



EXIT SURVEY SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN BANTUAN BELAJAR

Kristanti Ambar Puspitasari
Benny Agus Pribadi
e-mail: ita@ecampus.ut.ac.id
Universitas Terbuka

ABSTRACT

The satisfaction of the alumni reflects the quality of the college they graduated from. Those who were satisfied and proud of their alma mater can become marketing agents for their colleges. The alumni satisfaction with the student support services available for them during their study can be obtained by administering an exit survey. Exit surveys at the same time can also capture information about support services that have not been in accordance with the need for the students. By undertaking the exit survey, the management can also elicit information on services that haven't meet the needs of the students. Continuous improvement of services is expected to increase the persistence rate of the students. This article aims to analyze the results of the exit surveys conducted at the university. The results of the analysis can be considered for the improvement of learning support services to students.

Keywords: alumni, distance education, exit survey, ODL, student support services, Universitas Terbuka,

ABSTRAK

Kepuasan alumni dapat mencerminkan kualitas dari suatu perguruan tinggi. Alumni yang merasa puas dan bangga terhadap almamaternya dapat menjadi agen pemasaran bagi perguruan tingginya. Kepuasan alumni terhadap layanan bantuan belajar yang disediakan bagi mereka selama studi dapat dijaring dengan metode *exit survey*. *Exit survey* sekaligus juga dapat menjaring informasi mengenai layanan bantuan belajar yang belum sesuai dengan kebutuhan selama menjadi mahasiswa. Perbaikan layanan kepada mahasiswa dapat meningkatkan tingkat keberlanjutan mahasiswa pada perguruan tingginya. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis hasil *exit survey* di Universitas Terbuka (UT). Hasil analisis dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan layanan bantuan belajar kepada mahasiswa.

Kata kunci: alumni, *exit survey*, layanan bantuan belajar, pendidikan jarak jauh (PJJ), Universitas Terbuka

Dengan semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi (TIK), maka pendidikan jarak jauh (PJJ) semakin mudah menjangkau mahasiswa dengan program-program *e-learning* atau program pembelajaran online yang ditawarkan. Perkembangan teknologi *smartphone* yang semakin canggih memunculkan *mobile learning* atau *m-learning*, yang memudahkan siapa saja, untuk mengakses materi pembelajaran, di mana saja, dan kapan saja. Di Indonesia saat ini sudah ada

beberapa perguruan tinggi yang menawarkan program pembelajaran online. Yang tidak banyak disadari oleh masyarakat adalah rentannya daya tahan mahasiswa untuk menyelesaikan studi melalui PJJ, termasuk pembelajaran online. Studi di banyak negara menunjukkan bahwa tingkat *dropout* pada institusi PJJ lebih tinggi dari pada tingkat berhenti studi di perguruan tinggi tatap muka. Tingginya tingkat *dropout* merupakan masalah yang besar pada PJJ (Tait, 2014; Tyler-Smith, 2005). Sedangkan fenomena mahasiswa yang berhenti kuliah ini tampaknya tidak banyak terjadi pada perguruan tinggi tatap muka yang mempunyai reputasi baik. Hal ini disebabkan perguruan tinggi tatap muka terkemuka menerapkan seleksi mahasiswa secara ketat (Scott, Shah, Grebennikov, & Singh, 2008) sehingga hanya peserta tes yang terbaik dan mempunyai komitmen tinggi yang terpilih menjadi mahasiswa. Dengan demikian, sangat penting bagi setiap institusi PJJ untuk melakukan upaya agar mahasiswa dapat bertahan belajar sampai menyelesaikan studi. Salah satunya adalah dengan menyediakan layanan bantuan belajar (LBB) yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (Baxter, 2012; Dearnly, 2013; Jung and Hong, 2014; Simpson, 2002). LBB dalam bentuk bimbingan dan konseling mahasiswa, dukungan dari tutor, serta sistem informasi dan administrasi yang efektif penting untuk menguatkan kepercayaan diri mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada institusi yang menerapkan PJJ (Tait, 2003). Layanan tersebut penting disediakan mengingat banyak institusi PJJ yang tidak menerapkan tes masuk, seperti halnya Universitas Terbuka (UT) di Indonesia.

Penelitian keberlanjutan mahasiswa pada sistem PJJ belum dilakukan sebanyak penelitian mengenai *dropout* mahasiswa pada pendidikan tatap muka (Baxter, 2012). Padahal, mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa untuk bertahan menyelesaikan studi dapat membantu institusi untuk mengembangkan intervensi yang tepat untuk mencegah *dropout*. Lulusan suatu institusi PJJ merupakan contoh mahasiswa PJJ yang sukses belajar pada sistem ini. Mempelajari persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap almamaternya dapat menggambarkan kebutuhan mahasiswa terhadap LBB yang dapat membuat mereka bertahan belajar. Salah satu cara untuk mengetahui persepsi lulusan terhadap tingkat kepuasan lulusan pada LBB adalah dengan melakukan survey kepada alumni, yang biasa disebut sebagai *exit survey*.

Exit survey adalah metode asesmen yang biasa dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengetahui persepsi sekelompok pegawai yang sudah memutuskan untuk berhenti kerja. Dengan metode ini organisasi dapat belajar dari pegawai yang akan berhenti bekerja mengenai tindakan atau kondisi kerja yang perlu diperbaiki (Giacalone, Jurkiewics, and Knouse, 2003). Pegawai yang menjelang berhenti kerja diharapkan dapat memberikan pendapat dengan lebih jujur tentang kondisi kerja yang sebenarnya mereka rasakan. Survey seperti ini dapat membantu manajemen untuk mempelajari apakah ada masalah yang sering terjadi yang diungkapkan oleh para pegawai yang hendak berhenti kerja ini (Mazzei, 2008). Informasi yang diberikan melalui *exit survey* dapat digunakan untuk memperbaiki kondisi kerja yang selama ini berkontribusi pada keputusan pegawai untuk berhenti kerja. *Exit survey* juga dapat mengungkapkan kondisi kerja yang memuaskan yang harus dipertahankan oleh organisasi.

Seperti halnya di dunia bisnis, *exit survey* juga umum dipergunakan secara luas di dunia pendidikan. Universiti Tenaga Nasional di Malaysia, misalnya, mengadministrasikan *exit survey* kepada mahasiswa yang mengambil mata kuliah terakhir pada *College of Engineering* (Goh, Chau, Baharuddin, & Abidin, 2013). University Mindanao di Filipina melaksanakan *exit survey* untuk mengevaluasi layanan akademik dan layanan mahasiswa (Tan, Mines, dan Guhao, 2010). Di UT *exit survey* diadministrasikan pada saat mahasiswa sudah dinyatakan lulus dari program studi. *Exit*

survey dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang alasan mahasiswa memilih belajar di UT dan apakah LBB yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

UT didirikan oleh Pemerintah antara lain untuk memberikan akses pendidikan tinggi kepada lulusan SLTA yang tidak dapat menempuh pendidikan tinggi melalui perguruan tinggi tatap muka karena berbagai alasan. Penerapan sistem PJJ tidak membatasi jumlah kelas yang dapat disediakan sehingga jumlah mahasiswa UT mencapai ratusan ribu. Jumlah mahasiswa aktif UT pada semester kedua tahun 2013 mencapai hampir 580 ribu (Laporan Tahunan Rektor, 2014), yang terdaftar pada 34 program studi. Sekitar 80% mahasiswa diantaranya terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 PGSD dan S1 PGPAUD (Program Pendidikan Dasar). Jumlah mahasiswa Program Pendidikan Dasar yang sangat besar ini disebabkan oleh adanya Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2005 mengenai Dosen dan Guru, yang mewajibkan setiap guru sekolah dasar (SD) untuk berpendidikan Sarjana. Karena UT mempunyai kapasitas untuk menerima mahasiswa dalam jumlah yang besar, UT menerima mandat dari Pemerintah untuk menyelenggarakan program pendidikan guru SD bagi para guru dalam jabatan yang belum mempunyai ijazah S1. Dengan semakin banyaknya guru SD yang telah menyelesaikan pendidikan sarjana, jumlah mahasiswa Program Pendidikan Dasar UT cenderung menurun dari tahun ke tahun. Namun demikian, dilihat dari angka nominal, jumlah guru SD, TK, dan PAUD yang menjadi mahasiswa UT masih jauh lebih banyak dari jumlah mahasiswa non guru SD, TK, dan PAUD. Pada tahun 2010 jumlah mahasiswa program studi pada Fakultas Ekonomi (Fekon), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), dan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) serta program studi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), kecuali program S1 PGSD dan S1 PGPAUD, yang tercatat pada *Student Record System* UT sebanyak 100.011, sedangkan mahasiswa Program S1 PGSD dan S1 PGPAUD berjumlah 453.112, yang terdiri dari 398.733 guru SD dan 54.379 guru TK atau PAUD (Dianiyati, Komunikasi Pribadi, Desember 2012). Kelompok mahasiswa selain S1 PGSD dan S1 PGPAUD ini untuk selanjutnya akan disebut sebagai mahasiswa Program Non Pendidikan Dasar. Sedangkan kelompok mahasiswa S1 PGSD dan S1 PGPAUD untuk selanjutnya disebut sebagai mahasiswa Program Pendidikan Dasar. Pada tahun 2013, jumlah mahasiswa program studi pada Program Non Pendidikan Dasar sedikit meningkat menjadi 114.075, sedangkan mahasiswa Program Pendidikan Dasar menurun jumlahnya menjadi 314.154, yang terdiri dari 247.777 guru SD dan 66.377 guru TK atau guru PAUD (Universitas Terbuka, 2015).

Penurunan jumlah mahasiswa Program S1 PGSD dan S1 PGPAUD tidak sebanding dengan peningkatan jumlah mahasiswa program Non Pendidikan Dasar. Apalagi, pada tahun 2013 Pemerintah melalui Permendikbud No. 103 Tahun 2013 mengenai Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh pada Pendidikan Tinggi memberikan ijin kepada program studi yang telah terakreditasi di beberapa perguruan tinggi konvensional untuk menawarkan program studi yang sama dalam bentuk PJJ. Misalnya, Dirjen Dikti Kemendikbud pada tahun 2014 telah memberikan mandat kepada UI, ITB, UGM, ITS, STMIK Amikom Yogyakarta dan Universitas Bina Nusantara untuk menyelenggarakan mata kuliah terbuka yang dapat diambil oleh para mahasiswa di kelima perguruan tinggi tersebut melalui sistem Pembelajaran Daring Indonesia Terbuka dan Terpadu (PDITT). Dengan demikian, UT bukan satu-satunya universitas yang diijinkan menawarkan program PJJ di Indonesia meskipun UT merupakan satu-satunya universitas yang menerapkan PJJ untuk seluruh program yang ditawarkan. Akibatnya, UT perlu mempunyai nilai lebih melalui penyediaan LBB yang dibutuhkan untuk menarik minat calon mahasiswa yang ingin belajar pada institusi PJJ.

Secara umum, LBB bertujuan untuk (1) memfasilitasi belajar mahasiswa, (2) memberikan dukungan kepada mahasiswa agar dapat menjadi pembelajar yang mandiri, (3) menindaklanjuti

pertanyaan/permintaan mahasiswa secara efektif dan efisien, serta (4) menangani pengaduan dan masalah mahasiswa secara akurat dan tepat waktu (Puspitasari, 2002). Layanan yang disediakan termasuk layanan informasi, layanan akademik, dan layanan administrasi akademik (Puspitasari and Dimiyati, 2009). Layanan informasi meliputi penyediaan informasi baik untuk calon mahasiswa maupun bagi mahasiswa UT. Layanan akademik disediakan dalam bentuk tutorial dan bimbingan akademik. Layanan administrasi akademik biasanya berhubungan dengan layanan registrasi, distribusi bahan ajar, pelaksanaan ujian, nilai ujian, dan upacara wisuda atau penyerahan ijazah. Untuk memastikan kualitas LBB di semua kantor di daerah, UT telah menerapkan sistem jaminan kualitas yang sesuai dengan Kerangka Penjaminan Kualitas yang dianut oleh Organisasi Universitas Terbuka di tingkat Asia (*Asian Association of Open Universities* atau *AAOU*), Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi di Indonesia (BAN-PT), dan pada hasil revidu kualitas dari *International Council for Open and Distance Education* (ICDE)

Dalam rangka untuk dapat menyediakan LBB yang dibutuhkan oleh mahasiswa tersebut, UT melaksanakan *exit survey* setiap tahun sejak tahun 2010 dengan menggunakan kuesioner yang khusus dikembangkan untuk keperluan tersebut (*Alpha Cronbach* = 0,731). Data yang diperoleh kemudian digunakan oleh seluruh program studi sebagai dasar untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa. Artikel ini membahas hasil *exit survey* yang berkenaan dengan alasan alumni memilih belajar di UT dan kepuasan mereka terhadap LBB yang disediakan selama studi. Mempelajari persepsi alumni penting dilakukan karena alumni mewakili mahasiswa yang sukses bertahan di UT yang dapat mengatasi masalah-masalah yang dialami selama belajar pada intitusi PJJ. Hasil analisis digunakan untuk merekomendasikan LBB yang dapat meningkatkan keberlanjutan mahasiswa UT. Rekomendasi didasarkan pada ketidakpuasan yang dinyatakan oleh alumni dan juga dengan memperhatikan karakteristik alumni ditinjau dari usia, jenis kelamin, dan status pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Artikel ini ditulis berdasarkan hasil analisis data sekunder yang merupakan hasil *exit survey* pada tahun 2010 dan 2013 yang diisi oleh lulusan program studi pada Program Non Pendidikan Dasar. Kajian terhadap data *exit survey* tahun 2010 dan 2013 dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan terhadap LBB yang disediakan UT selama kurun waktu tiga tahun sejak *exit survey* pertama dilakukan. Hasil analisis digunakan untuk merekomendasikan LBB yang sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan wisudawan sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah mahasiswa program Non Pendidikan Dasar. *Exit survey* tersebut dilakukan terhadap para calon wisudawan pada tahun 2010 dan 2013. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yang dibagikan kepada para wisudawan yang hadir pada upacara wisuda di UT Pusat. Data yang dianalisis adalah data sekunder yang sudah diunggah pada basisdata alumni pada laman UT. Bila dibandingkan dengan data kelulusan mahasiswa UT pada tahun 2010 (87.435) dan 2013 (90.725), maka data yang terkumpul untuk lulusan program Non Pendidikan Dasar hanya 1% ($n=1.199$) pada 2010 dan 2% ($n=1.957$) pada tahun 2013. Data tersebut dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang (1) status pekerjaan, (2) alasan memilih belajar di UT, (3) kepuasan terhadap LBB, dan (4) alasan memilih belajar di UT.

Hasil dan Pembahasan

Status Pekerjaan

Responden dari Program Non Pendidikan Dasar untuk tahun 2010 berjumlah 1.199 dan 1.957 pada 2013. Proporsi jumlah responden perempuan sedikit lebih tinggi pada tahun 2013 (59%)

dibandingkan pada tahun 2010 (52%). Pada 2010, jumlah responden yang sudah bekerja sebanyak 92%, sedangkan pada 2013 jumlah responden yang sudah bekerja sebanyak 71%. Meskipun terjadi penurunan persentasi, banyaknya lulusan yang sudah bekerja mengindikasikan bahwa memang belajar di institusi PJJ seperti UT dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menempuh pendidikan tinggi tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka. Hal serupa terjadi di *The Open University of United Kingdom (OUUK)*, universitas terbuka di Inggris yang mempunyai lebih dari 210 ribu mahasiswa, yaitu sekitar 75% dari mahasiswanya tetap bekerja sambil belajar (The Open University, 2016).

Tabel 1. Perbandingan Status Pekerjaan Alumni Tahun 2010 dan 2013

Status Pekerjaan	2010						2013					
	Perempuan		Laki-Laki		Total		Perempuan		Laki-Laki		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Bekerja	559	46,62	542	45,20	1.101	91,82	765	39,09	626	31,98	1.391	71,07
Tidak Bekerja	59	4,92	39	3,25	98	8,17	397	20,28	169	8,63	566	28,92
Total	618	51,54	581	48,45	1.199	100	1.162	59,37	795	40,62	1.957	100

Jumlah responden perempuan yang tidak bekerja pada tahun 2013 jauh lebih banyak dibandingkan pada tahun 2010. Hal ini menunjukkan bahwa cukup banyak mahasiswa perempuan yang lebih muda yang tidak bekerja bergabung dengan UT dalam beberapa tahun terakhir. Data mahasiswa UT juga menyatakan bahwa semakin banyak mahasiswa muda yang menempuh pendidikan di UT, yaitu sebanyak 22% mahasiswa aktif UT pada tahun 2013 berusia kurang dari 25 tahun (Laporan Tahunan Rektor, 2014). Sebagai perbandingan, di *Korean National Open University* (Yoen, 2015) hanya 17% mahasiswa yang berusia 20-30 tahun atau lebih muda.

Kenyataan bahwa 29% responden pada 2013 dilaporkan tidak bekerja menunjukkan bahwa UT perlu menyediakan informasi karir bagi para calon wisudawan tersebut. Dalam hal ini, sebetulnya UT sudah mulai menyediakan layanan informasi karir bagi mahasiswa pada tahun 2015. Disamping itu, berkenaan dengan data yang menunjukkan bahwa lebih banyak mahasiswa perempuan yang merasa nyaman kuliah menggunakan sistem PJJ dibandingkan laki-laki, UT dapat memanfaatkan fenomena ini dengan menawarkan program studi yang dapat menarik minat perempuan. Penawaran program yang menarik bagi mahasiswa perempuan dapat meningkatkan upaya pemberdayaan perempuan di Indonesia.

Alasan Memilih Belajar di Universitas Terbuka

Responden dapat memilih lebih dari satu pilihan jawaban pada saat mengisi pertanyaan tentang alasan belajar di UT. Alasan yang terbanyak dipilih adalah “belajar sambil bekerja” (26%) dan “meningkatkan pengetahuan” (26%). Hal ini berarti bahwa lulusan menganggap pendidikan tinggi sebagai sarana untuk meningkatkan pengembangan profesi mereka. Demikian juga, sudah dapat diduga sebelumnya bahwa banyak responden yang menyatakan mereka memilih belajar di UT agar dapat belajar tanpa meninggalkan pekerjaan mereka mengingat sebagian besar dari mereka sudah bekerja.

Hanya sejumlah kecil responden yang memilih belajar di UT untuk mengisi waktu (2% pada 2010 dan 4% pada 2013). Para responden yang memilih jawaban ini barangkali adalah mereka yang belum bekerja. Namun, ternyata mereka dapat menyelesaikan studinya di UT meskipun niat awal mereka hanya untuk mengisi waktu.

Tabel 2. Perbandingan Alasan Memilih Belajar di UT Tahun 2010 dan 2013

Alasan Belajar di UT	2010		2013	
	Σ	%	Σ	%
Meningkatkan pengetahuan	1.077	25,64	1.311	29,01
Tidak ada batasan usia untuk menjadi mahasiswa	563	13,40	591	13,07
Untuk mendapatkan promosi	161	3,83	207	4,58
Belajar sambil tetap bekerja	1.080	25,72	1.273	28,16
Biaya terjangkau	737	17,55	591	13,07
Memotivasi keluarga/anak	438	10,43	337	7,46
Mengisi waktu	86	2,05	153	3,39
Penugasan dari Instansi/Mendapatkan beasiswa	57	1,36	56	1,24
Total	4.199		4.519	

Khusus untuk mengetahui alasan mahasiswa untuk kuliah di UT tampaknya akan lebih baik apabila UT dapat melakukan survey pada mahasiswa baru dibandingkan menanyakan hal ini melalui exit survey. Dengan demikian, UT dapat segera menentukan LBB yang mungkin dibutuhkan selama mahasiswa belajar di UT. Survey ini dapat dilakukan secara online sehingga informasi yang diperlukan dapat diperoleh secara lebih cepat dan lebih efisien. Sementara itu, exit survey atau survey yang dilakukan pada saat mereka masih menjadi mahasiswa dapat dibuat secara online dan difokuskan untuk menanyakan pengalaman mereka setelah menjadi mahasiswa, apakah kebutuhan mereka belajar di UT terpenuhi atau tidak, dan menjelaskan alasannya bila tidak terpenuhi. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan jenis dan kualitas LBB sesuai yang dibutuhkan pada waktunya.

Kepuasan terhadap Layanan Bantuan Belajar

Jumlah lulusan yang mengisi aspek kepuasan terhadap LBB ternyata tidak sebanyak jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Namun, secara umum LBB UT dinilai cukup memuaskan, yaitu dinilai oleh lulusan rata-rata di atas 3,0 dari nilai maksimum 4,0. Di antara layanan yang disediakan, Layanan Registrasi dan Pelaksanaan Ujian dianggap yang paling memuaskan dibandingkan dengan layanan lainnya.

Terdapat peningkatan kepuasan terhadap LBB berdasarkan penilaian mahasiswa. Bila pada tahun 2010 terdapat dua jenis layanan yang dinilai di bawah 3,0 (Distribusi Bahan Ajar dan Pelaksanaan Tutorial), ternyata pada tahun 2013 hanya terdapat satu layanan yang dianggap belum memuaskan oleh lulusan (Distribusi Bahan Ajar). Sebetulnya responden pada tahun 2013 menilai layanan distribusi bahan ajar lebih memuaskan (2,97) dibandingkan dengan responden pada tahun 2010 yang memberikan nilai 2,87. Namun demikian, nilai rata-rata tingkat kepuasan masih kurang sedikit dari nilai 3,0. Karena bahan ajar merupakan sumber belajar utama bagi mahasiswa, UT perlu terus mencari upaya untuk mempermudah akses mahasiswa terhadap layanan Distribusi Bahan Ajar. Terkait dengan penyediaan akses terhadap bahan ajar, sejak tahun 2013 telah disediakan layanan Ruang Belajar Virtual (RBV) bagi mahasiswa UT, yang menyediakan seluruh bahan ajar UT dalam bentuk pdf dan mulai tahun 2015 telah disediakan bahan ajar digital. Layanan RBV dan bahan ajar digital dimaksudkan untuk menyediakan bahan ajar secara cuma-cuma kepada mahasiswa yang tidak memesan bahan ajar cetak. Upaya ini juga dimaksudkan untuk memberikan akses kepada mahasiswa terhadap bahan ajar apabila mereka terlambat menerima bahan ajar tercetak yang sudah

dipesan. Kegiatan Exit Survey berikutnya perlu menggali kepuasan mahasiswa terhadap penyediaan RBV dan bahan ajar digital ini.

Tabel 3. Perbandingan Kepuasan terhadap Layanan Bantuan Belajar Tahun 2010 dan 2013

Layanan Bantuan Belajar	2010 (n=791)		2013 (n=1352)	
	Rata-rata	Std. Deviasi	Rata-rata	Std. Deviasi
Layanan Registrasi	3,26	0,548	3,14	0,540
Distribusi Bahan Ajar	2,87	0,638	2,97	0,585
Pelaksanaan Tutorial	2,99	0,602	3,08	0,557
Pembimbingan Akademik	3,03	0,560	3,06	0,555
Pelaksanaan Ujian	3,27	0,524	3,21	0,575
Penyelesaian Kasus Nilai	3,02	0,619	3,01	0,637
Penyelenggaraan Wisuda/UPI	3,16	0,515	3,15	0,572
Profesionalisme Staf UT	3,12	0,522	3,12	0,543
Kemudahan Memperoleh Informasi	3,21	0,611	3,12	0,609

Selain upaya untuk peningkatan kualitas TTM, UT juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelaksanaan tutorial online (Tuton). Sebagai contoh, para dosen telah mentautkan sumber belajar lain yang berupa Open Educational Resources (OER) pada Tuton yang diasuh dalam rangka untuk menyediakan berbagai sumber belajar yang relevan bagi mahasiswa. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan keilmuan dan kualitas belajar mahasiswa, yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mereka dalam belajar di UT. Exit survey berikutnya perlu menambahkan pertanyaan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan TTM dan Tuton secara spesifik.

Layanan Registrasi dan Pelaksanaan Ujian mengalami sedikit penurunan tingkat kepuasan, namun tingkat kepuasan rata-rata masih di atas 3,0. Dalam rangka meningkatkan layanannya, sebetulnya sejak tahun 2012 UT telah menyediakan layanan registrasi *online* bagi mahasiswa yang mempunyai akses terhadap internet dan layanan registrasi keliling dengan cara menyediakan fasilitas registrasi di lokasi yang lebih dekat ke domisili mahasiswa. Diharapkan fasilitas ini semakin banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa. UT juga terus mengupayakan tambahan jumlah ujian *online* yang dapat disediakan untuk memberikan kesempatan ujian ulang bagi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti ujian tulis ataupun yang ingin memperbaiki nilainya.

Kemudahan memperoleh informasi mengalami penurunan tingkat kepuasan dari 3,21 pada 2010 menjadi 3,12 pada 2013. UT perlu mempelajari lebih dalam mengenai informasi yang dibutuhkan mahasiswa dan sarana komunikasi yang paling banyak digunakan. Bagi mahasiswa yang mempunyai akses ke internet sebetulnya telah tersedia fasilitas *customer relationship management* (CRM), yang merupakan fasilitas layanan informasi berbasis web yang dapat diakses melalui situs UT. Melalui fasilitas CRM ini, mahasiswa dan masyarakat umum dapat melayangkan pertanyaan, usulan, keluhan, atau komentar mengenai layanan UT (Laporan Rektor, 2014). Sejak tahun 2013 UT juga telah menerapkan layanan pemberian informasi melalui *SMS blast*, yang disediakan oleh setiap program studi dan UPBJJ, dan sejak tahun 2014 melalui media sosial seperti *facebook*, *tweeter*, *Linkedin*, dan *Google+*.

Kecenderungan menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa di hampir semua jenis LBB perlu mendapatkan perhatian yang serius dari UT. Perlu dipelajari lebih lanjut apakah penurunan tingkat kepuasan mahasiswa ini akan berdampak pada penurunan jumlah mahasiswa atau mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk tidak menyelesaikan studinya di UT. Namun, yang penting adalah perlu adanya upaya perbaikan kualitas LBB di semua lini sehingga LBB yang disediakan UT benar-benar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dapat memfasilitasi proses belajar mahasiswa.

Alasan Memilih Program Studi

Responden dapat memilih lebih dari satu jawaban dalam menjawab pertanyaan mengenai alasan memilih program studi. Alasan memilih program studi mempunyai kecenderungan yang agak berbeda pada tahun 2010 dan 2013. Bila pada tahun 2010, lebih banyak responden yang menyatakan memilih program studi yang dapat “mendukung pekerjaan” mereka (44%) maka pada tahun 2013 lebih banyak responden yang memilih program studi yang dapat “meningkatkan pengetahuan” mereka (47%). Mendukung pekerjaan dan meningkatkan pengetahuan dianggap dapat membantu responden untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik, yang tentunya dapat membuka kesempatan untuk promosi. Sebagai perbandingan, di OUUK, sekitar 60% mahasiswa mengambil program yang relevan dengan pekerjaan mereka dengan tujuan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik atau untuk mendapatkan promosi (The Open University, 2016).

Alasan memilih program studi yang paling sedikit dipilih oleh responden adalah untuk “memperoleh gelar”. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menganggap meningkatkan pengembangan profesi lebih penting dibandingkan sekedar memperoleh gelar. Hal ini menggembarakan dilihat dari perspektif pengembangan sumber daya manusia di Indonesia. Karena tampaknya responden lebih tertarik untuk meningkatkan pengetahuan, UT perlu memastikan agar bahan ajar selalu termutakhirkan. Revisi bahan ajar harus selalu didasarkan pada diskusi dengan ahli materi, baik dari kalangan akademisi maupun praktisi. *Exit survey* juga dapat menanyakan saran alumni mengenai capaian pembelajaran mata kuliah dan program yang sesuai dengan profesi mereka. Persepsi alumni mengenai mata kuliah yang perlu ditingkatkan capaian pembelajarannya dapat meningkatkan kualitas dan relevansi program studi yang ditawarkan.

Tabel 4. Perbandingan Alasan dalam Memilih Program Studi Tahun 2010 dan 2013

Alasan Memilih Program Studi	2010		2013	
	Σ	%	Σ	%
Mendukung Pekerjaan	1.029	43,81	1.045	38,66
Meningkatkan Pengetahuan	929	39,55	1.268	46,91
Mendapatkan Gelar	391	16,65	390	14,43
Total	2.349	100,00	2.703	100,00

SIMPULAN

Dengan banyaknya mahasiswa muda yang belum bekerja yang kuliah di UT, UT perlu menyediakan berbagai informasi peluang karir bagi mereka. UT juga dapat menawarkan program studi yang menarik minat mahasiswa perempuan mengingat jumlah mahasiswa perempuan yang belum bekerja semakin meningkat jumlahnya. UT tampaknya juga perlu melakukan survey pada saat mahasiswa masih menempuh studi untuk mengetahui motivasi mereka bertahan belajar di UT, apakah yang mengakibatkan mereka senang untuk tetap kuliah di UT, dan harapan yang belum terpenuhi. Demikian juga, mengingat distribusi bahan ajar—sebagai buku materi pokok—dinyatakan

secara berulang sebagai layanan yang belum memuaskan, UT perlu melakukan evaluasi untuk mengetahui kekurangan layanan untuk meningkatkan kinerja UT dalam aspek ini.

Mengingat UT terus mengupayakan peningkatan kualitas dan ragam layanan selama beberapa tahun terakhir, akan menarik untuk disimak apakah terdapat peningkatan kepuasan lulusan tahun 2014 dan seterusnya terhadap LBB yang disediakan tersebut. Setidaknya terdapat tiga aspek layanan akademik yang perlu ditambahkan pada instrumen exit survey bila survey ini ingin diarahkan untuk menjangkau informasi yang lebih bermanfaat bagi program studi. Yang pertama adalah kepuasan terhadap kualitas pembelajaran. Sangat penting bagi program studi untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap kualitas pembelajaran jarak jauh yang diterapkan pada program studi yang diikuti, terutama dikaitkan dengan kegiatan praktik/praktikum yang mungkin diperlukan pada program studi terkait. Yang kedua adalah kepuasan terhadap relevansi kurikulum program studi dengan peningkatan pengetahuan yang dibutuhkan alumni pada saat memilih program studi. Yang ketiga adalah kepuasan terhadap capaian pembelajaran dari program studi. Penting untuk diketahui oleh program studi apakah kurikulum dari program studi yang ditempuh di UT dapat menghasilkan capaian pembelajaran yang ditargetkan. Dalam hal ini exit survey perlu ditambah beberapa pertanyaan terbuka tentang mata kuliah apakah yang dianggap alumni paling menunjang pekerjaan mereka. Informasi ini dapat meningkatkan kualitas dan relevansi program studi sesuai kebutuhan mahasiswa. Informasi ini perlu didapatkan mengingat banyak mahasiswa yang belajar di UT dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan untuk mendukung pekerjaan mereka.

Agar *exit survey* dapat menjangkau informasi yang lebih bermanfaat dan bermakna bagi program studi, instrumen perlu diriviu dengan melibatkan fakultas sebagai pengguna utama untuk memastikan bahwa instrumen tersebut dapat menjangkau informasi yang diperlukan program studi.

REFERENSI

- Baxter, J. (2012). Who am I and what keeps me going? Profiling the distance learning student in higher education. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, vol. 13(4), 108-129.
- Dearnly, C. (2013). Student support in Open Learning: Sustaining the process. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, vol. 4(1). ISSN: 1492-3831
- Dianiyati, N. (2012, December 12). [Email to Kristanti Ambar Puspitasari], Universitas Terbuka, Jakarta.
- Giacalone, R.A., Jurkiewicz, C.L., & Knouse, S.B. (Fall 2003). Exit surveys as assessments of organizational ethicality. *Public Personnel Management*, vol. 32(3), 397-410.
- Goh, S.M, Chau, C.F., Baharuddin, M.Z., & Abidin, I. Z. (2014). *International Journal of Asian Social Science*, vol. 4(6): 705-713.
- Jung, I., & Hong' S. (2014). An elaborated model of student support to allow for gender considerations in Asian Distance Education. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, vol. 15 (2), 171-187.
- Laporan Tahunan Rektor 2013. (2014). Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mazzei, John A. (Sep 2008). Making the most of exit surveys. *School Administrator*, vol. 65(8).
- Puspitasari, K.A. (2002). *Layanan bantuan belajar dalam sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh (Student support services in open and distance education system)*. PAU-PPAI, Universitas Terbuka.

- Puspitasari, K.A., & Dimiyati, S. (2009). The development of student support services. In Zuhaeri, A., & Nugraheni, E. (Eds.). *Universitas Terbuka: A journey towards a leading open and distance education institution 1984-2008*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Scott, G., Shah, M., Grebennikov, L., & Singh, H. (2008). *AAIR Journal, Volume 14, No. 1*, Improving Student Retention: A University of Western Sydney Case Study.
- Tait, A. (2003). Reflections on student support in open and distance learning. *International Review of Research in Open and Distance Learning, vol. 4(1)*. ISSN: 1492-3831
- Tait, A. (2014). From place to virtual space: Reconfiguring student support for distance and e-learning in the Digital Age. *Open Praxis, vol. 6(1)*, 5–16.
- Tan, E.C., Mines, L. N., & Ghao, Jr. E. (2010). Student exit survey: A tool in evaluating the UM academic program and student services. *UM Research Journal, vol. 7(1)*.
- The Open University. (2016). The OU student profile. Diunduh pada 11 Juni 2016, URL: <http://www2.open.ac.uk/students/careers/employers/the-ou-student-profile>.
- Tyler-Smith, K. (2005). Early attrition among first time elearners: A review of factors that contribute to drop-out, withdrawal and non-completion rates of adult learners undertaking elearning programmes. *Journal of Online Learning and Teaching, vol. 2(2)*.
- Universitas Terbuka. (2015). Borang Akreditasi Unit Pengelola Program Studi. Tidak dipublikasikan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yeon, E., Kim, M., Eun, H.K, & Jeon, J. H. (2015). KNOU student assessment by type and customized learning strategy development. Institute of Distance Education, Korea National Open University.