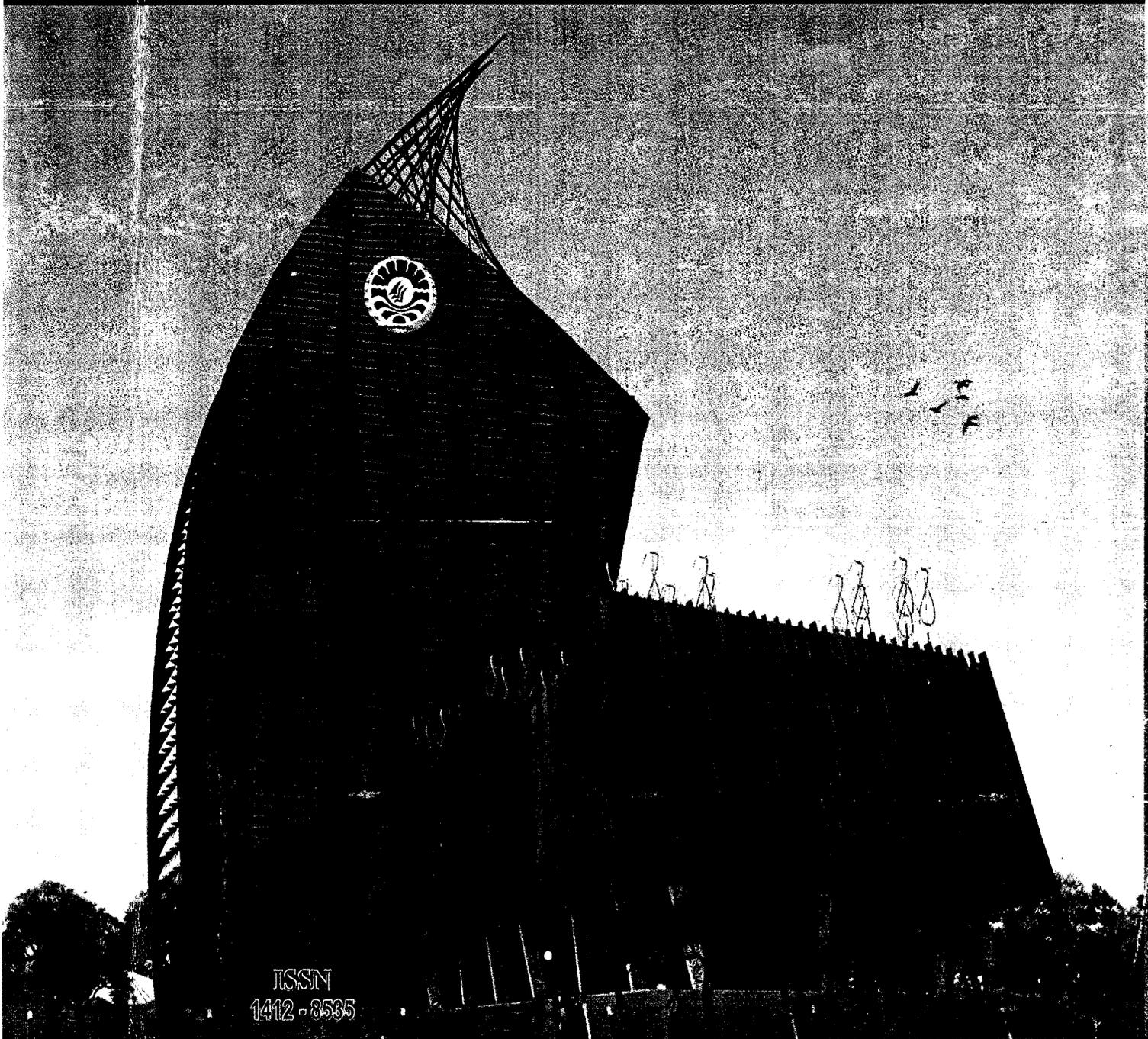


2014

2

# IKHTIYAR

JURNAL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KEILMUAN SECARA AKTUAL



ISSN  
1412 - 8535

UPT. MATA KULIAH UMUM UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR

28.1.4

*Iktiyar, Edisi Hari Kebangkitan Nasional, 20 Mei 2010*

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA PADA KANTOR UPBJJ-UT MAKASSAR

Oleh:

Elpipres Niku  
Universitas Terbuka UPBJJ Makassar

### ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ- UT Makassar.

Rumusan masalah ini, bagaimana kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

Berdasarkan Penelitian, bahwa data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif yakni melalui pembuatan tabel distribusi frekuensi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pada UPBJJ UT Makassar dengan ukuran sampel sesuai untuk jumlah populasi sebanyak 120 orang 25% dari populasi diperoleh jumlah sampel 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dilihat dari bahan ajar berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi", (2) kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dilihat dari tutorial on-line berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi", (3) kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dilihat dari tutorial tatap muka berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi", (4) kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dilihat dari bantuan dan bimbingan belajar berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi", (5) kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dilihat dari program penunjang media berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi", (6) kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dilihat dari ruangan pelayanan berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi".

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mahasiswa

### PENDAHULUAN

Keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi banyak bergantung pada kemampuan dan profesionalisme dalam melaksanakan fungsi sebagai Tri Darma Perguruan Tinggi. Kota Makassar terus berkembang secara pesat menuju Kota Metropolitan dengan dinamika dan aktivitas terus berkembang. Artinya, bahwa tingkat kebutuhan masyarakat dalam hal mahasiswa juga terus meningkat di Kota Makassar.

Kondisi aktual seperti ini begitu kompleks dan beragam sehingga ke-

butuhan mahasiswa kemungkinan besar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yang merupakan kebutuhan yang sangat strategis dan harus dilaksanakan untuk menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan.

Peningkatan mutu sumber daya manusia tersebut merupakan misi semua pihak yang terlibat di dalam pembangunan, pengelolaan, dan pelaksanaan pendidikan secara nasional, sehingga tidak kalah bersaing dengan negara lain. Dengan demikian, peningkatan mutu pendidikan merupakan

sasaran bagi peningkatan sumber daya manusia.

Kendati demikian, maka melalui kebijakan penyelenggaraan pendidikan perlu di rekonstruksi saat ini. Berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat memiliki perbedaan antara satu individu dengan individu lain. Selain itu, faktor sosial, dan ekonomi serta budaya sebagai faktor eksternal. Sementara faktor internal seperti fisik dan psikologis yang terdapat pada kualitas pelayanan banyak berpengaruh terhadap kesuksesan individu. Lanjut Winkel (1996) mengemukakan bahwa salah satu alternatif yang dipandang sebagai lingkungan pendidikan formal yang bertujuan untuk menghasilkan perubahan kualitas melalui usaha pelayanan secara prima.

Pernyataan di atas, memberi ketegasan bahwa suatu lembaga pendidikan formal akan membawa masyarakat pada suatu tujuan tertentu melalui suatu proses pendidikan atau lebih dikenal dengan proses belajar secara konvensional maupun non konvensional.

Jaurchan (1984) menjelaskan bahwa pendidikan tidak dapat berjalan tanpa dukungan pelayanan yang baik dan memiliki waktu yang cukup banyak dalam menunjang pembangunan yang berorientasi pada masyarakat.

Selanjutnya, Cahyono (1995) mengemukakan bahwa ada 5 (lima) faktor yang dapat dipertimbangkan dalam menilai suatu pelayanan, seperti: (1) fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi, (2) kehandalan (*reability*) suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, (3) daya tanggap

(*responsiveness*) respon atau kesigapan dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, (4) jaminan (*assurance*) suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik, sehingga menambah kepercayaan, dan (5) perhatian (*emphaty*) secara individu yang diberikan kepada mahasiswa.

Sesuai uraian di atas, maka pemerintah dalam hal ini Departemen Pendidikan Nasional sejak tahun 1984 melakukan upaya untuk mengintroduksi suatu inovasi dalam pendidikan yang diberi wewenang adalah Universitas Terbuka (UT). Universitas Terbuka memberi kesempatan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat peserta didik tanpa membatasi umur, tempat tinggal, profesi, keterbatasan ekonomi, dan keterbatasan fisik.

Suparman (1992) mengemukakan bahwa secara historis pendidikan sistem jarak jauh merupakan sistem korespondensi, diadaptasi, dan dimodifikasi oleh beberapa negara sesuai kebutuhan pendidikannya. Sasaran didik pendidikan korespondensi mengarahkan kepada para petani, sedangkan negara-negara industri dan perkotaan mengarahkan kepada buruh pabrik, karyawan perkantoran, guru-guru, dan ibu rumah tangga.

Dengan demikian, maka pemerintah memberi perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dengan jalan memperdayakan Universitas Terbuka. Selanjutnya, keberadaan Universitas Terbuka bertujuan untuk memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat dan bukan berorientasi kepada keuntungan (*nirlaba*), oleh sebab itu biaya yang digunakan

pada Universitas Terbuka relatif murah, bahkan jauh lebih murah daripada biaya yang harus dikeluarkan seperti perguruan tinggi konvensional baik negeri maupun swasta.

UPBJJ-UT merupakan ujung tombak pelayanan penyelenggaraan Universitas Terbuka sebagai perguruan tinggi jarak jauh serta memiliki sarana dan prasarana yang representatif, mendukung terciptanya pelayanan prima. Lagi pula perlu diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan ini akan terpenuhi bila pelayanan dapat diberikan atau yang dirasakan telah sesuai dengan harapan para mahasiswa, agar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka perlu diadakan suatu penelitian yang memfokuskan pada analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar berdasarkan identifikasi pokok permasalahan sebagai berikut.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan pada Kantor UPBJJ-UT Makassar, sedangkan waktu penelitian dilakukan selama 3(tiga) bulan yaitu dari bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2010.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, pemilihan metode ini diharapkan dan memberikan deskripsi atau gambaran yang jelas mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data aktual-empirik yang diperoleh langsung dari kantor UPBJJ-UT Makassar. Data ini diperoleh untuk dibuatkan penyebaran

kuesioner terhadap mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar sebagai responden, dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen yang terdapat pada Kantor UPBJJ-UT Makassar dan daftar blangko dari ISO, serta memiliki referensi yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa yang datang dan mengurus nilai atau nilai kasus bahkan yang mengisi TBS di kantor UPBJJ-UT Makassar. Berhubung karena populasi tidak jelas, maka populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program pendas atau non pendas berjumlah 120 orang yang hadir di kantor selama 3 bulan terakhir pada saat diadakan penelitian kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan pada kantor UPBJJ-UT Makassar. Penentuan anggota sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini merujuk pendapat Arikunto (1998) untuk populasi besar sampel diambil antara 10%-15% atau 20%-25%. Untuk jumlah populasi sebanyak 120 orang (25%) dari populasi diperoleh jumlah sampel

$$n = N \times \frac{25}{100}$$

Dimana n adalah jumlah sampel dan N adalah jumlah populasi sehingga diperoleh sampel sebagai berikut

$$n = 120 \times \frac{25}{100} = 30 \text{ Responden}$$

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penelitian dan pengamatan, baik secara langsung- maupun tidak langsung terhadap obyek yang diteliti dengan menggunakan metode

Kuesioner yaitu dengan mengedarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden (mahasiswa), yang disusun secara sistematis, untuk kemudian diolah secara kualitatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah teknik analisis deskriptif, dimana semua data yang berupa dokumen, dan bahan-bahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa diolah secara selektif (memilih data yang sesuai dengan permasalahan). Analisis data ini dilakukan setelah semua data terkumpul. Selanjutnya data diklasifikasikan berdasarkan permasalahan yang ada, kemudian ditabulasi dan dipresentasi dilakukan untuk memperoleh gambaran dalam bentuk persentase mahasiswa yang menjawab pada kategori yang ada dalam angket tersebut. Selanjutnya, dilakukan pemerian (deskripsi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif persentase jumlah jawaban responden terhadap kategori kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar yang diperoleh dari setiap butir (item) angket, maka hasil-hasil penelitian yang dicapai sebagai berikut

### 1. Bahan Ajar

Distribusi jawaban responden yang terbanyak pada kategori bahan ajar dalam pelayanan pada kantor UPBJJ-UT Makassar berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan

sebanyak 17 Responden (56,67 %). Hal ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ke arah pada kategori cukup baik memenuhi dengan adanya bahan ajar tersebut. Sedangkan pembahasannya bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan adanya variabel yang menyangkut bahan ajar artinya secara simultan dapat dikatakan bahwa sesuai hasil temuan di lapangan sangat signifikan dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar terhadap bahan ajar, maka mahasiswa tersebut cukup baik dalam menerima pelayanan dan simpatik sehingga memperoleh kepuasan dalam meningkatkan kualitas seperti yang diharapkan meningkatkan kualifikasi akademik.

Selanjutnya mengenai hal tersebut di atas diperjelas bahwa ini menunjukkan hasil penelitian dari: (a) memperoleh pelayanan terhadap bahan ajar/modul setelah dianalisis maka di peroleh 56,67% dengan responden 17 dari 30 orang yakni cukup terpenuhi, (b) memperoleh pelayanan terhadap bahan ajar/modul setelah dianalisis maka di peroleh 13,33% dengan responden 4 dari 30 orang yakni terpenuhi, (c) memperoleh pelayanan terhadap bahan ajar/modul setelah dianalisis maka di peroleh 20% dengan responden 4 dan 30 orang yakni kurang terpenuhi, dan (d) memperoleh pelayanan terhadap bahan ajar/modul setelah dianalisis maka di peroleh 10% dengan responden 3 dari 30 orang yakni tidak terpenuhi.

Berdasarkan analisis deskriptif variabel bahan ajar tersebut, maka bahan ajar berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" point a tersebut di atas sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepanasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

## 2. Tutorial

### *a. Tutorial On-line*

Distribusi jawaban responden pada variabel tutorial on-line tutorial on-line dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar kategori terbesar berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" sebanyak 15 Responden (50%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih baik dalam pengembangan Tutorial On-line sesuai dengan perkembangan IPTEK dan kebutuhan mahasiswa tersebut. Sedangkan pembahasannya, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan adanya variabel yang menyangkut tutorial on-line artinya secara simultan dapat dikatakan bahwa sesuai hasil temuan dilapangan sangat signifikan dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar terhadap tutorial on-line tersedia agar mahasiswa secara individual mendapatkan akses khusus yang berada dengan mahasiswa yang lain. Fitur ini dikenal sebagai fasilitas My-UT menyediakan fasilitas tuton selaras dengan

registrasi mata kuliah yang dilakukan oleh mahasiswa pada saat semester berjalan. Jika seorang mahasiswa telah melakukan aktivasi account, maka otomatis mahasiswa tersebut dimasukkan dalam kelompok tuton untuk mata kuliah yang tersedia.

Pelayanan tingkat kepuasan mahasiswa pada UPBJJ-UT Makassar sebelum mahasiswa melakukan proses login, dianjurkan kepada para mahasiswa agar mendownload yang telah tersedia pada situs tutorial tersebut.

Selanjutnya mengenai hal tersebut di atas diperjelas bahwa ini menunjukkan hasil penelitian dari: (a) memperoleh pelayanan terhadap tutorial on-line setelah dianalisis maka di peroleh 50% dengan responden 15 dari 30 orang yakni cukup terpenuhi, (b) memperoleh pelayanan terhadap tutorial on-line setelah dianalisis maka di peroleh 20% dengan responden 6 dari 30 orang yakni terpenuhi, (c) memperoleh pelayanan terhadap tutorial on-line setelah dianalisis maka di peroleh 16,67% dengan responden 5 dari 30 orang yakni kurang terpenuhi, dan (d) memperoleh pelayanan terhadap tutorial on-line setelah dianalisis maka di peroleh 13,33% dengan responden 4 dari 30 orang yakni tidak terpenuhi.

Berdasarkan analisis deskriptif variabel tutorial on-line tersebut, maka berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" point a tersebut di atas sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

### b. Tutorial Tatap Muka

Distribusi jawaban responden pada variabel pelayanan tutorial tatap muka pada UPBJJ-UT Makassar terbesar berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" sebanyak 22 Responden (73,34%). Hal ini menunjukkan bahwa cukup baik dalam pelaksanaan tutorial tatap muka sangat membantu dalam proses pembelajaran meski dalam proses belajar jarak jauh kehadiran tutorial diwajibkan sehingga dapat memberi dalam bentuk manfaat akademisnya terlihat pada tingkat kelulusan mahasiswa dalam ujian. Sedangkan pembahasannya, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan adanya variabel yang menyangkut tutorial tatap muka artinya secara simultan dapat dikatakan bahwa sesuai hasil temuan dilapangan juga sangat signifikan dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar terhadap tutorial tatap muka terlihat bahwa memiliki pendekatan sehingga disesuaikan dengan karakteristik mahasiswa tersebut. Selanjutnya strategi yang lain adalah setelah diberikan tugas kelompok pada mahasiswa agar menyelesaikan soal-soal tes formatif dan lembar jawabannya dikumpulkan pada pertemuan berikutnya. Setelah lembar jawaban dikumpulkan, diberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya pada tutor, tutor tidak perlu menjawab langsung tetapi tutor berfungsi sebagai distributor. Senada

dengan hal ini dikatakan pula bahwa tutorial tatap muka terlihat adanya komunikasi timbal balik antara tutor dan mahasiswa, sehingga tutor mempunyai trik tersendiri bagaimana caranya tutor memberdayakan mahasiswa dalam pembelajaran sehingga pelaksanaan tutorial tatap muka berjalan sesuai pelayanan program bantuan dan bimbingan belajar yang dikembangkan oleh UT yang bertujuan untuk memacu dan memacu proses belajar mandiri mahasiswa.

Selanjutnya mengenai hal tersebut di atas diperjelas bahwa ini menunjukkan hasil penelitian dari : (a) memperoleh pelayanan terhadap tutorial tatap muka setelah dianalisis maka di peroleh 73,34% dengan responden 22 dari 30 orang yakni cukup terpenuhi, (b) memperoleh pelayanan terhadap tutorial tatap muka setelah dianalisis maka di peroleh 10% dengan responden 3 dari 30 orang yakni terpenuhi, (c) memperoleh pelayanan terhadap tutorial tatap muka setelah dianalisis maka di peroleh 10% dengan responden 3 dari 30 orang yakni kurang terpenuhi, dan (d) memperoleh pelayanan terhadap tutorial tatap muka setelah dianalisis maka di peroleh 6,66% dengan responden 2 dari 30 orang yakni tidak terpenuhi

Berdasarkan analisis deskriptif variabel tutorial tatap muka tersebut, maka berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" point a tersebut di atas sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

*c. Bantuan dan Bimbingan Belajar*

Distribusi jawaban responden pada variabel bantuan dan bimbingan belajar terhadap pelayanan 'kualitas kepuasan mahasiswa pada UPBJJ-UT Makassar bahwa kategori terbesar juga berada pada kategori "Cukup: Terpenuhi" sebanyak 25 Responden (83,34%). Hal ini menunjukkan kearah kategori yang lebih baik yang berhubungan dengan faktor sosial psikologis yang diwarnai kebersamaan kualitas pelayanan di dalamnya mahasiswa tersebut selalu siap membentuk sikap dan perilaku ke arah yang positif. Sedangkan pembahasannya, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan adanya variabel yang menyangkut Bantuan dan Bimbingan Belajar artinya secara simultan dapat dikatakan bahwa sesuai hasil temuan di lapangan juga sangat signifikan dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar terhadap Bantuan dan Bimbingan Belajar terlihat bahwa di Universitas terbuka pada dasarnya melalui manajerial administrator / penyelenggara mulai dan merencanakan, mempersiapkan pelaksanaan, mengoordinasikan pelaksanaan, sampai pada pelaksanaan bimbingan yang terkait dalam praktek mengajar. Kegiatan operasional seorang pembimbing dalam memberikan bantuan dan bimbingan terjadi karena ditopang oleh kegiatan manajerial administrator/penyeleng-

gara. Untuk menghasilkan pelaksanaan bantuan dan bimbingan yang efektif dibutuhkan dukungan pengelolaan yang baik karena merupakan puncak dan keseluruhan proses bantuan dan bimbingan seperti praktik mengajar, kualitas mahasiswa yang diuji mencerminkan proses bantuan dan bimbingan sebelumnya. Sementara keseluruhan proses bantuan dan bimbingan dan orientasi sampai dengan ujian dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kegiatan manajerial dari pengelola apabila terjadi bantuan dan bimbingan terhadap kegiatan operasional pendidikan dan pembimbing praktek mengajar. Kegiatan manajerial berperan sebagai penopang kegiatan operasional pendidikan. Kegiatan manajerial lewat bantuan dan bimbingan yang baik menghasilkan pelaksanaan yang baik pula.

Selanjutnya mengenai hal tersebut di atas diperjelas bahwa ini menunjukkan hasil penelitian dari: (a) memperoleh pelayanan terhadap Bantuan dan bimbingan setelah dianalisis maka di peroleh 83,34% dengan responden 25 dari 30 orang yakni cukup terpenuhi, (b) memperoleh pelayanan terhadap bantuan dan bimbingan setelah dianalisis maka di peroleh 6,66% dengan responden 2 dari 30 orang yakni terpenuhi, (c) memperoleh pelayanan terhadap bantuan dan bimbingan setelah dianalisis maka di peroleh 6,66% dengan responden 2 dari 30 orang yakni kurang terpenuhi, dan (d) memperoleh pelayanan terhadap bantuan dan bimbingan setelah dianalisis maka di peroleh 3,34% dengan responden 1 dari 30 orang yakni tidak terpenuhi.

Berdasarkan analisis deskriptif variabel bantuan dan bimbingan tersebut, maka berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" point a tersebut di atas sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

### 3. Program Penunjang Media

Distribusi jawaban responden pada variabel program penunjang media terhadap pelayanan kualitas kepuasan mahasiswa pada UPBJJ-UT Makassar bahwa kategori terbesar berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" sebanyak 18 Responden (60%). Hal ini menunjukkan kearah kategori cukup baik mengingat penerapan teknologi informasi yang lebih canggih dalam proses pembelajaran sudah barang tentu dapat meningkatkan kualitas program non pendas maupun pendas. Lebih lanjut, bahwa dapat menumbuhkan motivasi belajar mahasiswa yang pada akhirnya UPBJJ-UT Makassar seyogyanya merealisasikan hal tersebut dalam mengupayakan selalu koordinasi pada UT Pusat untuk menjadikan fasilitas media sampai ke daerah-daerah di mana mahasiswa membutuhkannya. Sedangkan pembahasannya, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan adanya variabel yang menyangkut Program Penunjang Media artinya secara simultan dapat dikatakan bahwa sesuai hasil temuan di lapangan juga sangat signifikan dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar terhadap program penunjang media terlihat dari sudut pandang penggunaan media lewat media cetak dan media audio visual merupakan kemajuan teknologi informasi di bidang pendidikan yang paling mutakhir terjadi dalam integrasi antara teknologi komputer dan teknologi satelit komunikasi di mana pendidikan jarak jauh yang terjadinya hanya menggunakan sarana audio-teleconference semakin meningkat dengan menggunakan jaringan internet disamping audio-teleconference yang ada.

Selanjutnya mengenai hal tersebut di atas diperjelas bahwa ini menunjukkan hasil penelitian dari: (a) memperoleh pelayanan terhadap program penunjang media setelah dianalisis maka di peroleh 60% dengan responden 18 dari 30 orang yakni cukup terpenuhi, (b) memperoleh, pelayanan terhadap program penunjang media setelah dianalisis maka di peroleh 10% dengan responden 3 dari 30 orang yakni; terpenuhi, (c) memperoleh pelayanan terhadap program penunjang media setelah dianalisis maka di peroleh 16,67 dengan responden 5 dari 30 orang yakni kurang terpenuhi, dan (d) memperoleh pelayanan terhadap program penunjang media setelah dianalisis maka di peroleh 13,33 dengan responden 4 dari 30 orang yakni tidak terpenuhi.

Berdasarkan analisis deskriptif variabel program penunjang media tersebut, maka berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" point a tersebut di atas sehingga diharapkan dapat mem-

Makassar terhadap ruangan pelayanan diketahuhi bahwa semua jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan berfungsi dengan baik untuk kepentingan orang-orang dalam hal mahasiswa yang datang dan berhubungan di dalam ruangan pelayanan. Lanjut dikatakan bahwa ruangan pelayanan pada kantor UPBJJ-UT Makassar dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dengan, adanya ke-lancaran situasi udara, penataan ruang-an yang ditata secara apik, serta adanya pencahayaan yang baik merupakan ciri-ciri lingkungan kerja yang akan mening-

katkan kinerja.

Selanjutnya mengenai hal tersebut di atas dijelaskan bahwa ini menunjukkan hasil penelitian dari: (a) memperoleh pelayanan terhadap ruangan pelayanan setelah dianalisis maka di peroleh 80% dengan responden 24 dari 30 orang yakni cukup terpenuhi; (b) memperoleh pelayanan terhadap ruangan pelayanan setelah dianalisis maka di peroleh 13,34% dengan responden 4 dan 30 orang yakni terpenuhi, (c) memperoleh pelayanan terhadap ruangan pelayanan setelah dianalisis maka di peroleh 3,33% dengan responden 1 dari 30 orang yakni kurang terpenuhi, dan (d) memperoleh pelayanan terhadap ruangan pelayanan setelah dianalisis maka di peroleh 3,33% dengan responden 1 dari 30 orang yakni tidak terpenuhi.

Berdasarkan analisis deskriptif variabel ruangan pelayanan tersebut, maka berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" point a tersebut di atas sehingga diharapkan dapat memberikan

berikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

#### 4. Ruangang Pelayanan

Distribusi jawaban responden

pada variabel ruangan pelayanan terhadap kualitas kepuasan mahasiswa pada UPBJJ-UT Makassar bahwa kategori terbesar berada pada kategori "Cukup Terpenuhi" sebanyak 24 Responden (80%). Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif merupakan ruangan pelayanan atau fasilitas bagi pegawai untuk bekerja efektif dan efisien yang selanjutnya akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Dengan demikian bahwa ruangan pelayanan tertata dengan baik dapat menghasilkan unsur manajerial (pimpinan) sehingga dapat mengembangkan perilaku serta mampu menciptakan kondisi lingkungan yang menyenangkan sebagai tempat bekerja. Lingkungan ini selain berhubungan dengan faktor sosial psikologis yang diwarnai kebersamaan antara seluruh pegawai dalam bekerja melayani mahasiswa tersebut. Sedangkan pembahasan, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada kantor UPBJJ-UT Makassar bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan adanya variabel yang menyangkut Ruangan Pelayanan artinya secara simultan dapat dikatakan bahwa sesuai hasil temuan di lapangan juga sangat signifikan dalam kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT

kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

## PENUTUP

### a. Kesimpulan

Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar dilihat dari bahan ajar berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi" karena mahasiswa tersebut cukup baik dalam menerima pelayanan dan simpatik sehingga memperoleh kepuasan dalam kualitas seperti meningkatkan kualifikasi akademik sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar dilihat dari tutorial on-line berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi" karena terlihat bahwa mahasiswa secara individual mendapatkan akses khusus yang berada dengan mahasiswa yang lain. Fitur ini dikenal sebagai fasilitas My-UT menyediakan fasilitas tutor selaras dengan registrasi mata kuliah yang dilakukan oleh mahasiswa pada saat semester berjalan. Jika seorang mahasiswa telah melakukan aktivasi account, maka otomatis mahasiswa tersebut dimasukkan dalam kelompok tutor untuk matakuliah yang tersedia. Sehingga memperoleh kepuasan dalam kualitas seperti meningkatkan kualifikasi akademik agar diharapkan dapat, memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar dilihat dari tutorial tatap muka berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi" karena terlihat menunjukkan memiliki pendekatan sehingga disesuaikan dengan karakteristik mahasiswa tersebut. Selanjutnya strategi yang lain adalah setelah diberikan tugas kelompok pada mahasiswa agar menyelesaikan soal-soal tes formatif dan lembar jawabannya dikumpulkan pada pertemuan berikutnya. Setelah lembar jawaban dikumpulkan, diberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya pada tutor, tutor tidak perlu menjawab langsung tetapi tutor berfungsi sebagai distributor. Senada dengan hal ini dikatakan pula bahwa tutorial tatap muka terlihat adanya komunikasi timbal balik antara tutor dan mahasiswa, sehingga tutor mempunyai trik tersendiri bagaimana caranya tutor memberdayakan mahasiswa dalam pembelajaran sehingga pelaksanaan tutorial tatap muka berjalan sesuai pelayanan program bantuan dan bimbingan belajar yang dikembangkan oleh UT yang bertujuan untuk memicu dan memacu proses belajar mandiri mahasiswa sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar dilihat dari bantuan dan bimbingan belajar berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi" bahwa pada dasarnya melalui manajerial administrator/penyelenggara mulai dari merencanakan, mempersiapkan pelak-

sanaan, mengkoordinasikan pelaksanaan, sampai pada pelaksanaan bimbingan yang terkait dalam praktek mengajar. Kegiatan operasional seorang pembimbing dalam memberikan Bantuan dan bimbingan terjadi karena ditopang oleh kegiatan manajerial administrator/penyelenggara. Untuk menghasilkan pelaksanaan bantuan dan bimbingan yang efektif dibutuhkan dukungan pengelolaan yang baik karena merupakan puncak dari keseluruhan proses bantuan dan bimbingan seperti praktik mengajar, kualitas mahasiswa yang diuji mencerminkan proses bantuan dan bimbingan sebelumnya sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar dilihat dari Program Penunjang Media berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi" karena terlihat dan sudut pandang penggunaan media lewat media cetak dan media audio visual merupakan kemajuan teknologi informasi di bidang pendidikan yang paling mutakhir terjadi dalam integrasi antara teknologi komputer dan teknologi satelit komunikasi di mana pendidikan jarak jauh yang terjadinya hanya menggunakan sarana audio-teleconference semakin meningkat dengan menggunakan jaringan internet disamping audio-teleconference yang ada sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar dilihat dari Ruang Pelayanan berada dalam kategori "Cukup Terpenuhi" bahwa semua jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas sebagai alat utama / pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan berfungsi dengan baik untuk kepentingan orang-orang dalam hal mahasiswa yang datang dan berhubungan di dalam ruangan pelayanan. Lanjut dikatakan, bahwa ruangan pelayanan pada kantor UPBJJ-UT Makassar dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dengan adanya kelancaran situasi udara, pita-an ruangan yang ditata secara apik, serta adanya pencahayaan yang baik merupakan ciri-ciri lingkungan kerja yang akan meningkatkan kinerja sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Terbuka pada kantor UPBJJ-UT Makassar.

#### **b. Saran-Saran**

Berdasarkan pembahasan dari hasil kesimpulan penelitian, maka dapat merumuskan beberapa implikasi penelitian adalah sebagai berikut:

1. UPBJJ-UT Makassar agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa melalui Sumber Daya Manusia.
2. UPBJJ-UT Makassar terhadap pelayanan manajemen dan profesionalisme harus kualitas sehingga kinerja aspek operasional maupun administrasi dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Indra Wijaya. 1983. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru Algesindo.
- Cahyono, Bambang tri. 1995. *Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Charles D. Jones. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (publik Policy)*, penerjemah Ricky Istamto. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dessler Gary, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Prenhallindo.
- Diane Tracy. 1990. *The Power Pyramid; How To Get Power By Giving it way (10 langkah meriah kekuasaan petunjuk praktis manajemen manusia*. Penerjemah Suryati. New York, USA: Pustaka kerjasama dengan William Morrow and Company Inc.
- Djojonegoro, Wardiman. 1996. *Visi dan Strategi Pembangunan Pendidikan untuk Tahun 2002 Tuntunan terhadap Kualitas*. Ujungpandang: Sambutan Mendikbud pada KONAPSI III iii Gedung ABRI Rakyat.
- Freser, T M.1985. *Stress dan Kepuasan Kerja*. Jakarta: PT Piustaka, Binaman. Perssindo.
- Hasbian, Melayu S. P. 1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Henry Simamora. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: edisi kedua. STIE YKPN.
- Jourchan, Manied.1984. *Communicative Competence of The Educator and Educativ*. Tubingen: Institute For Scientific Cooperation.
- Miftah Thoha. 1983. *Kepemimpinan dalam manajemen (suatu pendekatan perilaku)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moekijat. 1994. *Dasar Motivasi*. Bandung : Sumur.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Gram.edia.
- Nitseminto, Alex. S. 1999. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osborne David & Gaebler Ted. 1996. *Reinventing Government- Mewirah-usahakan birokrasi*. Penerjemah, Abdul Rosyid. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Samiun. Syahrir. 1996. *Penerapan Sistem Birokrasi dan Kinerja Pegawai Tehnis Administratif di Lingkungan FIP IKIP Ujung Pandang*. Ujung Pandang: Laporan Penelitian (Skripsi).
- Sar-vvoto. 1991. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, S. P. 1980. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Steers, Richard M. 1980. *Organisasi Effectiveness A Behaviooral View: Santa Monica*. California Goodyear Publishing Company, Inc.
- Sulaiman. 1998. *Persepsi Kinerja Dosen*. Ujung Pandang: FIP IKIP.

Suparman, Atwi. 1992. *Desain Intruksional*. Jakarta: Depdikbud.

Stoner\_Freeman Am Gilbert, 1994\_ *Management* Penerjemah Simon & &buster (Asia) Ltd.

Wahjosumidjo.1987. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Winkel, W. S. 1996. *Psikologi Pengajaran*. Jakarta: Grademia Widia Sarana Indonesia.