

**LAPORAN PENELITIAN  
PENELITIAN KELEMBAGAAN  
PENGEMBANGAN INSTITUSI**



**KEPUASAN MAHASISWA PS SOSIOLOGI  
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI DAN  
AKADEMIK UNIVERSITAS TERBUKA**

**Tim Peneliti:**

Parwitaningsih, M.Si  
H.I. Bambang Prasetyo, M.Si  
Dr. Ida Zubaidah, MA  
Dr. Sudirah, M.Si  
M.Husni Arifin, M.Si

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**2016**

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Rekomendasi .....	iii
Daftar Isi .....	
I.    Pendahuluan .....	1
II.   Kajian Pustaka .....	5
III.  Metode Penelitian .....	13
IV.  Temuan dan Pembahasan .....	16
V.   Kesimpulan dan Saran .....	29
Daftar Pustaka .....	31
Lampiran 1 .....	

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian	<b>Kepuasan Mahasiswa PS Sosiologi Terhadap Layanan Administrasi Akademik Universitas Terbuka</b>
Kode>Nama Rumpun Ilmu	Kelembagaan Pengembangan Institusi
<b>Ketua Peneliti:</b> Nama Lengkap NIDN Jabatan Fungsional Program Studi Perguruan Tinggi Email	Parwitaningsih, M.Si 0012076707 Lektor Sosiologi Universitas Terbuka parwita@ecampus.ut.ac.id
<b>Anggota Peneliti</b> Nama Lengkap NIDN Jabatan Fungsional Program Studi Perguruan Tinggi Email	H.I. Bambang Prasetyo, M.Si 0023107301 Lektor Kepala Sosiologi Universitas Terbuka henrikus@ecampus.ut.ac.id
Nama Lengkap NIDN Jabatan Fungsional Program Studi Perguruan Tinggi Email	Dr. Ida Zubaidah, MA 0003086210 Lektor Kepala Sosiologi Universitas Terbuka idaz@ecampus.ut.ac.id
Nama Lengkap NIDN Jabatan Fungsional Program Studi Perguruan Tinggi Email	Dr. Sudirah, M.Si. 0001025901 Lektor Kepala Sosiologi Universitas Terbuka sudi@ecampus.ut.ac.id
Nama Lengkap NIDN Jabatan Fungsional Program Studi Perguruan Tinggi Email	M.Husni Arifin, M.Si, Ph.D 0028087708 Lektor Sosiologi Universitas Terbuka mhusni@ecampus.ut.ac.id

Biaya Penelitian : Rp 99.320.000 (Sembilan puluh sembilan juta tiga ratus dua puluh ribu rupiah)

Tangerang Selatan, 15 Desember 2016



Mengetahui  
Dekan FISIP

Prof. Daryono, SH, MA, Ph.D  
NIP. 19640722989031019

Ketua Peneliti

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

Parwitaningsih, M.Si  
NIP. 196707121993032001



Menyetujui  
Ketua Lembaga Penelitian  
dan Pengabdian kepada Masyarakat

Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed, Ph.D  
NIP. 196102121986032001

Kepala Pusat Antar Universitas

A handwritten signature in black ink, featuring a prominent loop and a long horizontal stroke.

Dr. Trini Prastati, M.Pd  
NIP. 196009171986012001

**FORMAT REKOMENDASI UNTUK PIMPINAN  
Penelitian Pengembangan Institusi**

Judul Penelitian	Kepuasan Mahasiswa PS Sosiologi Terhadap Layanan Adminstrasi Akademik Universitas Terbuka
Nama Tim Peneliti	
• Ketua Peneliti	Parwitaningsih, M.Si/Lektor/Sosiologi
• Anggota 1	H.I. Bambang Prasetyo, M.Si/Lektor Kepala/Sosiologi
• Anggota 2	Dr. Ida Zubaidah, MA/Lektor/Sosiologi
• Anggota 3	Dr. Sudirah M.Si/Lektor Kepala/ Sosiologi
• Anggota 4	M.Husni Arifin, M.Si, Ph.D/Lektor/Sosiologi
Tahun Penelitian	2016
Jumlah Dana	Rp. 99.320.000
Tujuan Penelitian	Mendapatkan infomasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa PS Sosiologi terhadap layanan administrasi akademik, yang terkait dengan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Layanan Umum</li><li>• Layanan Registrasi</li><li>• Layanan Tutorial</li><li>• Bahan Ajar</li><li>• Layanan Penyelenggaraan Ujian</li></ul>
Butir Kesimpulan Penelitian	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dari hasil paparan beberapa layanan yang diberikan oleh UT dan PS Sosiologi terhadap mahasiswa PS Sosiologi, secara keseluruhan terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan puas (93%). Mereka cenderung mengatakan bahwa mereka sudah puas atas layanan yang diberikan sehingga mendapatkan apa yang mereka harapkan ketika mereka memilih untuk belajar mengenai sosiologi di UT.</li><li>• Meskipun demikian UT terutama PS Sosiologi tidak bisa mengabaikan 7% mahasiswa yang tidak puas. PS tidak boleh berpuas diri dan tidak melakukan apapun, karena dalam kenyataannya, sekalipun kecil persentasenya, masih ada mahasiswa yang terjaring dalam sampel penelitian ini yang menyatakan ketidakpuasan mereka. Untuk itu PS Sosiologi tetap harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta memperbaiki layanan dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang dihadapi oleh mahasiswa</li></ul>

Rekomendasi untuk  
Pimpinan

- Peningkatan upaya dari PS Sosiolog untuk lebih sering menyapa mahasiswanya sehingga informasi tentang PS Sosiologi lebih diketahui mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat lebih mudah menghubungi PS maupun UPBJJ untuk mengatasi permasalahan yang mereka hadapi.
- Peningkatan kualitas kompetensi dosen maupun tutor tutorial sehingga mereka dapat memberikan layanan yang maksimal terkait dengan tutorial, sebagaimana yang diharapkan oleh mahasiswa.
- Peningkatan ketelitian dalam pemrosesan pemesanan bahan ajar oleh mahasiswa, sehingga mahasiswa memperoleh layanan bahan ajar sesuai dengan harapan mereka.
- Peningkatan kecepatan penanganan keluhan dan penyelesaian kasus (registrasi atau nilai) sehingga mahasiswa merasa puas dan menilai positif terhadap layanan yang diberikan oleh PS atau UT.

Referensi

Ket: \*) Coret yang tidak perlu

15 Desember 2016

Ketua Peneliti,



Parwitaningsih, M.Si

NIP 196707121993032001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Penelitian**

UT menerapkan sistem belajar jarak jauh dan terbuka. Istilah jarak jauh berarti pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun non-cetak (audio/video, komputer/internet, siaran radio, dan televisi). Makna terbuka adalah tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi, dan frekuensi mengikuti ujian. Batasan yang ada hanyalah bahwa setiap mahasiswa UT harus sudah menamatkan jenjang pendidikan menengah atas (SMA atau yang sederajat).

Mahasiswa UT diharapkan dapat belajar secara mandiri. Cara belajar mandiri menghendaki mahasiswa untuk belajar atas prakarsa atau inisiatif sendiri. Belajar mandiri dapat dilakukan secara sendiri ataupun berkelompok, baik dalam kelompok belajar maupun dalam kelompok tutorial. UT menyediakan bahan ajar yang dibuat khusus untuk dapat dipelajari secara mandiri. Selain menggunakan bahan ajar yang disediakan oleh UT, mahasiswa juga dapat mengambil inisiatif untuk memanfaatkan perpustakaan, mengikuti tutorial baik secara tatap muka maupun melalui internet, radio, dan televisi, serta menggunakan sumber belajar lain seperti bahan ajar berbantuan komputer dan program audio/video. Apabila mengalami kesulitan belajar, mahasiswa dapat meminta informasi tentang bantuan belajar kepada Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) setempat.

Upaya peningkatan kualitas proses belajar mandiri mahasiswa UT dilakukan dengan penyediaan beragam layanan baik yang bersifat administratif dan akademik yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa antara lain layanan tutorial (tatap muka dan online), bimbingan akademik, toko buku online (TBO), registrasi dan penyelenggaraan ujian, yang dapat diakses oleh mahasiswa baik di UPBJJ maupun di UT Pusat dan PS.

Jika dilihat dari jenis layanan yang telah disediakan untuk mahasiswa UT sudah cukup banyak. Layanan akademik, seperti Tutorial Tatap Muka (TTM), Tutorial Online (Tuton), Konseling baik secara langsung maupun tidak langsung,

seperti melalui email, surat, telepon, SMS, dan sebagainya. Kemudian layanan administrasi akademik, juga sudah cukup banyak, seperti layanan registrasi online, penyelenggaraan TTM, pendistribusian bahan ajar, penyelenggaraan ujian, dan sebagainya.

Terkait dengan layanan yang telah diberikan oleh UT maka Program Studi (PS) Sosiologi sebagai salah satu PS yang berada di bawah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, juga telah memberikan layanan administrasi akademik pada mahasiswa PS Sosiologi antara lain dalam bentuk layanan tutorial online dan bimbingan akademik administrasi oleh para dosen di PS Sosiologi. Pada layanan tutorial online semua matakuliah PS (38 matakuliah) telah disediakan tutorial online bagi mahasiswa, dan semua dosen PS ditugaskan menjadi pembimbing akademik bagi mahasiswa PS Sosiologi yang berada di seluruh wilayah UPBJJ-UT. Sampai dengan masa registrasi 2016.1 mahasiswa PS Sosiologi tersebar di 39 UPBJJ-UT dengan jumlah keseluruhan yaitu 926 mahasiswa (Data SRS-UT 2016.1)

No	UPBJJ	Mahasiswa
1	Ambon	12
2	Aceh	8
3	Lampung	39
4	Bandung	39
5	Banjarmasin	11
6	Batam	51
7	Bengkulu	54
8	Bogor	26
9	Bali	13
10	Gorontalo	8
11	Jakarta	82
12	Jambi	25
13	Jayapura	19
14	Jember	8
15	Kendari	5
16	Kupang	55
17	Majene	2
18	Makasar	6
19	Malang	20

No	UPBJJ	Mahasiswa
20	Manado	11
21	Mataram	6
22	Medan	5
23	Padang	7
24	Palangkaraya	72
25	Palembang	21
26	Palu	3
27	Pangkalpinang	23
28	Pekanbaru	67
29	Pontianak	33
30	Purwokerto	8
31	Samarinda	36
32	Semarang	18
33	Serang	6
34	Sorong	2
35	Surabaya	41
36	Surakarta	31
37	Ternate	2
38	Yogyakarta	47
39	Luar Negeri	4



Layanan yang diberikan pada mahasiswa PS Sosiologi diharapkan menimbulkan kepuasan pada mahasiswa sehingga pada akhirnya mahasiswa akan tetap bertahan menjadi mahasiswa PS Sosiologi sampai dengan mereka menyelesaikan masa studi sebagai Sarjana Sosiologi. Berkaitan dengan hal tersebut maka kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa PS Sosiologi merupakan indikator penting dalam upaya mempertahankan pelanggan. Menurut Hendi Irwan (2003), seorang pelanggan yang tidak puas, akan menceritakan kepada 10 – 20 orang lain atau bahkan lebih karena adanya kemajuan teknologi informasi. Tetapi jika komplainnya cepat ditanggapi, maka sebagian besar dari mereka akan menjadi pelanggan setia. Lebih lanjut dikatakan bahwa jika pelanggan puas, akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan dan akan meringankan biaya iklan. Bahkan pelanggan bersedia membayar lebih mahal jika mendapatkan kepuasan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan seharusnya menjadi komitmen seluruh jajaran manajemen, termasuk manajemen Universitas Terbuka (UT).

Untuk mendapatkan informasi secara menyeluruh, perlu dilakukan kajian mendalam tentang bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa PS Sosiologi , terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap beberapa jenis layanan administrasi akademik yang diberikan pada mahasiswa PS Sosiologi ?

## **I.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka lingkup permasalahan yang perlu dilakukan kajian mendalam adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan
2. Menganalisis jenis-jenis layanan kepada mahasiswa yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

#### **I.4. Kegunaan Penelitian**

Memberikan rekomendasi bagi para pengambil kebijakan dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan pelayanan administrasi akademik, khususnya di program studi sosiologi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Tingkat Kepuasan**

Secara umum, kepuasan bisa diartikan sebagai terpenuhinya harapan yang ada di dalam diri individu. Pada dasarnya setiap individu memiliki harapan akan sesuatu. Jika harapan tersebut terlaksana, maka kondisi demikian dikatakan sebagai kepuasan. Sebaliknya ketika terjadi kenyataan yang ada berbeda dengan apa yang diharapkan, dan kenyataan tersebut tidak melebihi dari harapan yang ada, kondisi inilah yang dikatakan sebagai ketidakpuasan. Jika kenyataan yang ada berbeda dengan apa yang diharapkan, namun perbedaan tersebut menunjukkan adanya sesuatu yang lebih dari apa yang diharapkan, tentunya kondisi ini juga menunjukkan adanya kepuasan. Jika kita meminjam istilah kepuasan dalam pemasaran, maka ada beberapa definisi kepuasan. Menurut Kotler (2003;138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui adanya:

1. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan

konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

2. Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.
- A. Nilai pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Zeithaml et.al (2003;162) terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

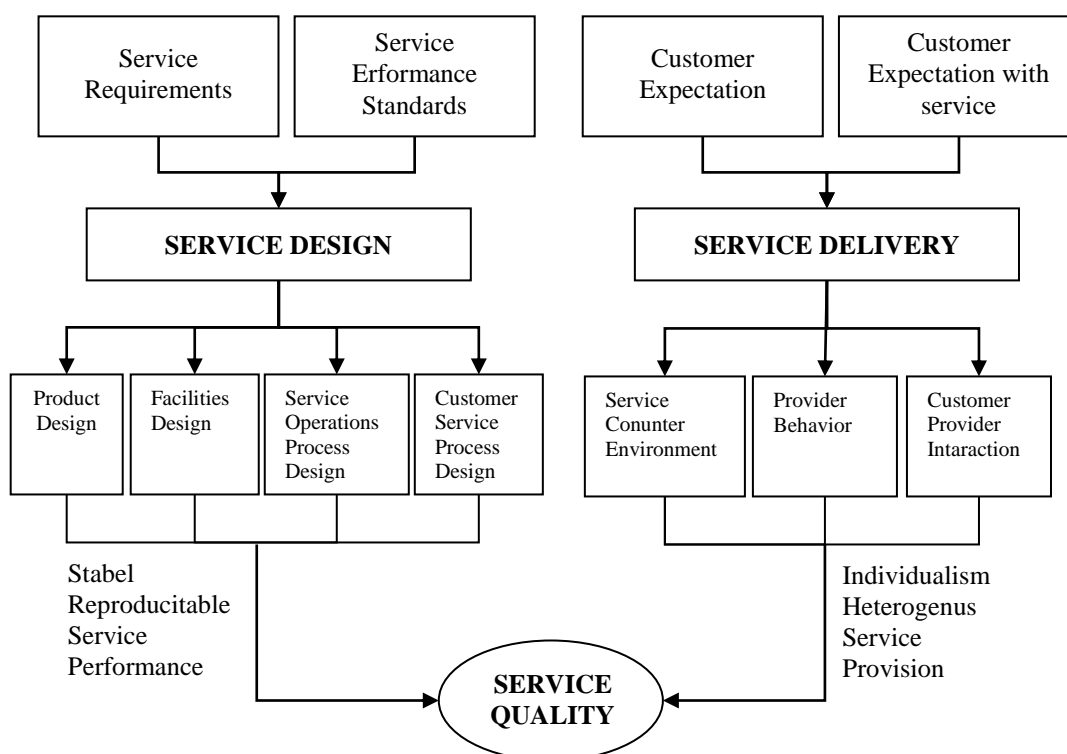
1. Apa yang didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang di harapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi teman-teman atau tetangganya.
2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*).
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
4. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan *External communication*, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya *external communication* adalah harga di mana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

## Konsep Kualitas Pelayanan

Esensi pelayanan publik seyogyanya perlu mengacu pada proposisi (Ramaswamy, 2000:14), bahwa produk pemerintahan dapat dipasarkan pada publiknya (*being marketing to public*) kiranya perlu diorientasikan pada budaya pelayanan (*service culture*) melalui cara penciptaan layanan kepada pelanggan dengan memuaskan (*creating service through customer satisfaction*). Untuk itulah maka diperlukan kualitas pelayanan prima (*high quality service*) dan pengadaan pusat-pusat layanan (*service centre*) yang memenuhi standar-standar performa dan disain detail dengan melalui akuisisi perangkat keras dan lunak (*hardware and software*) yang memadai. Menindaklanjuti pemikiran yang tersebut, berikut ini disajikan alur aktivitas yang terangkai dalam disain penyajian komponen layanan yang berkualitas (*design and delivery components of service quality*).

Gambar 2.1

### Desain Komponen Layanan Yang Berkualitas



Sumber : Ramaswamy (2000:14)

Pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. menurut Tjiptono (2003:58), mengemukakan beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu :

Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya, maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Suatu produk pelayanan atau jasa yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila didesain dan diproduksi sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna, dan didistribusikan melalui pelayanan melalui cara yang baik, dan dapat dimanfaatkan dengan baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa. Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa, maka orientasi kualitas pelayanan kepada mahasiswa dengan fokus tercapainya kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang didapat oleh mahasiswa. Baik atau buruknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan UT dalam memenuhi harapan mahasiswa secara konsisten dan berakhir pada persepsi mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

### **Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan**

Gespersz (1997:2) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;

6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*), Gaspersz (1997:12).

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen (*Consumer Behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Selanjutnya, Zeithaml, et al. (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service* dan *Preceived service*. *Expected service* dan *Preceived service* ditentukan oleh *Dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu : *tangible* (terjamah), *reliability* (handal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan). *Expected service* (pelayanan yang diharapkan) dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata yang diucapkan), *personal need* (kebutuhan personal), *past experience* (pengalaman masa lalu), dan *external communication* (komunikasi eksternal)

Dari kesepuluh dimensi kualitas pelayanan, kemudian Zeithaml, et al (1990:26), menyederhanakan menjadi lima dimensi yang dinyatakan dengan SERVQUAL Dimensions, yaitu:

- a) *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya);

- b) *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya);
- c) *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen);
- d) *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen);
- e) *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen)

Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi dan akademik maka perlu dilakukan penilaian tentang efektivitas dan efisiensi unit penyelenggara pelayanan itu. Kualitas pelayanan administrasi dan akademik dapat diukur dari pencapaian hasil pelaksanaan fungsi dan orientasi misi serta visi penyelenggara pelayanan baik itu di UPBJJ, UT pusat, termasuk juga program studi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan di bidang administrasi dan akademik sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa.



## BAGAN OPERASIONALISASI KONSEP

Konsep	variabel	Kategori	indikator
Kepuasan	Tingkat kepuasan	1. tinggi 2. rendah	<p>A. Layanan Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kejelasan informasi tentang UT</li> <li>• Kejelasan informasi tentang prodi sosio</li> <li>• kesesuaian Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dengan layanan yang diberikan</li> <li>• Kemudahan menghubungi UPBJJ</li> <li>• Kemudahan menghubungi prodi</li> <li>• Kemudahan menghubungi Tutor</li> <li>• Keramahan staf UT UPBJJ dalam melayani mahasiswa</li> <li>• Kecepatan penanganan pengaduan di UPBJJ</li> <li>• Kecepatan penanganan pengaduan di UT Pusat</li> <li>• kemudahan menghubungi pembimbing akademik</li> </ul> <p>B. Layanan Registrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan pemrosesan berkas registrasi</li> <li>• Layanan pembayaran di bank mitra UT</li> <li>• Layanan penyelesaian kasus registrasi</li> </ul> <p>C. Layanan Tutorial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penguasaan Materi Para Tutor</li> <li>• Peran Tutor dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah</li> <li>• Umpan Balik yang diberikan tutor terhadap latihan/tugas</li> <li>• Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal</li> <li>• Kualitas fasilitas tempat tutorial tatap muka</li> <li>• Kemudahan akses ke tuton</li> </ul> <p>D. Bahan Ajar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan memperoleh bahan</li> </ul>

			<p>ajar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan penerimaan bahan ajar</li> <li>• Kemudahan memahami bahan ajar</li> <li>• Kualitas kemasan fisik bahan ajar</li> <li>• Kemudahan penggunaan aplikasi Toko Buku Online</li> <li>• Ketersediaan bahan ajar di Toko Buku Online</li> <li>• Kesesuaian bahan ajar yang diterima dengan yang dipesan</li> </ul> <p>E. Layanan Penyelenggaraan Ujian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan ujian</li> <li>• Ketersediaan naskah ujian</li> <li>• Ketertiban pelaksanaan ujian</li> <li>• Kualitas fasilitas lokasi/tempat ujian</li> <li>• Kecepatan penyelesaian kasus nilai</li> </ul>
--	--	--	---

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Desain Penelitian**

Mengacu pada batasan tersebut dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan Metode Survei Penjelasan (*Explanatory Survey Method*). Metode ini, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Singarimbun (1989) dan Rusidi (1999), dibatasi pada pengertian survei sampel yang bertujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (*testing research*). Walaupun uraiannya juga mengandung deskripsi, tetapi sebagai penelitian relasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan-hubungan antarvariabel. Suatu konsekuensi metode ini diperlukan operasionalisasi variabel-variabel yang lebih mendasar kepada indikator-indikatornya (ciri-cirinya). Indikator-indikator dari variabel-variabel itu menunjuk kepada keragaman data dan informasi, sedemikian rupa sehingga dapat dirancang model uji hipotesis. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian ini akan digunakan telaah statistika yang tepat untuk tujuan hubungan sebab akibat, yaitu dengan menggunakan Model Struktural. Model ini akan mengungkapkan besarnya pengaruh variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat, baik secara langsung sendiri-sendiri, maupun secara bersamaan (Al Rasyid, 1994). Dalam penelitian ini, demikian pula tingkat keberlakuan umum generalisasi dari hasilnya, dibatasi pada fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian yang merujuk pada desain penelitian kuantitatif, pendekatan penelitian ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang bersifat komprehensif serta mendalam mengenai kinerja proram studi. Selain menggunakan survei, dalam penelitian ini ditunjang oleh metode kualitatif. Tujuannya adalah mengumpulkan dan menganalisa data deskriptif berupa tulisan, ungkapan lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan & Taylor, 1975). Penelitian dengan pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati (Bondan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2001:3). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan identifikasi data penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian berdasarkan kreteria-kreteria tertentu.

### **III.2. Sumber data**

Adapun yang dijadikan *key informan* adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, diperoleh dengan menyebarkan angket ke mahasiswa PS Sosiologi yang mendaftarkan di semester 2016.1 , dan melakukan wawancara mendalam terkait dengan layanan administrasi akademik yang diterima oleh mahasiswa PS Sosiologi.
2. Data sekunder, diperoleh dari pustaka, dokumen serta peraturan perundangan yang berlaku.

### **III.3. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian berupa angket/kuesioner untuk disebarkan kepada responden. Untuk tetap fokus pada tujuan penelitian, dan mengakses data secara komprehensif dan mendalam, peneliti mempersiapkan pedoman wawancara yang semi terstruktur, pedoman observasi dan format-format untuk data lapangan. Pedoman wawancara dibuat semi terstruktur, sehingga informan bisa memberikan tambahan informasi yang tidak terdapat dalam daftar pertanyaan yang telah dibuat peneliti.

### **III.4. Metode Analisis Data**

Sesuai dengan prosedur pengumpulan data, langkah yang dilakukan adalah data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif diharapkan dapat menjelaskan kinerja layanan program studi. Bersamaan dengan penelitian lapangan, peneliti juga melakukan analisis selama pengumpulan data (*analysis during data collection*). Sedangkan setelah penelitian berakhir, peneliti melakukan analisis pasca pengumpulan data (*analysis after data collection*). Selanjutnya pada pasca kegiatan penelitian lapangan, peneliti memusatkan perhatian pada pengolahan dan penafsiran data.

Dengan strategi demikian, sebenarnya peneliti tidak memisahkan sama sekali antara kegiatan pengumpulan dan pengolahan data. Strategi seperti ini oleh Miles dan Huberman (1992), disebut sebagai model analisis interaktif, yaitu semacam daur saling terkait antara kegiatan: (1) pengumpulan data, (2) penyederhanaan data, (3) pemaparan data, dan (4) penarikan dan pengujian kesimpulan.

Dalam menganalisis data, digunakan metode interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) dengan mempertimbangkan 3 (tiga) komponen analisis, yaitu: (1) Reduksi data, yakni data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan rinci; (2) Sajian data, yakni untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian; dan (3) Penarikan kesimpulan, yakni melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung.

### **III.5. Lokasi Penelitian.**

Untuk penyebaran kuesioner dilakukan di seluruh UPBJJ yang terdapat mahasiswa sosiologi yang mendaftarkan pada semester 2016.1. Untuk wawancara mendalam akan dilakukan di UPBJJ yang banyak terdapat mahasiswa sosiologi, diantaranya di UPBJJ Batam, Jakarta, Yogyakarta, Bandung, dan Bogor.

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini ingin melihat bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan telah diberikan oleh PS Sosiologi dan UT pada umumnya, yang meliputi layanan umum, layanan registrasi, layanan tutorial, layanan bahan ajar dan layanan penyelenggaraan ujian.

Informasi yang diperoleh dalam studi ini diperoleh dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan melalui FGD kepada sejumlah mahasiswa PS Sosiologi di UPBJJ Batam, Jakarta, Yogyakarta, Bandung, dan Bogor. Dari penyebaran kuesioner pada mahasiswa PS Sosiologi semester 2016.1 yang mengikuti tutorial online, diperoleh hasil yaitu 114 kuesioner yang telah diolah.

#### A. Layanan Umum



Terkait dengan aspek layanan umum, mahasiswa menyatakan bahwa layanan informasi yang diberikan oleh UT memuaskan kebutuhan mereka untuk mengetahui tentang UT, yaitu 68,4 % menyatakan puas dan 15,8% menyatakan sangat puas. Informasi yang mereka peroleh antara lain tentang info umum tentang UT. Layanan informasi tersebut diperoleh baik dari leaflet, katalog maupun yang ada di website UT dengan alamat [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id). Meskipun demikian ada juga mahasiswa yang tidak puas, menurut mereka informasi yang disampaikan dianggap tidak atau kurang jelas dan tidak lengkap. Ada beberapa informasi yang disarankan oleh mahasiswa untuk dapat ditampilkan, antara lain informasi tentang lowongan pekerjaan sepertinya sangat diharapkan oleh mahasiswa untuk dapat

ditampilkan di website UT. Untuk itu pihak UT untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang UT.

Kesesuaian biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dengan layanan yang diberikan



Tentang biaya kuliah yang dibebankan pada mahasiswa dan kesesuaian layanan yang diberikan, 87,7% mahasiswa menyatakan puas. Alasan yang mereka berikan antara lain bahwa biaya kuliah di UT yang mereka keluarkan sudah sesuai dengan layanan yang diberikan oleh UT.

Meskipun demikian patut diperhatikan bahwa mahasiswa yang menyatakan tidak puas memiliki alasan pula yaitu bahwa terkadang layanan yang diberikan cenderung lambat dan sering kali tidak memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Mereka berpendapat bahwa mereka kuliah di UT dengan sudah membayar tapi layanan yang diberikan tidak sesuai harapan.

Kemudahan menghubungi UPBJJ



Yang harus disoroti untuk aspek kemudahan menghubungi UPBJJ adalah ada sebanyak 19,3% menyatakan tidak puas dan 5,3% menyatakan sangat tidak puas. Hal ini dikarenakan antara lain seringkali mereka ketika menghubungi UPBJJ terutama jika melalui telepon seringkali tidak diangkat, sehingga mereka harus datang langsung ke UPBJJ dan tidak jarang lokasi tempat tinggal mereka cukup jauh dari UPBJJ dan butuh biaya yang tidak

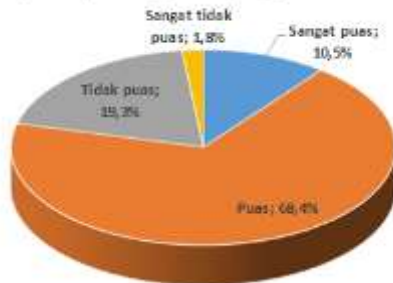
sedikit. Untuk itu konsep layanan prima harus dipraktekkan dengan benar dan tepat, karena UPBJJ merupakan ujung tombak UT dalam berhubungan langsung dengan mahasiswa. Sehingga penilaian mahasiswa tentang UPBJJ sangat pula berpengaruh terhadap penilaian terhadap UT secara keseluruhan.

Keramahan staf UT UPBJJ dalam melayani mahasiswa

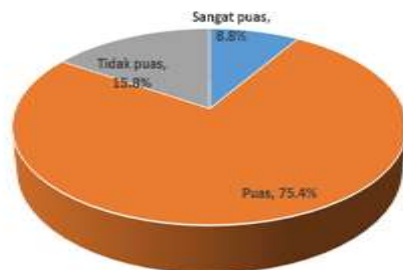


Menurut mahasiswa ketika mereka menghubungi UPBJJ via telpun maupun datang langsung ke Kantor UPBJJ mereka dilayani dengan cukup ramah oleh staf UPBJJ, terlihat 82,5% mahasiswa menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tentang bagaimana memberikan layanan yang baik dan benar telah membuahkan hasil dan memberikan manfaat pada mahasiswa yang merasa nyaman atas layanan yang ramah tersebut.

Kecepatan penanganan pengaduan di UPBJJ



Kecepatan penanganan pengaduan di UT Pusat

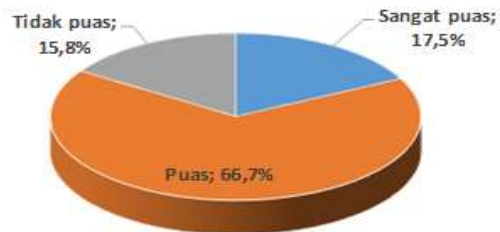


Pada aspek kecepatan penanganan pengaduan di UPBJJ maupun di UT Pusat, oleh sebagian besar mahasiswa dianggap lebih cepat penanganan pengaduan di UT Pusat yaitu 84,2% sedangkan 78,9% menyatakan puas atas kecepatan penanganan di UPBJJ, jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan dianggap cepat oleh mahasiswa. Meskipun demikian masih ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas dan persentase tidak dapat dianggap kecil yaitu sekitar 25%. Menurut mereka penyelesaian pengaduan dari mereka dianggap masih



kurang cepat sehingga mereka harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, dan hal ini berpengaruh pada proses belajar mereka.

Kejelasan informasi tentang Program Studi Sosiologi



Terkait dengan keberadaan PS Sosiologi maka informasi tentang PS Sosiologi dianggap oleh sebagian besar mahasiswa cukup jelas (66,7% menyatakan puas dan 17,5% menyatakan sangat puas). Sedangkan 15,8% menyatakan informasi tentang tentang PS Sosiologi masih kurang jelas bahkan tidak diperoleh oleh mahasiswa di website UT. Antara lain informasi tentang pengayaan materi untuk matakuliah yang dianggap susah, seperti metode penelitian kualitatif dan kuantitatif serta statistik sosial. Mereka berharap hal tersebut tidak saja ditampilkan di tuton saja tetapi juga pada website PS Sosiologi, sehingga meskipun mereka tidak lagi mengikuti tuton mereka tetap dapat tambahan ilmu. Selain itu pula profil lengkap dosen PS Sosiologi sebagai pembimbing akademik per UPBJJ, sehingga mahasiswa dapat dengan mudah untuk menghubungi. Untuk itu PS Sosiologi harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap serta dapat mengakomodasi keinginan dari mahasiswa.

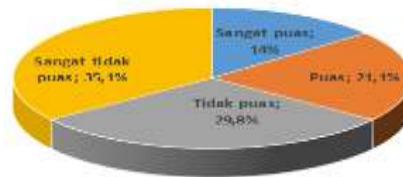
Kemudahan menghubungi Program Studi Sosiologi



Hal yang terjadi pula untuk aspek kemudahan menghubungi PS Sosiologi, dimana hampir 30% reponden mahasiswa menyatakan bahwa mereka tidak puas dalam arti tidak mudah untuk menghubungi PS Sosiologi. Hal tersebut antara lain disebabkan oleh kurangnya pemahaman mahasiswa bahwa mereka sebenarnya selain menghubungi UPBJJ mereka juga dapat

menghubung PS Sosiologi secara langsung. Untuk itu berkaitan pula dengan aspek kejelasan informasi tentang PS, maka PS harus menampilkan profil lengkap pembimbing akademik bagi mahasiswa per UPBJJ sehingga memudahkan mahasiswa untuk menghubunginya. Sedangkan 70,1% merasa puas karena mereka dengan mudah dapat menghubungi PS Sosiologi untuk melakukan konsultasi administrasi akademik.

Kemudahan menghubungi Tutor



Pada aspek kemudahan menghubungi tutor, tutor disini lebih terkait dengan tutor tutorial online (tuton), karena kelas TTM untuk MK PS Sosiologi jarang diadakan sehubungan jumlah mahasiswa PS Sosiologi yang sedikit dan menyebar lokasinya di hampir semua UPBJJ. Berkaitan dengan kemudahan menghubungi tutor tuton terlihat jelas bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan tidak puas sebesar 29,8% bahkan 35,1% faktanya menyatakan sangat tidak puas. Seringkali mahasiswa menghubungi tutor diluar jadwal konsultasi yang telah ditentukan sehingga tutor tidak bisa langsung menanggapi.

kemudahan menghubungi pembimbing akademik

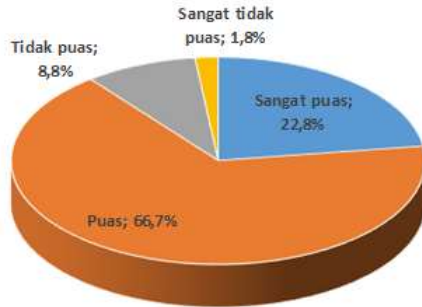


Untuk aspek kemudahan menghubungi pembimbing akademik (PA), 59,6% menyatakan puas yang berarti bahwa mereka mudah dalam menghubungi PA di PS Sosiologi. Tetapi patut pula untuk diperhatikan bahwa 40,3% menyatakan tidak puas. Dari pernyataan yang dikemukakan oleh mahasiswa bahwa mereka tidak mengetahui siapa yang harus dihubungi, artinya secara personal mereka tidak mengenal para dosen di PS. Berarti PS haruslah menginformasikan atau menampilkan profil lengkap

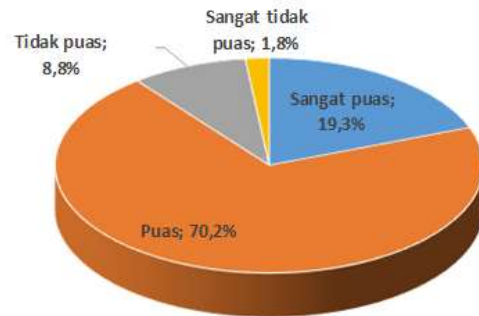
pembimbing akademik bagi mahasiswa per UPBJJ sehingga memudahkan mahasiswa untuk menghubunginya.

## B. Layanan Registrasi

Layanan pemrosesan berkas registrasi

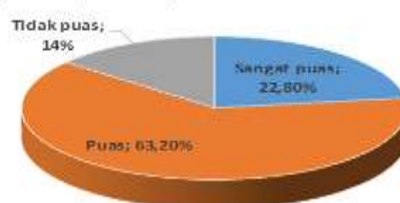


Layanan penyelesaian kasus registrasi



Pada aspek layanan pemrosesan berkas registrasi dan penyelesaian kasus registrasi, dianggap cukup memuaskan. Baik itu layanan yang diberikan oleh UPBJJ maupun langsung dari UT Pusat. Dari data terlihat bahwa hampir mendekati 90% mahasiswa menyatakan bahwa dalam layanan pemrosesan registrasi dan penyelesaian registrasi yang diberikan dianggap sudah memuaskan. Dalam hal ini UT tidak boleh terlena karena sudah dianggap memberikan layanan yang memuaskan oleh sebagian besar mahasiswa, karena masih ada mahasiswa yang tidak puas atas layanan pemrosesan berkas registrasi dan penyelesaian kasus registrasi. Untuk itu UT harus meningkatkan kualitas layanan antara lain dengan membuat hal-hal baru yang dapat lebih mempercepat pemrosesan dan penanganan kasus registrasi.

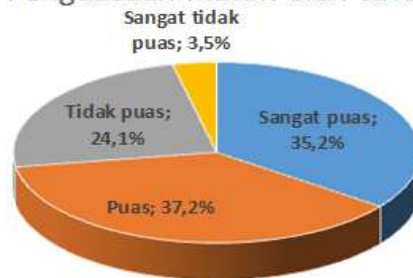
Layanan pembayaran di bank mitra UT



Terkait dengan layanan pembayaran di bank mitra UT, sebagian besar mahasiswa (86%) menyatakan puas. Sedangkan yang tidak puas lebih terkait dengan bahwa mereka harus menunggu cukup lama karena antrean nasabah yang panjang

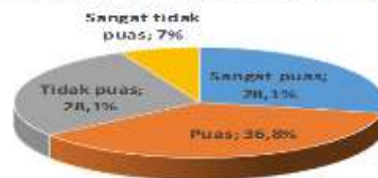
### C. Layanan Tutorial

Penguasaan materi oleh tutor



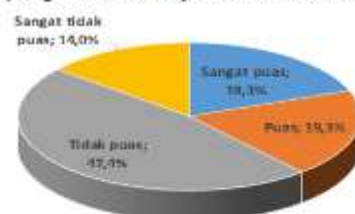
Untuk layanan tutorial yang diberikan oleh PS dalam aspek penguasaan materi oleh tutor dianggap oleh sebagian besar mahasiswa memuaskan yaitu sebanyak 72,4%. Meskipun demikian patut diperhatikan oleh PS bahwa terdapat 27,6% mahasiswa yang menyatakan tidak puas termasuk didalamnya sangat tidak puas karena tutor dianggap tidak menguasai materi yang ditutorialkan. Untuk itu PS dalam menugaskan seorang tutor harus memenuhi syarat bahwa tutor tersebut harus memahami materi yang akan ditutorikan.

Peran Tutor membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah



64,9% mahasiswa beranggapan bahwa bantuan tutor terhadap mahasiswa untuk memahami materi matakuliah dianggap memuaskan. Tetapi 35,1% menganggap tidak memuaskan dikarenakan penjelasan yang diberikan oleh tutor kurang dapat dipahami atau juga tidak menjawab permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Hal tersebut berkaitan erat dengan penjelasan layanan sebelumnya bahwa tutor tidak menguasai materi yang ditutorikan.

Tutor memberikan umpan balik pada tugas yang sudah dikerjakan mahasiswa

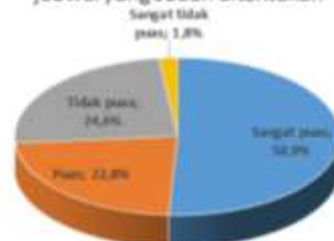


Terkait dengan aspek diatas, sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa mereka tidak puas terhadap tutor tuton dalam memberikan umpan balik tugas yang telah dikerjakan oleh mahasiswa, yaitu 47,4% menyatakan tidak puas dan 14% sangat tidak puas, sedangkan yang menjawab puas hanya 38,6%. Menurut mahasiswa, mereka berharap setelah mengerjakan tugas tutor dapat langsung memberikan umpan balik untuk mengetahui apakah jawaban yang tulis sudah benar atau tidak, ternyata ternyata tutor tidak memberikan umpan balik dan partisipasi tutor dianggap masih kurang, hal ini salah satu hal yang menjadikan mahasiswa tidak puas. Untuk itu PS Sosiologi diharapkan menegaskan pada para tutor untuk memberikan umpan balik pada mahasiswa dan meningkatkan aktivitas dalam tuton. Atau juga dapat merubah bentuk tugas pada tuton dengan aplikasi SCORM dimana mahasiswa dapat mengetahui langsung hasil dari tugas yang dikerjakan, tanpa perlu menunggu umpan balik dari tutor.

Kemudahan akses ke tutorial online



Kesesuaian Pelaksanaan Tutorial sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan



Untuk layanan tuton yang diberikan oleh PS, sebanyak 73% mahasiswa menyatakan puas dalam hal kemudahan untuk akses ke tuton, sehingga mereka dapat melakukan tuton sesuai jadwal. Hal tersebut didukung pula oleh pernyataan mahasiswa sebanyak 73,7% bahwa pelaksanaan tutorial sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pelaksanaan tutorial yang sesuai jadwal dan kemudahan mahasiswa untuk akses ke tuton membuat mahasiswa puas atas layanan tutorial yang diberikan oleh PS Sosiologi.

#### D. Layanan Bahan Ajar

Kecepatan penerimaan bahan ajar



Bahan ajar memiliki peran yang sangat strategis sebagai media utama pembelajaran mahasiswa. Untuk itu UT berupaya dalam mengirim bahan ajar pada mahasiswa dapat diterima secara cepat oleh mahasiswa sehingga mereka mempunyai waktu yang cukup untuk mempelajari bahan ajar sebelum menghadapi ujian akhir semester. Menurut mahasiswa kecepatan layanan pengiriman bahan ajar pada mereka dianggap memuaskan yaitu 66,7% menyatakan puas dan 15,8% merasa sangat puas.



Mahasiswa mengkaji dan melakukan interaksi, serta mengikuti aktivitas pembelajaran yang disarankan oleh pengembang bahan ajar secara mandiri. Oleh karena itu pula, modul UT didesain sedemikian rupa agar utuh, lengkap, dan sah dari segi substansi, serta mampu membelajarkan mahasiswa secara mandiri. Dengan desain modul UT tersebut menurut mahasiswa mudah dipahami, sebagaimana yang dinyatakan oleh 77,2% mahasiswa yang puas karena bahan ajar mudah dipahami. Sedangkan 22,9% beranggapan bahan ajar tidak mudah dipahami, menurut mahasiswa ada bahan ajar yang sukar antara lain karena penjelasan sukar dipahami oleh mahasiswa dan tidak ada contoh atau ilustrasi yang digunakan untuk memudahkan mereka untuk memahami suatu konsep. Untuk itu maka peranan PS Sosiologi sangatlah penting, karena penulis bahan ajar di PS lah yang memiliki kompetensi untuk menyusun bahan ajar yang memenuhi syarat sebagai bahan ajar untuk sistem pendidikan jarak jauh dan mudah dipahami oleh mahasiswa. Dengan demikian PS Sosiologi harus secara

berkala memberikan pelatihan pada para penulis bahan ajar tentang cara menulis bahan ajar yang baik dan benar.



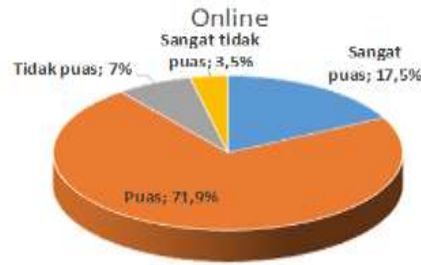
Pada aspek kemasan fisik bahan ajar dianggap memiliki kualitas yang bagus oleh sebagian besar mahasiswa, hal ini terlihat dari 63,2% mahasiswa menyatakan puas dan 15,8% menyatakan sangat puas. Rasa puas yang ditunjukkan oleh mahasiswa antara lain berkaitan dengan bentuk bahan ajar yang kecil (ukuran A4) sehingga mudah dibawa kemana saja, tampilan cover bahan ajar yang menarik serta kemasan fisik yang kuat sehingga setiap lembar tidak mudah terlepas meskipun seringkali dibuka. Sedangkan yang menyatakan tidak puas dikarenakan lembar di bahan ajar sering terlepas karena kualitas perekatan lem yang tidak bagus. Dengan demikian UT harus mencari cara membuat kemasan fisik bahan ajar lebih kuat sehingga tidak mudah lepas.



Pemesanan bahan ajar di UT harus menggunakan aplikasi Toko Buku Online (TBO). Menurut mahasiswa pemesanan melalui TBO tersebut dianggap cukup mudah dan mereka dapat langsung menggunakannya sehingga mereka merasa puas atas keberadaan TBO tersebut. Sedangkan hanya 8,8% yang merasa tidak puas antara lain karena mereka kurang paham bagaimana menggunakan aplikasi tersebut sehingga orang lain yang harus menggunakan aplikasi tersebut untuk memesan bahan ajar UT.



Ketersediaan bahan ajar di Toko Buku



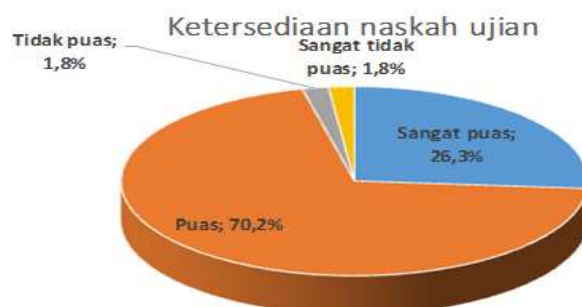
Ketersediaan bahan ajar di TBO menurut 89,4% mahasiswa dianggap tidak bermasalah yang artinya ketika mereka akan memesan bahan ajar matakuliah tertentu selalu tersedia di TBO, sehingga mereka merasa puas. Pernyataan bahwa bahan ajar tidak bisa dipesan karena tidak tersedia di TBO dikemukakan oleh 10,5% mahasiswa, sehingga mereka tidak memiliki bahan ajar untuk dipelajari sebagai persiapan menghadapi ujian.

Kesesuaian bahan ajar yang diterima dengan yang dipesan



Sebagian besar mahasiswa (89,5%) menyatakan bahwa bahan ajar yang mereka terima sesuai dengan pesanan mereka melalui TBO, tapi lain halnya bagi 10,5% mahasiswa yang menerima bahan ajar tidak sesuai dengan pesanan. Dengan keadaan tersebut maka UT harus lebih teliti dalam memproses pemesanan bahan ajar sehingga yang dikirim sesuai dengan pesanan. Tetapi tidak jarang pula edisi bahan ajar yang tersedia di TBO berbeda dengan yang ada di katalog, hal ini menjadi tugas PS untuk memastikan bahwa bahan ajar dengan edisi yang terbaru sudah siap untuk dicetak sehingga sesuai dengan edisi bahan ajar yang ada di katalog.

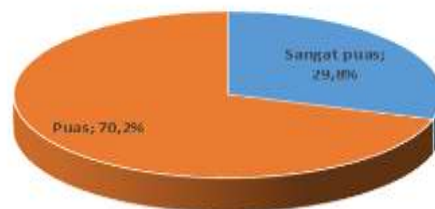
### E. Layanan Penyelenggaraan Ujian





Untuk layanan penyelenggaraan ujian, aspek ketersediaan naskah ujian menjadi hal penting dalam penyelenggaraan ujian bagi mahasiswa, karena tanpa ada naskah ujian maka penyelenggaraan ujian pasti akan terganggu. Menurut mahasiswa sebanyak 70,2% merasa puas dan 26,3% merasa sangat puas, mereka dapat mengerjakan ujian dengan lancar karena naskah tersedia. Sedangkan hanya 3,6% yang merasa tidak puas, antara lain ada matakuliah yang tidak tersedia naskahnya sehingga mereka tidak dapat segera mengerjakan ujian. Untuk itu UT dalam hal ini Pusat Pengujian harus lebih teliti dalam mempersiapkan dan menghitung naskah yang sesuai dengan jumlah peserta ujian.

Ketertiban pelaksanaan ujian



Dari aspek ketertiban pelaksanaan ujian mahasiswa menyatakan puas, hal ini terlihat dari pendapat mereka bahwa dalam penyelenggaraan ujian sudah sesuai dengan tata tertib dan para pengawas melakukan tugasnya dengan baik dan benar. Ini merupakan hasil kerja dari para petugas penyelenggara ujian dari UPBJJ dan juga petugas dari sekolah dimana ujian diselenggarakan.

Kualitas fasilitas lokasi/tempat ujian



Keberhasilan dalam mengerjakan ujian sangat didukung oleh kenyamanan hal-hal yang mendukung peserta ujian, antara lain fasilitas yang ada di lokasi

ujian, hal tersebut menjadi perhatian mahasiswa. Menurut mahasiswa kualitas fasilitas tempat ujian dianggap memuaskan yaitu sebanyak 75,4%, tersedianya fasilitas tempat ibadah, kamar mandi, kantin dan ruang ujian yang nyaman dianggap sudah dapat memperlancar mereka dalam mengerjakan ujian. Meskipun demikian 24,6% berpendapat bahwa kualitas fasilitas di lokasi ujian tidak memuaskan, antara lain kamar mandi yang sangat tidak nyaman untuk dipakai sehingga dapat mengganggu konsentrasi mereka dalam mengerjakan soal ujian. Untuk itu pemilihan lokasi ujian oleh UPBJJ harus juga memperhatikan hal-hal pendukung tersebut, sehingga jika berkualitas maka akan sangat mendukung kelancaran mahasiswa dalam mengikuti ujian.



Permasalahan yang sering dihadapi oleh mahasiswa setelah mengikuti UAS adalah masalah nilai yang antara lain nilai tidak keluar meskipun sudah mengikuti UAS atau juga perolehan nilai yang tidak sesuai harapan karena mahasiswa merasa dapat menjawab soal-soal ujian. Keluhan tersebut umumnya disampaikan langsung ke UPBJJ, ke UT Pusat maupun juga ke PS Sosiologi melalui email, surat atau juga datang langsung ke UT. Penanganan keluhan tentang kasus nilai tersebut menurut mahasiswa (65,7%) dianggap memuaskan yang artinya bahwa kasus yang mereka hadapi telah dapat terselesaikan dan hal tersebut diterima oleh mahasiswa. Beda kondisinya dengan mereka yang tidak puas yaitu sebanyak 28,1%, menurut mereka waktu penyelesaian kasus dianggap terlalu lama dan juga ada juga ya tidak dapat menerima hasil dari penyelesaian kasusnya.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh UT dan PS Sosiologi menurut mahasiswa yang terjaring dalam penelitian kepuasan ini diberikan penilaian yang positif terhadap layanan mereka peroleh selama mereka belajar di UT. Dari hasil paparan beberapa layanan yang diberikan oleh UT dan PS Sosiologi terhadap mahasiswa PS Sosiologi, secara keseluruhan terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan puas (93%). Mereka cenderung mengatakan bahwa mereka sudah puas atas layanan yang diberikan sehingga mendapatkan apa yang mereka harapkan ketika mereka memilih untuk belajar mengenai sosiologi di UT. Hal ini tentunya merupakan suatu keberhasilan tersendiri bagi Program Studi Sosiologi UT.

Meskipun demikian UT terutama PS Sosiologi tidak bisa mengabaikan 7% mahasiswa yang tidak puas. PS tidak boleh berpuas diri dan tidak melakukan apapun, karena dalam kenyataannya, sekalipun kecil persentasenya, masih ada mahasiswa yang terjaring dalam sampel penelitian ini yang menyatakan ketidakpuasan mereka. Untuk itu PS Sosiologi tetap harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta memperbaiki layanan dengan memperhatikan keluhan-keluhan yang dihadapi oleh mahasiswa. Program Studi tentunya masih perlu melakukan perbaikan-perbaikan agar kualitas layanan yang diberikan dapat semakin meningkat dan seluruh mahasiswa yang belajar di program studi sosiologi ini dapat merasa puas seluruhnya.

Kepuasan Mahasiswa PS Sosiologi terhadap  
Layanan Administrasi Akademik UT



## **B. SARAN**

Perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik pada mahasiswa, yang terdiri dari:

1. Peningkatan upaya dari PS Sosiolog untuk lebih sering menyapa mahasiswanya sehingga informasi tentang PS Sosiologi lebih diketahui mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat lebih mudah menghubungi PS maupun UPBJJ untuk mengatasi permasalahan yang mereka hadapi.
2. Peningkatan kualitas kompetensi dosen maupun tutor tutorial sehingga mereka dapat memberikan layanan yang maksimal terkait dengan tutorial, sebagaimana yang diharapkan oleh mahasiswa.
3. Peningkatan ketelitian dalam pemrosesan pemesanan bahan ajar oleh mahasiswa, sehingga mahasiswa memperoleh layanan bahan ajar sesuai dengan harapan mereka.
4. Peningkatan kecepatan penanganan keluhan dan penyelesaian kasus (registrasi atau nilai) sehingga mahasiswa merasa puas dan menilai positif terhadap layanan yang diberikan oleh PS atau UT.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen kualitas, penerapan konsep-konsep dalam manajemen bisnis total*. Jakarta : Gramedia.

Kotler, Philip. *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2003

Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*:

Rasyid, Harun Al. 1994. *Teknik Penarikan Sampel dan penyusunan skala*. Bandung : Pascasarjana Unpad.

Rusidi. 1993. *Metode dan Teknik Penelitian ilmu-ilmu sosial*. Bandung: Program Pascasarjana Unpad.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:LP3ES.

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management* (Edisi Revisi). Yogyakarta : Andi.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2003

## **LAMPIRAN 1**

### **KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

#### Identitas Responden

- Program Studi :
- UPBJJ-UT :

Instrumen ini terdiri dari 25 butir pertanyaan

Berilah skor pada setiap pertanyaan sesuai dengan kenyataan layanan yang Anda peroleh selama menjadi mahasiswa PS Sosiologi, dengan memberi tanda silang pada angka yang terdapat pada kolom Kepuasan

SKOR: 4 = SANGAT PUAS; 3 = PUAS 2 = TIDAK PUAS 1 = SANGAT TIDAK PUAS

No	Aspek	Kepuasan
1	Kejelasan informasi tentang UT	4 3 2 1
2	Kejelasan informasi tentang Program Studi Sosiologi	4 3 2 1
3	kesesuaian biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dengan layanan yang diberikan	4 3 2 1
4	Kemudahan menghubungi UPBJJ	4 3 2 1
5	Kemudahan menghubungi Program Studi Sosiologi	4 3 2 1
6	Kualitas fasilitas lokasi TTM	4 3 2 1
7	Keramahan staf UT UPBJJ dalam melayani mahasiswa	4 3 2 1
8	Kecepatan penanganan pengaduan di UPBJJ	4 3 2 1
9	Kecepatan penanganan pengaduan di UT Pusat	4 3 2 1
10	kemudahan menghubungi pembimbing akademik	4 3 2 1
11	Layanan pemrosesan berkas registrasi	4 3 2 1
12	Layanan pembayaran di bank mitra UT	4 3 2 1
13	Layanan penyelesaian kasus registrasi	4 3 2 1
14	Kemudahan memperoleh bahan ajar	4 3 2 1
15	Kecepatan penerimaan bahan ajar	4 3 2 1
16	Kemudahan memahami bahan ajar	4 3 2 1
17	Kualitas kemasan fisik bahan ajar	4 3 2 1
18	Kemudahan penggunaan aplikasi Toko Buku Online	4 3 2 1
19	Ketersediaan bahan ajar di Toko Buku Online	4 3 2 1
20	Kesesuaian bahan ajar yang diterima dengan yang dipesan	4 3 2 1
21	Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan ujian	4 3 2 1
22	Ketersediaan naskah ujian	4 3 2 1
23	Ketertiban pelaksanaan ujian	4 3 2 1
24	Kualitas fasilitas lokasi/tempat ujian	4 3 2 1
25	Kecepatan penyelesaian kasus nilai	4 3 2 1

Tuliskan masukan atau masalah yang Anda alami terhadap layanan UT yang berhubungan dengan Layanan Umum/Registrasi/Tutorial/Praktek/Praktikum/Bahan Ajar/Ujian)

.....  
 .....  
 .....

**Terima kasih atas kesediaan Anda memberi informasi yang sangat berharga bagi Program Studi Sosiologi Universitas Terbuka**

