

BAB 3

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam suatu penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan penelitian tersebut. Dalam hal ini metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Nasir (1999:51) menyatakan bahwa prosedur serta alat yang digunakan dalam penelitian harus cocok dengan metode penelitian yang digunakan. Lebih lanjut menurutnya, prosedur memberikan kepada peneliti urutan-urutan pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu penelitian, teknik penelitian menunjuk pada alat-alat pengukur apa yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian, sedangkan metode penelitian memandu si peneliti mengenai urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk membuat gambaran mengenai kualitas layanan tutorial tatap muka dilihat dari sisi kepuasan mahasiswa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

3.2 Jenis Data

Dalam penelitian ini digunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, yang merupakan hasil pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi terkait. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang tersedia di UPBJJ-UT Kupang

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Survei digunakan untuk mengkaji populasi yang besar maupun kecil dengan menyeleksi sampel yang dipilih dari populasi tersebut (Kerlinger, 2006:660). Sedangkan Prasetyo dan Jannah (2005:143) menyatakan bahwa penelitian survei merupakan

suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Data yang ada dikumpulkan dengan beberapa teknik, yaitu:

a. Pengamatan/observasi

Teknik Pengamatan menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek yang diteliti.

b. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan dan memberikan daftar pernyataan kepada responden, dengan harapan responden memberikan jawaban atas pernyataan dalam daftar tersebut. Instrumen berupa daftar pernyataan dapat berbentuk kuesioner.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk mencari acuan pada teori-teori yang berlaku yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diteliti. Teori yang digunakan sebagai bahan acuan tersebut dapat berupa buku teks ataupun hasil penelitian yang sudah dipublikasikan.

3.4 Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di UPBJJ-UT Kupang antara bulan Maret – Mei 2010. Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa UPBJJ-UT Kupang semester II ke atas yang mengikuti tutorial tatap muka semester 2010.1, dengan jumlah populasi sebanyak 10.239 mahasiswa. Penentuan kriteria responden semester II ke atas dengan alasan bahwa mahasiswa tersebut pernah mengikuti TTM semester sebelumnya sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan TTM. Sedangkan penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan di tiga lokasi tutorial tatap muka (TTM) di UPBJJ-UT Kupang, yaitu Kota Kupang, Kupang Timur, dan Amabi Oefeto. Pemilihan tiga lokasi ini dengan asumsi bahwa lokasi ini paling dekat dengan kantor UPBJJ-UT Kupang sehingga dari segi akses komunikasi maupun kualitas layanan diharapkan sudah baik dan dapat memenuhi harapan mahasiswa akan layanan TTM. Penarikan sampel di tiap lokasi menggunakan teknik penarikan sampel aksidental, yaitu sampel dipilih karena berada pada waktu,

situasi, dan tempat yang tepat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 249 mahasiswa.

3.5 Variabel Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian satu variabel, yaitu mengenai kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) dilihat dari sisi mahasiswa sebagai konsumen. Kualitas layanan TTM dijabarkan dalam lima dimensi kualitas layanan yang terdiri atas dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kualitas layanan TTM dilihat melalui kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (*service gap*).

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipakai dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Untuk melihat baik atau tidaknya kuesioner yang digunakan maka akan dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, yaitu setiap pernyataan dalam kuesioner sudah dilengkapi dengan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih sesuai dengan kondisi yang paling sesuai dengan dirinya.

Setiap pernyataan dalam kuesioner diarahkan agar dapat memperoleh informasi mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa akan layanan tutorial tatap muka. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dikembangkan dari variabel dan disusun dengan menggunakan skala Likert. Skala ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Dalam hal ini untuk melihat tingkat harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa, responden diminta untuk mengisi pernyataan dengan jumlah kategori 5, mulai dengan pernyataan Tidak Puas, Kurang Puas, Cukup Puas, Puas, dan Sangat Puas.

3.7 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui mengenai gambaran kepuasan mahasiswa akan layanan tutorial tatap muka, maka data yang diperoleh diolah dan dianalisis dengan cara:

1. Analisis univariat. Analisis univariat ini dilakukan untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa akan kualitas layanan yang dirasakannya melalui distribusi frekuensi.
2. Analisis Model Servqual. Analisis ini dilakukan berdasarkan skor rata-rata data yang diperoleh baik itu untuk faktor harapan mahasiswa maupun faktor kenyataan akan layanan yang dirasakannya. Hasil skor rata-rata faktor kepuasan mahasiswa kemudian dibandingkan dengan skor rata-rata faktor harapan mahasiswa. Hasil perbandingan tersebut digunakan untuk menganalisis gap antara harapan dan kenyataan (gap 5) serta digunakan untuk membuat matriks harapan dan kenyataan. Hasil dari matriks tersebut akan digunakan untuk mengidentifikasi hal-hal apa saja yang berkaitan dengan layanan TTM yang menjadi fokus utama perbaikan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa/pelanggan (*Priorities for Improvement*).

Untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen yang digunakan serta menghitung frekuensi dari data yang diperoleh dilakukan dan diolah dengan menggunakan program statistik SPSS 12.0 (*Statistical Package for Social Science*) for Windows.

BAB 4

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Universitas Terbuka

Universitas Terbuka (UT) merupakan satu-satunya perguruan tinggi di Indonesia yang menyelenggarakan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh. UT merupakan perguruan tinggi negeri ke 45, yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 41 Tahun 1984. Kondisi-kondisi yang mendorong lahirnya UT di Indonesia (Tilaar dalam Belawati, dkk.,1999:104), antara lain :

1. Amanat UUD 1945.

Komitmen terhadap pendidikan untuk pembangunan bangsa Indonesia merupakan suatu amanat yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945. Pasal 31 UUD 1945 menyatakan bahwa tiap-tiap warga negara berhak mendapat pengajaran. Amanat ini menunjukkan bahwa pemerintah harus membuka kesempatan seluas-luasnya bagi setiap warga negara Indonesia untuk memperoleh pendidikan.

2. Keterbatasan Sumber Daya dan Dana.

Pada awal-awal pembangunan bangsa, mulai dari PELITA I – PELITA III alokasi dana untuk pembangunan pendidikan tergantung kepada pertumbuhan ekonomi dan prioritas-prioritas pembangunan lainnya yang tetap diletakkan kepada pembangunan sektor ekonomi. Hal ini menyebabkan alokasi dana untuk sektor pendidikan relatif sangat terbatas. Alokasi dana yang terbatas ini berdampak pada terbatasnya angka partisipasi siswa dan mahasiswa dalam pendidikan sehingga kondisi ini masih jauh dari keinginan pendiri bangsa ini untuk mencerdaskan bangsa. Disamping itu, terbatasnya tenaga pendidikan untuk melaksanakan pendidikan melalui INPRES Pendidikan yang dimulai pada tahun 1973 menyebabkan kualitas pendidikan menurun, sehingga dilaksanakanlah berbagai cara untuk meningkatkan jumlah dan mutu pendidikan guru secara massal.

3. Akselerasi Pembangunan Nasional

Pada dekade tahun 70-an berhembuslah suatu pandangan baru mengenai pembangunan. Negara-negara pada saat itu sedang giat dalam pembangunan dengan menggunakan pendekatan *basic needs approach* di dalam pembangunannya. Artinya pembangunan bukan hanya difokuskan kepada infrastruktur ekonomi saja, tetapi juga untuk pembangunan manusianya. Dipacu oleh keinginan untuk meningkatkan taraf kesejahteraan bangsa, maka terdapat keinginan untuk mempercepat pembangunan terutama pembangunan manusianya. Dalam rangka untuk meningkatkan mutu pendidikan terutama meningkatkan mutu guru SD yang kebanyakan belum *qualified* maka lahirlah inovasi pendidikan melalui teknologi pendidikan serta berbagai usaha lainnya untuk mempercepat atau menyerasikan pertumbuhan kuantitatif dan kualitatif pendidikan.

4. Pemerataan Pendidikan dan Kemajuan Teknologi Komunikasi

Pada dekade tahun 70-an terjadi kemajuan teknologi komunikasi yang sangat pesat dengan penggunaan satelit. Indonesia termasuk di antara sedikit negara di dunia yang memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dengan peluncuran satelit Palapa. Satelit komunikasi Palapa merupakan suatu kebutuhan mendesak dari suatu negara yang mempunyai penyebaran geografis yang sangat luas. Dalam kaitannya dengan pendidikan, peningkatan angka partisipasi SD melalui INPRES pendidikan berdampak pada kebutuhan akan sekolah menengah yang semakin banyak. Dorongan ini membutuhkan sumber dana dan tenaga dalam jumlah yang besar dan cepat. Dalam hal inilah teknologi komunikasi dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk melaksanakan program tersebut. teknologi komunikasi dalam bentuk televisi, radio, dan komunikasi tertulis melalui pos, bahkan perkembangan saat ini melalui teknologi jaringan (internet) telah ikut memperluas kesempatan belajar. Hal-hal inilah yang mendorong didirikannya UT secara resmi pada tahun 1984.

Penyelenggaraan Pendidikan di Universitas Terbuka

Universitas Terbuka (UT) menerapkan sistem pendidikan jarak jauh. Dalam sistem pendidikan jarak jauh mahasiswa dituntut untuk dapat belajar secara mandiri,

dengan memanfaatkan berbagai macam media pembelajaran baik itu media cetak (buku materi pokok/modul) maupun non-cetak (audio-video, komputer/internet, melalui radio dan televisi).

Dalam penyelenggaraan pendidikannya, UT menjalin kerjasama dengan berbagai Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia yang disebut sebagai perguruan tinggi pembina. Untuk memudahkan dalam menjalin komunikasi dengan mahasiswa yang tersebar di seluruh pelosok tanah air, maka UT mendirikan suatu unit layanan UT yang disebut Unit Program Belajar Jarak Jauh – Universitas Terbuka (UPBJJ-UT). Pada setiap propinsi minimal terdapat satu UPBJJ-UT. Unit ini merupakan perpanjangan tangan dari UT Pusat di Jakarta dengan mahasiswa di daerah. Sampai dengan tahun 2010 terdapat 37 UPBJJ-UT di seluruh Indonesia dan juga ada beberapa perwakilan untuk mahasiswa di luar negeri.

4.3 Profil UPBJJ-UT Kupang

Unit Program Belajar Jarak Jauh adalah unit pelaksana teknis UT di daerah. UPBJJ-UT Kupang merupakan salah satu pelaksana teknis UT yang berada di Propinsi Nusa Tenggara Timur dan bertempat di Kota Kupang. Adapun fungsi dan tugas UPBJJ-UT adalah sebagai tempat mahasiswa untuk melakukan kegiatan administratif akademik dan kegiatan akademik. Untuk kegiatan sehari-hari, UPBJJ-UT mempunyai tugas penyelenggaraan pelayanan belajar jarak jauh.

Dalam menyelenggarakan tugas tersebut UPBJJ-UT mempunyai fungsi pokok (<http://www.ut.ac.id/index.php/upbjj-ut.html>), yaitu :

1. Melaksanakan kegiatan administrasi dan humas serta promosi yang di koordinasi oleh Ka. Subbag. Tata Usaha. Melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi akademik yang meliputi kegiatan registrasi dan pengujian. Kegiatan ini tidak dilakukan secara bersamaan tetapi sangat berkaitan dan berkesinambungan. Oleh karena itu dapat dikoordinasi oleh satu orang koordinator. Jika beban kerja UPBJJ-UT meningkat karena perubahan jumlah mahasiswa, UPBJJ-UT dapat memecahnya menjadi dua yaitu koordinator registrasi dan koordinator pengujian.
2. Melaksanakan kegiatan pelayanan bantuan belajar dan layanan bahan ajar yang meliputi pelaksanaan tutorial, ko dan ekstrakurikuler.

3. Mengembangkan, membina, dan melaksanakan kerjasama dengan berbagai instansi. Fungsi ini adalah wewenang Kepala UPBJJ-UT.

Visi UPBJJ-UT Kupang mengacu kepada visi UT secara umum yaitu meningkatkan pelayanan prima secara berkesinambungan dalam rangka mewujudkan UT sebagai PTJJ unggulan di Asia 2010 dan di dunia 2020. Sedangkan misi UPBJJ-UT Kupang adalah:

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik dan/atau profesional yang mampu bersaing secara global
2. Memperluas kesempatan belajar pada jenjang pendidikan tinggi yang bermutu bagi masyarakat melalui SPJJ
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna dalam pendidikan berkelanjutan guna mewujudkan masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge-based society*)
4. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian dan pengembangan SPJJ, khususnya PTJJ
5. Menyebarluaskan dan berbagi informasi tentang SPJJ, khususnya PTJJ secara inovatif dan berkesinambungan
6. Memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa melalui pelayanan pendidikan tinggi secara luas dan merata
7. Meningkatkan pemahaman lintas budaya dan jaringan kerjasama melalui kemitraan pendidikan pada tingkat lokal, nasional dan global
8. Menghasilkan produk-produk akademik dalam bidang SPJJ dan bidang keilmuan lainnya

Perwujudan visi dan misi UPBJJ dijabarkan dalam delapan tujuan sebagai berikut :

1. Menawarkan berbagai program pendidikan yang bermutu pada jenjang pendidikan tinggi dengan menggunakan SPJJ yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat
2. Menawarkan berbagai bentuk layanan bantuan belajar untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan lulusan
3. Menyelenggarakan EHB sah dan handal

4. Menggalang kerjasama dan jaringan kemitraan dengan berbagai institusi pada tingkat lokal dan regional
5. Memanfaatkan berbagai teknologi termasuk teknologi komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan penyebarannya
6. Mengembangkan SDM yang kompeten dalam SPJJ
7. Mengembangkan institusi PTJJ yang akuntabel dan efektif
8. Melakukan penelitian PJJ dan bidang keilmuan lain yang dibutuhkan

Berdasarkan visi, misi, dan tujuan UPBJJ UT Kupang, maka sasaran yang hendak dicapai baik dalam jangka waktu pendek (2010) maupun panjang (2020) sebagai berikut:

1. Sasaran Jangka Pendek (2010)

- Sasaran 1 : Peningkatan angka partisipasi mahasiswa sebesar 10% pertahun.
- Sasaran 2 : Efisiensi biaya promosi sebesar Rp 5000,-/mahasiswa.
- Sasaran 3 : Jangkauan layanan PTJJ hingga mencapai 90% jumlah kecamatan.
- Sasaran 4 : Meningkatkan kemampuan mempertahankan jumlah mahasiswa aktif sebesar 80% dari total mahasiswa.
- Sasaran 5 : Mengurangi keluhan mahasiswa sebesar 10% dari total mahasiswa.
- Sasaran 6 : Penyebarluasan informasi UT online setiap pokjar minimal 7 Kab/Kota.
- Sasaran 7 : Penyelenggaraan ujian yang sah dan handal untuk semua pokjar.
- Sasaran 8 : Penyelenggaraan layanan tutorial yang efektif dan efisien
- Sasaran 9 : Layanan distribusi bahan ajar minimal 2 minggu sebelum TTM
- Sasaran 10 : Minimal 75% SDM dapat mengoperasikan Microsoft Office.
- Sasaran 11 : Minimal 1 staf akademik mengikuti studi lanjut sesuai dengan kebutuhan UPBJJ.
- Sasaran 12 : Minimal 1 staf akademik melakukan penelitian per-tahun.
- Sasaran 13 : Pada tahun 2010 telah tersedia SDM dengan jumlah dan komposisi dalam berbagai bidang dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan.
- Sasaran 14 : Telah terlaksana sistem dan prosedur kerja yang komprehensif berbantuan teknologi komunikasi dan informasi yang akuntabel.
- Sasaran 15 : Telah terselenggara suatu sistem pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.
- Sasaran 16 : Tersedia sarana dan prasarana kerja dengan jumlah dan kualitas

yang menjamin terselenggaranya PJJ yang efektif dan efisien

2. Sasaran Jangka Panjang yaitu pada tahun 2020 sudah terbentuk citra korporasi UPBJJ-UT Kupang dikalangan komunitas pendidikan dan masyarakat umum di wilayah Nusa Tenggara Timur.

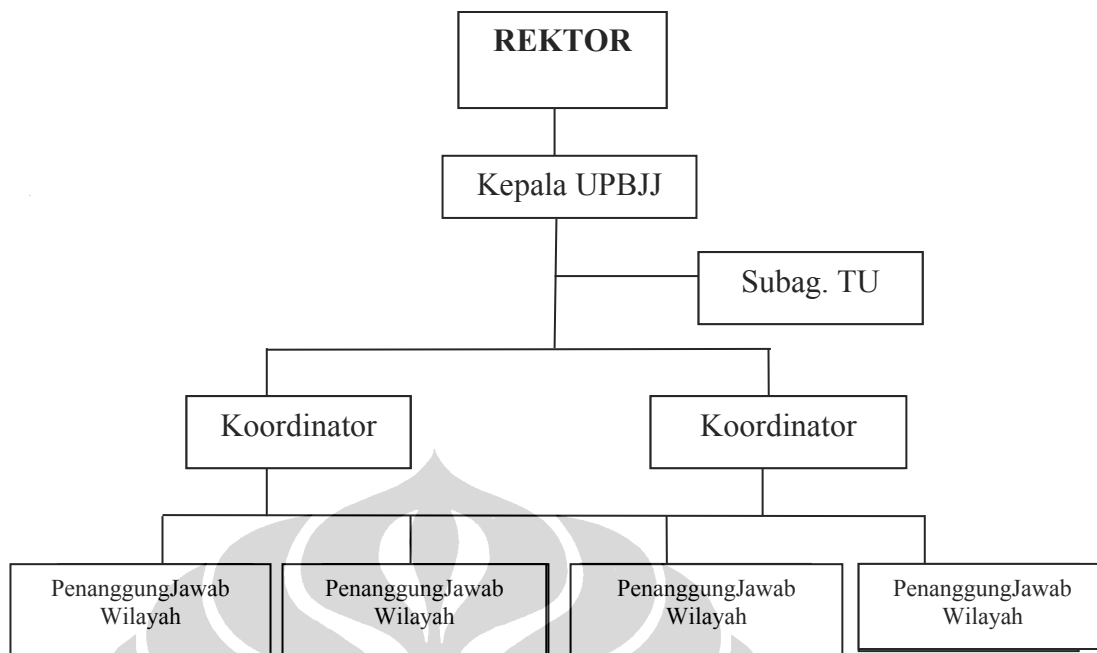
Adapun strategi-strategi yang dilakukan oleh UPBJJ-UT Kupang dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan:

1. Meningkatkan promosi menggunakan berbagai media seperti, leaflet, spanduk, media cetak lokal, sosialisasi langsung dengan masyarakat (melalui sekolah, dinas, instansi lainnya)
2. Memetakan daerah potensial untuk perekrutan calon mahasiswa dengan melihat fluktuasi jumlah mahasiswa sebelumnya disertai dengan preferensi media yang digunakan.
3. Mengoptimalkan peran pengurus daerah dalam perekrutan mahasiswa disertai dengan penggunaan media promosi lain yang efektif.
4. Meningkatkan layanan khususnya di aspek informasi kepada mahasiswa.
5. Meningkatkan sosialisasi dalam bidang administrasi dan akademik baik melalui media (seperti papan pengumuman atau selebaran saat ujian) ataupun sosialisasi langsung dengan mahasiswa.
6. Melakukakan sosialisasi langsung ataupun menggunakan media.
7. Mengoptimalkan peran petugas ujian baik di tingkat UPBJJ ataupun pelaksana di lapangan lainnya melalui sosialisasi ujian sebelum pelaksanaan ujian.
8. Mengidentifikasi jumlah kelas dan kebutuhan tutor serta melakukan proses seleksi tutor.
9. Mengidentifikasi jumlah mahasiswa yang mendaftari dan melakukan koordinasi dengan LPBAUSI.
10. Melakukan pelatihan bagi staf di lembaga yang ada (misalnya KSM).
11. Mengidentifikasi kebutuhan dan kompetensi staf akademik yang ada.
12. Mengirimkan staf ke UT Pusat untuk melakukan pelatihan penelitian,
13. Mengidentifikasi kebutuhan dan kompetensi staf yang ada dan mengirim staf untuk studi lanjut ataupun mengikuti pelatihan.

14. Mengoptimalkan sarana dan prasarana ICT yang ada.
15. Melakukan perencanaan keuangan yang melibatkan semua staf yang ada dan proses audit oleh SPI.
16. Mengidentifikasi dan mengoptimalkan jumlah sarana dan prasarana yang ada.
17. Mengintensifkan kerjasama dan komunikasi dengan mitra dan alumni serta masyarakat melalui kegiatan seperti UPI, seminar, dan kegiatan lainnya.

Berdasarkan OTK 123/0/2004, tentang struktur organisasi UPBJJ-UT ditetapkan bahwa UPBJJ terdiri dari orang kepala yang membawahi 1 Subbagian Tata Usaha. Berdasarkan SK Rektor No. 026/J31/KEOP/2001 struktur organisasi UPBJJ-UT terdiri dari Koordinator Administrasi Umum & Humas, Koordinator Registrasi & Pengujian, Koordinator BBLBA. Dengan beban kerja yang semakin meningkat dikarenakan jumlah mahasiswa meningkat pula dan juga karena jangkauan geografis yang luas, UPBJJ-UT mengangkat staf sebagai Penanggung Jawab Wilayah (PJW) melalui SK Kepala UPBJJ-UT Kupang. Keberadaan tatapamong di UPBJJ-UT Kupang menyangkut kelembagaan, instrumen, perangkat pendukung, kebijakan dan peraturan, dan kode etik didasarkan pada Ketetapan UT Pusat sehingga UPBJJ-UT Kupang hanya mengikuti dan menerapkan saja ketentuan yang telah dibuat oleh UT Pusat. Kode etik di UPBJJ-UT Kupang dibuat oleh UT Pusat oleh Pembantu Rektor I Bidang Akademik dalam statuta Universitas Terbuka yang diterapkan untuk semua UPBJJ-UT di seluruh wilayah Indonesia.

Struktur organisasi di UPBJJ-UT Kupang dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.



Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI UPBJJ-UT KUPANG

BERDASARKAN SK REKTOR NO.5328/J31.11.2/KP/2005

Sumber : Borang Institusi UPBJJ-UT, 2009

Rekrutmen dan perkembangan SDM UPBJJ–UT Kupang dibagi dalam 6 tahap/periode seiring dengan pengangkatan Kepala UPBJJ-UT Kupang dari tahun 1984-2008, sebagai berikut.

Tabel 4.1 Rekrutmen SDM

No.	Periode	Kepala UPBJJ – UT	Rekrutmen SDM
1.	1984 - 1993	Drs. B. Tobe, MS	1. PT. Pembina : 9 org
			2. Guru SPG : -
			3. UT Pusat : 5 org
			4. Staf tkt : 1 org
2.	1993 - 1999	Drs. Ir. J.I. Manafe, MS	1. PT. Pembina : 2 org
			2. Guru SPG : 4 org
			3. UT Pusat : 6 org
			4. Staf TKT : 7 org
3.	1999 - 2000	Drs. I. Latunusa, M.Com	1. PT. Pembina : 2 org
			2. Guru SPG : 4 org
			3. UT Pusat : 6 org
			4. Staf TKT : 7 org

Tabel 4.1 Rekrutmen SDM (Sambungan)

No.	Periode	Kepala UPBJJ – UT	Rekrutmen SDM
4.	2000 - 2004	Drs. Nd. A. Watuwaya, M.Pd	1. PT. Pembina : 2 org
			2. Guru SPG : 3 org
			3. UT Pusat : 8 org
			4. Staf TKT : 6 org
5.	2004 - 2008	Drs. Ayub Titu Eki, MS, Ph.D	1. PT. Pembina : 1 org
			2. Guru SPG : 2 org
			3. UT Pusat : 20 org
			4. Staf TKT : 2 org
6.	2009 - 2014	Drs. R. Alam Malau, M.Si	1. UT Pusat : 22 org
			2. Guru SPG : 1 org
			3. Staf TKT : 3 org

Sumber : Borang Institusi UPBJJ-UT, 2009

Sampai dengan tahun 2008 staf UPBJJ-UT Kupang berjumlah 25 Orang, dengan kualifikasi :

1. Tenaga Dosen : 8 orang
2. Tenaga Administrasi : 13 orang
3. Tenaga ICT : 1 orang
3. TKT UPBJJ – UT : 3 orang

Mekanisme rekrutmen tutor di UPBJJ-UT Kupang melalui jalur pembekalan tutor dan permintaan tutor kepada PTN Pembina yang dalam hal ini Universitas Nusa Cendana (Undana) dan Pengurus Pokjar yang berasal dari daerah. Pola rekrutmen tutor tetap mengutamakan kesesuaian kompetensi dengan mata kuliah yang akan diampu. Pembekalan tutor dilakukan bagi calon tutor yang bukan dosen. Untuk tutor yang berasal dari PTN Pembina, UPBJJ-UT mengirimkan surat permohonan calon tutor kepada Dekan FKIP. Sedangkan rekrutmen melalui pembekalan tutor, dilakukan bagi calon tutor yang berstatus guru atau tenaga kependidikan. Perekrutmen tutor diluar yang berstatus dosen disebabkan karena pertimbangan jumlah kelas yang tersedia tidak sebanding dengan tenaga dosen yang ada dan juga karena atas dasar pertimbangan geografis. Syarat untuk menjadi tutor UPBJJ-UT adalah minimal S1 relevan dengan mata kuliah tutorial dan memiliki sertifikat PEKERTI/PATUT. Rasio tutor dengan mahasiswa adalah 1:30. Pedoman tertulis dalam pelaksanaan tutorial mengacu pada Simintas JKOP TR01-02.

Dalam rangka penjaminan mutu internal dan eksternal, UPBJJ-UT Kupang menggunakan acuan ISO, MoU dan PKS di dalam melaksanakan setiap tugas-tugasnya, seperti pelaksanaan program PBA, Pelatihan-Pelatihan maupun kegiatan tutorial (baik TTM maupun TUTON). Penggunaan pedoman kerja juga dilakukan dengan mengacu pada standar kerja dalam bentuk pedoman / prosedur kerja yang dibuat oleh UT Pusat. Monitoring dan evaluasi hasil penjaminan mutu minimal di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, asset, sarana-prasarana, keuangan, manajemen tetap dilakukan oleh UT Pusat dengan mengirimkan staf peninjau dari UT Pusat untuk melakukan audit internal ke UPBJJ-UT Kupang sebelum audit eksternal dilakukan oleh TIM ISO.

4.4 Layanan Bantuan Belajar (Tutorial)

Layanan bantuan belajar (tutorial) adalah suatu proses pemberian bantuan dan bimbingan belajar dari seseorang kepada pihak lain, baik secara perorangan maupun kelompok (Panduan Tutorial S1 PGSD, 2005). Melalui tutorial diharapkan para mahasiswa akan memiliki kemauan dan kemampuan untuk belajar, mengamati, bersikap, dan berbuat dalam mempelajari substansi mata kuliah dengan baik. Layanan bantuan belajar di UT dikelompokkan atas layanan belajar jarak jauh dan layanan belajar tatap muka. Oleh karena sistem pendidikan di UT adalah pendidikan jarak jauh, yaitu keterpisahan antara pendidik dengan peserta didik, maka layanan bantuan belajar yang mendominasi adalah layanan belajar jarak jauh.

4.4.1 Layanan Belajar Jarak Jauh

Jenis-jenis layanan belajar (tutorial) jarak jauh (Wardani dalam Asandhimitra, dkk., 2004:154), antara lain :

1. Tutorial tertulis melalui korespondensi. Pada tutorial ini, bahan ajar cetak beserta panduan yang telah disiapkan dikirim kepada mahasiswa. Mahasiswa mempelajari panduan dan bahan ajar tersebut, mengerjakan tugas-tugas yang diberikan, termasuk mengerjakan praktikum dan menghubungi supervisor jika dipersyaratkan, dan kemudian mengirimkan tugas dan laporan ke alamat yang sudah ditetapkan. Pertanyaan mahasiswa dan respon dari pendidik disampaikan secara korespondensi.

2. Tutorial melalui multimedia. Pada tutorial ini, bahan ajar cetak sebagai buku pegangan mahasiswa dilengkapi dengan multimedia, seperti kaset audio, video, pembelajaran berbantuan komputer (PBK), atau media lain. Pada tutorial ini, interaksi antara mahasiswa dan pendidik tidak ada.
3. Tutorial secara tersiar, baik melalui radio maupun televisi (tv). Pada tutorial ini, layanan belajar disampaikan dalam bentuk seperti penjelasan materi tertentu, pengumuman berbagai kegiatan, pembahasan tugas, atau kiat-kiat belajar tertentu disiarkan melalui radio dan tv. Berdasarkan tayangan tersebut, mahasiswa dapat mengajukan pertanyaan baik melalui telepon maupun secara tertulis untuk dijawab atau dibahas pada siaran berikutnya.
4. Tutorial melalui telepon. Layanan ini memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan kontak dengan para pendidik/dosen melalui telepon, sesuai kesepakatan. Dalam hubungan telepon tersebut, dapat dibahas berbagai masalah dalam pembelajaran, baik yang berhubungan dengan substansi atau materi kuliah maupun yang berkaitan dengan administrasi akademik.
5. Tutorial *Online*. Tutorial *online* adalah tutorial yang memanfaatkan sistem jaringan (internet). Pada tutorial ini mahasiswa dituntut untuk dapat *melek* komputer serta mempunyai akses ke internet.

4.4.2 Layanan Belajar Tatap Muka (Tutorial Tatap Muka)

Tutorial tatap muka (TTM) diselenggarakan atas permintaan mahasiswa dengan jumlah minimal satu kelas tutorial sebanyak 20–30 orang mahasiswa. TTM diselenggarakan sebanyak 8 kali pertemuan. Satu kali pertemuan dilaksanakan dalam waktu 120 menit. Pada pertemuan pertama TTM diawali dengan orientasi tutorial yang menjelaskan tujuan/kompetensi mata kuliah, jadwal dan skenario tutorial, tugas-tugas yang harus dipersiapkan dan dilakukan mahasiswa, sistem penilaian, serta berbagai hal lain yang terkait dengan tutorial mata kuliah. Pada setiap akhir pertemuan tutorial, tutor memberikan pemantapan materi tutorial dan memberikan penugasan untuk pendalaman materi yang telah dipelajari, serta mengingatkan mahasiswa membaca modul untuk pertemuan berikutnya. Terdapat 3 tugas tutorial untuk setiap mata kuliah yang ditutorialkan. Tugas diberikan pada pertemuan ketiga, kelima, dan ketujuh. Kontribusi nilai TTM terhadap nilai akhir mata kuliah sebesar 50 %.