

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**“KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DITINJAU DARI KEPUASAN
MAHASISWA PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER
MANAJEMEN DI UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH
UNIVERSITAS TERBUKA MEDAN”**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun Oleh:
NUSANTARA SEMBIRING
NIM. 018264067**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2013**

ABSTRAK**Kualitas Pelayanan Akademik Ditinjau Dari Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Medan****Nusantara Sembiring****Universitas Terbuka****nusantara_sem@yahoo.com**

Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Medan (UPBJJ-UT Medan) sebagai salah satu unit Universitas Terbuka di kota Medan diharapkan mampu memberikan pelayanan dalam bidang akademik yang baik dan sesuai dengan harapan mahasiswanya. Pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi para mahasiswa. Pelayanan akademik yang diteliti meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Tujuan dari penelitian ini adalah: pertama, mengetahui bagaimana respon mahasiswa secara umum terhadap kualitas pelayanan akademik yang dirasakan khususnya pada UPBJJ-UT Medan. Kedua, mengetahui aspek-aspek pelayanan akademik yang perlu diperbaiki dengan adanya kesenjangan (*gap*). Ketiga, bagaimana gambaran tingkat kepuasan mahasiswa dan indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dirasakan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Subyek penelitian adalah mahasiswa program magister manajemen (MM) yang mengikuti perkuliahan di UPBJJ-UT Medan. Sampel mahasiswa dipilih sebanyak 42 mahasiswa dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis gap teori servqual, analisis matriks harapan-kepuasan dan analisis indeks kepuasan konsumen.

Hasil penelitian melalui analisis gap servqual menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) diantara pelayanan akademik yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hasil analisis data dengan menggunakan matriks harapan-kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa dari 30 indikator dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, terdapat 14 indikator yang telah memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa, 2 indikator yang belum memenuhi kepuasan mahasiswa, 13 indikator yang tingkat kepuasan mahasiswa biasa-biasa saja serta 1 indikator yang melebihi tingkat kepuasan mahasiswa. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 74,82 % yang berarti mahasiswa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh UPBJJ-UT Medan.

Kata Kunci : pelayanan akademik, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT**Academic Services Quality Based on Student Satisfaction of Graduate
Master Management Students of Distance Learning Program Unit in
Open University Medan****Nusantara Sembiring****Open University****nusantara_sem@yahoo.com**

Distance Learning Programs of Open University Medan (UPBJJ-UT Medan), as one unit of Open University in Medan, is expected to provide services in academic field in accordance with the expectations of the students. Good service is expected to accommodate satisfaction for the students. Academic services studied including five dimensions of service quality which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

There are three purposes of this research. First, finding out how the student perceived generally to the quality of academic services particularly in UPBJJ-UT Medan. Second, analyzing which aspects of academic services needs to be improved with the existence of the gap. Third, describing how the level of student satisfaction and student satisfaction index of perceiving academic services. This study is a descriptive research with quantitative approach. The Subject of this study is students of the master management program (MM) who attended the lectures in UPBJJ-UT Medan. A sample of 42 students are selected by applying non probability sampling technique with purposive sampling. The data analysis techniques used are the servqual gap analysis, expectancy-satisfaction matrix analysis and analysis of consumer satisfaction index.

The result of servqual gap analysis indicates that there is a gap between the expected academic services with what perceived by students. Whereas, the results of expectancy-satisfaction matrix of students show out of 30 dimensions of service quality examined, there are 14 indicators have met the level of student satisfaction, two indicators have not met the level of satisfaction yet, 13 indicators of student in mediocre level and only one indicator exceeds the level of student satisfaction. Student satisfaction index for academic services is 74.82%, which means that students are satisfied with the services performed by UPBJJ-UT Medan.

Key words: academic services, service quality, student satisfaction

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Akademik Ditinjau Dari Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Medan adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, 2 Juli 2013

Yang Menyatakan,



(Nusantara Sembiring)

NIM. 018264067

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Akademik Ditinjau Dari Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Medan

Penyusun TAPM : Nusantara Sembiring

NIM : 018264067

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Sabtu / 6 Juli 2013

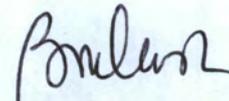
Menyetujui :

Pembimbing I,



Prof. Dr. Prihatin Lumban Raja, SE, M.Si
NIP. 19591013 198601 2 003

Pembimbing II,



Dr. Muslich Lutfi, Drs, MBA
NIP. 19580917 198601 1 003

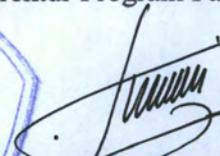
Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Manajemen



Maya Maria, SE, MM
NIP. 19720501 199003 2 003

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc, Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

NAMA : NUSANTARA SEMBIRING
 NIM : 018264067
 PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN
 JUDUL TESIS : KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DITINJAU
 DARI KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA
 PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN DI UNIT
 PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH UNIVERSITAS
 TERBUKA MEDAN

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM), Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 6 Juli 2013

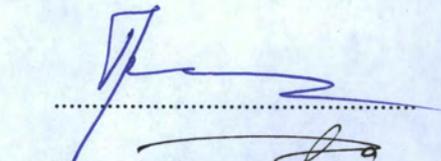
Waktu : 10.00-12.00 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TESIS

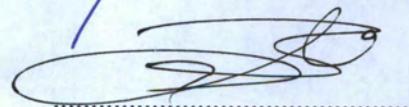
Ketua Komisi Penguji
 Dr. Tita Rosita

:



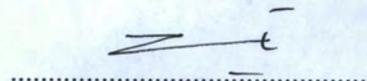
Penguji Ahli
 Dr. Pheni Chalid

:



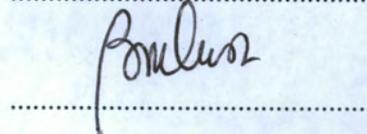
Pembimbing I
 Prof. Dr. Prihatin Lumban Raja, SE, M.Si

:



Pembimbing II
 Dr. Muslich Lufthi, Drs, MBA

:



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti ucapkan banya kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala kasih dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (tesis) ini. Saya menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini telah banyak mendapat bantuan dan pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed. Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Ibu Suciati, M.Sc. Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
3. Bapak Drs. Amril Latif, M.Si selaku Kepala UPBJJ - UT Medan.
4. Ibu Prof. Dr. Prihatin Lumban Raja, SE, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Muslich Lufthi, Drs. MBA selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti di dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Maya Maria, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka.
6. Bapak Adrianto, SE, MM, selaku penanggung jawab Program Pascasarjana UPBJJ - UT Medan.
7. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana UPBJJ - Universitas Terbuka Medan.
8. Kedua orang tua peneliti ayahanda Simpang Sembiring dan ibunda Arta Ulina br Perangin-angin serta seluruh keluarga atas dukungan yang telah diberikan.
9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Magister Manajemen UPBJJ - UT Medan Tahun 2011 dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Medan, 2 Juli 2013

Peneliti



(Nusantara Sembiring)

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teori	13
1. Penelitian Terdahulu	13
2. Pelayanan	14
3. Jasa	15
4. Kepuasan Pelanggan	16
5. Kualitas Pelayanan	18
6. Pelayanan Akademik	23
B. Kerangka Penelitian	26

C. Hipotesis Penelitian -----	28
D. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel -----	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian -----	31
B. Populasi dan Sampel -----	31
C. Instrumen Penelitian -----	32
D. Prosedur Pengumpulan Data-----	33
E. Metode Analisis Data -----	34
1. Uji Validitas -----	34
2. Uji Reliabilitas-----	39
3. Analisis Deskripsi Univariat-----	41
4. Analisis Kesenjangan Harapan dan Kepuasan Mahasiswa (<i>Gap Analysis</i>) -	41
5. Analisis Matriks Harapan-Kepuasan Mahasiswa-----	42
6. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction Index</i>) -----	44

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Univariat-----	46
1. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)-----	47
2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)-----	52
3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)-----	61
4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)-----	67
5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)-----	74
B. Hasil Kesenjangan Harapan dan Kepuasan Mahasiswa (<i>Gap Analysis</i>)-----	84
C. Hasil Analisis Matriks Harapan-Kepuasan Mahasiswa-----	90
D. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction Index</i>) ----	94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan ----- 97

B. Saran----- 100

DAFTAR PUSTAKA----- 101

DAFTAR LAMPIRAN----- 104

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan -----	19
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian -----	27
Gambar 3.1 Diagram Kartesius -----	43
Gambar 4.1 Matriks Harapan dan Kepuasan Mahasiswa -----	91

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1----- Indikator Operasional Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik	29
Tabel 3.1----- Skala Penelitian	33
Tabel 3.2 ----- Hasil Uji Validitas (1)	37
Tabel 3.3 ----- Hasil Uji Validitas (2)	38
Tabel 3.4 ----- Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.1 ----- Gedung kuliah yang bersih	47
Tabel 4.2 ----- Gedung kuliah yang nyaman	48
Tabel 4.3 ----- Ruang Tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD serta alat tulis menulis	49
Tabel 4.4 ----- Fasilitas tutorial online aksesnya cepat	50
Tabel 4.5 ----- Tutor berpenampilan rapi	51
Tabel 4.6 ----- Hasil Dimensi Tangible	52
Tabel 4.7 ----- Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik	53
Tabel 4.8 ----- Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat	54
Tabel 4.9 ----- Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu	55

Tabel 4.10 -----	56
Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM	
Tabel 4.11 -----	57
Tutorial online mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas	
Tabel 4.12 -----	58
Pemberian Nilai Yang Objektif Oleh Tutor	
Tabel 4.13 -----	59
Ketepatan Waktu Penerimaan BMP Sebelum TTM Pertama	
Tabel 4.14 -----	60
Hasil Dimensi Reliability	
Tabel 4.15 -----	61
Perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas.	
Tabel 4.16 -----	62
Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) diinformasikan kepada mahasiswa	
Tabel 4.17 -----	63
Tutor Tutorial online (Tuton) aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa	
Tabel 4.18 -----	64
Tutor Terbuka Pada Pertanyaan Mahasiswa	
Tabel 4.19 -----	65
Tutor Tanggap Dalam Memberikan Solusi Permasalahan belajar mahasiswa	
Tabel 4.20 -----	66
Hasil Dimensi Responsiveness	
Tabel 4.21 -----	68
Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah	
Tabel 4.22 -----	69
Tutor melayani mahasiswa dengan ramah	
Tabel 4.23 -----	70
Informasi akademik dari tutorial online dapat dipercaya	
Tabel 4.24 -----	71
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Tatap Muka	
Tabel 4.25 -----	72
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Online	

Tabel 4.26 -----	73
Tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik	
Tabel 4.27 -----	74
Hasil Dimensi Assurance	
Tabel 4.28-----	75
Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa	
Tabel 4.29- -----	76
Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa	
Tabel 4.30 -----	77
Pegawai UT memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, sosial, suku	
Tabel 4.31-----	78
Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, sosial, suku	
Tabel 4.32 -----	79
Mahasiswa mudah Menghubungi Pegawai UT untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial	
Tabel 4.33 -----	80
Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi matakuliah	
Tabel 4.34 -----	81
Jadwal Tutorial Tatap Muka (TTM) tidak menyulitkan mahasiwa	
Tabel 4.35 -----	82
Hasil Dimensi Emphaty	
Tabel 4.36 -----	83
Hasil Univariat Kualitas Pelayanan Akademik Yang Dirasakan Mahasiswa	
Tabel 4.37- -----	88
Nilai Perbandingan/ Gap Antara Pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.	
Tabel 4.38 -----	94
Perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen (CSI)	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	104
Lampiran 2. Perhitungan Skor Rata-Rata Pelayanan yang Diharapkan	109
Lampiran 3. Perhitungan Skor Rata-Rata Pelayanan yang Dirasakan	111

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu dari tujuan dari negara Republik Indonesia. Salah satu upaya dalam mencapai hal itu adalah peningkatan sumber daya manusia pada bidang pendidikan tinggi. Perkembangan dunia pendidikan tinggi di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini telah mengalami kemajuan yang cukup berarti. Kebutuhan akan pendidikan tinggi untuk mengisi kebutuhan sumber daya manusia pada berbagai sektor ekonomi juga mendesak. Kebutuhan akan pendidikan tinggi tidak lagi sekedar pendidikan untuk jenjang program sarjana tapi untuk jenjang program magister. Melalui pendidikan tinggi yang dikembangkan oleh suatu lembaga pendidikan tinggi diharapkan munculnya tenaga ahli yang terampil dan terdidik yang dapat berperan dalam pembangunan di Indonesia. Dalam rangka memenuhi kebutuhan akan tenaga ahli ini maka diperlukan partisipasi aktif dari lembaga pendidikan tinggi negeri dan swasta dalam menyediakan tenaga ahli yang berpendidikan sarjana dan magister.

Universitas Terbuka (UT), Sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri, berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi dengan sistem belajar jarak jauh. Visi dan misi pendidikan yang diemban adalah memberikan pendidikan untuk semua maka UT berusaha untuk memberikan pelayanan jasa dalam bidang pendidikan tinggi untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pendidikan tinggi. Setiap orang dari berbagai usia yang memenuhi syarat dapat mengikuti

perkuliahan di UT tanpa terikat dengan waktu dan tempat perkuliahan. Melalui sistem belajar jarak jauh yang dikembangkan UT maka semakin memudahkan seseorang dalam menempuh perkuliahan. Sistem perkuliahan dalam pendidikan sistem belajar jarak jauh ini tentu memiliki perbedaan dengan sistem perkuliahan yang dilakukan secara langsung ataupun tatap muka (konvensional). Pada sistem perkuliahan jarak jauh, seperti dilakukan UT maka mahasiswa harus dapat belajar secara mandiri, dengan jadwal dan tempat yang ditentukan secara mandiri juga. Mahasiswa dituntut untuk lebih aktif berdiskusi dengan sesama mahasiswa dalam mencari solusi terhadap setiap permasalahan dalam perkuliahan. Sistem perkuliahan yang mandiri ini mengakibatkan proses interaksi secara langsung antara mahasiswa dan para dosen ataupun tutor menjadi sangat terbatas. Interaksi langsung secara tatap muka dengan dosen hanya empat kali dalam satu semester. Interaksi tidak langsung dapat dilakukan mahasiswa dengan dosen setiap saat melalui sistem komunikasi, seperti melalui internet, dan jaringan komunikasi yang terstruktur oleh UT, termasuk diskusi antar sesama mahasiswa UT di seluruh Indonesia.

Menyadari kebutuhan akan tenaga terdidik dan terampil dalam mengisi pembangunan yang semakin pesat maka Universitas Terbuka (UT) sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi yang bergerak pada bidang pendidikan tinggi jarak jauh juga ikut berpartisipasi dalam mendukung tersedianya tenaga ahli yang berpendidikan sarjana dan juga jenjang pascasarjana. Salah satu bentuk partisipasi itu adalah dengan membuka program pendidikan tinggi untuk sarjana dan pascasarjana di Universitas Terbuka. Kebijakan untuk membuka program pendidikan hingga jenjang pascasarjana ini diimplementasikan di seluruh Indonesia salah satunya oleh Unit

Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Medan (UPBJJ-UT Medan) sebagai salah satu jaringan institusional UT di daerah.

Komitmen kuat untuk mengimplementasikan kebijakan ini pun diwujudkan dengan membuka program studi Magister Manajemen (MM) di UPBJJ-UT Medan. Berbagai fasilitas disediakan untuk mendukung kelancaran proses perkuliahan mulai gedung perkuliahan, buku materi pokok yang sama untuk seluruh Indonesia, fasilitas administrasi, tutorial tatap muka, tutorial *online* (Tuton), jurnal *online*, sarana internet dan berbagai prasarana lainnya.

Yunus dalam Wahyono, dkk (2004:367) menyatakan bahwa agar dapat menolong dan memfasilitasi mahasiswa, UT menyediakan berbagai macam layanan yaitu layanan informasi, layanan administrasi akademik, layanan perpustakaan *online*, dan layanan akademik. Layanan informasi mencakup penyediaan berbagai informasi yang terkait dengan belajar mahasiswa, layanan administrasi akademik mencakup komponen dan perangkat yang terkait dengan keperluan studi mahasiswa, sedangkan layanan akademik berkaitan dengan bantuan yang diberikan UT kepada mahasiswa dalam menguasai kompetensi mata kuliah dan permasalahan belajar. Layanan akademik mencakup layanan bantuan belajar (tutorial), konseling, dan bimbingan atau konsultasi akademik.

Sistem pendidikan di UPBJJ-UT Medan khususnya program studi Magister Manajemen (MM) dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa serta didukung dengan fasilitas tutorial secara Tatap Muka dan *Online*. Melalui perkuliahan tatap muka (TTM) ini maka UPBJJ-UT Medan bekerjasama dengan Universitas Sumatera Utara dalam menyediakan tenaga dosen sehingga proses belajar-mengajar dalam

perkuliahan dapat berjalan lancar. Bersamaan dengan metode perkuliahan tatap muka, maka mahasiswa program magister manajemen pada UPBJJ-UT Medan juga menerapkan metode perkuliahan *tutorial online*. *Tutorial online* ini diasuh oleh dosen tutor yang telah ditetapkan oleh UT untuk seluruh Indonesia. Perkuliahan *tutorial online* ini dilaksanakan dengan penyediaan bahan ajar dalam bentuk digital, bahan diskusi serta tugas yang semuanya dilakukan secara *online*. Untuk mendukung aktivitas perkuliahan mahasiswanya dalam mengikuti *tutorial online* ini, maka Universitas Terbuka juga mengembangkan berbagai fasilitas teknologi informasi yang semakin modern. Sebagai instansi pendidikan jarak jauh maka fasilitas yang dikembangkan saat ini adalah teknologi informasi yang berbasis teknologi informasi seperti *website* untuk *tutorial online*.

Sistem perkuliahan tatap muka dilakukan sebanyak empat kali pertemuan dalam satu semester yang diadakan dikampus UPBJJ-UT Medan. Kuliah Tatap Muka (TTM) seperti layaknya kuliah pada kampus konvensional lainnya dilakukan pada ruangan dengan jadwal yang telah ditentukan. Kuliah Tatap Muka didukung dengan kuliah *tutorial online*. Kuliah secara *tutorial online* merupakan interaksi secara tidak langsung antara mahasiswa dengan dosen. Mahasiswa tidak bertemu dengan dosen melainkan hanya mengakses materi perkuliahan, tugas-tugas dan diskusi secara *online*. Mahasiswa dapat melakukan perkuliahan dan berinteraksi dimana saja ia berada dan waktu melakukan perkuliahan tidak dibatasi sepanjang *tutorial online* masih dibuka dan dapat diakses dengan fasilitas internet, biasanya sepanjang semester yang diikuti.

Institusi UT khususnya UPBJJ-UT Medan melalui berbagai fasilitas yang disediakan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa yang dalam hal ini berperan sebagai pengguna / konsumen. Kualitas dari pelayanan yang diberikan akan tercermin dari kepuasan mahasiswa. Pelayanan terbaik perlu diberikan kepada mahasiswa untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa dalam menempuh perkuliahan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan cukup memadai maka hal ini akan menjadi sarana promosi gratis yang bagus dan menarik bagi calon mahasiswa yang akan menempuh pendidikan di institusi UT khususnya UPBJJ-UT Medan.

UT sebagai salah satu institusi pendidikan yang bergerak dalam bidang jasa harus memiliki berbagai strategi pemasaran yang dapat menarik calon mahasiswa baru. Pemasaran yang dilakukan tidak hanya melalui promosi dan iklan di media cetak atau elektronik saja, tetapi dapat juga melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang telah menempuh perkuliahan di UT. Para mahasiswa yang telah menempuh perkuliahan di UT dapat menceritakan ataupun menyampaikan tentang pelayanan yang memuaskan itu kepada orang lain khususnya calon mahasiswa sehingga ada ketertarikan untuk mengikuti perkuliahan di UT juga. Namun apabila calon mahasiswa mendapatkan informasi tentang pelayanan yang buruk selama perkuliahan maka calon mahasiswa itu kemungkinan besar akan membatalkan niatnya untuk kuliah di UT khususnya UPBJJ-UT Medan.

Sebagai penyedia jasa khususnya jasa pendidikan, Institusi UT dituntut mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Kepuasan para mahasiswa ini merupakan salah satu daya tarik dan nilai

jual dari institusi UT dalam mempromosikan jasa pendidikan di UT kepada calon mahasiswa. Hal ini disebabkan karena sebagai penyedia jasa pendidikan, Institusi UT harus bersaing dengan perguruan tinggi lain yang memberikan pelayanan jasa pendidikan sejenis. Persaingan ini menuntut UT sebagai penyedia jasa pendidikan harus mempromosikan diri serta memiliki nilai jual ataupun daya tarik tersendiri sehingga mampu meyakinkan calon mahasiswa. Promosi dapat dilakukan dengan melibatkan peran serta mahasiswa yang saat ini aktif mengikuti pendidikan di UT. Melalui institusi tempat mereka berasal dan bekerja maka para mahasiswa UT dapat mempromosikan institusi UT terutama program pendidikan yang diselenggarakan. Berbagai informasi yang menyangkut sistem pendidikan di UT akan dijelaskan kepada calon mahasiswa yang ingin menempuh pendidikan di UT. Oleh tentu karena itu kesan yang baik menyangkut pelayanan perkuliahan di UT perlu dikembangkan karena akan menjadi sarana promosi gratis bagi institusi UT itu sendiri.

Dalam mengantisipasi persaingan yang semakin ketat antar program magister manajemen (MM) yang ada di daerah khususnya di Medan maka program magister manajemen yang ada di UPBJJ-UT Medan perlu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa terkait dengan proses belajar mengajar sehingga mahasiswa menjadi puas dan dapat merekomendasikan kepada rekan-rekannya yang lain untuk kuliah di program magister manajemen yang ada di UPBJJ-UT Medan. Pelayanan yang diberikan UT kepada mahasiswa meliputi pelayanan administrasi akademik, informasi perkuliahan, pelayanan tutorial tatap muka dan tutorial *online*.

Selain itu para pegawai administrasi, dosen tutor dan dosen tuton juga berperan dalam menentukan bagaimana kualitas pelayanan yang didapatkan para

mahasiswa. Kualitas layanan yang baik dan maksimal kepada mahasiswa diharapkan dapat mendorong terciptanya kepuasan mahasiswa. Kualitas dari layanan akademik seperti layanan administrasi dan layanan tutorial berhubungan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT maupun para dosen yang berinteraksi dengan mahasiswa tersebut. Hal ini disebabkan karena sistem di UT menetapkan setiap layanan kepada mahasiswa baik itu layanan administrasi maupun layanan yang berhubungan dengan bantuan belajar dilakukan melalui UPBJJ-UT. Dengan demikian maka para staf yang berada UPBJJ-UT sangat berperan dalam memberikan layanan yang maksimal kepada mahasiswa.

UPBJJ-UT Medan, sebagai salah satu UPBJJ UT untuk wilayah Medan dan sekitarnya telah berusaha memberikan pelayanan jasa pendidikan yang paling maksimal untuk para mahasiswanya. Pelayanan maksimal yang telah dilakukan tidak luput dari berbagai keluhan yang dialami oleh mahasiswa. Informasi akan keluhan para mahasiswa tersebut didapatkan oleh penulis melalui wawancara secara non formal dengan beberapa mahasiswa UT maupun yang langsung dialami oleh penulis yang juga sebagai mahasiswa Magister Manajemen UT. Berdasarkan hasil wawancara secara non formal dan acak yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa terdapat berbagai keluhan dalam pelaksanaan layanan akademik, yaitu:

1. Layanan pada administrasi akademik. Persiapan dan partisipasi mahasiswa yang rendah saat mengikuti tutorial tatap muka. Hal ini terjadi disebabkan karena buku materi pokok (BMP) atau modul baru diterima pada saat pelaksanaan tutorial, umumnya terjadi pada tutorial tatap muka yang pertama. Dengan demikian satu dari empat kali tutorial tatap muka atau sekitar 25 persen tidak berjalan dengan

efektif sebagaimana harusnya. Selain itu keterbatasan komunikasi dan informasi saat terjadi pergeseran ataupun perubahan jadwal mata kuliah yang tiba-tiba. Kesulitan juga terkadang dirasakan saat melakukan pembayaran uang SPP dengan sistem *online* lewat jaringan bank yang bekerjasama dengan UT. Hal lainnya nilai UAS yang terkadang terlambat diumumkan.

2. Layanan pada tutorial *online*. Kesulitan pada layanan ini terjadi saat mengakses layanan akademik tutorial *online*. Kesulitan itu seperti sulit mengakses materi kuliah dan meng-*upload* tugas. Umumnya hal ini terjadi pada saat akan mengumpulkan tugas. Kesulitan itu terkadang mengakibatkan keterlambatan mengirim atau meng-*upload* tugas maupun diskusi melalui tutor.
3. Layanan pada tutorial tatap muka, salah satunya adalah kesulitan dalam memahami materi tutorial. Latar belakang pendidikan mahasiswa yang tidak sama mengakibatkan penyampaian materi tutorial harus disampaikan dengan lebih kreatif, menarik dan bervariasi. Penyampaian materi yang terkadang monoton akan menyebabkan mahasiswa menjadi jenuh dan kesulitan dalam memahami materi kuliah tutorial.

Berbagai keluhan ini tentu saja merupakan sebagai sarana untuk mengevaluasi pelayanan yang selama ini telah diberikan dengan harapan agar tercipta pelayanan yang lebih baik lagi. Untuk itu maka penting dilakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses perkuliahan ataupun belajar mengajar sehingga dapat dijadikan dasar untuk evaluasi diri dan mampu meningkatkan kinerja program Magister Manajemen yang ada di UPBJJ-UT Medan.

Berbagai hal yang menyangkut kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UT yang mereka dapatkan mendorong penulis untuk meneliti fenomena antara kepuasan mahasiswa Program Magister Manajemen dengan sistem perkuliahan di UPBJJ-UT Medan melalui TAPM yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Akademik Ditinjau Dari Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Di Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Medan” Melalui penelitian ini diharapkan diketahui hal-hal apa saja dari pelayanan UT khususnya UPBJJ-UT Medan yang sudah cukup baik dan juga hal-hal apa saja dari pelayanan di UT yang harus diperbaiki.

B. Rumusan Masalah

Persiapan dan partisipasi mahasiswa yang rendah saat mengikuti tutorial tatap muka khususnya tutorial tatap muka pertama, kesulitan saat mengakses layanan akademik tutorial *online*, serta kesulitan saat melakukan pembayaran uang SPP dengan sistem *online* lewat jaringan bank yang bekerjasama dengan UT diduga mempengaruhi rasa puas atau tidak puas mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan di UT khususnya UPBJJ-UT Medan. Perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh mahasiswa selama mengikuti perkuliahan untuk sementara ini diduga dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik yang diterima selama mengikuti perkuliahan. Dalam rangka untuk mengetahui kualitas layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa, maka penulis merasa perlu untuk mengetahui bagaimana penilaian, tanggapan ataupun persepsi dari mahasiswa.

Mempertimbangkan dugaan sementara yang dihasilkan melalui identifikasi masalah seperti yang telah diuraikan diatas maka penelitian ini akan lebih fokus untuk membahas kualitas layanan akademik secara umum melalui analisis kesenjangan (*gap*) antara kualitas layanan akademik yang diharapkan dengan yang dirasakan ataupun yang diterima oleh mahasiswa. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini akan memfokuskan kepada beberapa pertanyaan yang disusun dengan rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik secara umum di UPBJJ-UT Medan?
2. Bagaimana kesenjangan diantara aspek pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan mahasiswa?
3. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan mahasiswa akan pelayanan akademik yang dirasakan?
4. Bagaimana indeks kepuasan mahasiswa secara umum akan pelayanan akademik yang dirasakan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara khusus akan menelaah lebih dalam mengenai kualitas pelayanan akademik yang diterima ditinjau dari kepuasan mahasiswa pascasarjana program magister manajemen (MM) di UPBJJ - UT Medan selama mengikuti perkuliahan. Tujuan dari penelitian ini yang akan diteliti lebih lanjut adalah:

1. Mengetahui bagaimana respon mahasiswa secara umum terhadap kualitas pelayanan akademik yang dirasakan khususnya pada UPBJJ-UT Medan.

2. Mengetahui Aspek-aspek pelayanan akademik yang perlu diperbaiki dengan adanya kesenjangan (*gap*).
3. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan mahasiswa akan pelayanan akademik yang dirasakan.
4. Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa secara umum akan pelayanan akademik yang dirasakan?

D. Manfaat Penelitian

Hasil studi yang dilakukan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan masukan dan saran bagi Universitas Terbuka seperti pegawai, dosen tatap muka dan tutor *online* yang berperan dalam pelaksanaan pendidikan tinggi.
2. Sebagai bahan masukan bagi institusi UT khususnya UPBJJ-UT Medan beserta seluruh elemen pegawai, dosen dan tutor, dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada mahasiswa dimasa mendatang.
3. Memperkaya ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa khususnya jasa pendidikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Penelitian Terdahulu

Telah banyak studi dilakukan berkaitan dengan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ataupun pelanggan. Beberapa teori dan penelitian yang mendasari penelitian ini adalah Sylvana (2006) yang menunjukkan bahwa Faktor kualitas pelayanan Universitas Terbuka (UT) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan para mahasiswa. Selain itu faktor kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh signifikan terhadap keinginan untuk meregistrasi ulang mahasiswa; Faktor kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap intensi meregistrasi ulang mahasiswa; Faktor kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara bersama-sama mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap intensi meregistrasi ulang mahasiswa. Selain itu, secara umum, untuk meningkatkan intensi meregistrasi ulang mahasiswa UT harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

Gabriel (2010) membuktikan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandira Kampus Lewoleba, Lembata Propinsi Nusa Tenggara Timur. Kesimpulan penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi derajat kualitas pelayanan maka semakin tinggi derajat kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kurniawan (2012) menemukan bahwa mayoritas mahasiswa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan dimensi kualitas pelayanan yang termasuk kategori baik adalah jaminan, ketanggapan, dan empati, sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kategori sedang adalah bukti fisik dan kehandalan.

Giantari, Widagda, Ardhani, dan Rahanatha (2008) menemukan bahwa adanya perasaan cukup puas mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di Program Diploma III FE UNUD secara keseluruhan. Implikasi strategis hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memberikan prioritas kepada variabel-variabel yang menurut mahasiswa memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti kemampuan dosen dalam memberikan perkuliahan, kerapihan dan kenyamanan fasilitas perkuliahan, kesigapan karyawan dalam melayani keluhan mahasiswa, memberikan jaminan nilai tepat waktu, jadwal ujian ulang yang tepat waktu dan lebih mengontrol masa studi mahasiswa.

Hasil yang sedikit berbeda ditemukan oleh Frans (2010) pada penelitiannya tentang “ Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Kupang ditinjau dari Kepuasan Mahasiswa”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek layanan TTM yang harus diperbaiki oleh UPBJJ-UT dan para tutor. Selain itu Kepuasan mahasiswa akan tutorial tatap muka (TTM) sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2006) adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Pelayanan atau service menurut Kotler (2008) *service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.* (Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang satu pihak dapat menawarkan lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin atau mungkin tidak terikat pada suatu produk fisik).

Definisi pelayanan khususnya pelayanan publik diatur secara rinci dalam perundang-undangan Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup dari perundangan-undangan pelayanan publik ini meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata.

Berdasarkan perundangan-undangan pelayanan publik ini maka salah satu yang merupakan pelayanan publik yaitu pelayanan dibidang pendidikan. Salah satu pelayanan dibidang pendidikan adalah pelayanan akademik khususnya berkaitan dengan pelayanan pendidikan di perguruan tinggi.

3. Jasa

Jasa menurut Rangkuti (2006) merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Proses produksi dan konsumsi jasa terjadi bersamaan sehingga interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2007: 42) jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Proses produksi jasa dapat terkait atau tidak terkait dengan produk fisik dari jasa tersebut.

Secara lebih rinci Kotler dan Keller (2007:43) membedakan produk barang dan jasa menjadi lima kategori yaitu :

1. barang berwujud murni

Yaitu terdiri dari barang berwujud fisik seperti sabun, pasta gigi, atau garam.

2. barang berwujud yang disertai jasa,

Yaitu terdiri dari barang berwujud yang disertai oleh satu atau beberapa jasa. Misalnya penjualan mobil dan komputer, dimana terdapat pelayanan jasa setelah penjualan. Penjualan barang ini juga bergantung pada mutu dan ketersediaan layanan pelanggan sesudah pembelian seperti show-room, perbaikan dan pemeliharaan, bantuan aplikasi.

3. campuran, yaitu terdiri dari produk barang dan jasa dengan bagian yang sama
4. jasa utama yang disertai barang dan jasa yang sangat kecil.

Yaitu tawaran terdiri dari jasa utama disertai jasa tambahan atau barang pendukung. Misalnya, jasa transportasi udara/penerbangan membutuhkan barang dalam bentuk fisik yaitu pesawat udara, makanan, minuman dan buku bacaan.

Jenis produk utamanya adalah jasa.

5. jasa murni, tawaran berbentuk jasa secara keseluruhan.

Misalnya jasa tukang pijit, jasa konsultan.

4. Kepuasan Pelanggan

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat belum baku ataupun abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks ataupun rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam pelayanan sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat memahami tingkat kepuasan pelanggan secara baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Banyak pakar yang memberikan definisi terhadap konsep kepuasan pelanggan.

Hasan (2008:58) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dasar dari sejumlah *value* produk (kinerja) yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. $\text{Kepuasan} = f(\text{Harapan terhadap produk} : \text{Kinerja produk yang dirasakan})$. Dari persamaan ini, kemungkinan pelanggan akan menyatakan kepuasan dalam berbagai tingkatan sebagai berikut:

1. Pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih besar atau lebih tinggi dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka mereka akan menyatakan sangat puas (kinerja > harapan → sangat puas)
2. Pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka mereka akan menyatakan puas. (kinerja = harapan → puas).
3. Pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih kecil atau lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka mereka akan menyatakan kecewa. (kinerja < harapan → kecewa).

Menurut Kotler dan Keller (2008:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Supranto (2006) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Kinerja yang dirasakan apabila berada diatas harapan maka pelanggan akan puas. Kinerja yang diterima apabila berada dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa.

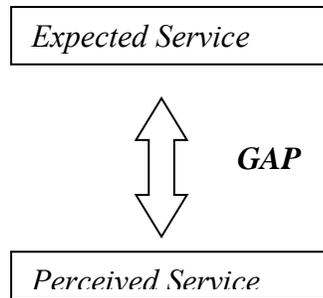
Menurut Rangkuti (2003:43), Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Karenanya suatu program pemasaran yang baik haruslah dapat mempengaruhi serta mendorong perilaku dan keputusan membeli konsumen terhadap produk barang atau jasa, dengan menawarkan kemudahan dalam pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh perusahaan (Ety, 2001: 17). Untuk itu perusahaan dituntut untuk bersifat *customize* artinya perusahaan dituntut lebih responsif terhadap para konsumennya dan lebih mampu menarik konsumen.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan respon puas atau tidak puas pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan. Pelayanan merupakan hal yang tidak kasat mata sehingga pelanggan akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan, yaitu melalui atribut atau variabel yang mewakili kualitas pelayanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan itu dapat dirasakan dengan membandingkan dua variabel yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).



Gambar 2.1 Kesenjangan yang Dirasakan oleh pelanggan (Rangkuti, 2003:42)

Dengan adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diperoleh maka dengan sendirinya tercipta interaksi ataupun hubungan yang kuat diantara penyedia pelayanan dan pelanggannya. Apabila hubungan yang terbentuk sudah berlangsung lama maka hal ini memberikan kesempatan kepada perusahaan penyedia pelayanan untuk lebih memahami dan menyediakan pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh pelanggan. Ketika perusahaan sudah dapat memahami pelayanan apa yang diharapkan pelanggannya maka perusahaan dapat berbenah diri untuk lebih dapat memberikan kepuasan maksimal serta meminimalkan pelayanan yang tidak diharapkan pelanggan.

Melalui pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan pelanggan maka penyedia pelayanan akan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Selain itu pelayanan yang berkualitas juga dapat memberikan berbagai manfaat (Tjiptono dan Gregorius 2007:116). Manfaat yang diperoleh dari jasa pelayanan yang berkualitas antara lain:

1. Hubungan yang harmonis diantara pelanggan dengan perusahaan penyedia jasa.
2. Merupakan awal yang baik untuk pembelian berikutnya.
3. Membentuk suatu hubungan yang membentuk loyalitas pelanggan.
4. Merupakan promosi gratis perusahaan penyedia jasa karena pelanggan akan memberikan rekomendasi kepada konsumen lain.

5. Menciptakan kesan yang baik tentang reputasi perusahaan kepada pelanggan.
6. Dengan adanya pelanggan yang memiliki loyalitas serta promosi gratis yang pelanggan maka laba perusahaan yang diperoleh akan meningkat. Hal ini dapat terjadi karena pelanggan akan tidak mudah untuk membeli produk lain yang sejenis yang ditawarkan oleh perusahaan yang lain.

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya. Selanjutnya variabel-variabel nilai perusahaan dapat dibagi atas dua macam yaitu nilai resmi yang dinyatakan oleh perusahaan sendiri dan nilai tidak resmi yang tersirat dalam segala tindakannya sehari-hari. Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan konsumen.

Pertama, melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dan konsumen. Kedua, melalui sikap yang baik dari para petugas penjualan, dan ketiga, melalui unjuk kerja penjualan yang lebih profesional. Harapan konsumen diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan konsumen. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan konsumen. Dalam mengevaluasi hal ini, konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan konsumen harapan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang hal yang

diterima. Harapan konsumen berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta makin bertambahnya pengalamannya.

Untuk menilai kualitas dari pelayanan dalam penelitian ini digunakan model service quality (SERVQUAL), yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985:44). Penilaian terhadap pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan terdapat kesenjangan (*discrepancies*) yang disebut dengan GAP. Model SERVQUAL ini meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu:

1. Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.
2. Gap kedua adalah kesenjangan antara persepsi manajemen akan harapan pelanggan dan spesifikasi/standar kualitas layanan.
3. Gap ketiga adalah kesenjangan atau gap antara spesifikasi kualitas layanan yang sudah ditetapkan perusahaan dan penyampaian layanan (*delivery*).
4. Gap keempat adalah penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.
5. Gap kelima adalah kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Kelima gap diatas memiliki makna bahwa penyedia pelayanan dikatakan memiliki pelayanan yang baik apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi layanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Model SERVQUAL ini merumuskan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima dapat

Selanjutnya hipotesis dalam penelitian diuji dengan menggunakan nilai rata-rata dari semua persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan sebagai berikut:

Jika $\bar{X} E - \bar{X} P = 0$; maka terima H_0 dan tolak H_1

Jika $\bar{X} E - \bar{X} P \neq 0$; maka tolak H_0 dan terima H_1

Interpretasi dari hasil perhitungan diatas sebagai berikut:

Jika $\bar{X} E - \bar{X} P > 0$; maka $\bar{X} E > \bar{X} P$; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima

Jika $\bar{X} E - \bar{X} P = 0$; maka $\bar{X} E = \bar{X} P$; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima

Jika $\bar{X} E - \bar{X} P < 0$; maka $\bar{X} E < \bar{X} P$; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima

Dari beberapa definisi dari beberapa ahli maka terdapat kesamaan yang menyangkut komponen kepuasan konsumen yaitu harapan dari pelayanan serta hasil yang dirasakan pada saat pelayanan diterima. Pada umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

6. Pelayanan Akademik

Universitas Terbuka (UT) sebagai salah satu penyelenggara pendidikan tinggi di Indonesia menyediakan berbagai fasilitas pelayanan akademik untuk mendukung proses perkuliahan mahasiswa. Pelayanan yang diberikan antara lain:

a. Penyediaan Bahan ajar Multimedia dan Buku Materi Pokok (BMP).

Sistem pembelajaran UT memungkinkan mahasiswa belajar dengan sistem terbuka dan jarak jauh tanpa dibatasi oleh waktu, ruang dan tempat belajar. Pembelajaran juga dilengkapi dengan sistem *teleconference* yang memungkinkan mahasiswa kuliah tatap muka dengan dosen tutor walaupun jaraknya berjauhan. Bahan ajar lainnya adalah modul atau buku materi pokok (BMP) yang merupakan modul ataupun bahan ajar yang dapat digunakan untuk belajar secara mandiri berisikan materi kuliah yang akan diajarkan di Universitas Terbuka. Bahan ajar ini juga dilengkapi dengan bahan ajar non-cetak seperti kaset CD sehingga diharapkan menjadi bahan ajar dan bahan ujian yang berkualitas. Bahan ajar ini ditulis ataupun dikembangkan oleh para penulis yang ahli dalam bidangnya yang merupakan dosen-dosen dari perguruan tinggi terkemuka di Indonesia.

b. Evaluasi Hasil Belajar.

Evaluasi Hasil Belajar merupakan gambaran pencapaian prestasi belajar mahasiswa. Komponen penilaian dalam evaluasi hasil belajar ini meliputi nilai tugas, nilai diskusi dan nilai ujian akhir semester. Penyelenggaraan ujian akhir dilaksanakan pada setiap akhir semester atau dua kali setahun dan dilakukan secara tertulis serentak di seluruh institusi UT. Hasil evaluasi hasil belajar ini lebih dikenal dengan nilai akhir semester dan akan diumumkan melalui website UT dan UPBJJ-UT di daerah.

c. Sistem Registrasi.

Sistem registrasi ulang mahasiswa dilakukan disetiap awal semester. Registrasi yang sederhana dilakukan UT dengan membuat aplikasi registrasi secara *online* melalui www.ut.ac.id. Sistem registrasi ini meliputi cara pembayaran SPP pada Bank yang ditunjuk dengan menggunakan Tanda Bukti Setor UT (TBS-UT). Hal ini memberikan kemudahan kepada mahasiswa sehingga dapat melakukan registrasi *online* tanpa dibatasi waktu dan tempat.

d. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan akses pendidikan tinggi di UT yang berkualitas didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana kerja baik di Kantor Pusat maupun di kantor-kantor UPBJJ-UT dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Prasarana ini meliputi tanah, gedung dan bangunan, kendaraan dinas, peralatan mesin dan peralatan kantor. Sarana dan prasarana selalu disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sesuai dengan kebutuhan operasional UT dan tingkat perkembangan masyarakat.

e. Layanan Administrasi

Pelayanan administrasi ini merupakan pelayanan yang dilakukan pegawai UT kepada mahasiswa demi kelancaran proses perkuliahan. Pelayanan ini meliputi pemberian bantuan kepada mahasiswa dalam hal registrasi, ujian mengulang mata kuliah, mendapatkan bahan ajar, alih kredit, dan hal-hal lain yang dapat memengaruhi proses belajar mahasiswa.

f. Tutorial

Tutorial merupakan salah satu pelayanan dalam perkuliahan belajar yang disediakan oleh institusi UT diseluruh Indonesia termasuk di UPBJJ-UT Medan. Salah satu dari tujuan diadakannya tutorial ini adalah untuk membantu mahasiswa UT dalam menempuh perkuliahan serta sarana untuk saling berbagi ilmu diantara sesama mahasiswa. Selain itu fungsi tutorial juga membantu mahasiswa dalam perkuliahan yang dibimbing oleh dosen yang telah ditugaskan oleh institusi UT. Melalui fasilitas tutorial ini diharapkan para mahasiswa dapat belajar dengan lebih baik serta menyelesaikan perkuliahan secara tepat waktu.

Yunus dalam Wahyono, dkk (2004:370) tutorial adalah suatu proses pemberian bantuan dan bimbingan belajar dari seseorang kepada orang lain. Tutorial diupayakan untuk membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai masalah belajar melalui penyediaan tambahan informasi, diskusi, dan kegiatan lain yang dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan menyelesaikan studi. Tutorial yang ditawarkan dan disediakan oleh UT untuk membantu proses belajar mengajar dan interaksi antara pengajar dan mahasiswa, meliputi tutorial tatap muka, tutorial tertulis, tutorial melalui radio, dan juga tutorial elektronik yang memanfaatkan teknologi jaringan (internet).

Tutorial di institusi UT terdiri atas tutorial *online* (Tuton) dan tutorial tatap muka (TTM). Tutorial *online* ini diasuh oleh dosen tuton yang telah ditetapkan oleh UT pusat dan sama untuk seluruh Indonesia. Aktivitas tutorial dapat dilaksanakan melalui internet secara *online* dengan website yang telah dirancang oleh UT. Semua bahan dan materi perkuliahan dapat didownload melalui website kapan dan dimana

saja mahasiswa berada. Interaksi mahasiswa dengan dosen juga dapat dilakukan kapan dan dimana saja melalui internet, sehingga waktu dan tempat perkuliahan jadi lebih fleksibel. Melalui tutorial *online* ini mahasiswa dapat berdiskusi, mengerjakan tugas serta mendapatkan materi kuliah. dan jurnal yang lebih banyak. Sarana pendukung lain juga disediakan melalui website ini seperti jurnal, penelitian ilmiah serta perpustakaan digital.

Selain tutorial *online*, institusi UT juga menyediakan fasilitas pelayanan akademik Tutorial Tatap Muka (TTM). Melalui TTM ini maka mahasiswa akan dibimbing oleh dosen tutor secara langsung ataupun tatap muka. Aktivitas perkuliahan dilakukan dgedung milik institusi UT salah satunya di lokasi UPBJJ-UT Medan. Melalui kerjasama dengan lembaga pendidikan Universitas Sumatera Utara (USU) maka mahasiswa UT khususnya UPBJJ-UT Medan mendapatkan bimbingan dari dosen dosen Fakultas Ekonomi USU Medan. Dalam perkuliahan tatap muka ini juga disediakan panduan berupa buku materi pokok untuk semua mata kuliah yang akan dipelajari. Untuk setiap mata kuliah disediakan empat kali pertemuan tatap muka dengan dosen tutor. Melalui TTM ini mahasiswa dan dosen dapat berdiskusi secara langsung serta mendapatkan informasi tambahan yang berhubungan dengan materi perkuliahan.

B. Kerangka Penelitian

Persaingan yang cukup ketat dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi membuat pihak lembaga pendidikan tinggi harus berusaha untuk memberikan layanan akademik yang berkualitas. Kualitas layanan akademik dapat diketahui

dengan membandingkan kesenjangan (gap) antara layanan yang diharapkan (Harapan) dan layanan yang dirasakan (Kenyataan) oleh para mahasiswa. Hasil yang diperoleh setelah membandingkan kualitas layanan akademik ini menunjukkan rasa puas atau tidak puas terhadap suatu layanan yang diterima. Perasaan puas akan muncul apabila pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan. Sebaliknya perasaan tidak puas akan muncul pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan mahasiswa Sedangkan kepuasan mahasiswa adalah

Dimensi dari layanan akademik yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (2000:75) yaitu meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*), dan wujud dari layanan (*tangibles*).



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian sebelum dilakukan penelitian. Jawaban permasalahan penelitian tersebut mengacu terhadap teori yang berkaitan dan belum berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan dan pengolahan data. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat kesenjangan antara harapan dengan pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa

H_1 : Terdapat kesenjangan antara harapan dengan pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel kepentingan dan ekspektasi terhadap pelayanan administrasi, Tutorial Tatap Muka dan Tutorial *Online* terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan. Variabel pelayanan ini meliputi:
 1. **Bukti fisik** merupakan fasilitas fisik dan perlengkapannya termasuk pegawai; diukur dengan fasilitas website tutorial *online* mencakup design, informasi yang dapat diakses dan penampilan dosen tatap muka.
 2. **Keandalan** merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan; diukur dengan pelayanan dosen tatap muka yang tepat waktu, kemudahan dalam mengakses website tutorial.

3. **Daya tanggap** merupakan keinginan dosen tatap muka ataupun tutor *online* dalam membantu mahasiswa apabila terdapat kesulitan atau tidak mengerti dalam mengerjakan tugas perkuliahan.

4. **Jaminan** merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki dosen tatap muka ataupun tutor *online*; diukur dengan pelayanan yang ramah dan sopan dan pengetahuan dosen tatap muka ataupun tutor *online* dalam menguasai topik perkuliahan.

5. **Empati** merupakan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan; diukur dengan perhatian dosen tatap muka ataupun tutor *online* dengan sungguh-sungguh dan tidak membedakan status sosial mahasiswa dalam pelayanan.

Kelima variabel operasional diatas dikelompokkan ke dalam indikator-indikator yang menggambarkan harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa.

Tabel 2.1. Indikator Operasionalisasi Dimensi Kualitas Pelayanan Akademik

P	Dimensi	Indikator
E L A Y A N A N	Bukti Fisik <i>(Tangibles)</i>	a. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan gedung kuliah
		b. Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer dan proyektor LCD, serta alat tulis menulis
		c. Fasilitas tutorial <i>online (website)</i> mudah digunakan
		d. Fasilitas tutorial <i>online</i> mudah diakses kapan saja
		e. Pegawai dan tutor TTM berpenampilan rapi
N A N	Keandalan <i>(Reliability)</i>	a. Pegawai, Tutor tuton dan Tutor TTM berusaha melayani keinginan dan kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya
		b. Pelaksanaan dan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu
		c. Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM
		d. Tutorial <i>online</i> mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas

A K A D E M I K		e. Nilai akhir mata kuliah mahasiswa diberikan secara objektif
		f. Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar mengajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai khususnya TTM I
	Daya tanggap <i>(Responsiveness)</i>	a. Setiap perubahan jadwal seperti administrasi, kuliah, pengumpulan tugas, diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas
		b. Tutor tutorial <i>online</i> aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa
		c. Pegawai dan tutor selalu siap sedia membantu mahasiswa dalam mengatasi persoalan studi
		d. Tutor terbuka pada pertanyaan
		e. Tutor tanggap dalam memberikan solusi permasalahan belajar
	Jaminan <i>(Assurance)</i>	a. Pegawai dan tutor melayani mahasiswa dengan sopan dan ramah
		b. Informasi akademik dari tutorial <i>online</i> dapat dipercaya
		c. Informasi akademik dari pegawai dan tutor dapat dipercaya
		d. Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM dan tutorial <i>online</i>
		e. Pegawai dan tutor berpengetahuan luas dan dapat menjawab pertanyaan mahasiswa tentang informasi terbaru akademik
	Empati <i>(Empathy)</i>	a. Pegawai dan tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa
		b. Pegawai dan tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku
		c. Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial
	d. Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi kuliah	
	e. Jadwal TTM cocok dan nyaman bagi mahasiswa	

- b. Untuk pengukuran jawaban responden digunakan kuesioner untuk setiap variabel dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup dimana jawaban untuk setiap pertanyaan harapan dan kenyataan digunakan skala linkert dengan skor 1-5.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu memberikan gambaran bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan selama mengikuti perkuliahan dengan tujuan untuk mendiskripsikan karakter atau fungsi dari penelitian tentang suatu kelompok. Penelitian ini juga merupakan penelitian observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti secara langsung dengan menggunakan kuesioner, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul untuk memberikan penafsiran yang diperoleh melalui data primer dalam pengumpulan data.

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan dengan lokasi tutorial di kota Medan. Mahasiswa yang dimaksud disini adalah mahasiswa Program Magister Manajemen semester II dan IV yang sedang mengikuti perkuliahan pada tahun 2013. Populasi mahasiswa sebanyak 50 mahasiswa. Ukuran sampel ditetapkan dengan menggunakan tabel yang dikembangkan Isaac dan Michael dalam Nupikso (2010). Melalui metode ini dengan tingkat kesalahan 10 % terpilih ukuran sampel sebanyak 42 mahasiswa dari populasi mahasiswa yang berjumlah 50 orang. Metode pemilihan sampel dilakukan dengan metode pemilihan sampel non probabilitas yaitu purposive sampling khususnya *judgement sampling*. Mahasiswa yang merupakan populasi utama penelitian diharapkan mempunyai "*information rich*" atau informasi yang

lengkap. Responden penelitian ini adalah mahasiswa magister manajemen yang mengikuti tutorial *online* dan tutorial tatap muka secara aktif. Dari 42 kuesioner yang disebarkan pada sampel yang terpilih pada penelitian, terdapat 1 kuesioner yang tidak dapat diolah karena hingga waktu yang ditentukan tidak mengisi ataupun mengembalikan kuesioner penelitian sehingga sampel penelitian adalah 41 mahasiswa.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh responden sebagai instrumen penelitian. Kuesioner yang digunakan terdiri atas tiga blok yaitu;

1. Blok I, yaitu berisi pertanyaan tentang identitas responden seperti nama, nim, semester dan lokasi tutorial.
2. Blok II, yaitu berisi pernyataan tentang pelayanan akademik yang akan diisi responden berdasarkan penilaian yang dilakukan terhadap atribut penelitian. Penilaian dilakukan responden dengan membandingkan atribut penelitian yang terbagi atas tingkat harapan dan tingkat kepuasan pelayanan yang diterima.

Kuesioner dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang bersifat tertutup, yaitu setiap pernyataan dalam kuesioner sudah dilengkapi dengan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih sesuai dengan kondisi yang paling sesuai dengan dirinya. Pernyataan dalam kuesioner didesain sedemikian rupa sehingga diperoleh informasi mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dikembangkan dari variabel dan disusun dengan menggunakan skala Likert. Skala ini berhubungan

dengan pernyataan tentang sikap seorang mahasiswa terhadap harapan dan kenyataan dari pelayanan yang dirasakan.

Tabel 3.1 Skala Penelitian

Skala	Tingkat Kenyataan/ Dirasakan	Tingkat Harapan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Prasetyo dan Jannah (2005:143) penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Prosedur atau Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Pengamatan/observasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan yang tak kasat mata. Teknik ini dilakukan saat merumuskan latar belakang penelitian. Pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek yang diteliti.

2. Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan cara menyebarkan dan memberikan kuesioner yang berisikan daftar pernyataan kepada responden, dengan harapan responden memberikan jawaban atas pernyataan dalam daftar tersebut.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh teori-teori yang berkaitan dengan penelitian khususnya variabel-variabel yang akan diteliti. Teori yang digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini berupa buku teks atau hasil penelitian yang sudah dipublikasikan.

E. Metode Analisis Data

Pada awal penelitian dilakukan uji kuesioner. Pengujian kuesioner ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui pernyataan ataupun pelayanan mana yang dapat mengukur kualitas pelayanan akademik dari sisi kepuasan mahasiswa. Sedangkan uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat memberikan hasil pengukuran yang dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan. Untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen yang digunakan serta menghitung frekuensi dari data yang diperoleh dilakukan dan diolah dengan menggunakan program statistik SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kecermatan dan ketepatan suatu alat uji terhadap objek yang akan diteliti. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah

kuesioner. Alat uji dikatakan memiliki validitas tinggi apabila alat uji (kuesioner) yang digunakan dapat menghasilkan data yang valid atau memberikan hasil pengukuran sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran itu. Alat ukur yang valid juga dapat memberikan gambaran yang cermat mengenai data yang diteliti. Ukuran validitas suatu instrument dapat diketahui dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *korelasi product moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum_{i=1}^n X_i Y_i) - (\sum_{i=1}^n X_i) (\sum_{i=1}^n Y_i)}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n x^2_i - (\sum_{i=1}^n X_i)^2][n \sum_{i=1}^n Y^2_i - (\sum_{i=1}^n Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien *korelasi product moment*

n = Jumlah sampel

X_i = Skor variabel tiap responden

Y_i = Skor total variabel tiap responden

Selanjutnya dalam mengukur secara empiris validitas variabel pernyataan digunakan *corrected variabel-total correlation* dengan rumus:

$$r_{pq} = \frac{r_{xy} SD_y - SD_x}{\sqrt{SD_y^2 + SD_x^2 - 2r_{xy} SD_y SD_x}}$$

Dimana:

r_{xy} = *corrected variabel-total correlation*

SD_x = standar deviasi variabel pernyataan

SD_y = total skor standar deviasi pernyataan

Dalam menentukan hasilnya maka angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik dari tabel *product moment*. Bila nilai r positif dan $r_{uji} > r_{tabel}$ dengan derajat bebas $(n-2)$, maka variabel tersebut valid dan dapat dimasukkan kedalam model. Sebaliknya bila nilai r negatif dan $r_{uji} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid dan tidak dimasukkan kedalam model.

Uji Validitas dalam penelitian ini diawali dengan melakukan pre-test kuesioner terhadap 30 orang mahasiswa yang sedang mengikuti tutorial tatap muka di UPBJJ-UT Medan. Responden yang dipilih untuk melakukan pre-test kuesioner adalah mahasiswa yang sudah mengikuti perkuliahan minimal satu semester sehingga mengetahui pelayanan akademik seperti apa saja yang dapat diterima di Universitas Terbuka. Responden diminta untuk mengisi kuesioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 32 buah untuk dua bagian yaitu kualitas pelayanan akademik yang diharapkan (*expected service*) dan kualitas pelayanan akademik yang didapatkan (*perceived service*)/ kenyataan.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur (Umar, 2005:176). Validitas dari setiap variabel pernyataan dalam kuesioner diuji dengan cara membandingkan r_{tabel} dengan r_{hitung} setiap variabel pernyataan. Uji validitas dilakukan terhadap 30 mahasiswa magister manajemen UPBJJ UT-Medan. Penentuan besarnya nilai r_{tabel} dengan ketentuan tingkat kepercayaan yaitu jumlah responden dikurangi 2 atau $30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0.361. Selanjutnya r_{tabel} dibandingkan dengan setiap r_{hitung} variabel pernyataan yaitu dengan cara membandingkan output r_{hitung} Pearson Correlation dengan 0.361 (r_{tabel}).

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas (1)

Indikator	Pelayanan diharapkan		Ket.	Pelayanan didapatkan		Ket.
	r-hitung (Pearson Correlation)	R-tabel ($\alpha = 0.05$, N = 30)		r-hitung (Pearson Correlation)	R-tabel ($\alpha = 0.05$, N = 30)	
Var 01	0,533	0,361	Valid	0,661	0,361	Valid
Var 02	0,414	0,361	Valid	0,698	0,361	Valid
Var 03	0,575	0,361	Valid	0,666	0,361	Valid
Var 04	0,379	0,361	Valid	0,213	0,361	Tidak Valid
Var 05	0,632	0,361	Valid	0,448	0,361	Valid
Var 06	0,360	0,361	Tidak Valid	0,818	0,361	Valid
Var 07	0,421	0,361	Valid	0,749	0,361	Valid
Var 08	0,589	0,361	Valid	0,764	0,361	Valid
Var 09	0,483	0,361	Valid	0,774	0,361	Valid
Var 10	0,440	0,361	Valid	0,735	0,361	Valid
Var 11	0,838	0,361	Valid	0,684	0,361	Valid
Var 12	0,705	0,361	Valid	0,702	0,361	Valid
Var 13	0,712	0,361	Valid	0,637	0,361	Valid
Var 14	0,596	0,361	Valid	0,714	0,361	Valid
Var 15	0,491	0,361	Valid	0,700	0,361	Valid
Var 16	0,770	0,361	Valid	0,665	0,361	Valid
Var 17	0,810	0,361	Valid	0,760	0,361	Valid
Var 18	0,724	0,361	Valid	0,739	0,361	Valid
Var 19	0,865	0,361	Valid	0,721	0,361	Valid
Var 20	0,905	0,361	Valid	0,734	0,361	Valid
Var 21	0,919	0,361	Valid	0,759	0,361	Valid
Var 22	0,919	0,361	Valid	0,857	0,361	Valid
Var 23	0,758	0,361	Valid	0,741	0,361	Valid
Var 24	0,740	0,361	Valid	0,745	0,361	Valid
Var 25	0,855	0,361	Valid	0,787	0,361	Valid
Var 26	0,752	0,361	Valid	0,825	0,361	Valid
Var 27	0,759	0,361	Valid	0,747	0,361	Valid
Var 28	0,793	0,361	Valid	0,780	0,361	Valid
Var 29	0,872	0,361	Valid	0,786	0,361	Valid
Var 30	0,872	0,361	Valid	0,741	0,361	Valid
Var 31	0,819	0,361	Valid	0,683	0,361	Valid
Var 32	0,849	0,361	Valid	0,784	0,361	Valid

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, maka diketahui bahwa pada faktor pelayanan yang diharapkan khususnya pada variabel 6 hasil r hitung sebesar $0.360 < 0.361$. Dengan demikian pertanyaan keenam pada variabel pelayanan yang diharapkan tidak valid digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan. Selain itu pada faktor pelayanan yang dirasakan khususnya pada variabel 4 ternyata hasil r hitung sebesar $0.213 < 0.361$. Dengan demikian pernyataan keempat pada variabel pelayanan yang dirasakan tidak valid digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan.

Setelah pernyataan keempat dan keenam diketahui tidak valid maka kedua pernyataan ini dikeluarkan dan kembali dilakukan uji validitas. Berdasarkan hasil pengolahan maka semua variabel pernyataan telah valid.

Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas (2)

Indikator	Pelayanan diharapkan		Ket.	Pelayanan didapatkan		Ket.
	r-hitung (Pearson Correlation)	R-tabel ($\alpha = 0.05$, N = 30)		r-hitung (Pearson Correlation)	R-tabel ($\alpha = 0.05$, N = 30)	
Var 01	0,533	0,361	Valid	0,661	0,361	Valid
Var 02	0,414	0,361	Valid	0,666	0,361	Valid
Var 03	0,575	0,361	Valid	0,448	0,361	Valid
Var 05	0,632	0,361	Valid	0,818	0,361	Valid
Var 07	0,421	0,361	Valid	0,749	0,361	Valid
Var 08	0,589	0,361	Valid	0,764	0,361	Valid
Var 09	0,483	0,361	Valid	0,774	0,361	Valid
Var 10	0,440	0,361	Valid	0,735	0,361	Valid
Var 11	0,838	0,361	Valid	0,684	0,361	Valid
Var 12	0,705	0,361	Valid	0,702	0,361	Valid
Var 13	0,712	0,361	Valid	0,637	0,361	Valid
Var 14	0,596	0,361	Valid	0,714	0,361	Valid
Var 15	0,491	0,361	Valid	0,700	0,361	Valid
Var 16	0,770	0,361	Valid	0,665	0,361	Valid

Var 17	0,810	0,361	Valid	0,760	0,361	Valid
Var 18	0,724	0,361	Valid	0,739	0,361	Valid
Var 19	0,865	0,361	Valid	0,721	0,361	Valid
Var 20	0,905	0,361	Valid	0,734	0,361	Valid
Var 21	0,919	0,361	Valid	0,759	0,361	Valid
Var 22	0,919	0,361	Valid	0,857	0,361	Valid
Var 23	0,758	0,361	Valid	0,741	0,361	Valid
Var 24	0,740	0,361	Valid	0,745	0,361	Valid
Var 25	0,855	0,361	Valid	0,787	0,361	Valid
Var 26	0,752	0,361	Valid	0,825	0,361	Valid
Var 27	0,759	0,361	Valid	0,747	0,361	Valid
Var 28	0,793	0,361	Valid	0,780	0,361	Valid
Var 29	0,872	0,361	Valid	0,786	0,361	Valid
Var 30	0,872	0,361	Valid	0,741	0,361	Valid
Var 31	0,819	0,361	Valid	0,683	0,361	Valid
Var 32	0,849	0,361	Valid	0,784	0,361	Valid

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Melalui uji ini dapat diketahui apakah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Suatu alat ukur dikatakan reliable apabila hasil pengukurannya konsisten walaupun beberapa kali dilakukan pengumpulan data. Metode yang digunakan untuk menentukan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah metode konsistensi internal yang ditentukan melalui nilai Cronbach Alpha (α) dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

α = indeks reliabilitas

n = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = varian instrument

σ_t^2 = varian total

Indeks reliabilitas umumnya berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a. 0,80 – 1,00 = sangat tinggi
- b. 0,60 – 0,80 = tinggi
- c. 0,40 – 0,60 = cukup tinggi
- d. 0,20 – 0,40 = rendah
- e. 0,00 – 0,20 = sangat rendah (tidak berkorelasi).

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan pada kuesioner yang telah valid. Dengan demikian karena tidak valid maka pernyataan keempat dan keenam dikeluarkan dari penelitian dan tidak diikutsertakan pada uji reliabilitas. Hasil reliabilitas dengan model Cronbach's Alpha untuk faktor pelayanan yang diharapkan adalah 0.968 sedangkan koefisien alpha untuk faktor pelayanan yang dirasakan sebesar 0.967.

Tabel 3. 4. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	N of Variabel
<i>Pelayanan yang diharapkan</i>	0.968	30
<i>Pelayanan yang dirasakan</i>	0.967	30

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang berkisar antara 0 – 1, dengan standar kecukupan adalah 0.70. Kaplan dan Sacuzzo (dalam Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2009:56) menyatakan bahwa koefisien reliabilitas yang besarnya berkisar antara 0.70 – 0.80 dianggap baik untuk digunakan. Nilai koefisien alpha yang didapatkan tersebut lebih tinggi dari nilai standar 0.70, memberikan arti bahwa keseluruhan variabel pernyataan pada kuesioner reliabel serta konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengukuran dalam penelitian.

3. Analisis Deskripsi Univariat

Merupakan analisis yang paling sederhana yang dapat memberikan gambaran tentang hubungan antara variabel dengan analisis frekuensi. Melalui analisis ini dapat diketahui persentase mahasiswa yang menyatakan puas atau tidak puas akan suatu aspek pelayanan akademik yang dirasakan sebagai mahasiswa Universitas Terbuka.

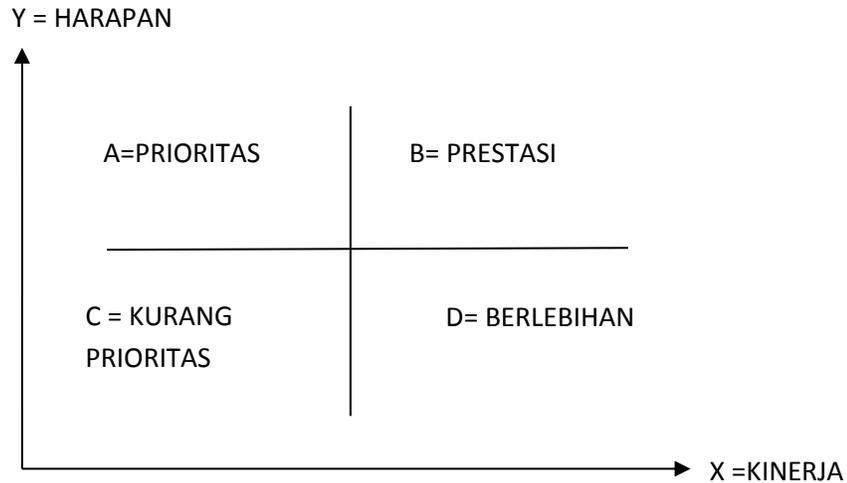
4. Analisis Kesenjangan Harapan dan Kepuasan Pelayanan (*Gap Analysis*)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kualitas dari pelayanan yang diterimanya. Analisis kesenjangan ini diperoleh dengan cara mencari selisih antara harapan dan kenyataan yang dialami responden saat mendapatkan pelayanan. Setiap atribut pelayanan dicari dulu nilai rata-rata harapan dan nilai rata-rata kenyataan. Setelah itu kedua nilai ini dibandingkan, apabila nilai rata-rata harapan lebih tinggi dibandingkan kenyataan maka responden merasa pelayanan yang diterima masih dibawah standar yang diharapkannya. Demikian juga sebaliknya apabila nilai rata-rata kenyataan lebih tinggi dari nilai rata-rata harapan maka responden merasa puas dan pelayanan yang diharapkannya berada diatas standar yang ditetapkannya.

Melalui analisis kesenjangan ini diketahui bagaimana kesenjangan antara harapan dari responden terhadap pelayanan yang diterima. Semakin besar selisih antara harapan dan kenyataan yang diterima menunjukkan semakin jauh untuk tercapainya harapan responden terhadap kualitas pelayanan.

5. Analisis Matriks Harapan-Kepuasan Mahasiswa

Matriks merupakan bagan yang terdiri dari empat bagian suatu bidang datar yg terbagi oleh suatu sumbu silang. Analisis matriks harapan-kepuasan ini menunjukkan hubungan antara harapan dengan kepuasan dari pelayanan yang didapatkan. Nilai rata-rata dari analisis kesenjangan tersebut dapat digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2, 3, dan 4. Matriks harapan dan kepuasan ini terdiri dari 4 kuadran: kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat disebelah kanan bawah. Jika dilihat dari sisi harapan mahasiswa, kuadran 1 memuat aspek-aspek layanan yang sangat diharapkan oleh mahasiswa (nilai harapan akan kualitas layanan aspek tersebut tinggi), tetapi dari segi kepuasan mahasiswa rendah. Aspek layanan yang berada di kuadran 2 adalah aspek layanan yang dari segi harapan dan kepuasan mahasiswa tinggi. Kuadran 3 memuat aspek-aspek yang mana harapan mahasiswa akan kualitas layanan aspek tersebut tidak tinggi sehingga tidak menjadi masalah bagi mahasiswa walaupun kualitas layanannya rendah. Aspek-aspek layanan yang berada di kuadran 4 adalah aspek layanan yang dari segi harapan mahasiswa tidak terlalu tinggi namun dari segi kepuasannya, mahasiswa merasa sangat puas.



Gambar 3.1. Diagram Kartesius (Supranto, 2006)

Kuadran A

Dimensi pelayanan pada kuadran ini dinilai penting dan menjadi prioritas oleh responden. Namun oleh penyedia jasa hal ini diabaikan / kurang diperhatikan sehingga menimbulkan ketidakpuasan responden.

Kuadran B

Dimensi pelayanan pada kuadran ini dinilai penting dan menjadi prioritas oleh responden. Demikian juga oleh penyedia jasa dimensi pelayanan ini juga menjadi prioritas sehingga ada kepuasan karena hal ini sesuai juga dengan harapan responden.

Kuadran C

Dimensi pelayanan pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh responden. Demikian juga oleh penyedia jasa dimensi pelayanan ini juga kurang prioritas sehingga pelayanan menjadi kurang prioritas pada kuadran ini.

Kuadran D

Dimensi pelayanan pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh responden. Tetapi oleh penyedia jasa pelayanan ini merupakan prioritas. Dengan demikian responden merasa terlalu berlebihan.

6. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction index*)

Merupakan analisis yang digunakan untuk menjelaskan kualitas kepuasan konsumen secara menyeluruh. Melalui analisis ini dapat diketahui tingkat keperluan konsumen terhadap suatu variabel ataupun atribut pelayanan yang diuji.

Adapun beberapa tahapan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Konsumen (www.stratford.gov.uk, 2013) adalah:

- a. Menentukan nilai *weighting factors* dengan cara membagi nilai rata-rata tingkat harapan dengan jumlah seluruh nilai rata-rata harapan.
- b. Menentukan nilai *weighted score* yaitu dengan cara melakukan perkalian antara nilai *weighting factor* dengan nilai rata-rata tingkat kinerja.
- c. Menentukan nilai *weighted average* yaitu dengan dengan melakukan penjumlahan semua nilai *weighted score*.
- d. Mendapatkan nilai indeks kepuasan konsumen yaitu dengan cara membagi nilai *weighted average* dengan nilai skala yang paling besar yang dilakukan dalam penelitian. Hasil pembagian ini dikalikan 100 %. Nilai dari indeks kepuasan konsumen apabila semakin mendekati angka 100 % menunjukkan bahwa konsumen semakin puas terhadap pelayanan yang diterima.

Tingkat kepuasan responden dapat dilihat dari kriteria berikut :

0,00 – 0,34 = Sangat Tidak Puas.

0,35 – 0,50 = Tidak Puas.

0,51 – 0,65 = Kurang Puas.

0,66 – 0,80 = Puas.

0,81 – 1,00 = Sangat Puas.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan akademik yang ditinjau dari sisi kepuasan mahasiswa program pasca sarjana magister manajemen (MM) Universitas Terbuka UPBJJ-Medan. Mahasiswa akan puas terhadap penyelenggara UPBJJ UT-Medan apabila pelayanan akademik yang didapatkannya sama atau melebihi harapannya akan pelayanan tersebut. Pelayanan akademik yang tinjau dalam penelitian ini terbagi dalam 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini dilakukan di dua lokasi tutorial di UPBJJ-UT Medan, yaitu Kota Medan, Propinsi Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester II dan IV yang sedang mengikuti perkuliahan pada tahun 2013. Penelitian ini dilaksanakan antara bulan Maret hingga Mei 2013 dengan jumlah populasi sebanyak 50 mahasiswa. Ukuran sampel ditetapkan dengan menggunakan metode yang dikembangkan Isaac dan Michael. Ukuran sampel yang ditetapkan berdasarkan metode ini adalah 42 mahasiswa dengan tingkat kesalahan 10 %. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah metode non probabilitas yaitu metode *judgement sampling*. Dari 42 kuesioner yang disebarkan pada mahasiswa sampel terpilih terdapat 1 kuesioner yang tidak dapat diolah karena hingga waktu yang ditentukan tidak mengisi atau mengembalikan kuesioner penelitian sehingga total sampel adalah 41 mahasiswa. Penyebaran kuesioner dilakukan di lokasi tutorial pada saat tutorial tatap muka maupun lewat surat elektronik ataupun email.

Setelah uji kuesioner yaitu uji validitas dan reliabilitas selesai dilakukan maka tahap selanjutnya dilakukan analisis univariat dengan menggunakan rata-rata skor harapan dan kenyataan. Analisis univariat digunakan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dari harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Sedangkan perhitungan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan digunakan untuk melihat gap antara kenyataan dan harapan. Hasil perhitungan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan kemudian digunakan untuk membuat diagram matriks harapan dan kenyataan dengan cara menghubungkan nilai harapan pada sumbu Y dan nilai kenyataan pada sumbu X. Nilai rata-rata harapan dan kenyataan digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2, 3, dan 4. Hasil dari analisis kuadran ini akan menunjukkan aspek-aspek pelayanan akademik mana yang masih harus diperbaiki, dipertahankan, atau bahkan yang dianggap tidak penting oleh mahasiswa. Pada tahap akhir pengolahan data dilakukan perhitungan indeks kepuasan konsumen. Angka indeks ini menunjukkan seberapa puas mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dilaksanakan Universitas Terbuka khususnya UPBJJ UT-Medan.

A. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendapatkan gambaran distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dirasakan ataupun didapatkan selama mengikuti perkuliahan. Dimensi pelayanan yang diteliti mencakup 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Kelima dimensi pelayanan yang diteliti ini dikelompokkan kedalam dua kategori distribusi frekuensi yaitu:

* Puas apabila kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan.

* Tidak Puas apabila kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa lebih rendah dari yang diharapkan.

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pelayanan akademik yang tercakup dalam dimensi ini meliputi gedung kuliah, ruang tutorial, fasilitas tutorial *online*, serta tutor mata kuliah. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada dimensi ini ditinjau dalam 5 indikator, yaitu :

a. Gedung kuliah yang bersih

Gedung kuliah merupakan tempat dimana mahasiswa dapat melaksanakan perkuliahan. Secara psikologis gedung yang bersih dapat memberikan semangat yang lebih besar bagi mahasiswa dalam proses belajar. Jika gedung kuliah dalam keadaan bersih maka dengan sendirinya mahasiswa akan merasa betah melakukan berbagai aktivitas perkuliahan didalam kampus. Gambaran kepuasan mahasiswa mengenai aspek kebersihan gedung kuliah yang digunakan untuk aktivitas perkuliahan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Gedung kuliah yang bersih

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	23	56.1
Tidak Puas	18	43.9
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari hasil pengolahan data lapangan dapat dikatakan bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan puas terhadap gedung kuliah yang bersih. Gambaran akan gedung kuliah yang bersih ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan puas, yaitu sebanyak 56.1 %, sedangkan responden yang tidak puas akan keadaan ruangan tutorial sebesar 43.9 %.

b. Gedung kuliah yang nyaman

Proses perkuliahan akan berjalan lancar apabila didukung dengan gedung kuliah yang dapat memberikan rasa nyaman terhadap mahasiswa. Perasaan nyaman dalam mengikuti perkuliahan akan memberikan situasi yang membuat mahasiswa dapat fokus dalam mengikuti kuliah.

Gambaran kepuasan mahasiswa mengenai aspek kenyamanan ruangan yang digunakan untuk kegiatan perkuliahan dapat dilihat pada Tabel 4.2. Persepsi mahasiswa akan gedung kuliah yang bersih ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan puas, yaitu sebanyak 53.7 %, sedangkan responden yang tidak puas akan keadaan ruangan tutorial sebesar 46.3 %.

Tabel 4.2 Gedung kuliah yang nyaman

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	22	53.7
Tidak Puas	19	46.3
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

c. Ruang Tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD serta alat tulis menulis

Penggunaan berbagai fasilitas komunikasi dalam perkuliahan membuat mahasiswa lebih mudah untuk mengikuti proses perkuliahan. Fasilitas yang umum digunakan sebagai media pembelajaran dalam kelas meliputi komputer, proyektor LCD serta alat tulis menulis. Penggunaan media pembelajaran oleh tutor dalam menyampaikan materi tutorial diharapkan dapat membantu mahasiswa lebih mudah mengerti tentang materi yang disampaikan sehingga proses belajar-mengajar lebih optimal.

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui responden yang menyatakan kepuasannya terhadap ketersediaan media komunikasi dalam ruang tutorial sebanyak 51.2 %, sedangkan yang merasa tidak puas terhadap kurang lengkapnya media komunikasi dalam ruang tutorial sebanyak 48.8 %. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu ditingkatkan ketersediaan media komunikasi dalam setiap ruang tutorial.

Tabel 4.3 Ruang Tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD serta alat tulis menulis

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	21	51.2
Tidak Puas	20	48.8
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

d. Fasilitas tutorial *online* aksesnya cepat

Universitas Terbuka sebagai penyelenggara pendidikan tinggi jarak jauh memiliki fasilitas layanan pendukung belajar jarak jauh yang disebut tutorial *online* (tuton). Tutorial *online* ini memiliki fungsi sebagai sarana interaksi antara mahasiswa dan dosen tuton serta interaksi diantara sesama mahasiswa lain dalam waktu yang bersamaan dari berbagai tempat yang berbeda (*online*). Tutorial *online* ini menggunakan jaringan internet dan penggunaannya dapat lebih mengoptimalkan penerimaan bahan dan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan. Kemudahan dalam mengakses pelayanan tutorial *online* yang cepat sangat membantu bagi mahasiswa. Dengan akses yang cepat, informasi yang di terima juga cepat dan mahasiswa juga dapat dengan cepat menanggapi. Gambaran kepuasan mahasiswa mengenai fasilitas tutorial *online* aksesnya cepat dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 Fasilitas tutorial *online* aksesnya cepat

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	21	51.2
Tidak Puas	20	48.8
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan kepuasannya terhadap ketersediaan fasilitas tutorial *online* yang memiliki akses yang cepat yaitu 51.2 %,

sedangkan yang merasa tidak puas sebanyak 48.8 %. Responden sebagian besar menilai perlunya ditingkatkan kecepatan dalam mengakses pelayanan dalam bidang tutorial *online*.

e. Tutor berpenampilan rapi

Penampilan tutor dalam tutorial tatap muka juga mendukung kelancaran proses tutorial. Penampilan tutor yang rapi akan menimbulkan kesan yang baik dan positif bagi para mahasiswa. Sebaliknya penampilan yang tidak rapi akan menimbulkan kesan semraut dan negatif. Gambaran kepuasan mahasiswa terhadap tutor berpenampilan rapi dapat dilihat pada Tabel 4.5. Dari aspek penampilan tutor, sebanyak 70.7 % responden setuju dan puas akan penampilan tutor yang rapi. Sedangkan yang tidak puas sebanyak 29.3 %. Dengan demikian umumnya mahasiswa cukup puas dan memberikan apresiasi yang cukup tinggi terhadap penampilan tutor dalam perkuliahan.

Tabel 4.5 Tutor berpenampilan rapi

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	29	70.7
Tidak Puas	12	29.3
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi tangible ini sekitar 56.6 %. Dari

kelima indikator pada dimensi *tangible*, indikator Tutor berpenampilan rapi merupakan indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan dan apresiasi yang paling tinggi dalam hal pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Tabel 4.6 Hasil Dimensi Tangible

Indikator	Persentase
Gedung kuliah/ Ruang kelas yang bersih	56,1
Gedung kuliah/ Ruang kelas nyaman	53,7
Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD, serta alat tulis menulis.	51,2
Fasilitas tutorial <i>online</i> aksesnya cepat	51,2
Tutor berpenampilan rapi	70,7
Rata-Rata	56,6

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan ini merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan akurat. Keandalan yang memuaskan diukur dengan pelayanan tutorial yang tepat waktu, website tutorial yang dapat diandalkan apabila mengerjakan tugas, nilai akhir mata kuliah yang objektif, serta berkaitan juga dengan kemampuan mewujudkan layanan sesuai janji. Puas atau tidak puas mahasiswa pada dimensi ini dilihat dalam 7 indikator, yaitu:

a. Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik.

Organisasi yang memberikan pelayanan dibidang jasa pendidikan baik itu yang milik swasta maupun pemerintah tentu berusaha untuk memberikan layanan yang cepat dan segera kepada para pelanggannya. Layanan yang cepat dan segera tersebut merupakan salah satu cara untuk menyenangkan pelanggan dan juga menunjukkan kualitas dari pemberi layanan.

Tabel 4.7 Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	21	51.2
Tidak Puas	20	48.8
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Responden yang menyatakan puas terhadap pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik oleh pegawai UPBJJ-UT Medan sebanyak 51.2 % dari total responden, sedangkan responden yang kecewa dan kurang puas akan hal tersebut sebanyak 48.8 %. Dalam rangka melayani mahasiswa, setiap pegawai UT didorong untuk memberikan pelayanan prima. Masih adanya kekecewaan mahasiswa akan lambatnya pegawai dalam melayani mahasiswa menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pihak

UPBJJ-UT Medan. Para pegawai juga didorong untuk memberikan penjelasan kepada mahasiswa bahwa setiap kasus atau masalah yang dihadapi oleh mahasiswa tidak semuanya dapat diselesaikan dengan cepat karena ada juga permasalahan seperti nilai akhir mata kuliah yang penyelesaiannya tidak dapat dilakukan di UPBJJ-UT Medan melainkan harus melalui UT Pusat.

b. Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat

Mahasiswa dalam melaksanakan tutorial tentu harus melakukan interaksi dengan dosen tutor. Hubungan yang baik antara mahasiswa dan dosen tutor dalam aktivitas tutorial diharapkan dapat menjadi solusi yang tepat apabila ada permasalahan dibidang akademik yang harus diselesaikan. Mahasiswa merasa diperhatikan oleh tutor dan nyaman untuk mencari solusi dalam hal akademik dengan tutor. Gambaran kepuasan mahasiswa akan tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Responden yang menyatakan puas terhadap tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat khususnya tentang akademik sebanyak 63.4 % dari total responden, sedangkan responden yang kecewa dan kurang puas akan hal tersebut sebanyak 36.6 %.

Tabel 4.8 Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	26	63.4
Tidak Puas	15	36.6
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

c. Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan tutorial merupakan suatu hal penting dalam proses perkuliahan. Setiap mahasiswa dapat mengatur waktu serta menyesuaikan dengan jadwal tutorial yang telah ditetapkan. Setiap awal semester, pada situs website Universitas Terbuka telah ditetapkan kalender akademik yang didalamnya juga terdapat jadwal pelaksanaan tutorial.

Gambaran kepuasan yang dirasakan responden terhadap pelaksanaan tutorial yang sesuai jadwal dapat dilihat pada Tabel 4.9. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 56.1 % responden menyatakan puas terhadap jadwal tutorial yang dilakukan sesuai jadwal. Selain itu terdapat juga mahasiswa yang kecewa karena kegiatan tutorial tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan yaitu sebanyak 43.9 %.

Tabel 4.9 Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	23	56.1
Tidak Puas	18	43.9
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

d. Tutor datang tepat waktu pada pelaksanaan Tutorial Tatap Muka (TTM)

Salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan tutorial tatap muka adalah kedatangan dosen tutor yang tepat waktu. Pelaksanaan Tutorial yang tepat waktu akan membuat suasana perkuliahan menjadi lebih kondusif karena materi yang disampaikan tutor telah terjadwal sehingga akan dapat lebih dimengerti mahasiswa. Gambaran kepuasan mahasiswa akan ketepatan waktu dimulainya TTM oleh tutor mata kuliah dapat dilihat dalam tabel 4.10.

Tabel 4.10 Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	25	61.0
Tidak Puas	16	39.0
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang puas akan ketepatan waktu datang dan dimulainya TTM oleh tutor sebanyak sebanyak 61.0 % sedangkan yang kecewa dan tidak puas akan hal ini sebanyak 39.0 %.

e. Tutorial *online* mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas.

Penguasaan materi mata kuliah oleh seorang tutor tutorial *online* memiliki pengaruh yang sangat besar pada kualitas mahasiswa yang diajarkan. Melalui Tutorial *Online* diharapkan mahasiswa dapat berkomunikasi dengan dosen tutor dan

mendapatkan materi yang tidak sempat disampaikan melalui tutorial tatap muka. Selain itu dalam tutorial *online* juga terdapat berbagai fasilitas yang dapat digunakan mahasiswa untuk menambah pengetahuan seperti perpustakaan digital dan karya ilmiah. Berbagai fasilitas dalam tutorial *online* diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas akademiknya. Gambaran kepuasan mahasiswa akan penguasaan materi kuliah oleh tutor dapat dilihat dalam Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Tutorial *online* mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas.

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	22	53.7
Tidak Puas	19	46.3
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang puas akan tutorial *online* mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas sebanyak 53.7 % sedangkan yang tidak puas sebanyak 46.3 %.

f. Nilai akhir mata kuliah mahasiswa diberikan secara objektif.

Setiap akhir semester maka mahasiswa akan mengikuti ujian dan memperoleh nilai untuk suatu mata kuliah. Melalui nilai yang didapatkan maka diketahui bagaimana penguasaan materi kuliah oleh mahasiswa. Umumnya apabila mahasiswa dapat menguasai materi yang diajarkan maka dia akan mendapatkan nilai yang

memuaskan pada mata kuliah tersebut dan demikian sebaliknya. Gambaran kepuasan akan pemberian nilai yang objektif oleh tutor dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Pemberian Nilai Yang Objektif Oleh Tutor

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	25	61.0
Tidak Puas	16	39.0
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel diatas menunjukkan bahwa sekitar 61.0 % dari responden puas akan nilai yang diberikan tutor. Sedangkan yang tidak puas akan aspek penilaian tutor sebanyak 39.0 %. Dalam pemberian nilai kepada mahasiswa, perlu dijelaskan aspek apa saja yang menjadi unsur penilaian sehingga mahasiswa juga dapat memperkirakan bagaimana nilai ataupun hasil yang akan diterima pada akhir semester untuk suatu mata kuliah tertentu.

g. Modul/ Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan Tutorial Tatap Muka (TTM) dimulai khususnya TTM yang pertama.

Universitas Terbuka dalam mempersiapkan mahasiswa dalam proses perkuliahan menyediakan buku modul atau buku materi pokok (BMP) untuk setiap mata kuliah yang berisikan materi yang akan diajarkan. Buku materi pokok (BMP) berguna bagi mahasiswa sebagai panduan dalam mengikuti materi kuliah yang akan

diajarkan. Semakin cepat buku materi pokok (BMP) ini diterima para mahasiswa maka semakin banyak waktunya untuk mempersiapkan diri dalam mengikuti proses perkuliahan. Gambaran kepuasan responden akan ketepatan waktu buku modul atau buku materi pokok (BMP) diterima mahasiswa sebelum dimulainya TTM yang pertama dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Ketepatan Waktu Penerimaan BMP Sebelum TTM Pertama

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	21	51,2
Tidak Puas	20	48,8
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari data pada Tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 51,2 % dari responden menyatakan puas akan aspek ini. Hal ini berarti modul atau buku materi pokok (BMP) telah diterima sebelum kegiatan TTM berlangsung. Mahasiswa yang merasa kurang puas hanya sebanyak 48,8 %. Dengan adanya mahasiswa yang menyatakan bahwa modul belum diterima pada saat kegiatan TTM harus menjadi perhatian dari pihak UPBJJ UT- Medan. Kemungkinan besar kendalanya adalah jarak antara kantor UPBJJ UT-Medan dan para mahasiswa yang berjauhan terlebih adanya mahasiswa yang bermukim diluar kota Medan.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *Reliability* ini sekitar 56,8 persen.

Dari ketujuh indikator pada dimensi *Reliability* ini, indikator Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat merupakan indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan dan apresiasi yang paling tinggi dalam hal pelayanan yang dirasakan mahasiswa. Tabel dibawah ini menunjukkan kualitas layanan pada dimensi *Reliability* yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa secara keseluruhan..

Tabel 4.14 Hasil Dimensi Reliability

Indikator	Persentase
Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik	51.2
Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat	63.4
Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu	56.1
Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM	61.0
Tutorial <i>online</i> mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas	53.7
Nilai akhir mata kuliah mahasiswa diberikan secara objektif	61.0
Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum TTM dimulai khususnya TTM I	51.2
Rata-rata	56.8

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan keinginan para pegawai UPBJJ UT-Medan, dosen tatap muka ataupun tutor *online* dalam membantu mahasiswa apabila terdapat kesulitan atau tidak mengerti dalam mengerjakan tugas perkuliahan. Melalui dimensi pelayanan ini maka diketahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan para pegawai UT, dosen tutor dan dosen Tutor dalam merespon keluhan mahasiswa. Kualitas dari pelayanan pada dimensi daya tanggap ini dapat dilihat dalam 5 indikator, yaitu :

a. Setiap perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas.

Universitas Terbuka pada awal semester telah menetapkan jadwal kuliah. Namun terkadang jadwal tersebut dapat berubah setiap waktu tergantung keadaan. Perubahan jadwal kuliah ini sebaiknya diinformasikan dengan jelas kepada para mahasiswa sehingga mereka juga dapat mengantisipasinya. Gambaran kepuasan mahasiswa akan diinformasikannya dengan jelas perubahan jadwal kuliah dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas.

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	27	65.9
Tidak Puas	14	34.1
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 65.9 % responden menyatakan puas, yang berarti bahwa responden puas dan setuju bahwa setiap perubahan jadwal pelaksanaan kuliah telah diinformasikan dengan jelas, sedangkan responden yang tidak puas akan layanan informasi yang diberikan UPBJJ-UT Medan sebanyak 34.1 % dari total responden. Untuk mengantisipasi permasalahan yang timbul akibat perubahan jadwal kuliah ini sebaiknya dibangun jaringan komunikasi yang lebih efektif diantara mahasiswa dan penyelenggara UPBJJ UT-Medan

b. Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) diinformasikan kepada mahasiswa

Dalam kalender akademik UT, proses administrasi dalam awal perkuliahan telah ditetapkan jadwalnya. Jadwal kuliah ini penting untuk mengetahui hal-hal apa saja yang harus dipersiapkan dalam awal perkuliahan. Dengan demikian bila ada perubahan jadwal yang berhubungan dengan proses administrasi, sebaiknya UPBJJ-UT Medan menginformasikan perubahan jadwal administrasi kuliah seperti registrasi ulang kepada mahasiswa. Gambaran kepuasan mahasiswa akan diinformasikannya perubahan jadwal administrasi kuliah dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) diinformasikan kepada mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	25	61.0
Tidak Puas	16	39.0
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 61.0 % responden menyatakan puas, yang berarti bahwa responden puas dan setuju bahwa setiap perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) telah diinformasikan dengan jelas, sedangkan responden yang tidak puas akan layanan informasi yang diberikan UPBJJ-UT Medan sebanyak 39.0 % dari total responden.

c. Tutor Tutorial *online* (Tuton) aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa

Tutorial *online* merupakan fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan. Melalui tutorial *online* ini diharapkan mahasiswa dapat berinteraksi dengan dosen tutorial *online* mengenai materi perkuliahan. Interaksi yang baik ini diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam mengerjakan berbagai tugas dan pertanyaan yang tidak dimengerti tentang materi kuliah. Gambaran kepuasan mahasiswa terhadap tutor tutorial *online* (Tuton) aktif melayani bila ada pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 tutor tutorial *online* (Tuton) aktif melayani bila ada pertanyaan Mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	21	51.2
Tidak Puas	20	48.8
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari tabel diatas dapat dilihat sebanyak 51.2 % responden menyatakan puas, yang berarti bahwa responden puas dan setuju bahwa tutor tutorial *online* (Tuton) aktif melayani bila ada pertanyaan dari mahasiswa. Sedangkan responden yang tidak puas ataupun tidak setuju bahwa bahwa tutor tutorial *online* (Tuton) aktif melayani bila ada pertanyaan dari mahasiswa sebanyak 48.8 % dari total responden. Melihat masih banyak mahasiswa yang tidak puas maka para mahasiswa dan dosen tuton diharapkan semakin berpartisipasi lebih aktif dalam memanfaatkan diskusi di tutorial *online*.

d. Tutor terbuka pada pertanyaan

Sistem perkuliahan di Universitas Terbuka dengan sistem tutorial mengakibatkan fungsi dosen tutor sebagai pendamping atau pembimbing bagi mahasiswa dalam memahami materi modul kuliah. Dosen tutor membimbing mahasiswa apabila ada kendala ataupun hambatan dalam penguasaan materi tutorial. Dengan demikian dosen tutor harus mampu membimbing dan terbuka terhadap pertanyaan yang diajukan mahasiswa.

Tabel 4.18 Tutor Terbuka Pada Pertanyaan Mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	24	58.5
Tidak Puas	17	41.5
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel diatas memberikan gambaran bahwa responden yang menyatakan puas terhadap tutor dalam hal terbuka pada pertanyaan mahasiswa sebanyak 58.5 % serta responden yang tidak puas terhadap tutor yang terbuka pada pertanyaan sebanyak 41.5 %. Berdasarkan hasil ini maka mahasiswa sebaiknya lebih sering berkomunikasi dengan dosen diluar jadwal tutorial karena materi yang diajarkan dalam tutorial sudah cukup padat. Menurut pengamatan dalam tutorial, satu kali tutorial tatap muka harus menyelesaikan 3 - 4 bab materi kuliah. Dengan demikian kesempatan untuk bertanya tentang suatu materi tutorial sangat sedikit waktunya serta penjelasan dosen tutor juga terbatas akan jadwal tutorial.

e. Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa

Dalam mengikuti perkuliahan dengan sistem belajar yang mandiri ada kalanya mahasiswa mendapatkan masalah yang susah untuk diselesaikan. Dosen tutor yang berperan sebagai pembimbing bagi mahasiswa tutorial dapat memberikan solusi atas permasalahan materi kuliah yang dihadapi mahasiswa.

Tabel 4.19 Tutor Tanggap Tutor Dalam Memberikan Solusi Permasalahan belajar mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	25	61.0
Tidak Puas	16	39.0
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang puas terhadap tutor yang tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa sebesar 61.0 % sedangkan yang tidak puas akan hal ini sebanyak 39.0 %. Keterlibatan dosen tutor dalam setiap permasalahan akademik mahasiswa tentu saja ditentukan oleh karakteristik permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Permasalahan mahasiswa seperti menentukan topik penelitian dan masalah nilai ujian tentu berbeda perlakuannya. Oleh karena itu diperlukan komunikasi yang lebih aktif mahasiswa terhadap dosen tutor.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *responsiveness* ini sekitar 59.5 persen. Dari kelima indikator pada dimensi *responsiveness* ini, indikator setiap perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas merupakan indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan dan apresiasi yang paling tinggi dalam hal pelayanan yang dirasakan mahasiswa. Tabel dibawah ini menunjukkan kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa.

Tabel 4.20 Hasil Dimensi Responsiveness

Indikator	Persentase
Setiap perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas	65.9
Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi) diinformasikan kepada mahasiswa	61.0

Tutor tutorial <i>online</i> aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa	51.2
Tutor terbuka pada pertanyaan	58.5
Tutor tanggap dalam memberikan solusi permasalahan belajar mahasiswa	61.0
Rata-rata	59.5

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan ini merupakan pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai UT, dosen tatap muka ataupun tutor *online*. Dimensi Jaminan diukur dengan ketrampilan pelayanan yang ramah dan sopan oleh pegawai UT, pengetahuan dosen tatap muka ataupun tutor *online* dalam menguasai topik perkuliahan. Gambaran kepuasan mahasiswa akan dimensi ini dilihat dalam 6 indikator.

a. Pegawai Universitas Terbuka (UT) melayani mahasiswa dengan ramah

Pelayanan ramah dan sopan yang dilakukan pegawai UT kepada mahasiswa akan membuat interaksi mahasiswa dengan pegawai UT menjadi lebih baik juga. Pelayanan yang ramah ini juga akan menimbulkan kesan yang baik serta bersahabat diantara pegawai UT dan mahasiswa.

Tabel 4.21 Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	23	56.1
Tidak Puas	18	43.9
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang merasa puas dan berpendapat pegawai UT sudah ramah dalam melayani mahasiswa adalah sebanyak 56.1 %, sedangkan jumlah responden yang tidak puas akan keramahan yang ditunjukkan pegawai dalam melayani mahasiswa yaitu sebanyak 43.9 %. Melalui hasil ini maka keramahan dalam melayani mahasiswa dikalangan pegawai UT perlu ditingkatkan lagi sehingga menimbulkan kesan yang baik bagi mahasiswa.

b. Tutor melayani mahasiswa dengan ramah

Selain para pegawai, tutor juga dalam melakukan interaksi dengan mahasiswa diharapkan juga dapat bersikap ramah dalam melayani setiap pertanyaan ataupun keluhan mahasiswa. Keramahan para tutor yang berinteraksi dengan mahasiswa akan menimbulkan kesan yang bersahabat sehingga mahasiswa tidak perlu ragu untuk berkomunikasi dengan tutor. Gambaran kepuasan mahasiswa atas keramahan yang ditunjukkan oleh tutor dalam melayani mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Tutor melayani mahasiswa dengan ramah

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	28	68.3
Tidak Puas	13	31.7
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang merasa puas dan berpendapat dosen tutor UT sudah ramah dalam melayani mahasiswa adalah sebanyak 68.3 %, sedangkan jumlah responden yang tidak puas akan keramahan yang ditunjukkan dosen tutor dalam melayani mahasiswa yaitu sebanyak 31.7 %. Melalui hasil ini maka keramahan para dosen tutor dalam melayani mahasiswa telah mendapatkan apresiasi yang cukup baik.

c. Informasi akademik dari tutorial *online* dapat dipercaya

Fasilitas tutorial *online* yang disediakan institusi Universitas Terbuka (UT) menyediakan banyak informasi akademik bagi para mahasiswa. Kecanggihan system informasi yang tersedia saat ini mengakibatkan setiap informasi akademik yang ada pada tutorial *online* dengan cepat diketahui oleh para mahasiswa. Oleh karena itu keakuratan data dan informasi sangat membantu mahasiswa dalam mengikuti perkembangan akademik di Universitas Terbuka. Gambaran kepuasan mahasiswa

terhadap Informasi akademik dari tutorial *online* dapat dipercaya oleh mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Informasi akademik dari tutorial *online* dapat dipercaya

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	23	56.1
Tidak Puas	18	43.9
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang merasa puas dan berpendapat informasi akademik dari tutorial *online* dapat dipercaya adalah sebanyak 56.1%, sedangkan jumlah responden yang tidak puas terhadap informasi akademik dari tutorial *online* dapat dipercaya yaitu sebanyak 31.7 %. Hasil ini menunjukkan maka informasi yang disajikan pada tutorial *online* perlu ditingkatkan keakuratan datanya ataupun informasi yang disajikan up to date.

d. Mahasiswa tidak dipersulit mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM)

Tutorial Tatap Muka (TTM) merupakan salah satu fasilitas dalam perkuliahan yang disediakan oleh institusi UT diseluruh Indonesia termasuk di UPBJJ-UT Medan. Aktivitas perkuliahan tutorial tatap muka (TTM) ini dibimbing oleh dosen tutor secara langsung ataupun tatap muka dilakukan digedung instistusi UPBJJ-UT Medan. Tujuan dari tutorial ini adalah untuk membantu mahasiswa dalam mengikuti sistem

perkuliahan di UT. Gambaran kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial tatap muka dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.24 Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	33	80.5
Tidak Puas	8	19.5
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil penelitian tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap kemudahan yang diterima untuk mengikuti tutorial tatap muka sebesar 80.5 % sedangkan responden yang kecewa dan merasa dipersulit untuk mengikuti TTM sebanyak 19.5 %. Dengan demikian sebagian besar mahasiswa berpendapat mereka telah diberikan kemudahan untuk mengikuti tutorial tatap muka.

e. Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Online

Fasilitas pelayanan yang juga berperan penting dalam perkuliahan di UT adalah fasilitas tutorial *online*. Pada awal mengikuti tutorial *online* ini mahasiswa harus mendaftar sebelum dapat aktif ikut tutorial *online*. Proses belajar melalui tutorial *online* ini dapat dilaksanakan setiap saat melalui internet yang terhubung dengan website yang telah disediakan oleh UT. Gambaran kepuasan mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial *online* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.25 Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial *Online*

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	27	65.9
Tidak Puas	14	34.1
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil penelitian tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap kemudahan yang diterima untuk mengikuti tutorial *online* sebesar 65.9 % sedangkan responden yang tidak puas sebanyak 34.1 %. Dengan demikian secara umum mahasiswa berpendapat mereka telah diberikan kemudahan untuk mengikuti tutorial *online*.

f. Tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik

Informasi yang terbaru dalam dunia akademik seperti membuat karya tulis didalam jurnal penelitian terkadang membingungkan para mahasiswa. Dengan demikian mahasiswa akan mencari informasi yang lebih lengkap kepada para dosen tutor. Oleh karena itu pengetahuan yang luas dari seorang dosen tutor diperlukan untuk dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi akademik yang terbaru.

Tabel 4.26 Tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	26	63.4
Tidak Puas	15	36.6
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap tutor memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa tentang informasi akademik yang terbaru sebesar 63.4 % sedangkan responden yang tidak puas sebanyak 36.6 %. Sebagian besar mahasiswa telah puas dan berpendapat tutor memiliki pengetahuan yang luas untuk dapat menjawab pertanyaan mahasiswa tentang informasi akademik yang terbaru.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *assurance* ini sekitar 65.0 persen. Dari keenam indikator pada dimensi *assurance* ini, indikator mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial tatap muka (TTM) merupakan indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan dan apresiasi yang paling tinggi dalam hal pelayanan yang dirasakan mahasiswa. Tabel 4.27 dibawah ini menunjukkan kualitas layanan pada dimensi *assurance* yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa.

Tabel 4.27 Hasil Dimensi Assurance

Indikator	Persentase
Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah	56.1
Tutor melayani mahasiswa dengan ramah	68.3
Informasi akademik dari tutorial <i>online</i> dapat dipercaya	56.1
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM)	80.5
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial <i>online</i>	65.9
Tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik	63.4
Rata-rata	65.0

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi Empati ini merupakan dimensi pelayanan yang berhubungan dengan bagaimana memahami kebutuhan pelanggan, menunjukkan perhatian secara pribadi, memberikan pelayanan yang ikhlas dan sungguh-sungguh dengan tidak membedakan status sosial mahasiswa dalam pelayanan. Gambaran kepuasan mahasiswa terhadap dimensi empati ini ditinjau dalam 7 indikator, yaitu:

a. Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa

Proses perkuliahan di UT dapat terlaksana dengan baik apabila terdapat kerjasama diantara para pegawai UT, dosen tutor dan mahasiswa. Sikap bersahabat dari pegawai UT dalam berinteraksi dengan mahasiswa akan membuat aktivitas perkuliahan semakin kondusif dan tak menemui banyak kendala. Gambaran kepuasan mahasiswa terhadap sikap bersahabat yang ditunjukkan oleh pegawai kepada mereka dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.28 Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	23	56.1
Tidak Puas	18	43.9
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Data pada Tabel 4.28 menunjukkan bahwa sekitar 56.1 % responden puas terhadap sikap bersahabat yang ditunjukkan pegawai UT dalam melayani mahasiswa sedangkan 43.9 % menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan sebagian besar mahasiswa beranggapan adanya sikap bersahabat dari pegawai UT. Namun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap sikap bersahabat dari pegawai UT. Berdasarkan pengamatan hal ini mungkin disebabkan ketika mahasiswa mengikuti tutorial tatap muka biasanya pada hari libur (sabtu-minggu) sehingga kesempatan untuk berinteraksi dengan pegawai UT tidak begitu

banyak. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang baik dan bersahabat antara pegawai dengan semua mahasiswa perlu lebih ditingkatkan lagi.

b. Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa

Hubungan yang bersahabat diantara semua mahasiswa dan tutor juga diperlukan untuk kelancaran proses perkuliahan. Dengan sikap yang bersahabat maka mahasiswa akan betah dan aktif untuk mengikuti tutorial. Gambaran kepuasan mahasiswa terhadap sikap bersahabat yang ditunjukkan oleh tutor kepada mereka dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.29 Sikap bersahabat tutor dengan semua mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	26	63.4
Tidak Puas	15	36.6
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa sekitar 63.4% responden puas terhadap sikap bersahabat yang ditunjukkan tutor sedangkan 36.6 % menyatakan tidak puas. Dengan demikian sebagian besar mahasiswa puas serta beranggapan adanya sikap bersahabat dari tutor.

c. Pegawai UT memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, sosial, suku

Hubungan yang baik antara pegawai UT dan mahasiswa dapat terjalin dengan baik bila terdapat sikap yang saling menghormati dan tidak membeda-bedakan mahasiswa. Pegawai UT dalam memberikan perhatian, solusi, saran terhadap mahasiswa sebaiknya tidak membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku. Gambaran kepuasan mahasiswa atas Pegawai UT dalam memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.30 Pegawai UT memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	24	58.5
Tidak Puas	17	41.5
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa sekitar 58.5 % responden puas terhadap sikap dari bersahabat pegawai UT dalam memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa.

d. Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku

Setiap mahasiswa UT pada dasarnya memiliki hak dan kewajiban yang sama sebagai mahasiswa. Tutor dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam aktivitas tutorial tidak membeda-bedakan mahasiswa. Gambaran kepuasan mahasiswa atas Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.31 Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	26	63.4
Tidak Puas	15	36.6
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa sekitar 63.4 % responden puas terhadap sikap dari tutor dalam memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa puas dan berpendapat tutor dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa.

e. Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial.

Berbagai informasi tentang akademik di UT sangat diperlukan oleh mahasiswa, terutama yang berasal dari luar daerah. Website UT biasanya juga memuat informasi penting tentang akademik di UT. Namun demikian mahasiswa biasanya menghubungi pegawai UT untuk memastikan keakuratan informasi yang ada di website UT. Gambaran kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek kemudahan menghubungi pegawai UPBJJ-UT Medan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial dapat dilihat pada Tabel 4.32. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa responden yang puas akan kemudahan yang didapatkannya sebesar 56.1 % dan yang tidak puas sebesar 43.9 %. Hal ini menunjukkan mayoritas responden sudah cukup puas terhadap kemudahan menghubungi pegawai UPBJJ-UT Medan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi.

Tabel 4.32 Mahasiswa mudah Menghubungi Pegawai UT untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	23	56.1
Tidak Puas	18	43.9
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Namun demikian masih terdapat juga mahasiswa yang tidak puas ataupun sulit dalam menghubungi pegawai UPBJJ-UT Medan guna memperoleh informasi. Peningkatan pelayanan kepada mahasiswa sebaiknya ditingkatkan seperti membuat media komunikasi ataupun jejaring sosial sehingga informasi dari pegawai UT ataupun mahasiswa dapat cepat tersampaikan.

f. Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah

Materi perkuliahan yang dilaksanakan di Universitas Terbuka dilakukan dengan sistem tutorial. Waktu untuk membahas 2 - 3 bab materi dilakukan hanya dengan satu kali tutorial tatap muka disertai tutorial *online*. Mahasiswa yang kurang mengerti tentang materi yang telah ditutoriaikan dapat menghubungi tutor dan berdiskusi dengan tutor. Gambaran kepuasan mahasiswa atas aspek kemudahan untuk menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah dapat dilihat pada Tabel 4.33. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mahasiswa yang puas dan mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah sebanyak 63.4 %. Responden yang tidak puas karena sulit untuk menghubungi tutor untuk berdiskusi sebanyak 36.6 %. Dengan demikian sebagian besar mahasiswa merasa puas karena mudah menghubungi tutor untuk berdiskusi.

Tabel 4.33 Kemudahan Menghubungi Tutor

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	26	63.4
Tidak Puas	15	36.6
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

g. Jadwal Tutorial Tatap Muka (TTM) tidak menyulitkan mahasiswa

Pelaksanaan TTM biasanya dilakukan 4 kali pertemuan dalam satu semester. Dalam kalender akademik UT, jadwal TTM, registrasi ulang, Bimbingan Tesis Residensial (BTR), dan jadwal akademik lainnya telah ditetapkan. Gambaran kepuasan mahasiswa akan aspek ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.34 Jadwal TTM tidak menyulitkan Mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Puas	29	70.7
Tidak Puas	12	29.3
Total	41	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 70.7 % responden menyatakan puas dan setuju bahwa jadwal TTM tidak menyulitkan mahasiswa sedangkan yang tidak puas sebanyak 29.3 %. Dengan demikian mayoritas mahasiswa merasa mudah untuk mengikuti jadwal TTM yang telah ditetapkan. Hal ini juga disebabkan karena pelaksanaan TTM biasanya dilaksanakan pada hari sabtu dan minggu.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *emphaty* ini sekitar 65.0 persen. Dari ketujuh indikator pada dimensi *emphaty* ini, indikator jadwal TTM tidak menyulitkan mahasiswa merupakan indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan dan apresiasi yang paling tinggi dalam hal pelayanan yang dirasakan mahasiswa.

Tabel 4.35 dibawah ini menunjukkan kualitas layanan pada dimensi *emphaty* yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa.

Tabel 4.35 Hasil Dimensi Emphaty

Indikator	Persentase
Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa	56.1
Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa	63.4
Pegawai UT memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku	58.5
Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku	63.4
Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi tutorial	56.1
Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah	63.4
Jadwal TTM tidak menyulitkan mahasiswa	70.7
Rata-rata	61.7

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis univariat pada masing-masing dimensi kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh mahasiswa, maka secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.36 dibawah ini, bahwa kualitas layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa adalah sebesar 60 %. Dengan demikian terdapat sekitar 60 % mahasiswa yang merasa puas terhadap kualitas layanan akademik yang dirasakan.

Tabel 4.36 Hasil Univariat Dimensi Pelayanan Akademik Yang Dirasakan Mahasiswa

Dimensi	Persentase
Fisik/ <i>Tangibles</i>	56.6
Keandalan/ <i>Reliability</i>	56.8
Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	59.5
Jaminan/ <i>Assurance</i>	65.0
Empati/ <i>Empathy</i>	61.7
Rata – Rata	60.0

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Berdasarkan analisis pada kelima dimensi pelayanan maka dimensi pelayanan jaminan dan empati merupakan dimensi pelayanan yang kualitasnya dirasakan diatas rata-rata oleh para mahasiswa. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Kurniawan (2012) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mahasiswa UMRAH menyatakan dimensi kualitas pelayanan yang termasuk kategori

baik adalah jaminan, ketanggapan, dan empati, sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kategori sedang adalah bukti fisik dan kehandalan.

B. Hasil Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa (Gap Analysis)

Setiap pelanggan yang akan menggunakan jasa akan mengharapkan pelayanan terbaik. Pelayanan yang diterima pelanggan dapat melebihi harapannya dan dapat juga masih jauh dari harapan. Pelayanan yang melebihi harapan akan membuat pelanggan merasa puas. Demikian sebaliknya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan kecewa ataupun tidak puas. Dengan demikian kualitas dari pelayanan yang diberikan akan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.

Keputusan pelanggan yang menyatakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterima merupakan respon pelanggan tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan yang diterima oleh seorang pelanggan dapat diukur dengan model analisis gap atau Servqual. Penelitian ini menggunakan model Servqual yang dilakukan dengan cara melakukan perbandingan ataupun selisih nilai dari pelayanan nyata yang diterima (Perceived Service) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (Expected Service) untuk setiap dimensi pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan dari sisi persepsi kepuasan dapat dihitung dengan model Servqual berdasarkan rumus:

$$Q = P - E$$

dimana :

Q = Kualitas pelayanan

P = Perceived (persepsi mahasiswa tentang pelayanan yang dirasakan)

E = Expectation (persepsi mahasiswa tentang pelayanan yang diharapkan)

Dimensi pelayanan yang akan diteliti dalam menentukan pernyataan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan harapan dalam penelitian ini adalah:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu pelayanan berbentuk fisik dan perlengkapannya termasuk pegawai; diukur dengan fasilitas website tutorial *online* mencakup design, informasi yang dapat diakses dan penampilan dosen tatap muka.
2. Keandalan (*reliability*) merupakan pelayanan yang dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan; diukur dengan pelayanan dosen tatap muka yang tepat waktu, kemudahan dalam mengakses website tutorial.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu pelayanan dalam bentuk keinginan dosen tatap muka ataupun tutor *online* dalam membantu mahasiswa apabila terdapat kesulitan atau tidak mengerti dalam mengerjakan tugas perkuliahan.
4. Jaminan (*assurance*) merupakan pelayanan dalam bentuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki dosen tatap muka ataupun tutor *online*; diukur dengan ketrampilan pelayanan yang ramah dan sopan dan pengetahuan dosen tatap muka ataupun tutor *online* dalam menguasai topik perkuliahan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu pelayanan dalam bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan yang diukur dengan perhatian dosen tatap muka ataupun tutor *online* dengan sungguh-sungguh dan tidak membedakan status sosial mahasiswa dalam pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh gambaran hasil penelitian yang menunjukkan skor rata-rata harapan ataupun kualitas harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diharapkannya (Lampiran 2). Dari setiap detail pernyataan yang diajukan, secara rata-rata nilai harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diterima sebesar 4.4 dari skala 1 hingga 5. Hal ini juga berarti bahwa secara umum mahasiswa mempunyai harapan yang sangat besar terhadap kualitas dari pelayanan untuk setiap dimensi pelayanan akademik di Universitas Terbuka UPBJJ UT-Medan.

Selain itu berdasarkan hasil penelitian ini juga diperoleh skor penilaian mahasiswa untuk kualitas pelayanan akademik yang dirasakan untuk setiap dimensi pelayanan seperti pada tabel lampiran 3. Dari setiap detail pernyataan yang diajukan, secara rata-rata nilai kepuasan dari pelayanan akademik yang dirasakan ataupun yang didapatkan sebesar 3.7 dari skala 1 hingga 5. Hal ini juga berarti bahwa secara umum mahasiswa menyatakan telah puas terhadap pelayanan akademik yang dirasakan ataupun yang diterima. Selain itu penilaian oleh mahasiswa dengan skor rata-rata 3.7 ini juga dapat dijadikan standar untuk menentukan kualitas pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa. Setiap aspek pelayanan yang mendapatkan skor dibawah 3.7 berarti mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang dirasakan dan demikian juga sebaliknya. Berdasarkan skor standar 3.7 ini maka hasil penelitian ini juga menunjukkan masih ada kualitas pelayanan akademik yang dirasakan kurang oleh para mahasiswa yang dalam hal ini adalah setiap pelayanan yang skor nilainya dibawah 3.7.

Pelayanan akademik yang dirasakan kurang puas oleh mahasiswa antara lain: variabel 3 (Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD, serta alat tulis menulis), variabel 6 (Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik), variabel 7 (Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat), variabel 10 (Tutorial *online* mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas), variabel 12 (Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai khususnya TTM yang pertama), variabel 15 (Tutor tutorial *online* aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa), variabel 17 (Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa), variabel 18 (Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah), variabel 24 (Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa), variabel 28 (Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial), variabel 29 (Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah).

Dengan demikian diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Terbuka UPBJJ UT-Medan khususnya untuk pelayanan akademik yang masih dirasakan kurang memuaskan oleh mahasiswa. Penilaian yang menyatakan puas atau tidak puas seorang mahasiswa terhadap suatu aspek pelayanan akademik diketahui dari perbandingan nilai pelayanan yang diharapkan dengan nilai pelayanan yang dirasakan. Pelayanan yang diharapkan merupakan gambaran ataupun perkiraan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

Pelayanan yang dirasakan merupakan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima saat menerima pelayanan. Perbandingan nilai antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan untuk setiap dimensi pelayanan akademik disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.36 Nilai Kesenjangan/ Gap Antara Pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan.

PERNYATAAN	Harapan	Kenyataan	Gap
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
Var 01	4.5	4	-0.5
Var 02	4.6	3.9	-0.7
Var 03	4.5	3.6	-0.9
Var 04	4.5	3.7	-0.8
Var 05	4.4	4.1	-0.3
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
Var 06	4.3	3.3	-1
Var 07	4.2	3.6	-0.6
Var 08	4.5	3.8	-0.7
Var 09	4.3	3.7	-0.6
Var 10	4.3	3.4	-0.9
Var 11	4.5	3.9	-0.6
Var 12	4.3	3.3	-1
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
Var 13	4.3	3.8	-0.5
Var 14	4.4	3.9	-0.5
Var 15	4.2	3.3	-0.9
Var 16	4.3	3.7	-0.6
Var 17	4.2	3.5	-0.7
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
Var 18	4.2	3.4	-0.8
Var 19	4.4	3.9	-0.5
Var 20	4.5	3.9	-0.6
Var 21	4.4	4.3	-0.1
Var 22	4.5	4.1	-0.4
Var 23	4.5	4	-0.5

Empati (Emphaty)			
Var 24	4.3	3.5	-0.8
Var 25	4.4	3.8	-0.6
Var 26	4.4	3.7	-0.7
Var 27	4.5	4	-0.5
Var 28	4.3	3.4	-0.9
Var 29	4.1	3.5	-0.6
Var 30	4.4	4.1	-0.3
Nilai Rata - rata	4.4	3.7	-0.7

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil pengolahan dengan melakukan analisis perbandingan (*gap*) diketahui terdapat kesenjangan (*gap*) sebesar -0.7 diantara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan mahasiswa. Kesenjangan (*gap*) yang negatif ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik yang yang dirasakan oleh mahasiswa tidak sama dengan ataupun berada dibawah kualitas pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian berarti hipotesis awal yang menyatakan kualitas pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan ditolak (Tolak H_0) serta hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang diharapkan tidak sama dengan pelayanan yang dirasakan diterima (Terima H_1).

Hasil penelitian dengan analisis *gap* ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Frans (2010) pada penelitiannya tentang “ Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Kupang ditinjau dari Kepuasan Mahasiswa” yang menyatakan bahwa masih terdapat aspek-aspek layanan TTM yang harus diperbaiki oleh UPBJJ-UT Kupang dan para tutor. Semua indikator dalam dimensi kualitas berada di bawah harapan mahasiswa sehingga masih perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan.

Proposisi

Proposisi merupakan rancangan usulan yang dapat dipercaya, diragukan, disangkal ataupun dibuktikan benar tidaknya. Berdasarkan analisis gap maka dapat dibuat proposisi yang terdiri dari:

Proposisi 1: Adanya kesenjangan diantara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan mahasiswa akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

Proposisi 2: Partisipasi aktif mahasiswa dalam kuliah yang lebih tinggi secara positif berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

Proposisi 3: Berbagai kemudahan dalam pelayanan akademik yang dirasakan akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Proposisi 4: Interaksi yang berlangsung dengan baik dengan pegawai UT akan menaikkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Proposisi 5: Manfaat yang lebih tinggi yang dirasakan dengan mengikuti tutorial *online* secara positif berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

C. Analisis Matriks Harapan-Kepuasan Mahasiswa

Analisis Matriks ini dilakukan dengan menentukan nilai rata-rata dari pernyataan tentang pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan sebagai batas-batas kuadran. Nilai rata-rata dari pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2, 3, dan 4 yaitu:

1. Kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas.

Yaitu nilai rata-rata pada aspek pelayanan yang diharapkan mahasiswa tinggi tetapi kepuasan yang dirasakan rendah.

2. Kuadran kedua di sebelah kanan atas.

Yaitu nilai rata-rata pada aspek pelayanan yang diharapkan mahasiswa tinggi dan kepuasan yang dirasakan juga tinggi.

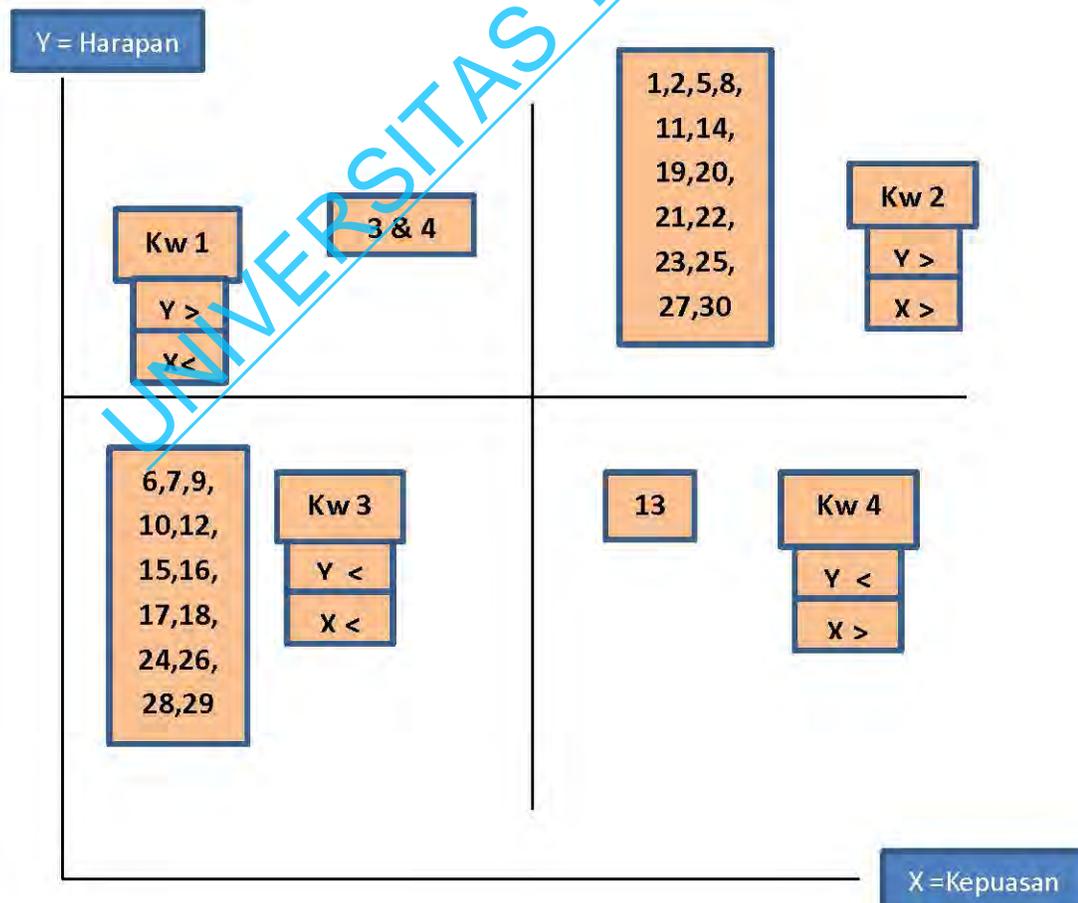
3. Kuadran ketiga di sebelah kiri bawah.

Yaitu nilai rata-rata pada aspek pelayanan yang diharapkan mahasiswa rendah dan kepuasan yang dirasakan juga rendah

4. Kuadran keempat di sebelah kanan bawah.

Yaitu nilai rata-rata pada aspek pelayanan yang diharapkan mahasiswa rendah tetapi kepuasan yang dirasakan tinggi.

Gambar 4.1 Matriks Harapan dan Kepuasan Mahasiswa



Berdasarkan hasil pengolahan data lapangan diperoleh gambaran harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa. Gambaran hasil pengolahan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas utama), yaitu harapan tinggi dan kepuasan yang dirasakan rendah.

Pelayanan yang masuk dalam kuadran ini adalah variabel 3 (Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD, serta alat tulis menulis), variabel 4 (Fasilitas tutorial *online* aksesnya cepat).

2. Kuadran 2 (Pertahankan prestasi), yaitu harapan tinggi dan kepuasan yang dirasakan juga tinggi.

Pelayanan yang masuk dalam kuadran ini adalah variabel 1 (Gedung kuliah/ Ruang kelas yang bersih), variabel 2 (Gedung kuliah/ Ruang kelas nyaman), variabel 5 (Tutor berpenampilan rapi), variabel 8 (Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu), variabel 11 (Nilai akhir mata kuliah mahasiswa diberikan secara objektif), variabel 14 (Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) diinformasikan kepada mahasiswa), variabel 19 (Tutor melayani mahasiswa dengan ramah), variabel 20 (Informasi akademik dari tutorial *online* dapat dipercaya), variabel 21 (Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Tatap Muka/ TTM), variabel 22 (Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial *online*), variabel 23 (Tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik), variabel 25 (Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa), variabel 27 (Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa

seperti pekerjaan, status sosial, suku), variabel 30 (Jadwal TTM tidak menyulitkan mahasiswa).

3. Kuadran 3 (Prioritas rendah), yaitu harapan rendah dan kepuasan yang dirasakan rendah.

Pelayanan yang masuk dalam kuadran ini adalah variabel 6 (Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik), variabel 7 (Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat), variabel 9 (Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM), variabel 10 (Tutorial *online* mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas), variabel 12 (Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai khususnya TTM yang pertama), variabel 15 (Tutor tutorial *online* aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa), variabel 16 (Tutor terbuka pada pertanyaan), variabel 17 (Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa), variabel 18 (Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah), variabel 24 (Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa), variabel 26 (Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa), variabel 28 (Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial), dan variabel 29 (Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah).

4. Kuadran 4 (Berlebihan), yaitu harapan rendah dan kepuasan yang dirasakan tinggi.

Pelayanan yang masuk dalam kuadran ini adalah variabel 13 (Setiap perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas).

Berdasarkan analisis kuadran yang dilakukan, maka aspek pelayanan yang tidak memuaskan menurut mahasiswa adalah pelayanan pada kuadran 1 dan 3. Oleh karena itu pelayanan akademik yang ada pada kuadran 1 dan 3 ini perlu mendapatkan perhatian serius dari penyelenggara UPBJJ UT-Medan sehingga kualitas pelayanannya dapat lebih ditingkatkan kualitasnya. Pelayanan akademik yang dapat memuaskan menurut mahasiswa adalah pelayanan akademik yang berada pada kuadran 2. Oleh karena itu pelayanan yang ada pada kuadran ini perlu dijaga kualitasnya agar tidak menurun.

D. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*)

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik secara keseluruhan dapat dihitung dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen. Indeks Kepuasan Konsumen ini dihitung dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan pada masing-masing dimensi pelayanan.

Tabel. 4.38 Perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen (CSI)

PERNYATAAN	Rata-rata Harapan	Weighted factor (WF)	Rata-rata Kenyataan	Weighted score (WS)
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)				
Var 01	4.54	3.46	3.95	0.14
Var 02	4.59	3.49	3.88	0.14
Var 03	4.46	3.4	3.63	0.12
Var 04	4.51	3.44	3.73	0.13
Var 05	4.41	3.36	4.1	0.14

Keandalan (<i>Reliability</i>)				
Var 06	4.27	3.25	3.27	0.11
Var 07	4.24	3.23	3.59	0.12
Var 08	4.46	3.4	3.83	0.13
Var 09	4.34	3.31	3.73	0.12
Var 10	4.27	3.25	3.44	0.11
Var 11	4.46	3.4	3.88	0.13
Var 12	4.34	3.31	3.32	0.11
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
Var 13	4.34	3.31	3.8	0.13
Var 14	4.39	3.35	3.85	0.13
Var 15	4.2	3.2	3.32	0.11
Var 16	4.32	3.29	3.68	0.12
Var 17	4.22	3.22	3.49	0.11
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
Var 18	4.2	3.2	3.41	0.11
Var 19	4.41	3.36	3.9	0.13
Var 20	4.51	3.44	3.9	0.13
Var 21	4.44	3.38	4.29	0.15
Var 22	4.49	3.42	4.07	0.14
Var 23	4.51	3.44	3.98	0.14
Empati (<i>Emphaty</i>)				
Var 24	4.27	3.25	3.54	0.12
Var 25	4.39	3.35	3.83	0.13
Var 26	4.37	3.33	3.66	0.12
Var 27	4.49	3.42	3.98	0.14
Var 28	4.27	3.25	3.44	0.11
Var 29	4.07	3.1	3.51	0.11
Var 30	4.44	3.38	4.07	0.14
Jumlah	131.22	100		
Weighted Total (WT)				3.74
Customer Satisfaction Index (CSI)				74.82

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil penilaian yang melibatkan mahasiswa menyatakan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sudah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari CSI 74,82 %, artinya penyelenggara UPBJJ – UT Medan 74.82 % telah sukses dalam memberikan pelayanan akademik kepada para mahasiswa. Angka CSI

ini terletak diantara 0,66–0,80 yang berarti secara keseluruhan mahasiswa telah puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan UPBJJ UT-Medan. Meskipun demikian, diharapkan diberikan UPBJJ UT-Medan dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada tahun-tahun berikutnya untuk mencapai kategori sangat puas atau mendekati 100% dan mempertahankan beberapa aspek pelayanan yang telah cukup baik sesuai harapan mahasiswa.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis univariat diperoleh gambaran bahwa sebagian besar mahasiswa mahasiswa Magister Manajemen UPBJJ UT-Medan pada dimensi kualitas layanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* cukup puas terhadap pelayanan akademik yang diterima. Banyaknya mahasiswa yang menyatakan puas terhadap setiap variabel pada kelima dimensi pelayanan yang diteliti adalah sebanyak 60 %.
2. Berdasarkan hasil pengolahan dengan melakukan analisis perbandingan (*gap*) diketahui terdapat perbedaan di antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan mahasiswa. Pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa ternyata masih berada di bawah harapannya. Selain itu Berdasarkan analisis gap maka dapat dibuat proposisi yang terdiri dari:
Proposisi 1: Adanya kesenjangan diantara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa
Proposisi 2: Partisipasi aktif mahasiswa dalam kuliah yang lebih tinggi secara positif berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa.
Proposisi 3: Berbagai kemudahan dalam pelayanan akademik yang dirasakan akan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Proposisi 4: Interaksi yang berlangsung dengan baik dengan pegawai UT akan menaikkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Proposisi 5: Kualitas pelayanan yang semakin bagus akan berpengaruh dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

3. Berdasarkan hasil analisis dengan matriks harapan dan kepuasan yang dilakukan, aspek pelayanan yang tidak memuaskan menurut mahasiswa adalah pelayanan pada kuadran 1 dan 3. Pelayanan pada kuadran 1 yaitu: variabel 3 (Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD, serta alat tulis menulis), variabel 4 (Fasilitas tutorial *online* aksesnya cepat).

Sedangkan Aspek pelayanan pada kuadran 3 yaitu: variabel 6 (Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik), variabel 7 (Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat), variabel 9 (Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM), variabel 10 (Tutorial *online* mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas), variabel 12 (Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai khususnya TTM yang pertama), variabel 15 (Tutor tutorial *online* aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa), variabel 16 (Tutor terbuka pada pertanyaan), variabel 17 (Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa), variabel 18 (Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah), variabel 24 (Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa), variabel 26 (Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa), variabel 28 (Mahasiswa mudah menghubungi

pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial), dan variabel 29 (Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah).

Oleh karena itu pelayanan akademik yang ada pada kuadran ini perlu mendapatkan perhatian serius dari penyelenggara UPBJJ UT-Medan sehingga kualitas pelayanan akademik kepada mahasiswa dapat lebih ditingkatkan kualitasnya.

4. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan mahasiswa diketahui bahwa secara keseluruhan mahasiswa puas terhadap kualitas pelayanan akademik. Tingkat kepuasan itu mencapai 74,82 %, yang berarti bahwa Universitas Terbuka khususnya UPBJJ-UT Medan menurut mahasiswa telah berhasil 74, 82 % dalam memberikan pelayanan akademik yang memuaskan.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan pada hasil penelitian yang dilakukan maka saran yang dapat diajukan untuk penelitian selanjutnya dan penyelenggara Universitas Terbuka khususnya di UPBJJ-UT Medan adalah sebagai berikut.

1. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini hanya dilakukan hanya kepada mahasiswa magister manajemen yang ada di UPBJJ-UT Medan dengan populasi yang terbatas. Disarankan untuk melakukan penelitian serupa dengan mengikutsertakan seluruh mahasiswa sehingga hasilnya semakin mewakili populasi mahasiswa di UPBJJ-UT Medan.

2. Saran Bagi Penyelenggara UPBJJ-UT Medan

Berdasarkan hasil penelitian maka peningkatan kualitas pelayanan akademik perlu dilakukan dengan memaksimalkan sumber daya yang ada. Dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek-aspek pelayanan dengan gap antara kenyataan dan harapan yang besar, serta aspek pelayanan yang ada pada matriks harapan dan kenyataan khususnya pelayanan pada kuadran 1 dan 3. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Brysland, A. & Curry, A. (2001). Service improvement in public service using Servqual. *Journal of Managing Service Quality*, Vol 11 No. 6, pp 389 – 401.
- Customer Satisfaction Index*. 2013. Diambil pada 20 April 2013 dari situs www.stratford.gov.uk
- Diah Natalisa. (2007). “Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Pelanggan Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sriwijaya” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 5, No 9 Juni 2007.
- Ety, Dwi Susanti. (2001). Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Informasi 108. *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Vol. 1 No. 1 April.
- Gabriel, Bala Warat. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Pada Universitas Katolik Widya Mandiri Kampus Lewoleba. *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Manajemen. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- I Gusti Ayu Ketut Giantari, I Gusti Ngurah Jaya Agung Widagda, I Gusti Agung Ketut Sri Ardhani, dan Gede Bayu Rahanatha. (2008). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Program Diploma III FE UNUD Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi* Volume 13 Nomor 1.
- J, Supranto. (1995). *Evolusi Konsep Manajemen Mutu Dan Penerapannya Dalam Praktek Bisnis*. Jakarta. Manajemen dan Usahawan Indonesia. Thn XXIV (10) Oktober 1995.
- _____. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- _____. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Cet. 4. PT. Rineka Cipta.
- Kamus Bahasa Indonesia. (2013). *Matriks*. Diambil 25 April 2013 dari situs <http://kamusbahasaindonesia.org>
- Kamus Bahasa Indonesia. (2013). *Proposisi*. Diambil 27 April 2013 dari situs <http://kamusbahasaindonesia.org>
- Kasmir (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Perkasa.

Kirom, Bahrul (2012). *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT INDEKS
 _____, Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Indonesia. PT. INDEKS.

Kurniawan, Muhammad. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji) (40783). *Tugas Akhir Program Magister*. Magister Bidang Administrasi Publik. Universitas Terbuka. Jakarta.

Nupikso, Gunoro (2010). *Materi Pokok Workshop Penelitian*. EKMA5311. Cet 4; Ed. 1. Jakarta. Universitas Terbuka.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (Autumn, 1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4 p. 41-50. Published by: American Marketing Association Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/1251430>

Pedoman Penulisan TAPM. 2013. Diambil 22 Februari 2013 dari situs www.ut.ac.id

Pramesti, Getut. (2011). *Aplikasi SPSS dalam Penelitian*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.

Prasetyo, Bambang., Lina Miftahul Jannah. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif – Teori dan Aplikasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga). Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

_____. Freddy (2006). *Measuring Customer Satisfaction – Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rochaety, Ety., Ratih Tresnati, H. Abdul Madjid Latief. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*, Edisi Revisi. Jakarta. Penerbit Mitra Wacana Media.

Sylvana. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Vol 2, Nomor 1, Maret 2006, 60 – 78.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta. Penerbit Andi
_____, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

_____, dan Gregorius Candra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diambil 24 April 2013 dari situs <http://www.kemenkumham.go.id>

Wahyono, Effendi, dkk (2004). *20 Tahun Universitas Terbuka: Dulu, Kini, dan Esok*. Jakarta. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.

Yudith Alexanderina Frans. (2010). "Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Kupang ditinjau dari Kepuasan Mahasiswa" *Tesis Sekolah Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Indonesia*, Jakarta.

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 1**KUESIONER PENELITIAN**

**“KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DITINJAU DARI
KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA PROGRAM
STUDI MAGISTER MANAJEMEN DI UNIT PROGRAM
BELAJAR JARAK JAUH UNIVERSITAS TERBUKA MEDAN**

Responden Yth,

Saya adalah mahasiswa Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Terbuka yang sedang mengadakan penelitian karya akhir mengenai persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang kualitas layanan akademik di UPBJJ-UT Medan. Saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan apa adanya. Semua data yang diperoleh dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik semata. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nusantara Sembiring

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. NIM :
3. Program Studi :
4. Semester :
5. Lokasi Tutorial :

II. Berilah tanda silang (X) atau check (√) pada pilihan jawaban instrument PELAYANAN YANG DIHARAPKAN serta PELAYANAN YANG DIDAPATKAN seperti yang telah disediakan mulai dari :

Skala	Tingkat Harapan	Tingkat Kenyataan/ Didapatkan
(1)	(2)	(3)
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

mengenai kualitas layanan akademik yang anda harapkan dan kualitas layanan akademik yang anda rasakan/ dapatkan.

PERNYATAAN	Kualitas Layanan Yang Diharapkan					Kualitas Layanan Yang Didapatkan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)										
1. Gedung kuliah/ Ruang kelas yang bersih										
2. Gedung kuliah/ Ruang kelas nyaman										
3. Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD, serta alat tulis menulis.										
4. Fasilitas tutorial <i>online</i> aksesnya cepat										
5. Tutor berpenampilan rapi										

Keandalan (Reliability)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik										
7. Dosen Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat										
8. Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu										
9. Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM										
10. Tutorial <i>online</i> mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas										
11. Nilai akhir mata kuliah mahasiswa diberikan secara objektif										
12. Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai khususnya TTM yang pertama										
Daya tanggap (Responsiveness)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Setiap perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas										
14. Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) diinformasikan kepada mahasiswa										
15. Tutor tutorial <i>online</i> aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa										
16. Tutor terbuka pada pertanyaan										
17. Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa										

Jaminan (Assurance)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah										
19. Tutor melayani mahasiswa dengan ramah										
20. Informasi akademik dari tutorial <i>online</i> dapat dipercaya										
21. Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM)										
22. Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial <i>online</i>										
23. Tutor berpengalaman luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik										
Empati (Emphaty)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24. Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa										
25. Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa										
26. Pegawai UT memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku.										
27. Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku.										
28. Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial										
29. Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah										
30. Jadwal TTM tidak menyulitkan mahasiswa										

Lampiran 2. Perhitungan Skor Rata-Rata Pelayanan yang Diharapkan

PERNYATAAN	Kualitas Layanan Yang Diharapkan					Jlh	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)							
Gedung kuliah/ Ruang kelas yang bersih			3	13	25	186	4.5
Gedung kuliah/ Ruang kelas nyaman			3	11	27	188	4.6
Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD, serta alat tulis menulis.		1	3	13	24	183	4.5
Fasilitas tutorial <i>online</i> aksesnya cepat			5	10	26	185	4.5
Tutor berpenampilan rapi			5	14	22	181	4.4
Keandalan (<i>Reliability</i>)							
Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik		1	7	13	20	175	4.3
Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat			7	17	17	174	4.2
Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu			6	10	25	183	4.5
Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM			7	13	21	178	4.3
Tutorial <i>online</i> mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas	1		8	10	22	175	4.3
Nilai akhir mata kuliah mahasiswa diberikan secara objektif		1	3	13	24	183	4.5

Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai khususnya TTM yang pertama			8	11	22	178	4.3
<i>Daya tanggap (Responsiveness)</i>							
Setiap perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas		1	6	12	22	178	4.3
Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) diinformasikan kepada mahasiswa		1	7	8	25	180	4.4
Tutor tutorial <i>online</i> aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa	1	1	7	12	20	172	4.2
Tutor terbuka pada pertanyaan			6	16	19	177	4.3
Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa		1	7	15	18	173	4.2
<i>Jaminan (Assurance)</i>							
Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah		1	7	16	17	172	4.2
Tutor melayani mahasiswa dengan ramah			3	18	20	181	4.4
Informasi akademik dari tutorial <i>online</i> dapat dipercaya			2	16	23	185	4.5
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM)		1	4	12	24	182	4.4
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial <i>online</i>		1	4	10	26	184	4.5
Tutor berpengalaman luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik			2	16	23	185	4.5
<i>Empati (Empathy)</i>							

Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa			7	16	18	175	4.3
Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa			5	15	21	180	4.4
Pegawai UT memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku		1	4	15	21	179	4.4
Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku			6	9	26	184	4.5
Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial			9	12	20	175	4.3
Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah		2	9	14	16	167	4.1
Jadwal TTM tidak menyulitkan mahasiswa			4	15	22	182	4.4
Nilai Rata - rata							4.4

Lampiran 3. Perhitungan Skor Rata-Rata Pelayanan yang Dirasakan

PERNYATAAN	Kualitas Layanan Yang Dirasakan					Jlh	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)							
Gedung kuliah/ Ruang kelas yang bersih			13	17	11	162	4.0
Gedung kuliah/ Ruang kelas nyaman		1	13	17	10	159	3.9
Ruang tutorial dilengkapi dengan media komunikasi seperti komputer, proyektor LCD, serta alat tulis menulis.	1	3	14	15	8	149	3.6
Fasilitas tutorial <i>online</i> aksesnya cepat		3	12	19	7	153	3.7
Tutor berpenampilan rapi		1	8	18	14	168	4.1
Keandalan (<i>Reliability</i>)							
Pegawai UT mampu melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat bila ada yang bertanya khususnya tentang akademik	1	7	15	16	2	134	3.3
Tutor berusaha melayani kebutuhan mahasiswa dengan cepat		3	15	19	4	147	3.6
Pelaksanaan jadwal tutorial dilakukan tepat waktu		2	12	18	9	157	3.8
Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM		3	13	17	8	153	3.7
Tutorial <i>online</i> mampu menjawab kebutuhan akademik mahasiswa ketika mengerjakan tugas	2	5	13	15	6	141	3.4
Nilai akhir mata kuliah mahasiswa	1	2	10	16	12	159	3.9

diberikan secara objektif							
Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai khususnya TTM yang pertama	2	6	15	13	5	136	3.3
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
Setiap perubahan jadwal kuliah diinformasikan kepada mahasiswa dengan jelas	1	3	9	18	10	156	3.8
Perubahan jadwal administrasi kuliah (Registrasi ulang) diinformasikan kepada mahasiswa		2	13	15	11	158	3.9
Tutor tutorial <i>online</i> aktif melayani bila ada pertanyaan mahasiswa	1	5	18	14	3	136	3.3
Tutor terbuka pada pertanyaan		3	12	21	5	151	3.7
Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa		3	19	15	4	143	3.5
Jaminan (<i>Assurance</i>)							
Pegawai UT melayani mahasiswa dengan ramah	2	3	16	16	4	140	3.4
Tutor melayani mahasiswa dengan ramah		2	9	21	9	160	3.9
Informasi akademik dari tutorial <i>online</i> dapat dipercaya		1	11	20	9	160	3.9
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM)			5	19	17	176	4.3
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti tutorial <i>online</i>		1	9	17	14	167	4.1
Tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa terutama tentang informasi terbaru akademik		1	8	23	9	163	4.0

Empati (<i>Emphaty</i>)							
Pegawai UT bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa	2	3	13	17	6	145	3.5
Tutor bersikap bersahabat dengan semua mahasiswa		1	13	19	8	157	3.8
Pegawai UT memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku		6	9	19	7	150	3.7
Tutor memberikan perhatian terhadap mahasiswa tanpa membedakan status mahasiswa seperti pekerjaan, status sosial, suku		1	10	19	11	163	4.0
Mahasiswa mudah menghubungi pegawai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti jadwal registrasi, tutorial	1	3	17	17	3	141	3.4
Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk diskusi mata kuliah		3	17	18	3	144	3.5
Jadwal TTM tidak menyulitkan mahasiswa			8	22	11	167	4.1
Nilai Rata - rata							3.7