

**LAPORAN PENELITIAN LANJUT
BIDANG KAJIAN KELEMBAGAAN**



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA atas
LAYANAN PENGELOLAAN PROGRAM STUDI MAGISTER
ILMU ADMINISTRASI bidang minat ADMINISTRASI PUBLIK**

Oleh:

**Santi Dewiki, drh., M.Si
Darmanto, M.Ed., Dr.
Heri Wahyudi, S.Sos., M.Si**

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik,
Pascasarjana, Universitas Terbuka
Tahun 2016**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PENELITIAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TERBUKA

- 1 a Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Pengelolaan Program Studi Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik
b Skema Penelitian : Penelitian Kelembagaan
c Kategori Penelitian : ~~Dasar~~/Terapan/~~Eksperimental~~*)
- Ketua Peneliti**
2 a Nama Lengkap & Gelar : Santi Dewiki, drh., M.Kes
b NIP/NIDN : 196112221989032002/
c Golongan Kepangkatan : Pembina,IV/a
d Jabatan Akademik : Lektor Kepala
e Fakultas : Program Pascasarjana
f Unit Kerja : PPs-UT
g Program Studi : Magister Administrasi Publik
- Anggota Peneliti**
3 a Jumlah : 2 (dua)
b Nama Anggota 1 : Darmanto, M.Ed., Dr.
c Fakultas : Program Pascasarjana
d Program Studi : Magister Administrasi Publik
e Unit Kerja : PPs-UT
f Nama Anggota 2 : Heri Wahyudi, S.Sos., M.Si
g Fakultas : Program Pascasarjana
h Program Studi : Magister Administrasi Publik
i Unit Kerja : PPs-UT
- 4 a Tahun Penelitian : 2016
b Lama Penelitian : 1 tahun
- Biaya Penelitian** : Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah)

Mengetahui
Direktur PPs-UT

Ketua Peneliti,

Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 195202131985032001

Santi Dewiki, drh., M.Kes
NIP. 196112221989032002

Menyetujui,
Ketua LPPM

Ir Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed, PhD
NIP. 196102121986032001

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Ringkasan	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan Penelitian.....	3
1.2. Tujuan Penelitian	3
1.3. Manfaat Penelitian	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
III. METODE PENELITIAN	17
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	17
3.2. Pengolahan dan Analisis Data	17
3.3. Instrumen Penelitian.....	17
IV. BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN	19
4.1. Biaya Penelitian.....	19
4.2. Jadwal Penelitian.....	19
DAFTAR PUSTAKA	24
Lampiran	
1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Universitas Terbuka	26
2. Pedoman Wawancara Kepuasan Mahasiswa Universitas Terbuka	27

Ringkasan

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan administrasi akademik khususnya pada mahasiswa program studi Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik (MAP) di Universitas Terbuka. Ruang lingkup yang akan dibahas adalah jenis layanan yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MAP yang meliputi layanan umum (admisi, unggah berkas seperti, ijazah terakhir, sertifikat bahasa Inggris atau mengisi soal-soal bahasa Inggris, tulisan ilmiah, foto 3 x 4, KTP, CV, porto polio), layanan registrasi (SPP dan tes masuk Bahasa Inggris dan tes substansi), layanan tutorial baik *online* maupun tatap muka di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Penyelenggara S2, layanan bahan ajar, penyelenggaraan ujian akhir semester (UAS), bimbingan tugas akhir program magister (TAPM) residensial 1 dan 2 (BTR 1 dan 2), serta ujian sidang TAPM.

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi akademik UT, khususnya pada Program MAP dan selain itu, juga untuk memberikan rekomendasi bagi para pengambil kebijakan dalam rangka upaya meningkatkan mutu layanan administrasi akademik UT, khususnya untuk Program MAP.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, menggunakan metode survei dengan sarana kuesioner dan pedoman wawancara terstruktur. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Program MAP, tahun akademik 2015-2016 dari 29 UPBJJ UT Penyelenggara S2. Berhubung jumlah populasi tidak terlalu besar, maka yang diambil adalah seluruh populasi (sampel jenuh). Lokasi penelitian adalah di UPBJJ-UT Penyelenggara S2, dipilih berdasarkan wilayah Barat (UPBJJ-UT Batam), wilayah Tengah (UPBJJ-UT Pontianak), dan wilayah Timur (UPBJJ-UT Sorong).

Pengolahan dan analisis data yakni kuesioner yang telah disebar akan dikumpulkan, kemudian, data diseleksi, kemudian dilakukan koding dan *entry data*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Informasi akan ditampilkan dalam bentuk tabel, bagan, dan *chart*. Informasi yang akan ditampilkan adalah informasi tentang latar belakang mahasiswa, penilaian mahasiswa tentang kualitas layanan UT dan PS berupa kualitas layanan akademik dan non-akademik. Instrumen penelitian survey kepuasan mahasiswa ini berupa kuesioner yang dikembangkan oleh tim kepuasan mahasiswa tingkat universitas.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pendidikan tinggi yang menerapkan Sistem Belajar Jarak Jauh mensinyalir bahwa layanan akademik dan non-akademik merupakan faktor penting yang menunjang keberhasilan belajar mahasiswa mereka. *The Open University of the United Kingdom*, sebagai salah satu Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ) yang sukses, menyatakan bahwa keberhasilan program pendidikan mereka terjadi karena layanan akademik dan non-akademik yang diberikan melalui tutorial (Keegan, 1984). Holtzclaw (1986) juga menyatakan bahwa mahasiswa program jarak jauh khususnya yang mengambil program sarjana memerlukan layanan Akademik. Sementara itu, William dan William (1987) menyatakan bahwa pendidikan jarak jauh (PJJ) dikenal sebagai pendidikan yang memerlukan layanan akademik bagi mahasiswanya melebihi dari apa yang diberikan oleh dosen konvensional dengan segala bahan pengajarnya.

Keberhasilan Universitas Terbuka (UT) sebagai salah satu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, seperti pelayanan akademik yang berkualitas yang dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (dalam Handayani, *et al.*, 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang bersangkutan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa berawal dari pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mahasiswa.

Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah layanan yang baik, mulai dari proses registrasi, perkuliahan, ujian sampai dengan mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung. Adapun jenis layanan yang diberikan oleh Program MAP kepada mahasiswa yaitu: 1) layanan umum; 2) layanan registrasi; 3) layanan tutorial; 4) layanan bahan ajar; 5) layanan penyelenggaraan UAS; 6) layanan bimbingan TAPM residensial; dan 7) layanan ujian sidang TAPM.

Universitas Terbuka dengan sistem belajar jarak jauhnya, telah menyelenggarakan program pascasarjana (PPs-UT) dengan jenjang pendidikan Magister atau Strata 2 (S2). Salah satu dari empat program magister yang diselenggarakan adalah Program Studi Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik (MAP).

Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik sudah dibuka sejak tahun 2004 dengan nama *Advance Course Programme (ACP)*, kemudian pada tahun 2005 berubah menjadi Program Magister Administrasi Publik, dan sejak tahun 2009 menjadi Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik. Sistem pembelajarannya jarak jauh dengan pengambilan matakuliah per Paket Semester (dari Paket Semester I, II, dan III), sedangkan pada Paket Semester IV, mahasiswa mulai pembimbingan penyusunan proposal penelitian untuk membuat laporan penelitian dalam bentuk tesis atau tugas akhir program magister (TAPM) dengan sistem Bimbingan TAPM Residensial I (BTR I) dan seminar hasil penelitian pada BTR II.

Berdasarkan data registrasi, jumlah mahasiswa Program MAP reguler dari masa registrasi pertama pada semester 2009.1 sampai dengan semester 2016.1 adalah **2083** mahasiswa. Dari 2083 mahasiswa tersebut yang meregistrasi kembali hingga semester 4 sebanyak **1192** mahasiswa, sedangkan jumlah mahasiswa Program MAP *online*, yang dibuka pertama kali pada semester 2013.2 adalah sebanyak **5** mahasiswa. Dengan demikian, jumlah mahasiswa Program MAP *online* dari semester 2013.2 sampai semester 2016.1 adalah **178** mahasiswa dan dari 178 mahasiswa tersebut yang meregistrasi kembali hingga semester 4 sebanyak **26** mahasiswa.

Jadi, jumlah seluruh mahasiswa baik Program MAP reguler maupun *online* pada semester 2011.1 sampai semester 2016.1 yaitu 2261 mahasiswa, sedangkan jumlah mahasiswa kedua macam program MAP tersebut adalah **1218** mahasiswa. Dengan demikian, jumlah mahasiswa yang tidak meregistrasi ulang cukup banyak, bahkan ada kecenderungan semakin meningkat. Mahasiswa Program MAP dinyatakan telah menyelesaikan masa studinya bila telah mengikuti ujian sidang tugas akhir program magister (TAPM) dengan IPK ≥ 3.00 . Artinya, mahasiswa sudah mengikuti semua matakuliah dan lulus, dengan nilai C minimal 2 mata kuliah. Berdasarkan data di atas, maka dari 1218 mahasiswa pada semester 4 yang mengikuti ujian sidang tugas akhir program magister (Usid TAPM) adalah 1082 mahasiswa.

Ada dua kemungkinan mahasiswa tidak meregistrasi ulang pada setiap semester, yaitu berhenti sementara, karena sistem UT yang fleksibel, sehingga memungkinkan hal tersebut. Kemungkinan yang kedua adalah berhenti untuk seterusnya. Menurut Panda (2004) ada dua faktor utama penyebab mahasiswa tidak melanjutkan studinya, yaitu faktor individu dan faktor institusional. Salah satu faktor institusional tersebut dimungkinkan adanya kualitas layanan yang ada belum sesuai dengan harapan, sehingga berpengaruh terhadap tingkat

kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung dengan pernyataan dari William dan William (1987) dalam Susanto H. (2014) yang menyatakan bahwa pendidikan jarak jauh (PJJ) dikenal sebagai pendidikan yang memerlukan layanan akademik bagi mahasiswanya melebihi dari apa yang diberikan oleh dosen konvensional dengan segala bahan pengajarannya. Oleh sebab itu, perlu dicari informasi langsung kepada mahasiswa, penyebab dari kemungkinan-kemungkinan tersebut di atas. Untuk mendapatkan informasi secara menyeluruh, maka perlu dilakukan kajian mendalam tentang bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa UT khususnya mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik (MAP), atas pelayanan yang telah diberikan selama ini.

B. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka pertanyaan penelitian adalah:” jenis layanan apa saja yang paling dominan atas penyelenggaraan program studi Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik?”

C. Tujuan Penelitian

Menganalisis jenis layanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan mahasiswa Program MAP atas penyelenggaraan layanan Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik.

Selain itu, juga memperbaiki dan menyempurnakan guna meningkatkan layanan pengelolaan program pascasarjana, khususnya Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil analisis penelitian ini antara lain adalah:

1. meningkatkan penyelenggaraan layanan, baik secara akademik maupun administrasi guna memudahkan dan melancarkan proses pembelajaran, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan program MAP dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan;
2. memberikan rekomendasi bagi para pengambil kebijakan dalam rangka upaya meningkatkan mutu layanan administrasi akademik untuk program pascasarjana UT (PPs-UT).

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan mahasiswa

Kepuasan adalah sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku (Rivai, 2004). Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam beraktivitas.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2000). Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi, mengindikasikan sikap positif. Sebaliknya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mengindikasikan sikap yang negatif. Davis dan Newstrom (2002) mengemukakan bahwa kepuasan kerja sebagai rasa senang atau tidak senang, dalam memandang suatu pekerjaan. Selanjutnya, kepuasan kerja meliputi indikator-indikator sebagai berikut. 1) Pekerjaan itu sendiri, 2) Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian, 3) Upah dan promosi, 4) Sikap teman sekerja dan atasan, serta 5) Kondisi lingkungan kerja.

Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas. Mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi. Indikator kepuasan konsumen (dalam hal ini mahasiswa) menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Tjiptono (2002) adalah sebagai berikut.

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2. Minat Berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Berhubung penelitian ini di lembaga pendidikan, maka peneliti menganggap atau menyetarakan poin 2 ini dengan “perasaan memiliki” (mencintai) fakultas.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Sementara itu, apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut.

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem saran dan kritik, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

B. Pengelolaan Program Magister Administrasi Publik

Program Pascasarjana (PPs) UT diselenggarakan melalui sistem belajar jarak jauh. Ada dua jenis layanan program Pascasarjana UT, yaitu program magister reguler dan program magister *online*. Program magister reguler diselenggarakan dalam bentuk kombinasi belajar mandiri, pembelajaran tatap muka, dan pembelajaran *online*, sedangkan program magister *online* diselenggarakan dalam bentuk kombinasi belajar mandiri dan pembelajaran *online*.

Layanan Pengelolaan Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik.

KEGIATAN	PROSEDUR	KETERANGAN
LAYANAN ADMINISTRASI		
Persyaratan	Sarjana (S1) ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik, atau Sarjana (S1) bidang keilmuan lain yang relevan, atau Diploma IV (D-IV) bidang profesi yang relevan antara lain dari STPDN, STIA.	<ol style="list-style-type: none">1. Ijazah S1/D4 dari calon mahasiswa harus berasal dari perguruan tinggi yang mendapatkan ijin2. Untuk program magister reguler, bagi mahasiswa yang telah lulus tes masuk melakukan registrasi setelah jumlah calon mahasiswa sekelasnya memenuhi kuota minimal 20 orang. Bila kuota tidak terpenuhi, hasil tes masuk masih berlaku selama empat (4) semester, terhitung sejak calon mahasiswa dinyatakan lulus tes masuk.

KEGIATAN	PROSEDUR		KETERANGAN
LAYANAN ADMINISTRASI			
			3. Mahasiswa tidak diperbolehkan pindah bidang minat setelah teregistrasi.
Admisi	Setiap calon mahasiswa PPs-UT, baik yang akan mengambil program magister reguler maupun <i>online</i> , wajib melakukan admisi dengan mengirimkan berkas persyaratan secara <i>online</i> .		
	MAP reguler	MAP online	
	Khusus bagi calon mahasiswa yang akan mengikuti program magister reguler , wajib mengikuti tes masuk tertulis di UPBJJ-UT berupa: <ul style="list-style-type: none"> a. Tes bahasa Inggris b. Tes substansi, teori administrasi dan kebijakan publik 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Calon mahasiswa melakukan admisi secara <i>online</i> dengan meng-<i>upload</i>: <ul style="list-style-type: none"> a. Pas foto b. KTP c. CV d. Ijazah terakhir e. Portofolio f. Nilai TOEFL (berlaku 2 tahun) atau mengisi tes bahasa Inggris g. Tulisan ilmiah 2. Membayar biaya admisi, hanya menunggu pengumuman hasil saringan masuk. 	
Registrasi	Registrasi: <ul style="list-style-type: none"> a. mahasiswa baru/registrasi pertama, b. registrasi Paket Semester, untuk registrasi Paket Semester IV, mahasiswa harus mengisi judul topik penelitian yang akan dilakukan sebagai judul tugas akhir program (TAPM) c. registrasi ulang mata kuliah, d. registrasi lewat masa studi, e. registrasi ujian sidang, f. registrasi ulang ujian sidang. Waktu Registrasi		
LAYANAN AKADEMIK			
	MAP reguler	MAP online	
OSMB	Setiap pembukaan dilakukan OSMB baik oleh Petugas UPBJJ UT maupun wakil dari PPs UT.	Belum pernah ada laporan tentang pengikutan mahasiswa Program MAP online dalam kegiatan OSMB secara tatap muka di Kantor UPBJJ UT Penyelenggara Program Pascasarjana.	
AKTIVASI	Sesudah OSMB, mahasiswa melakukan aktivasi materi tutorial <i>online</i> (Tuton).	Tidak dilakukan, karena sudah dengan sendirinya mengakses materi tutorial <i>online</i> .	
TUTON	Tuton berlangsung selama 13 minggu dalam bentuk pemberian	Tuton berlangsung selama 13 minggu dalam bentuk pemberian	

KEGIATAN	PROSEDUR		KETERANGAN
LAYANAN ADMINISTRASI			
	minimal 8 materi inisiasi dan diskusi serta 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa	minimal 8 materi inisiasi dan diskusi serta 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa, ditambah 4 kali materi pengayaan atau pendalaman. Selain itu, materi pendalaman dapat diberikan dalam berbagai cara, antara lain chatting, web conference atau bentuk lainnya pada waktu yang telah disepakati.	
Tutorial Tatap Muka (TTM)	Wajib diikuti, yang dilaksanakan 4 kali per semester untuk setiap mata kuliah dengan jadwal pelaksanaan sesuai dengan kalender akademik.	Tidak ada TTM(Tuton)	Penyelenggaraan TTM dilaksanakan di kantor UPBJJ dan atau di tempat ujian resmi.
UAS	Waktu ujian sama dengan program sarjana (S1)		
PENETAPAN PEMBIMBING	Setelah memasuki semester 4, UPBJJ UT Penyelenggara merekrut pembimbing yang berasal dari Perguruan Tinggi Negeri/Swasta setempat atau kota lain, Universitas Terbuka, Lembaga Kajian Pemerintah, atau lembaga lainnya., yang memenuhi kualifikasi akademik yang dipersyaratkan oleh PPs-UT dan mengusulkan nama nama Pembimbing 1 dan 2 tersebut, ke PPs UT. PPs UT menetapkannya dengan Surat Keputusan Direktur PPs UT.		
Konsep Bimbingan TAPM	<p>Setiap mahasiswa PPs-UT wajib membuat Tugas Akhir Program Magister (TAPM/Tesis) sebagai karya tulis ilmiah. TAPM/Tesis dibuat berdasarkan hasil penelitian mahasiswa yang dilakukan secara mandiri. TAPM/Tesis dapat bersifat empirik (kajian lapangan) atau kajian konseptual (kajian kepustakaan) yang disusun secara sistematis berdasarkan metode ilmiah.</p> <p>Salah satu kriteria dari penulisan ilmiah adalah bebas dari plagiat, dalam arti menyebutkan sumber informasi yang digunakan dengan jelas dan bertanggung jawab. Penelitian dapat berupa penelitian ex post facto (survei), eksperimen atau kuasi-eksperimen, studi kasus, atau bentuk lainnya.</p> <p>Pengelola program di PPs dan UPBJJ-UT serta Pembimbing memfasilitasi kegiatan penelitian yang dilakukan mahasiswa.</p>		
Proses Pembimbingan	Pembimbingan TAPM Tesis merupakan proses interaksi antara mahasiswa dengan Pembimbing dalam proses penyusunan TAPM untuk menghasilkan TAPM/Tesis yang sesuai dengan standar akademik dan etika akademik. Dalam proses pembimbingan, Pembimbing akan memberikan masukan dan koreksi pada aspek substansi keilmuan sesuai topik penelitian, keakuratan metode penelitian dan tata tulis ilmiah sesuai dengan Panduan Penulisan Proposal dan TAPM PPs UT.		
Bimbingan TAPM Residensial 1 (BTR 1)	<p>Bimbingan individual tatap muka dilakukan melalui perjanjian antara mahasiswa dengan pembimbing yang bersangkutan dan bimbingan proposal jarak jauh, dilakukan secara <i>online</i>, pengiriman draf proposal secara <i>online</i> atau <i>hard copy</i> dengan pos.</p> <p>BTR 1 dilaksanakan pada minggu ke-13 di semester 3, dilaksanakan selama 2 hari efektif. Pada BTR 1, hari pertama seminar proposal, hari ke-2 bimbingan individual dan kolektif. Setelah BTR 1, mahasiswa menyempurnakan proposalnya dan menyelesaikan instrumen penelitian untuk dapat segera melaksanakan penelitian.</p>		
BTR 2	<p>Bimbingan individual tatap muka dilakukan melalui perjanjian antara mahasiswa dengan pembimbing yang bersangkutan dan bimbingan proposal jarak jauh, dilakukan secara <i>online</i>, pengiriman draf proposal secara <i>online</i> atau <i>hard copy</i> dengan pos.</p> <p>BTR 2 dilaksanakan pada minggu ke-6 di semester 4, dilaksanakan selama 2 hari efektif. Pada BTR 1, hari pertama seminar hasil penelitian, hari ke-2 bimbingan individual dan kolektif. Ujian sidang TAPM dilaksanakan mulai minggu ke-11, setelah mahasiswa menyempurnakan TAPM sesuai masukan pada BTR 2..</p>		

KEGIATAN	PROSEDUR	KETERANGAN
LAYANAN ADMINISTRASI		
UJIAN SIDANG TAPM	Kandidat Magister pada akhir program magister. Dalam Ujian Sidang Kandidat Magister akan mempertahankan TAPM yang ditulisnya di hadapan Komisi Ujian Sidang.	

Sumber: Katalog Program Pascasarjana UT 2016

B. Konsep Kualitas Pelayanan

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 serta dapat dimanfaatkan dengan baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna, maka orientasi kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan fokus tercapainya kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang didapat oleh masyarakat.

Tjiptono (2003:58), mengemukakan beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya 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.

Pemberian pelayanan masyarakat yang bersifat jasa berbeda dengan pelayanan yang berbentuk barang. Gaspersz (1997:241) memberi batasan yang bersifat jasa, sebagai berikut.

- a) Pelayanan merupakan keluaran yang tidak berbentuk (*intangible output*).
- b) Pelayanan merupakan keluaran variabel, tidak standar.
- c) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- e) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- f) Keterampilan personil "diserahkan" atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
- g) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara maksimal.
- h) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- i) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat subyektif.

- j) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- k) Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
- l) Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
- m) Option penetapan harga lebih rumit.

Dalam hubungannya dengan penelitian pelayanan, yang merupakan salah satu dari layanan jasa, maka jasa diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat dan suatu kepuasan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan (Tjiptono, 1996:23). Jasa yang bersifat tidak berwujud fisik maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Oleh karena itu, orang tidak bisa menilai kualitas jasa sebelum orang tersebut merasakannya atau mengkonsumsi jasa itu. Namun demikian, produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisiknya. Contoh, dalam pelayanan kesehatan yang sifatnya tidak berwujud fisik, dalam prosesnya dan keluarannya sangat dipengaruhi dan didukung oleh produk fisik seperti peralatan dan petugas kesehatan, ruang pemeriksaan, kebersihan gedung, dan fasilitas pendukung lainnya.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi apa yang diharapkan masyarakat pengguna. Baik atau buruknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna secara konsisten dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah diukur atau dirasakan oleh penyedia jasa layanan, namun dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan tersebut.

C. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Jika organisasi publik mampu menerapkan atribut kualitas pelayanan tersebut dan melakukan perubahan budaya yang lebih berorientasi pada pelanggan atau masyarakat serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai suatu kebutuhan atau jalan hidup, maka dimungkinkan akan tercipta organisasi publik yang benar-benar dapat memuaskan masyarakat dan implikasinya, sehingga masyarakat akan memberikan dukungan melalui legitimasi terhadap organisasi publik tersebut.

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

Untuk melihat pelayanan itu berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, maka dapat menggunakan cara-cara tertentu, antara lain seperti yang dinyatakan Kotler (1996:48), bahwa cara mengamati dan mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, dan pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, fokus pada kebutuhan atau keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi organisasi publik terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan masyarakat, Lovelock (1994:179) mengemukakan bahwa suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) yang baik akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat dan keuntungan bahkan untuk menghadapi persaingan. Dimensi-dimensi pelayanan yang oleh Lovelock digambarkan layaknya sebagai “Kelopak-kelopak sebuah bunga” yang mempunyai 8 (delapan) dimensi yang terdiri atas, *Information, consultation, ordertaking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, dan payment*.

Sebagaimana dikemukakan Lenvine, dkk. (1990:188), bahwa produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni, *responsiveness, responsibility, dan accountability*.

- a) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang di masyarakat.

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, dkk. (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri atas 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, dkk. (1990:26), menyederhanakan menjadi lima dimensi yang dinyatakan dengan *SERVQUAL Dimensions*, berikut ini.

- 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).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Dwiyanto (2002:47), penilaian kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada petugas seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kualitas dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting, karena organisasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis, sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Demikian juga halnya Gaspersz berpendapat bahwa yang menjadi penghambat dalam pengembangan manajemen kualitas mencakup kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi, aspek-aspek manajerial, tujuan organisasi, kesalahan dalam memperhatikan pelanggan, dan rendahnya sumberdaya organisasi. Keberhasilan dalam pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi sangat tergantung pada keinginan besar dari manajemen puncak untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi, dan mengakomodasikannya ke dalam sistem manajemen. Keberhasilan dalam implementasi kebijaksanaan ini, menurut Gaspersz sangat tergantung pada komitmen manajemen terhadap pengembangan dan perbaikan sistem manajemen kualitas.

D. Pelayanan Mahasiswa

Pemerintah telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas pelayanan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dengan dikeluarkannya ketentuan tentang standar pelayanan minimal (SPM), sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA/2002, yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah dan kota dalam penyediaan pelayanan publik. SPM khususnya dalam pelayanan dasar sangat diperlukan bagi pemerintah daerah maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Bagi pemerintah daerah, SPM dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menentukan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan tersebut, sedangkan bagi masyarakat SPM akan menjadi ukuran terhadap kuantitas maupun kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Karena SPM merupakan standar pelayanan terendah pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat, serta merupakan jaminan pelayanan yang berhak diperoleh masyarakat secara minimal dari pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, tentang standar pelayanan meliputi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya)
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Di samping penerapan SPM, diperlukan adanya suatu pengembangan pelayanan UPBJJ-UT yang berkualitas, yang mengacu pada Simintas dan ISO-9001:2000. Pengembangan pelayanan yang berkualitas ini diharapkan dapat merepresentasikan sistem pelayanan yang ideal, yang tertata secara serasi yang didukung sub-sub sistemnya. Pengembangan pelayanan mahasiswa yang berkualitas, menunjukkan terjalannya komponen-komponen sebuah sistem pelayanan, dan bagaimana pemanfaatan sistem untuk digunakan mengkaji program pelayanan UPBJJ-UT. Sebagai *input* dalam pengembangan model kualitas pelayanan, perlu memperhatikan pentingnya variabel anggaran, sistem dan prosedur serta fasilitas sarana prasarana, di samping sumber daya manusia. Sumber daya sebagai *input* yang dikonsumsi oleh suatu sistem, pada umumnya adalah *man, money, material, method dan market*.

Yang perlu diperhatikan dalam pengembangan kualitas pelayanan UPBJJ-UT adalah memperhitungkan faktor-faktor yang menjadi kendala/penghambat pelayanan, antara lain berikut ini.

1. Luasnya jangkauan pelayanan UPBJJ-UT sampai ke daerah terpencil, merupakan faktor penghambat pelayanan mahasiswa yang berkualitas.
2. Rendahnya mutu pelayanan, perlu diwujudkan dengan meningkatnya keterampilan staf.

3. Terbatasnya persediaan sarana dan prasarana pelayanan, antara lain ruang staf, ruang pelayanan, ruang penyimpanan modul, ruang penyimpanan ATK, dan peralatan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
4. Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat, yang ditandai dengan jumlah mahasiswa dan kurangnya dukungan terhadap penyelenggaraan UPBJJ-UT.

Proses dari sistem pelayanan UPBJJ-UT adalah semua kegiatan pelayanan, mulai dari persiapan bahan, tempat dan kelompok sasaran yang dilakukan oleh staf UPBJJ-UT, dilaksanakannya program di lapangan sampai dengan evaluasinya. Dalam proses ini akan menghasilkan desain personalia, desain produk dan penyampaiannya, desain fasilitas pelayanan, desain proses operasi pelayanan, desain proses relasional, desain informasi dan pelaporan. Dalam proses, dikaji pula hambatan maupun pendukung program pelayanan kesehatan. Tujuannya adalah untuk mencegah dan mewaspadai timbulnya hambatan serupa. Selain itu, diprediksi hambatan dan pendukung yang mungkin timbul di lapangan pada saat program dilaksanakan. Misalnya hambatan yang bersumber pada kemampuan organisasi, motivasi kerja rendah, pengetahuan dan keterampilan kurang, staf belum mampu mengoperasikan peralatan kesehatan, dan sebagainya (faktor internal). Ada juga hambatan yang terjadi pada lingkungan organisasi, misalnya jangkauan terhadap kantor UPBJJ, masalah bencana alam, tingkat pendapatan masyarakat yang masih rendah, masalah kerjasama dengan instansi terkait, dan sebagainya. Setelah semua hambatan dianalisis, kemudian ditetapkan langkah-langkah pemecahan masalah.

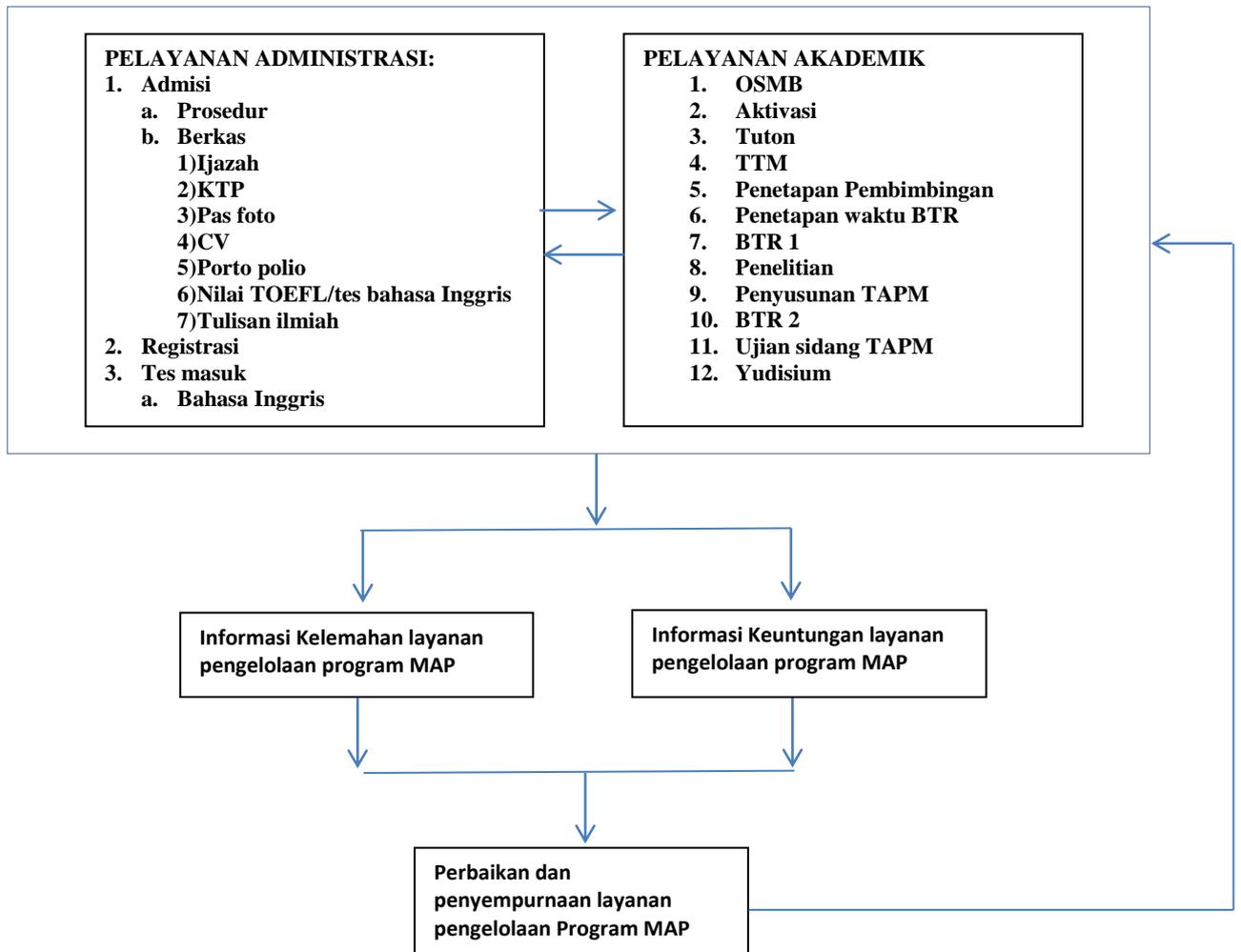
Untuk dapat melaksanakan tugas pokok UPBJJ-UT secara efisien, efektif, produktif dan berkualitas, pimpinan UPBJJ-UT harus memahami dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan bermanfaat untuk membantu pimpinan UPBJJ-UT dan pelaksana program, agar kegiatan program UPBJJ-UT dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Output yang diharapkan dalam pengembangan pelayanan UPBJJ-UT yang berkualitas adalah peningkatan kualitas pelayanan UPBJJ-UT. Dampak peningkatan kualitas pelayanan UPBJJ-UT diukur dengan peningkatan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan UPBJJ-UT. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat menggunakan standar pelayanan meliputi unsur-unsur minimal yang harus ada, yaitu, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan

mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Pelayanan UPBJJ-UT yang berkualitas berhubungan dengan penyelenggaraan UPBJJ-UT yang baik. Penyelenggaraan UPBJJ-UT yang baik dalam memberikan pelayanan berdasarkan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku, menghormati hak azasi manusia, menghargai nilai-nilai dasar yang dianut oleh masyarakat, membangun fasilitas untuk kepentingan masyarakat, memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, dan kesepakatan dengan pengguna layanan atau masyarakat. Penyelenggaraan UPBJJ-UT yang baik adalah *proses* penyelenggaraan pelayanan UPBJJ-UT, sedangkan pelayanan yang berkualitas adalah *output*-nya. Artinya, jika proses penyelenggaraan UPBJJ-UT didasarkan atas prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang baik, maka keluarannya adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas. *Outcome*-nya adalah kepuasan masyarakat yang berdampak kepada peningkatan pendidikan masyarakat.

Kerangka pikir



BAB III METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode survei yang berusaha untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sejauh mana kepuasan mahasiswa atas layanan pengelolaan program pascasarjana khususnya Program MAP.

2. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Program Magister Administrasi Publik, Pascasarjana UT dengan masa registrasi 2016.1 Keseluruhan jumlah populasi adalah 807 mahasiswa yang tersebar di 27 UPBJJ UT Penyelenggara S2.

b) Sampel

Berhubung jumlah populasi tidak terlalu besar, maka sampel yang diambil adalah seluruh populasi itu sendiri (sampel jenuh). Dengan demikian jumlah sampel yang diambil adalah sama dengan jumlah populasi, yaitu 807 mahasiswa.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner dari Pusat Jaminan Mutu Universitas Terbuka (PUSMINTAS UT) dan pedoman wawancara terstruktur sebagai alat pengumpul data.

Dengan demikian ada dua sumber data yang digunakan dalam rangka memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan pengelolaan program MAP. Pertama adalah data primer, yang informasi diperoleh secara langsung dari sumber utamanya, yaitu para mahasiswa sebagai responden yang menjadi narasumber dari penelitian ini. Data primer tersebut diperoleh melalui angket dan wawancara yang ditujukan kepada responden yang terkait dalam penelitian, karena data primer ini sangat penting dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Kedua adalah data sekunder, yang informasi diperoleh secara tidak langsung baik melalui penelusuran studi kepustakaan berupa informasi ilmiah mengenai

penggunaan bahan ajar maupun studi dokumen yang terdapat di Program Pascasarjana atau UT.

4. Analisis dan Interpretasi Data

Langkah berikutnya adalah melakukan kegiatan analisis data. Dalam analisis ini, data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan SPSS untuk membuat tabel distribusi frekuensi guna melihat kecenderungan yang ada dalam data. Setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan terhadap data yang telah dianalisis dan diinterpretasikan.

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Materi Pertanyaan
1	Layanan umum
2	Layanan registrasi
3	Layanan tutorial
4	Layanan Bahan Ajar
5	Layanan penyelenggaraan ujian
6	Layanan bimbingan TAPM
7	Layanan ujian sidang TAPM

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menyebarkan kuesioner sebanyak 807 eksemplar kepada mahasiswa program studi Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik (MAP) semester I sampai semester IV yang mendaftarkan pada masa 2016.1 di 29 UPBJJ UT. Kuesioner yang kembali sebanyak 280 eksemplar. Ada pun sebaran mahasiswa tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Data Registrasi Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik pada masa 2016.1

NO	UPBJJ	Program Studi/Semester								JML
		MAP				MAP O				
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1	AMBON	22						1		23
2	BANDA ACEH				19	6				25
3	BANDUNG					2		1	1	4
4	BATAM	16	21	23		4				64
5	BENGKULU				9	3				12
6	BOGOR					3	1		2	6
7	JAKARTA					3	2	1	1	7
8	JAMBI					2			1	3
9	JAYAPURA		62		19					81
10	JEMBER					2			1	3
11	KENDARI					1				1
12	KUPANG				23			1		24
13	MAJENE		20							20
14	MAKASSAR					1	3	1		5
15	MATARAM		16				1			17
16	MEDAN					3				3
17	PADANG						1			1
18	PALANGKARAYA			15	13	19	8		4	59
19	PALEMBANG		17		23	1	1			42
20	PALU									0
21	PANGKAL PINANG					11	9	4	3	27
22	PEKANBARU						2		1	3
23	PONTIANAK				24		1		1	26
24	SAMARINDA	80	61		133	3	3		1	281
25	SEMARANG		25			2	1			28
26	SERANG					1	5			6
27	SORONG	20				3				23
28	SURABAYA					1	1			2
29	TERNATE					8	2		1	11
	Grand Total	138	222	38	263	79	41	9	17	807

Pertanyaan kuesioner untuk mahasiswa program MAP semester 1 sampai semester 3, adalah layanan umum, layanan registrasi, layanan tutorial, layanan bahan ajar dan layanan penyelenggaraan ujian akhir semester, sedangkan pertanyaan untuk mahasiswa di semester 4 ditambah dengan layanan bimbingan tugas akhir program magister (TAPM) dan layanan ujian sidang TAPM.

A. Layanan Umum

Tujuan Universitas Terbuka didirikan antara lain memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara asing, di mana pun bertempat tinggal untuk memperoleh pendidikan tinggi dan memberikan layanan pendidikan tinggi bagi masyarakat, yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tatap muka.

Layanan umum yang diberikan UT kepada mahasiswa prodi MAP memuaskan dan ini penting (45,455%) untuk keberlangsungan proses pembelajaran mahasiswa program pascasarjana UT. Hal tersebut ditunjukkan dalam hasil wawancara:

“Secara umum UT menurut saya sangat mudah dalam hal belajar mengajar, karena tidak meninggalkan tempat tinggal dan kerja dan apa yang telah diberikan dalam **pelayanan umum** kepada saya (mahasiswa) pada prinsipnya **sudah memuaskan,....**”

Layanan umum yang dominan memuaskan mahasiswa, adalah dalam hal kesesuaian pengeluaran biaya pendidikan dengan layanan yang diberikan oleh UT (63,21%), hal itu penting (43,57%), karena biaya pendidikan masih bisa dijangkau bahkan ada yang mendapat dari pemda. Selain itu, mahasiswa memiliki kepuasan dalam hal mendapatkan penjelasan informasi dari staf prodi MAP, baik di PPs Pusat maupun di UPBJJ UT Penyelenggara Program Pascasarjana (59,64%). Hal ini menunjukkan keberhasilan UT dalam hal menjamin kualitas manajemen pembelajaran Jarak Jauh melalui pengauditan ISO -mendapat sertifikat ISO 9001- dan ICDE.

Adapun rincian kepuasan mahasiswa terhadap layanan umum dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Umum

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kejelasan informasi umum tentang Program Pascasarjana yang ada di Website pasca.ut.ac.id	0	3,93	55,36	40,00	0	2,14	28,57	46,79
2	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding dengan layanan yang diberikan oleh UT	0,36	18,93	63,21	15,71	0	6,43	43,57	28,93
3	Kemudahan menghubungi Staf PPs UT Pusat/UPBJJ UT	2,14	15,00	53,57	27,86	0	5,00	40,36	32,86
4	Kemudahan menghubungi Tutor Program MAP/UPBJJ UT	0,36	12,50	57,14	23,93	0	5,00	40,36	30,71
5	Keramahan Staf Program MAP/UPBJJ UT dalam melayani mahasiswa	0,36	7,86	57,14	33,57	0	1,79	36,43	40,36
6	Kecepatan penanganan pengaduan/masalah mahasiswa	1,07	18,21	55,00	22,50	0,36	4,29	33,21	37,86
7	Kejelasan informasi yang diberikan Staf Program MAP/UPBJJ UT saat melayani mahasiswa	0,36	8,21	59,64	30,00	0,36	2,86	35,00	39,64

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

Ada juga mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan umum Universitas Terbuka, dalam hal:

- a. **Kecepatan penanganan pengaduan/masalah mahasiswa** seperti pembuatan KTM karena kamera rusak, petugas yang tidak di tempat, atau kesalahan penulisan nama dan tanggal lahir.

...”Saya pernah mendengar ada teman yang mengalami kendala pada saat ke Samarinda, untuk membuat KTM. Mulai kamera rusak dan personel yang sedang tidak *standby*. Barangkali bisa dibantu pemecahannya dalam pembuatan KTM? Apa tidak bisa *online*? Atau personel tersebut yang didatangkan?

“...Memuaskan untuk hal yang bersifat urgensi agar dapat dikirimkan langsung melalui *e-mail*...,”

- b. **Kemudahan menghubungi staf PPs UT Pusat khususnya staf di UPBJJ UT Penyelenggara Program Pascasarjana**, karena petugas yang di layanan umum sering kosong sehingga sulit untuk bertanya. Hal ini tersirat pada hasil wawancara:

“...Pengelola di tingkat Kabupaten tidak terdefinisi dengan jelas, tanggung jawab pengelolaan yang bisa diakses mahasiswa sebagai haknya meliputi apa saja, walaupun kami mahasiswa *fully online*, harus ada hubungan dengan pihak pengurus UT untuk koordinasi.”

- c. **Kejelasan informasi yang diberikan lewat *website*** kurang memuaskan, kadang kadang mengalami gangguan, faktor jaringan internet yang masih sangat terbatas dan kurang bagus, terbatasnya pelayanan internet, karena terbatasnya pelayanan jaringan listrik yang menyala hanya 12 jam.

Oleh sebab itu, di dalam wawancara mahasiswa menyatakan:

“...Minimalnya alat informasi penting seperti info yang berhubungan dengan jadwal ujian, dan sebagainya, masukkan informasi akademik lebih sering ke alamat *e-mail* mahasiswa, untuk itu agar PPs UT bisa membuat akses dengan media sosial lainnya juga, agar lebih memudahkan akses membukanya, seperti Medsos: WA, Fb, atau Line dan Telegram, lebih disarankan Fb dan Telegram.”

B. Layanan Registrasi

Terdapat beberapa jenis registrasi yang dilakukan oleh mahasiswa PPs UT yaitu registrasi mahasiswa baru atau registrasi Pertama, registrasi mata kuliah Paket Semester II, III, IV, registrasi ulang mata kuliah, registrasi mahasiswa aktif lewat masa studi (ALMS), registrasi ujian sidang TAPM, dan registrasi ulang ujian sidang TAPM.

Mahasiswa Program Studi MAP UT puas terhadap pelayanan registrasi (48,86%) seperti pendapat mahasiswa berikut ini.

“...bahwa pelayanan registrasi yang diberikan kepada saya, pada prinsipnya sudah sangat memuaskan, semoga tetap dapat memberikan pelayanan registrasi yang lebih baik lagi.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan registrasi yang paling dominan secara berurutan adalah layanan penyelesaian kasus registrasi (57,86), layanan pemrosesan berkas registrasi (52,86%), dan layanan pembayaran (47,14%). Adapun rincian kepuasan mahasiswa terhadap layanan registrasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Registrasi

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Layanan pemrosesan berkas registrasi	0	3,93	52,86	41,07	0	1,07	32,50	42,14
2	Layanan pembayaran	0	4,29	47,14	46,43	0	0,36	32,50	42,86
3	Layanan penyelesaian kasus registrasi	0	5,36	57,86	34,29	0	1,07	36,07	38,21

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

Mahasiswa puas terhadap layanan registrasi Universitas Terbuka, karena sudah menggunakan berbagai aplikasi untuk registrasi berbasis internet. Hal tersebut sesuai dengan pendapat mahasiswa berikut ini.

“... Layanan registrasi sudah cukup bagus, sebab dengan sistem *online* tidak perlu lagi datang ke kampus. Cukup daftar secara *online*, bayar ke bank selesai, langsung bisa tuton...”

Sebanyak 5,36% mahasiswa kurang puas terhadap layanan penyelesaian kasus registrasi, karena banyak yang penyelesaiannya lama bahkan belum terselesaikan hingga kini, seperti kata mahasiswa:

“...Tetapi khusus saya pribadi sampai saat ini belum punya kartu mahasiswa. Dulu sudah pernah diurus ke UPBJJ Padang, tetapi sistem sudah tutup dan tidak bisa diproses, sehingga sampai saat ini saya belum mengurus lagi dan belum punya kartu. Mudah-mudahan tidak bermasalah ketika akan wisuda.”

Ada juga yang kurang puas terhadap layanan pembayaran sebesar 4,29%, misalnya sering kali di Bank BRI tidak *connect*, sehingga menghambat penyetoran biaya registrasi, atau kurang puas terhadap layanan pemrosesan berkas registrasi sebesar 3,93%, misalnya salah penulisan nama secara *online* dan sampai sekarang belum diperbaiki.

Layanan registrasi pembayaran sekarang sudah dapat dilakukan melalui sms Banking, ATM dan kartu kredit.

C. Layanan Tutorial

Tutorial diselenggarakan PPs UT untuk memberikan layanan bantuan internet. Tutorial dilakukan melalui jaringan internet (*online*) dan wajib diikuti oleh mahasiswa. Bagi mahasiswa Program Studi MAP reguler, Tuton berlangsung selama 13 minggu dalam bentuk pemberian minimal 8 kali inisiasi dan diskusi serta 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa. Bagi mahasiswa Program Studi MAP *online*, tutorial diberikan dalam bentuk minimal 8 kali materi inisiasi dan diskusi serta 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa, ditambah 4 kali materi pengayaan atau pendalaman. Selain itu, materi pendalaman dapat disampaikan melalui berbagai cara antara lain *chatting*, *web conference*, atau bentuk lainnya pada waktu yang telah disepakati.

Tutorial tatap muka (TTM) hanya diwajibkan bagi mahasiswa yang mengambil Program Magister Reguler. Penyelenggaraan TTM dilaksanakan di kota UPBJJ UT dan atau tempat ujian resmi. TTM merupakan bagian yang terintegrasi dengan Tuton. TTM dilaksanakan 4

kali per semester untuk setiap mata kuliah, dengan jadwal pelaksanaannya sesuai dengan kalender akademik PPs UT.

Mahasiswa puas terhadap kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal kalender akademik PPs UT sebesar 59,64%

Tabel 4.4 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tutorial

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penguasaan materi para tutor Program MAP UT	0	3,93	55,00	38,57	0	0,36	30,71	45,00
2	Peran tutor Program MAP UT dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah	0	5,36	55,71	36,79	0	1,43	30,71	44,29
3	Umpan balik yang diberikan tutor Program MAP UT terhadap latihan/tugas	0,71	14,29	58,93	23,21	0,36	3,21	37,50	35,71
4	Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal	0	16,07	59,64	21,79	0	4,29	37,14	35,00
5	Kualitas fasilitas tempat tutorial	0,36	8,57	49,29	28,57	0	2,14	30,71	33,21
6	Kemudahan akses ke Tutor	0	9,64	52,86	32,86	0	3,21	31,07	38,93

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

Banyak mahasiswa puas akan kemudahan akses ke Tutor (52,86), walaupun banyak keluhan juga tentang susah akses internet, karena jaringan lambat, sehingga dalam *online* masih ada tutorial *online* yang tertutup. Oleh sebab itu mahasiswa banyak meminta:

“.....jika bisa, masa waktu tutorial *online* diperpanjang, karena kendala pada jaringan dan waktu

- a. Terbatas pada waktu mengakses internet
- b. Masih terdapat diskusi yang tidak terbuka, upload tugas ada yang tidak terbuka, sehingga susah membuat upload tugas
- c. yang memiliki signal sangat susah, sehingga dalam menyelesaikan tugas tugas tutorial online terkadang terhambat dan terlambat dalam melaksanakan memasukkan tugas tugas.
- d. Tutorial lambat, oleh karena hubungan mendukung dari tempat asal dosen dengan tujuan.
- e. Tutor harus menengahi diskusi
- f. Hendaknya layanan tutorial (Tutorial Tatap Muka khususnya) ke depan harus diteruskan kepada pembimbingan mahasiswa terhadap pemahaman dan penyelesaian kasus diskusi dan semua tugas online
- g. Dalam layanan tutorial sangat memberikan manfaat yang membangun bagi mahasiswa
- h. Bahwa melalui pelayanan tutorial, bahwa pada prinsipnya sudah memberikan layanan tutorial yang memuaskan, semoga dalam pelayanan tutorial kepada mahasiswa dapat lebih baik lagi.
- i. Tutorial online waktunya jangan dibatasi

- j. Materi materi diskusi yang diberikan kurang up to date terkait dengan kasus kasus yang diangkat, khususnya dalam forum diskusi Tuton
- k. Agar permasalahan tuton dapat segera diselesaikan, karena ada kasus dalam tuton, tugas yang diberikan berbeda jumlahnya dengan tuton kelas lainnya (Tugas II ada 2)
- l. a. Untuk program pascasarjana seharusnya diperbanyak pembahasan studi kasus. b. Jadwal TTM diharapkan sesuai yang direncanakan oleh akademik (Para Tutor menyesuaikan jadwalnya dengan jadwal akademik, bukan mahasiswa yang menyesuaikan dengan jadwal tutor
- m. Kesulitan dalam mengakses jaringan (poor signal)
- n. Kadang-kadang terlambat online
- o. Kadang ada keterlambatan tuton (tidak sesuai jadwal akademik yang ada)
- p. Tuton ada yang tidak bisa dibuka, terkadang tidak ada diskusi sehingga tidak bisa mengikuti diskusi yang ada di tuton
- q. tepat waktu dan berbobot secara keseluruhan
- r.

- b. 1. Sebaiknya kuliah malam, karena mengingat listrik menyala di waktu malam.
2. Jam perkuliahan kalau bisa 19.00 - 22.00.
- c. Jam perkuliahan yang diambil hari jum'at dan Sabtu, bila tutor ada agak menyulitkan dalam pembagian waktu, karena perkuliahan pada hari jum'at dimulai pukul 14.00 WIT, sedangkan jam kantor berakhir jam 15.00 WIT, sehingga mohon bila berkenan untuk hari Jum'at diubah jam belajarnya.
- d. Lagi belajar nih!! Malah ketuk ketuk aja jadi ngga konsentrasi, mengganggu belajar
- e. Ruangan belajar pada saat pelaksanaan TTM sering tidak jelas, sehingga kelas yang terlebih dahulu yang mendapatkan ruangan yang nyaman, sehingga menghambat proses belajar mengajar
- f. Pada saat kuliah Sabtu dan minggu, agar petugas yang juga dari tenaga UT sehingga mengetahui keperluan mahasiswa saat kuliah di hari sabtu dan minggu
- g. Kami kuliah hari Sabtu/minggu, seringkali petugas/pegawai UT tidak ada yang bisa dihubungi untuk penyelenggaraan kesiapan pelaksanaan kuliah/TTM

D. Layanan Bahan Ajar

Tabel 4.5 Distribusi Komponen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bahan Ajar

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kemudahan memperoleh bahan ajar	0	10,00	48,57	38,93	0	3,21	27,86	43,93
2	Kecepatan penerimaan bahan ajar	0	14,29	51,07	30,71	0	3,21	31,79	38,57
3	Kemudahan memahami bahan ajar	0,36	9,64	65,00	22,14	0	2,86	36,43	36,79
4	Kualitas kemasan fisik bahan ajar	0,36	6,79	61,79	27,86	0,36	4,64	36,43	33,93

5	Layanan penyelesaian kasus bahan ajar	0	7,14	66,79	21,07	0	3,21	37,50	32,86
---	---------------------------------------	---	------	-------	-------	---	------	-------	-------

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

E. Layanan Penyelenggaraan Ujian Akhir Semester (UAS)

Tabel 4.6 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Ujian Akhir Semester (UAS)

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan ujian	0	3,57	46,07	47,50	0	0,71	26,79	49,29
2	Ketersediaan naskah ujian	0	1,79	45,00	48,93	0	0,71	25,00	49,64
3	Ketertiban pelaksanaan ujian	0	2,14	43,21	50,00	0	0,36	28,21	46,43
4	Kualitas fasilitas tempat ujian	0,71	4,64	50,71	40,00	0	2,86	30,71	41,07
5	Kecepatan layanan penyelesaian kasus nilai	0,36	8,57	53,57	30,36	0	1,43	34,64	37,86

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

- b. Pelaksanaan ujian mati lampu, panas AC tidak berfungsi, karena genset tidak berfungsi
- c. Ruang belajar kurang, meja/kursi tidak nyaman

F. Layanan Umum Bimbingan

Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Umum Bimbingan

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kejelasan informasi tentang TAPM yang ada di Katalog Program Pascasarjana	0	3,93	55,36	40,00	0	2,14	28,57	46,79
2	Kejelasan informasi tentang Bimbingan TAPM yang ada di website pasca.ut.ac.id	0,36	18,93	63,21	15,71	0	6,43	43,57	28,93
3	Kecepatan penyampaian SK Pembimbing 1	2,14	15,00	53,57	27,86	0	5,00	40,36	32,86

	dan Pembimbing 2								
4	Kesesuaian pelaksanaan bimbingan TAPM Residensial I dengan Kalender Akademik	0,36	12,50	57,14	23,93	0	5,00	40,36	30,71
5	Fasilitas tempat pelaksanaan BTR I	0,36	7,86	57,14	33,57	0	1,79	36,43	40,36
6	Fasilitas tempat pelaksanaan BTR I	1,07	18,21	55,00	22,50	0,36	4,29	33,21	37,86

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

5. Secara umum pelayanan Program Magister Administrasi Publik Online sudah cukup bagus. Problemnya hanya terkait bimbingan tugas akhir yang pembimbingnya di luar daerah mahasiswa. Sehingga tidak bisa konsultasi tatap muka. Sebab bagaimanapun konsultasi tatap muka masih diperlukan juga, karena ada beberapa hal yang tidak bisa dilakukan dengan komunikasi via email, telepon, sms, ataupun WA. Hal ini agar tidak terjadi salah komunikasi.

G. Layanan Pembimbing

Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembimbing

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Kejelasan informasi umum tentang Program Pascasarjana yang ada di Website pasca.ut.ac.id	0	3,93	55,36	40,00	0	2,14	28,57	46,79
2	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding dengan layanan yang diberikan oleh UT	0,36	18,93	63,21	15,71	0	6,43	43,57	28,93
3	Kemudahan menghubungi Staf PPs UT Pusat/UPBJJ UT	2,14	15,00	53,57	27,86	0	5,00	40,36	32,86
4	Kemudahan menghubungi Tutor Program MAP/UPBJJ UT	0,36	12,50	57,14	23,93	0	5,00	40,36	30,71
5	Keramahan Staf Program MAP/UPBJJ UT dalam melayani mahasiswa	0,36	7,86	57,14	33,57	0	1,79	36,43	40,36
6	Kecepatan penanganan pengaduan/masalah mahasiswa	1,07	18,21	55,00	22,50	0,36	4,29	33,21	37,86
7	Kejelasan informasi yang diberikan Staf Program MAP/UPBJJ UT saat melayani mahasiswa	0,36	8,21	59,64	30,00	0,36	2,86	35,00	39,64

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

H. Layanan Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Tabel 4.9 Distribusi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

NO.	ASPEK LAYANAN UMUM	%							
		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
		1	2	3	4	1	2	3	4

1	Kejelasan informasi umum tentang Program Pascasarjana yang ada di Website pasca.ut.ac.id	0	3,93	55,36	40,00	0	2,14	28,57	46,79
2	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding dengan layanan yang diberikan oleh UT	0,36	18,93	63,21	15,71	0	6,43	43,57	28,93
3	Kemudahan menghubungi Staf PPs UT Pusat/UPBJJ UT	2,14	15,00	53,57	27,86	0	5,00	40,36	32,86
4	Kemudahan menghubungi Tutor Program MAP/UPBJJ UT	0,36	12,50	57,14	23,93	0	5,00	40,36	30,71
5	Keramahan Staf Program MAP/UPBJJ UT dalam melayani mahasiswa	0,36	7,86	57,14	33,57	0	1,79	36,43	40,36
6	Kecepatan penanganan pengaduan/masalah mahasiswa	1,07	18,21	55,00	22,50	0,36	4,29	33,21	37,86
7	Kejelasan informasi yang diberikan Staf Program MAP/UPBJJ UT saat melayani mahasiswa	0,36	8,21	59,64	30,00	0,36	2,86	35,00	39,64

Keterangan:

- 1: tidak memuaskan/tidak penting
- 2: kurang memuaskan/kurang penting
- 3: memuaskan/penting
- 4: sangat memuaskan/sangat penting

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN

A. Biaya Penelitian

No.	Jenis Penganggaran	Biaya (Rp.)
1.	Honorarium (29%)	Rp 22.200.000,-
2.	Peralatan penunjang dan bahan habis pakai (12 %)	Rp 9.600.000,-
3.	Perjalanan (45 %)	Rp 34.757.000,-

4.	Lain-lain: publikasi, seminar, laporan (14%)	Rp 11.000.000,-
	TOTAL	Rp 77.557.000,-

B. Jadwal Penelitian

KEGIATAN	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEP	OKT	NOV	DES
Pengembangan proposal dan Instrumen									
Uji coba kuesioner									
Pengumpulan Data									
Pengolahan data									
Penulisan Laporan									

C. Rincian Biaya

Rincian Pengeluaran Skema Penelitian SURVEY KEPUASAN MAHASISWA MAP 2016

Dana Penelitian			Rp 100.000.000
Biaya Admin Transfer Bank Tahap 1			Rp (3.000)
Diterima Dana Penelitian			Rp 99.997.000

1. Honor (20-30%)					
Honor	Honor (Rp)	Jumlah orang	Volume	Jumlah (Rp)	Keterangan Bukti
Narasumber (Kepala UPBJJ)	420.000	2	1	840.000	OJ
Reviewer Instrumen	300.000	1	3	900.000	OH
Petugas Lapangan	300.000	28	2	16.800.000	OH
Petugas Entry Data	80.000	10	5	4.000.000	OH
Petugas Olah Data	1.540.000	1	1	1.540.000	OK
Petugas Analisis Data	1.000.000	1	1	1.000.000	OK
Sekretariat	300.000	1	10	3.000.000	OB
Pembantu Peneliti	25.000	1	48	1.200.000	OJ
SUB TOTAL (Rp)				29.280.000	
2. Bahan Habis Pakai dan Peralatan (20-30%)					
Material	Justifikasi Pemakaian	Volume	Harga Satuan (Rp)	Jumlah (Rp)	Keterangan Bukti
Kertas A4	rim	5	47.000	235.000	
Refill tinta printer	buah	2	280.000	560.000	
Pulsa modem	buah	4	300.000	1.200.000	
Pulsa Telepon	buah	18	150.000	2.700.000	
Flashdisk	buah	3	200.000	600.000	
Souvenir Responden	buah	10	150.000	1.500.000	
Souvenir Narsum	buah	6	200.000	1.200.000	
CD	buah	5	15.000	75.000	
Map/Folder plastik	buah	5	10.000	50.000	
Map Binder Plastik	buah	3	30.000	90.000	
SUB TOTAL (Rp)				8.210.000	

3. Perjalanan (20-30%)					
Kegiatan	Justifikasi Perjalanan	Volume	Harga Satuan (Rp)	Jumlah (Rp)	Keterangan Bukti
Perjadin Semarang (2 malam 3 hari)	orang	3	4.802.000	14.406.000	
Perjadin Batam (2 malam 3 hari)	orang	2	5.718.000	11.436.000	
Transport lokal responden	orang	10	300.000	3.000.000	
Transport pembelian souvenir	orang*kali	3	300.000	900.000	
Transport pembelian ATK	orang	5	50.000	250.000	
SUB TOTAL (Rp)				29.992.000	
4. Lain-lain (20%)					
Keterangan	Justifikasi	Volume	Harga Satuan (Rp)	Jumlah (Rp)	Keterangan Bukti
Biaya Pengiriman Kuesioner	paket	27	150.000	4.050.000	
Konsumsi snack pertemuan	paket	20	15.000	300.000	
Konsumsi makan pertemuan	paket	20	44.000	880.000	
Konsumsi snack di Semarang	paket	40	15.000	600.000	
Konsumsi makan di Semarang	paket	40	44.000	1.760.000	
Konsumsi snack di Batam	paket	40	15.000	600.000	
Konsumsi makan di Batam	paket	40	44.000	1.760.000	
Sewa mobil dengan supir	kali	4	750.000	3.000.000	
Penggandaan Kuesioner	lembar	1800	250	450.000	
Penggandaan laporan kemajuan	lembar	150	250	37.500	
Penjilidan laporan kemajuan	eksemplar	3	25.000	75.000	
Penggandaan laporan akhir	lembar	75	250	18.750	
Penjilidan laporan kemajuan	eksemplar	3	25.000	75.000	
Penggandaan laporan final	lembar	750	250	187.500	
Penjilidan laporan kemajuan	eksemplar	3	25.000	75.000	
SUB TOTAL (Rp)				13.868.750	
Biaya Admin Bank transfer Tahap 1				3.000	
Biaya Admin Bank transfer Tahap 2				0	
JUMLAH ANGGARAN YANG DIKELUARKAN (Rp)				81.353.750	

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Creswell, John W. 1994. *Research Design,Qualitatif and Quantitatif Approach*. UK-New Delhi-California: Sage- Publication.
- _____. 2002. *Desain Penelitian,Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Terjemahan. Nur Khabibah,dkk. Jakarta: Kik Press.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen kualitas,penerapan konsep-konsep dalam manajemen bisnis total*. Jakarta : Gramedia.
- _____. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 2007. *Team Oriented Problem Solving*. Jakarta: Gramedia.
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip kepuasan pelanggan. Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta.
- Kartono, K. (1987). *Pemimpin dan kepemimpinan:apakah kepemimpinan itu abnormal*. Penerbit Rajawali, Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management 9th edition*. New Jersey. Prentice Hall International. Inc.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management,Analysis, Planning,Implementation and Control*, Prentice Hall International.Eight Edition.
- _____. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Alih Bahasa Ancella Anitawati Hermawan. Jakarta Penerbit Salemba Empat.
- Kusnendi. 2005. *Analisis Jalur,Konsep dan Aplikasi Dengan Program SPSS & LISREL 8.JPE*. Bandung: FPIPS.
- Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus, How Product + Service = Competitive Advantage*, Mac Graw-Hill, Inc.
- Ndendo, Tanggu, Roland. (2007). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PSMA online Universitas Gunadharma. *Proceeding* Pusat Universitas Gunadharma. Jakarta.
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh*, vol 5(1): 47-58.

- Semiawan, C. R. (1998). Pendidikan tinggi peningkatan kemampuan manusia sepanjang hayat seoptimal mungkin. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Jakarta.
- Srinadi, I Gusti Ayu Made & Desak Putu Eka Nilakusmawati. (2008). Faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (studi kasus FMIPA Universitas Udayana). *Cakrawala pendidikan* Tahun XXVII No 3, Denpasar.
- Sudarwan, D. (1995). Pendidikan Media Komunikasi. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, F. (1998). *Manajemen jasa*. Edisi kedua. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality. Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- William, J. & William, M. (1987). Student operated network for distance learners. *I.C.D.E Bulletin*, vol. 13, 51–64.
- Zeithaml, Parasuraman & Berry. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations, The Free Press, USA.

**INSTRUMEN ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ATAS
LAYANAN PENGELOLAAN PROGRAM MAGISTER ILMU
ADMINISTRASI BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK**

**PONDOK CABE, APRIL 2016
Program Magister Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Terbuka**



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAP

Identitas Responden

1. Nama :
2. Program Studi :
3. UPBJJ-UT :

Petunjuk Pengisian

Instrumen ini terdiri dari **26 butir pernyataan**.

Berilah skor terhadap layanan Program Magister Administrasi Publik (MAP) (berdasarkan pengalaman Anda) sesuai dengan tingkat kepuasan Anda dan bobot kepentingannya, dengan cara **memberi tanda silang** pada angka yang terdapat pada kolom **Kepuasan** dan **Kepentingan**. Semakin tinggi skor yang Anda berikan menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan Anda dan semakin penting aspek layanan tersebut.

Kriteria Penilaian

4 = Sangat Memuaskan/Sangat Penting	2 = Kurang Memuaskan/Kurang Penting
3 = Memuaskan/Penting	1 = Tidak Memuaskan/Tidak Penting

ASPEK LAYANAN		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
A. Layanan Umum									
1	Kejelasan informasi umum tentang Program Pascasarjana yang ada di Website pasca.ut.ac.id	4	3	2	1	4	3	2	1
2	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding dengan layanan yang diberikan oleh UT	4	3	2	1	4	3	2	1
3	Kemudahan menghubungi Staf PPs UT Pusat/UPBJJ UT	4	3	2	1	4	3	2	1
4	Kemudahan menghubungi Tutor Program MAP/UPBJJ UT								
5	Keramahan Staf Program MAP/UPBJJ UT dalam melayani mahasiswa	4	3	2	1	4	3	2	1
6	Kecepatan penanganan pengaduan/masalah mahasiswa	4	3	2	1	4	3	2	1
7	Kejelasan informasi yang diberikan Staf Program MAP/UPBJJ UT saat melayani mahasiswa	4	3	2	1	4	3	2	1
B. Layanan Registrasi									
8	Layanan pemrosesan berkas registrasi	4	3	2	1	4	3	2	1
9	Layanan pembayaran di Bank mitra UT	4	3	2	1	4	3	2	1
10	Layanan penyelesaian kasus registrasi	4	3	2	1	4	3	2	1
C. Layanan Tutorial									
Bagian ini hanya diisi jika Anda mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM) atau Tutorial <i>Online</i> (Tuton). Jika tidak , Anda dapat langsung mengisi aspek Layanan Bahan Ajar (Bagian D).									
11	Penguasaan materi para tutor Program MAP UT	4	3	2	1	4	3	2	1
12	Peran tutor Program MAP UT dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah	4	3	2	1	4	3	2	1
13	Umpan balik yang diberikan tutor Program MAP UT terhadap latihan/tugas	4	3	2	1	4	3	2	1
14	Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal	4	3	2	1	4	3	2	1
Jika Anda mengikuti TTM , isilah nomor 15 . Jika Anda mengikuti Tuton , isilah nomor 16 .									
15	Fasilitas tempat tutorial	4	3	2	1	4	3	2	1
16	Kemudahan akses ke Tuton	4	3	2	1	4	3	2	1
D. Layanan Bahan Ajar									
17	Kemudahan memperoleh bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
18	Kecepatan penerimaan bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
19	Kemudahan memahami bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1

ASPEK LAYANAN		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
20	Kualitas kemasan fisik bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
21	Layanan penyelesaian ksus bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
E. Layanan Penyelenggaraan Ujian									
22	Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
23	Ketersediaan naskah ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
24	Ketertiban pelaksanaan ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
25	Fasilitas tempat ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
26	Kecepatan layanan penyelesaian kasus nilai	4	3	2	1	4	3	2	1

Tuliskan masukan atau masalah yang Anda alami (jika ada):

1. Layanan Umum

2. Layanan Registrasi

3. Layanan Tutorial

4. Layanan Bahan Ajar

5. Layanan Penyelenggaraan Ujian

Terimakasih atas kesediaan Anda memberi informasi yang sangat berharga bagi Universitas Terbuka.

PEDOMAN WAWANCARA

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA ATAS LAYANAN
PENGELOLAAN PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK**

PONDOK CABE, APRIL 2016
Program Magister Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Terbuka

**PEDOMAN WAWANCARA
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAP**

Identitas Responden

4. Nama :
5. Program Studi :
6. UPBJJ-UT :

ASPEK LAYANAN		KEPUASAN				KEPENTINGAN			
F. Layanan Umum									
1	Kejelasan informasi umum tentang Program Pascasarjana yang ada di Website pasca.ut.ac.id	4	3	2	1	4	3	2	1
2	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding dengan layanan yang diberikan oleh UT	4	3	2	1	4	3	2	1
3	Kemudahan menghubungi Staf PPs UT Pusat/UPBJJ UT	4	3	2	1	4	3	2	1
4	Kemudahan menghubungi Tutor Program MAP/UPBJJ UT								
5	Keramahan Staf Program MAP/UPBJJ UT dalam melayani mahasiswa	4	3	2	1	4	3	2	1
6	Kecepatan penanganan pengaduan/masalah mahasiswa	4	3	2	1	4	3	2	1
7	Kejelasan informasi yang diberikan Staf Program MAP/UPBJJ UT saat melayani mahasiswa	4	3	2	1	4	3	2	1
G. Layanan Registrasi									
8	Layanan pemrosesan berkas registrasi	4	3	2	1	4	3	2	1
9	Layanan pembayaran di Bank mitra UT	4	3	2	1	4	3	2	1
10	Layanan penyelesaian kasus registrasi	4	3	2	1	4	3	2	1
H. Layanan Tutorial									
Bagian ini hanya diisi jika Anda mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM) atau Tutorial <i>Online</i> (Tuton). Jika tidak , Anda dapat langsung mengisi aspek Layanan Bahan Ajar (Bagian D).									
11	Penguasaan materi para tutor Program MAP UT	4	3	2	1	4	3	2	1
12	Peran tutor Program MAP UT dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah	4	3	2	1	4	3	2	1
13	Umpan balik yang diberikan tutor Program MAP UT terhadap latihan/tugas	4	3	2	1	4	3	2	1
14	Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal	4	3	2	1	4	3	2	1
Jika Anda mengikuti TTM , isilah nomor 15 . Jika Anda mengikuti Tuton , isilah nomor 16 .									
15	Fasilitas tempat tutorial	4	3	2	1	4	3	2	1
16	Kemudahan akses ke Tuton	4	3	2	1	4	3	2	1
I. Layanan Bahan Ajar									
17	Kemudahan memperoleh bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
18	Kecepatan penerimaan bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
19	Kemudahan memahami bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
20	Kualitas kemasan fisik bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
21	Layanan penyelesaian kasus bahan ajar	4	3	2	1	4	3	2	1
J. Layanan Penyelenggaraan Ujian									
22	Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
23	Ketersediaan naskah ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
24	Ketertiban pelaksanaan ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
25	Fasilitas tempat ujian	4	3	2	1	4	3	2	1
26	Kecepatan layanan penyelesaian kasus nilai	4	3	2	1	4	3	2	1

Tuliskan masukan atau masalah yang Anda alami (jika ada):

1. Layanan Umum

[Empty rectangular box]

2. **Layanan Registrasi**

[Empty rectangular box]

3. **Layanan Tutorial**

[Empty rectangular box]

4. **Layanan Bahan Ajar**

[Empty rectangular box]

5. **Layanan Penyelenggaraan Ujian**

[Empty rectangular box]

Terimakasih atas kesediaan Anda memberi informasi yang sangat berharga bagi Universitas Terbuka.

b

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Ringkasan	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan Penelitian.....	3
1.2. Tujuan Penelitian	3
1.3. Manfaat Penelitian	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
III. METODE PENELITIAN	17
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	17
3.2. Pengolahan dan Analisis Data	17
3.3. Instrumen Penelitian.....	17
IV. BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN	19
4.1. Biaya Penelitian.....	19
4.2. Jadwal Penelitian.....	19
DAFTAR PUSTAKA	24
Lampiran	
3. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Universitas Terbuka	
26	
4. Pedoman Wawancara Kepuasan Mahasiswa Universitas Terbuka	
27	

Ringkasan

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan administrasi akademik khususnya pada mahasiswa program studi Magister Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik (MAP) di Universitas Terbuka. Ruang lingkup yang akan dibahas adalah jenis layanan yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MAP yang meliputi layanan umum (admisi, unggah berkas seperti, ijazah terakhir, sertifikat bahasa Inggris atau mengisi soal-soal bahasa Inggris, tulisan ilmiah, foto 3 x 4, KTP, CV, porto polio), layanan registrasi (SPP dan tes masuk Bahasa Inggris dan tes substansi), layanan tutorial baik *online* maupun tatap muka di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ UT) Penyelenggara S2, layanan bahan ajar, penyelenggaraan ujian akhir semester (UAS), bimbingan tugas akhir program magister (TAPM) residensial 1 dan 2 (BTR 1 dan 2), serta ujian sidang TAPM.

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi akademik UT, khususnya pada Program MAP dan selain itu, juga untuk memberikan rekomendasi bagi para pengambil kebijakan dalam rangka upaya meningkatkan mutu layanan administrasi akademik UT, khususnya untuk Program MAP.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, menggunakan metode survei dengan sarana kuesioner dan pedoman wawancara terstruktur. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Program MAP, tahun akademik 2015-2016 dari 29 UPBJJ UT Penyelenggara S2. Berhubung jumlah populasi tidak terlalu besar, maka yang diambil adalah seluruh populasi (sampel jenuh). Lokasi penelitian adalah di UPBJJ-UT Penyelenggara S2, dipilih berdasarkan wilayah Barat (UPBJJ-UT Batam), wilayah Tengah (UPBJJ-UT Pontianak), dan wilayah Timur (UPBJJ-UT Sorong).

Pengolahan dan analisis data yakni kuesioner yang telah disebarkan akan dikumpulkan, kemudian, data diseleksi, kemudian dilakukan koding dan *entry data*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Informasi akan ditampilkan dalam bentuk tabel, bagan, dan *chart*. Informasi yang akan ditampilkan adalah informasi tentang latar belakang mahasiswa, penilaian mahasiswa tentang kualitas layanan UT dan PS berupa kualitas layanan

akademik dan non-akademik. Instrumen penelitian survey kepuasan mahasiswa ini berupa kuesioner yang dikembangkan oleh tim kepuasan mahasiswa tingkat universitas. Jangka waktu penelitian yakni dimulai April hingga bulan Desember 2016 sembilan (9) bulan. Biaya Penelitian ini yakni sebesar Rp. 98.000.000 (sembilan puluh delapan juta rupiah).