terhadap internet. Keterampilan online mahasiswa dengan memanfaatkan teknologi pendidikan jarak jauh yang dapat mengatasi lintas ruang dan waktu, mahasiswa dapat mengakses ke sumber belajar yang fleksibel dalam waktu, tempat yang berbeda, kapan saja dimana saja untuk meningkat penguasaan materi dari bahan materi pokok (BMP). Akses online UT telah menyediakan sumber belajar semua BMP dapat secara online dengan melalui ruang baca virtual.

Kemudahan mahasiswa mengakses pembelajaran melalui tutorial online berfungsi sebagai sarana pembelajaran untuk memenuhi kebutuhan bantuan belajar online. Mahasiswa yang telah melakukan registrasi matakuliah dan melakukan telah melakukan aktivasi tutor, menjadi objek penelitian mahasiswa masa registrasi 2021.2 sebagai populasi mahasiswa yang aktif mengikuti tutorial online dengan tidak membatasi program studi, dengan menggunakan kuesioner secara online dalam wilayah kerja UPBJJ-UT Makassar.

Tutor dalam kegiatan tutorial online memiliki peran, untuk memandu mahasiswa dan menilai setiap aktivitas kegiatan tutorial online, meskipun interaksi secara tidak langsung atau asinkron dalam tutorial online. Kehadiran tutor mengambil peran secara aktif dalam kegiatan tutor menghidupkan suasana tutorial online. Tutorial online sebagai pemicu mahasiswa meningkatkan kemampuan belajar mandiri. Tutor merespon dan menilai hasil kegiatan diskusi, dan menilai tugas tutorial. Seluruh aktivitas mahasiswa dalam kegiatan tutorial online akan dikonversi dalam suatu rumus menjadi nilai tutor yang berkontribusi sebanyak 30% untuk nilai akhir mahasiswa setelah mengikuti ujian akhir semester (UAS).

Populasi sampel penelitian memberi kesempatan yang sama mahasiswa tidak membatasi program studi tertentu, untuk melihat aksesibilitas kecenderungan jumlah penggunaan tutorial online yang berkaitan dengan kepuasan pemanfaatan tutorial online mahasiswa di UPBJJ-UT Makassar. Kecenderungan semakin meningkat jumlah memanfaatkan layanan bantuan belajar online. sikap positif dan kemauan mahasiswa menggunakan fasilitas belajar secara online berpengaruh peningkatan penguasaan materi, karena dalam tutorial online mereka dapat mengakselerasi penguatan dalam meningkatkan penguasaan materi (BMP) sehingga mahasiswa mendapatkan manfaat layanan online yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini memperoleh informasi tentang kepuasan, dan kemudahan mahasiswa menghadapi sistem pembelajaran online, belajar secara online dan pengaruh yang signifikan terhadap penguasaan materi modul. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh kepuasan layanan tutorial online, dan aksesibilitas atau kemudahan mengakses, terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan dalam kaitan telah memenuhi harapan bantuan belajar online. Hasil penelitian dapat menjadi referensi dalam menumbuhkembangkan semangat belajar mandiri mahasiswa pendidikan jarak jauh dalam memanfaatkan layanan belajar online yang disediakan Universitas Terbuka.

Metode

Penelitian adalah penelitian survey yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner online google forms, menyajikan dan menganalisis data dari variabel dependen dan independen gambaran yang teratur tentang suatu peristiwa dapat dinyatakan angka-angka. yaitu diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner dan skala likert, sebagai skala pengukurannya.

Waktu Pelaksanaan Tahun 2021 tempat pelaksanaan wilayah kerja UPBJJ-UT Makassar Populasi mahasiswa yang mengikuti tutorial online masa registrasi 2021.2 Sampel dan teknik Pengambilan menggunakan random sampling, Sampel populasi diberi kesempatan yang sama untuk mengisi kuesioner adapun sampel mahasiswa yang mengikuti tutor dan mengisi kuesioner online melalui google forms sebanyak 72 mahasiswa dengan rincian program pendas 30 mahasiswa program, dan nonpendas, 42 mahasiswa dari berbagai program studi. Analisis Data variabel tersebut adalah perangkat lunak atau software SPSS 23 for windows

Hasil

Analisis regresi Layanan Tutorial Online,

Analisis regresi Layanan Tutorial Online Aksesibilitas terhadap kepuasan mahasiswa Berikut:

Tabel 1. Uji Koefisien Determinasi Regresi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Durbin-Watson		
				R Square Change	F Change	Sig. F Change			
1	.886 ^a	.785	1.74284	.785	136.775	2	75	.000	2.160

a. Predictors: (Constant), Layanan Tutor, Aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 1 diatas diperoleh nilai Koefisien regresi (*R-square*) sebesar 0.785 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel layanan tutorial online dan aksesibilitas mahasiswa memberikan pengaruh kepada variabel kepuasan mahasiswa 78,5%, sedangkan sisanya 22,5% dipengaruhi diluar variabel layanan tutor, dan aksesibilitas mahasiswa.

Uji Parsial

Berdasarkan R = 0.886 ini berarti keseluruhan variabel independen dalam hal ini aksesibilitas, layanan tutor memiliki hubungan yang sangat kuat berdasarkan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi dengan kepuasan mahasiswa R² = 0,785 berarti total pengaruh kedua variabel yaitu aksesibilitas dan layanan tutor adalah sebesar 78,5 % selebihnya 22,5 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke model yang diteliti.

Tabel. 2 Hasil Analisis Regresi Layanan Tutor dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.062	2.675		-.023	.981					
	Aksesibilitas	.627	.111	.449	5.656	.000	.819	.547	.303	.456	2.193
	Layanan Tutor	.693	.110	.502	6.323	.000	.832	.590	.339	.456	2.193

Persamaan regresi berganda yang diperoleh dari hasil analisis yaitu: $Y_1 = 0.062 + 0.627X_1 + 0.693 X_2$. persamaan regresi tersebut mempunyai makna. Layanan tutorial online, dan Aksesibilitas positif terhadap kepuasan layanan belajar online mahasiswa, sehingga bila layanan tutorial online dan aksesibilitas meningkat akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan belajar online mahasiswa.

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil perhitungan korelasi dan koefisien determinasi ditampilkan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	830.906	2	415.453	136.775	.000 ^b
	Residual	227.812	75	3.037		
	Total	1058.718	77			

Sumber : Data primer, diolah 2021

Dependent Variable: Kepuasan Predictors: (Constant), Layanan Tutor, Aksesibilitas

Berdasarkan hasil diatas tampak bahwa nilai : Nilai F = 136.775 dengan sig 0.00 (<0.05) hal menunjukkan memberikan interpretasi bahwa secara bersama-sama kedua variabel independen yaitu aksesibilitas, layanan tutorial online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan belajar online mahasiswa dalam memenuhi harapan kebutuhan bantuan belajar secara online. Ini memberikan interpretasi bahwa saat kedua variabel ini meningkat akan diikuti peningkatan kepuasan mahasiswa.

Pembahasan

Kualitas Layanan Tutorial Online

Cyber Campus sebagai upaya untuk menjadikan kampus tersebut berbasis teknologi informasi. Usaha tersebut diterapkan di semua lini. Mulai dari sistem pembelajaran, kurikulum, fasilitas, maupun sarana dan prasarana lainnya. Semua dikembangkan dengan berbasis teknologi online. Pembelajaran memanfaatkan aplikasi elearning.ut.ac.id yang memungkinkan dapat berinteraksi secara online antara mahasiswa dengan tutor secara asynchronous. Mahasiswa dapat mengikuti pembelajaran dengan menggunakan tutorial online dapat menggunakan laptop, komputer dan HP.

Fleksibelnya sistem belajar tersebut, mahasiswa UT aktif dalam kelas mata kuliah sesuai sesuai jadwal kegiatan, dan memiliki tenggang waktu selama satu minggu untuk menjawab tema diskusi yang telah disimpan dalam aplikasi sesuai dengan matakuliah kelas tuton biasanya jumlah sampai 50 orang dalam kelas tuton. Tutor tuton akan memberikan koreksi dan nilai diskusi setiap selesai satu kegiatan, dan tugas pada pertemuan 3,5, dan 7 akan koreksi dari tugas tuton akan diberi nilai oleh tutor online. Tanggung jawab tutor agar tutorial online dapat dimaksimalkan, sehingga dapat menambah pemahaman terhadap materi pokok dan konsep mata kuliah yang diprogramkan.

Kreativitas untuk mencapai kesuksesan mengikuti pembelajaran jarak jauh seperti di UT harus memiliki inisiatif, prakarsa, dan motivasi kuat mencapai target belajar, cita-cita dan disiplin. Jamil (2019) terdapat pengaruh positif keinginan berprestasi dan disiplin belajar terhadap prestasi belajar Mahasiswa UT. Mahasiswa yang menentukan sendiri waktu belajar dan mata kuliahnya, juga memiliki komitmen menuntaskan kuliah dengan tuntas agar lulus sesuai target yang ditentukan. Saifuddin Much. (2017) Hasil menunjukkan, mahasiswa 98,8% mahasiswa mengetahui online learning, 86,3% mendukung pelaksanaan online learning, dan 77% menyatakan puas dengan pelaksanaan pembelajaran dengan online learning. Selain itu, menghasilkan persepsi mahasiswa online learning bermanfaat, dapat meningkatkan motivasi, memudahkan memahami materi, dan membantu kesiapan dalam perkuliahan.

Pengaruh Faktor Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ) terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Niat Menyelesaikan Kuliah. Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka Maya Maria (2015). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas jasa Universitas Terbuka sebagai penyelenggara pendidikan terbuka dan jarak jauh, mendapat perhatian mahasiswa paling besar dari aspek layanan program studi dan selanjutnya berturut-turut pada aspek layanan mahasiswa, cara belajar, fasilitas fisik, biaya pendidikan, modul, dan yang terakhir tutor dan pengajaran. Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa FISIP-UT Yudith A. Frans (2018) tutorial online menyatakan bahwa layanan tuton sudah bagus dan memuaskan. Namun demikian, masih terdapat aspek-aspek layanan yang masih harus diperbaiki oleh UT seperti ketepatan dalam memberikan tutorial sesuai dengan jadwal dan kecepatan

merespon dan memberikan tanggapan dan jawaban atas pertanyaan mahasiswa. Pengaruh kualitas layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa walaupun tidak dominan namun memiliki pengaruh yang cukup besar dan sudah searah dan signifikan. Keaktifan mahasiswa dalam mengikuti tutor.

Pengaruh Aksesibilitas layanan belajar online

Mahasiswa Universitas Terbuka dalam wilayah kerja UBPJJ-UT Makassar yang tersebar 24 Kabupaten, kecamatan, Kelurahan/desa telah memberikan apresiasi pada Universitas Terbuka mendapat kesempatan, dari berbagai lapisan masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi, dengan pendidikan tinggi terbuka jarak jauh. Layanan tutorial online, dan aksesibilitas kemudahan mengakses layanan dan mendapatkan layanan tutorial online dengan menggunakan perangkat Hp, laptop, dan komputer berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan belajar online. dan signifikan terhadap layanan tutor, sehingga saat aksesibilitas terdapat layanan tutorial online akan menuntun mahasiswa melakukan belajar mandiri sesuai jadwal kegiatan belajar mandiri.

Aksesibilitas layanan online menurut Saifuddin, M. F. (2018). Online learning dalam pengertian mahasiswa memiliki aksesibilitas Persepsi mahasiswa terhadap online learning, berpengaruh terhadap proses pembelajaran secara online, yang dapat dilakukan dengan pola blended learning sebagai bentuk pembelajaran yang mengkolaborasikan online dengan tatap muka, selanjutnya Hapudin, M. S. (2019), Manajemen pembelajaran Blended Learning lebih efektif dimanfaatkan dan memudahkan aksesibilitas mahasiswa dimanapun berada. Kemudahan mengakses sumber sesuai tujuan pembelajaran informasi yang bersifat online dan kemudahan mahasiswa mengakses sumber belajar secara online akan membantu belajar secara online. Hasil penelitian menunjukkan bila aksesibilitas mahasiswa meningkat dan diikuti dengan peningkatan pelayanan meningkatkan kepuasan mahasiswa, meskipun variabel layanan tutor lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Bagaimana mereka belajar belajar, dan bagaimana mereka dapat dibantu untuk belajar dengan baik agar mereka dapat dibawa sepenuhnya ke realisasi kapasitas mereka pertumbuhan intelektual dan hubungannya dengan teori pembelajaran dan metode pengajaran telah. (Bruner, J. S. (1966).

Berdasarkan hasil analisis tampak bahwa nilai: Nilai $F = 136.775$ dengan sig 0.00 memberikan interpretasi bahwa secara bersama-sama kedua variabel independen yaitu aksesibilitas, layanan tutor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Memberikan interpretasi bahwa saat kedua variabel ini meningkat akan diikuti peningkatan kepuasan mahasiswa Persamaan regresi berganda yang diperoleh dari hasil analisis yaitu: $Y_1 = 0.062 + 0.627X_1 + 0.693 X_2$. persamaan regresi tersebut mempunyai makna Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan mahasiswa, dan layanan tutorial online berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan mahasiswa. sehingga saat aksesibilitas meningkat akan diikuti dengan peningkatan layanan tutor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan, sehingga saat aksesibilitas mahasiswa meningkat akan diikuti dengan peningkatan layanan tutor, variabel dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah layanan tutor.

Layanan pembelajaran online, Tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa

Layanan bantuan belajar online melalui tutorial online bertujuan untuk (1) membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai masalah belajar melalui tambahan penjelasan, tambahan informasi materi dan konsep-konsep esensial, inisiasi, diskusi, dan tugas, (2) meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar mandiri dan membantu meningkatkan indeks prestasi kumulatif IPK, dan menyelesaikan studi, (3) menumbuhkembangkan kemampuan

belajar mandiri mahasiswa yang merupakan ciri khas pendidikan jarak jauh dan (4) memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti bentuk tutorial yang paling sesuai dengan kondisinya, dan (5) meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan latihan soal-soal. Sejalan dengan Salloum, (S. A. S. 2018) menyatakan keberhasilan pembelajaran online sangat tergantung penerimaan pada peserta didik, online learning telah menjadi teknologi pembelajaran pada lembaga pendidikan tinggi yang memiliki peranan penting saat ini. Dewi Kusmala & Jamil (2019) sumber belajar online akan menjadi referensi atau pilihan bagi mahasiswa untuk mendapatkan sumber belajar.

Kepuasan Pelayanan adalah sebuah kesatuan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak tertentu sehingga merasa puas sesuai dengan tujuan program. Program layanan dimaksudkan tutorial online program kegiatan memberi bantuan layanan belajar mengusahakan agar mahasiswa yang tidak kesempatan tatap muka memiliki akses secara online mendapatkan layanan bantuan belajar sebaik-baiknya. Dengan layanan tutor secara online, mahasiswa dapat berinteraksi dengan tutor pengampu matakuliah dalam suatu kelas tutor dengan mendapatkan kepuasan untuk meningkatkan pemahaman terhadap materi yang diprogramkan. Layanan tutorial online terdiri komponen Inisiasi sebanyak 8 kali dengan memuat pokok (BMP), Tugas matakuliah, dan Diskusi sebanyak 8 kali kegiatan tugas mata kuliah sebanyak tiga kali. Kepuasan mahasiswa dalam kaitannya materi tutor dengan materi bahan materi pokok (BMP), dan kejelasan materi tutor mudah dimengerti atau dipahami mahasiswa.

Pemanfaatan layanan tutor oleh mahasiswa Universitas Terbuka dalam wilayah kerja UPBJJ-UT Makassar. Semua mahasiswa di Kabupaten telah mendapatkan layanan pendukung kesuksesan belajar jarak jauh (LPKBJJ) yang terdiri dari kegiatan (OSMB) orientasi studi mahasiswa baru, (PKBJJ) pelatihan keterampilan belajar jarak jauh seluruh kabupaten untuk menuntun memanfaatkan layanan online seperti tutorial online sebagai sumber belajar dengan jaringan baik tanpa hambatan dengan biaya yang sangat terjangkau. Pemanfaatan tutorial online sangat baik dapat menjadi alat untuk pengembangan keterampilan berpikir tingkat tinggi dengan menjawab tema diskusi mengerjakan tugas. dengan bentuk pembelajaran dalam tutorial online mahasiswa mempunyai banyak kesempatan untuk menggali informasi materi tutor lebih dalam melalui inisiasi, diskusi, dan tugas.

Perkembangan teknologi pembelajaran yang dikembangkan di Universitas Terbuka dewasa berpengaruh besar terhadap perkembangan sistem pendidikan, sehingga pemanfaatan teknologi dalam pendidikan dalam proses belajar mengajar dan transfer ilmu dari pihak penyelenggara pendidikan ke peserta didik. Teknologi memudahkan mendapatkan sumber belajar yang bermanfaat dalam proses belajar mengajar karena informasi dan ilmu pengetahuan diperoleh melalui online. Mahasiswa dapat mengakses tutorial kapan saja tanpa terikat waktu dan tempat. Keuntungan pemanfaatan layanan tutorial online dalam pembelajaran pendidikan jarak jauh kemudahan dalam mendapat informasi dengan biaya relatif murah. Pembelajaran dengan menggunakan teknologi baik perkembangan penggunaan pembelajaran dengan sistem online di program dengan berbasis inkuiri meningkatkan pola pikir reformasi dan meningkatkan motivasi belajar (Mistler-Jackson, M., & Butler Songer, N. 2000). Jadi mahasiswa yang memanfaatkan tutorial online akan meningkatkan motivasi belajar dan kemampuan memecahkan masalah sendiri akan terus berkembang sampai berhasil menyelesaikan program studinya, hasil penelitian dengan variabel layanan tutorial online terhadap kepuasan mahasiswa dengan mutlak korelasi tingkatan keeratan dikategorikan kuat 78,5 % berdasarkan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. (wati Nulaela lela, 2018)

Aksesibilitas adalah keteraksesan, ketercapaian, dan kemudahan mengakses tujuan yang dapat memberikan kenyamanan beraktivitas Wahyuningsih, S. S., Rusli, Y., & Bintarti, A. (2015). Aksesibilitas mahasiswa dengan cepat, tepat dan sesuai kebutuhan, dengan perkembangan jaringan internet yang telah masuk sampai ke daerah-daerah memudahkan mahasiswa Universitas Terbuka di wilayah kerja UPBJJ-UT Makassar mengakses layanan tutorial online. Hasil penelitian variabel aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam kalsifikasi baik.

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian tentang Optimalisasi Layanan Tutorial Online dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Bantuan Belajar online Mahasiswa Universitas Terbuka, dalam wilayah kerja UPBJJ-UT Makassar, dapat disimpulkan bahwa

1. Layanan tutorial online berpengaruh secara positif terhadap kepuasan layanan layanan belajar online demikian apabila tingkat aksesibilitas belajar meningkat maka akan meningkatkan kepuasan layanan bantuan mahasiswa mengikuti pembelajaran online.
2. Aksesibilitas, kemudahan, keamanan mengakses sumber belajar online dan tingkat layanan tuton secara simultan berpengaruh kepuasan mahasiswa mahasiswa. Dengan demikian apabila tingkat, Aksesibilitas, layanan tuton meningkat secara bersama-sama maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Tingkat layanan belajar online berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian apabila layanan tuton meningkat maka akan meningkatkan kepuasan layanan bantuan belajar mahasiswa.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Anggoro, Belawati.T. Hardono, AP., & Darmayanti 2002. *Tutorial Elektronik melalui Internet dan Fax Internet*, Jurnal pendidikan terbuka dan Jarak jauh
- Anggrellanggi, A., Supratiwi, M., Yusuf, M., & Martika, T. (2020). Penguatan Aksesibilitas Model Blended Learning pada Matakuliah Bahasa Indonesia bagi Mahasiswa Tunarungu dan Tunanetra. *Special and Inclusive Education Journal (SPECIAL)*, 1(1), 25-30.
- Belawati, T. (2019). Pembelajaran online. *Jakarta, Universitas Terbuka*.
- Bolliger, D. U. (2004). Key factors for determining student satisfaction in online courses. *International Journal on E-learning*, 3(1), 61-67.
- Dewi Kusmala & jAMIL (2019) *Analysis Of Students, Preferences And Accessibility Of The Use Of Online Learning Resources For Non Basic Education Programs At UPBJJ-UT Makassar*, Proceedings AAOOU 2019 Virtual University of Pakistan Lahore Pakistan.
- Halstead D, Hartman D, Schmidt SL. (1994). *Multisource Effects on the Satisfaction Formation Process*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2): 114-129.
- Hapudin, M. S. (2019). Manajemen pembelajaran blended learning dalam upaya memperluas aksesibilitas layanan pendidikan. *Journal of ICT (Informatics and Communication Technology)*, 1(1), 18-24.

- Irawati, R., & Santaria, R. (2020). Persepsi siswa SMAN 1 Palopo terhadap pelaksanaan pembelajaran daring mata pelajaran kimia. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, 3(2), 264-270.
- Jamil, J. (2022). Pengaruh Keterampilan Belajar Mandiri, Disiplin Belajar, dan Keinginan Berprestasi Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa UPBJJ Universitas Terbuka Makassar. *Cokroaminoto Journal of Primary Education*, 5(1), 120-133.
- Knowles, M.S. (1975). *Self directed learning, a guide for learners and teachers*. Englewood Cliffs: Prentice Hall Regents
- Lestari Puji Ety (2015) *Pengaruh Penggunaan Bahan Ajar Online Terhadap Prestasi Mahasiswa Universitas Terbuka* *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 16(1), 1-9 Universitas Terbuka, Tangerang
- Maya Maria (2015) *Pengaruh Faktor Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ) terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Niat Menyelesaikan Kuliah* (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka) *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 6(2).
- Mistler-Jackson, M., & Butler Songer, N. (2000). Student motivation and Internet technology: Are students empowered to learn science? *Journal of Research in Science Teaching: The Official Journal of the National Association for Research in Science Teaching*, 37(5), 459-479.
- Moore MG, Kearsley G. (2012) *Distance Education: A System View*. Wadsworth: Publishing Company, US
- Much. Fuad Saifuddin (2017) *E-Learning Dalam Persepsi Mahasiswa FKIP Universitas terbuka*
- Pardede, T. (2011). Pemanfaatan e-learning sebagai media pembelajaran pada pendidikan tinggi jarak jauh. In *Seminar Nasional FMIPA UT* (Vol. 1, pp. 55-60).
- Qonita, A. A., Sulton, S., & Soepriyanto, Y. (2019). Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Aksesibilitas Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Angkatan 2018 Terhadap Penerapan Sipejar Menggunakan Model Tam (Technology Acceptance Model). *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 2(2), 140-148.
- Saifuddin, M. F. (2018). E-learning dalam persepsi mahasiswa. *Jurnal Varidika*, 29(2), 102-109.
- Salloum, S. A. S. (2018). *Investigating students' acceptance of e-learning system in higher educational environments in the UAE: Applying the extended technology acceptance model (TAM)* (Doctoral dissertation, The British University in Dubai).
- Sugilar (2014) *Pemanfaatan UT-online oleh mahasiswa Universitas Terbuka* *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(1), 43-53
- Tahar Irsan (2006) *Hubungan Kemandirian Belajar Dan Hasil Belajar Pada Pendidikan Jarak Jauh Universitas Terbuka*, Tangerang *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 7(2), 91-101
- Wahyuningsih, S. S., Rusli, Y., & Bintarti, A. (2015). Aksesibilitas mahasiswa pada tutorial online program studi perpustakaan. *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh*, 16(1), 29-38.
- Wati Nurlalela lela (2018) *Metodologi Penelitian Terapan, Aplikasi SPSS, Eviews, Smart PLS dan Amos, pustak Amri*.
- Yudith A. Frans (2018) *Pengaruh Kualitas Layanan Tutorial Online Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Fisip-UT* *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 19(1) 1-12