

EKSPEKTASI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TERBUKA

Irmawaty
irmawaty@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Pada era globalisasi tantangan terhadap perguruan tinggi semakin meningkat. Hal tersebut menuntut setiap organisasi bisnis tanggap terhadap perubahan lingkungan yang semakin maju dan berkembang. Sehingga menciptakan suatu situasi kompetisi lingkungan bisnis yang semakin ketat. Universitas Terbuka khususnya fakultas ekonomi sebagai organisasi jasa yang bergerak di bidang pendidikan harus berkomitmen terus membangun atmosfir akademik dan aspek pelayanan di kampus. Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa. Melalui perbaikan berbagai layanan tersebut diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran di fakultas Ekonomi sehingga dapat meningkatkan kinerja mahasiswa yang pada gilirannya akan memberikan kepuasan bagi mahasiswa sebagai pelanggan utama UT.

Kata Kunci : layanan, , layanan akademik, kepuasan, mahasiswa

PENDAHULUAN

Fakultas ekonomi Universitas Terbuka (UT) menerapkan sistem belajar jarak jauh, mensinyalir bahwa layanan akademik dan non-akademik merupakan faktor penting yang menunjang keberhasilan belajar mahasiswa mereka. Holtzclaw (1986) juga menyatakan bahwa mahasiswa program jarak jauh khususnya yang mengambil program sarjana memerlukan layanan akademik. Sementara itu, William dan William (1987) menyatakan bahwa pendidikan jarak jauh (PJJ) dikenal sebagai pendidikan yang memerlukan layanan akademik bagi mahasiswanya melebihi dari apa yang diberikan oleh dosen konvensional dengan segala bahan mengajarnya. Penyedia layanan pendidikan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan akademik yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Handayani, et al., 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang bersangkutan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa berawal dari pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik, mulai dari proses registrasi, perkuliahan, ujian sampai dengan mahasiswa menyelesaikan kuliah. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung.

Untuk menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan bukanlah hal yang mudah, mengingat karakteristik mahasiswa UT yang memang berbeda dengan mahasiswa konvensional, yang terkadang tidak memiliki akses secara langsung dengan UT baik dalam proses pembelajaran maupun layanan-layanan akademik UT, disinilah memungkinkan terjadinya ekspektasi yang berbeda di antara mahasiswa. Ekspektasi

merupakan suatu keyakinan atau kepercayaan individual sebelumnya mengenai hal-hal apa saja yang seharusnya terjadi pada situasi tertentu (Sutisna : 2001). Sementara itu ekspektasi pelanggan adalah sesuatu yang diyakini konsumen tentang apa yang akan didapatkannya terkait dengan suatu kinerja produk atau pelayanan tertentu (Anderson&Chambers : 1985). Mahasiswa merupakan pelanggan UT yang secara langsung menggunakan Produk UT.

Universitas Terbuka khususnya fakultas ekonomi yang merupakan bagian dari UT sebagai organisasi jasa yang bergerak di bidang pendidikan harus berkomitmen terus membangun atmosfer akademik dan aspek pelayanan di kampus untuk meminimalisir terjadinya ekspektasi yang berbeda pada mahasiswa sebagai konsumen. Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa. Sehingga mahasiswa mempunyai peran sebagai penilai kualitas pelayanan tersebut. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui apakah program studi manajemen Fekon-UT telah memberikan pelayanan yang terbaik selama mahasiswa mengikuti pendidikan pada Fakultas Ekonomi UT.

Dalam penelitian ini mencoba mengidentifikasi bagaimana ekspektasi mahasiswa terhadap layanan UT dengan Realita Pelayanan UT yang di dapatkan mahasiswa. Di harapkan melalui penelitian ini dapat di peroleh informasi mengenai layanan akademik yang ada untuk menunjang perbaikan layanan akademik UT kedepan.

METODE ANALISIS DATA

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan tehnik analisis data menggunakan distribusi frekuensi. Sukmadinata (2006:72) menjelaskan Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya

Penelitian deskriptif tidak hanya terbatas pada masalah pengumpulan dan penyusunan data, tapi juga meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Oleh karena itu, penelitian deskriptif mungkin saja mengambil bentuk penelitian komparatif, yaitu suatu penelitian yang membandingkan satu fenomena atau gejala dengan fenomena atau gejala lain, atau dalam bentuk studi kuantitatif dengan mengadakan klasifikasi, penilaian, menetapkan standar, dan hubungan kedudukan satu unsur dengan unsur yang lain.

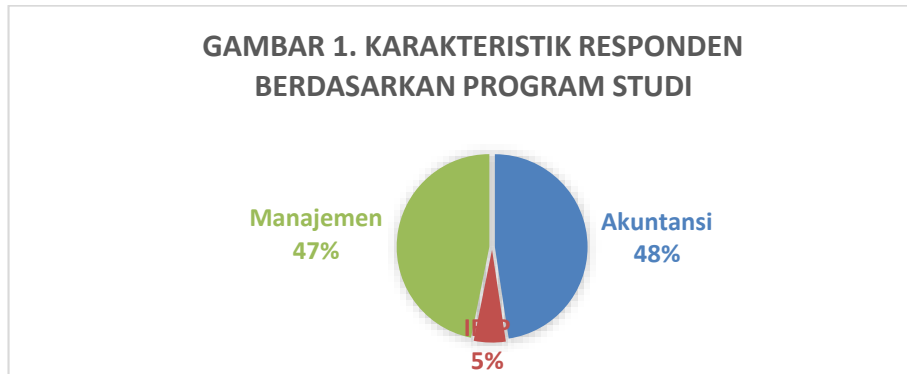
Data yang telah diperoleh dari suatu penelitian yang masih berupa data acak yang dapat dibuat menjadi data yang berkelompok, yaitu data yang telah disusun ke dalam kelas-kelas tertentu. Daftar yang memuat data berkelompok disebut distribusi frekuensi atau tabel frekuensi. Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar (Hasan, 2001). Menurut Suharyadi dan Purwanto (2003 :25), distribusi frekuensi adalah pengelompokan data ke dalam beberapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori, dan setiap data tidak dapat dimasukkan kedalam dua atau lebih kategori. Pada tahap penyajian data, data yang sudah diklasifikasikan, disajikan atau ditampilkan dalam bentuk tabel atau grafik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

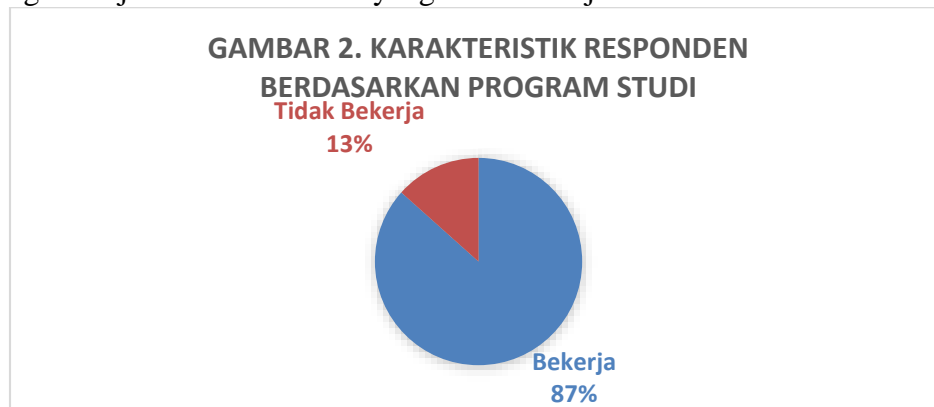
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dilihat dari 2 sisi, yaitu berdasarkan asal program studi (prodi) dan pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan program studi terdiri dari 3

kelompok yaitu Prodi manajemen, AKuntansi dan IESP. Untuk prodi Manajemen sebesar 47%, responden dari prodi Akuntansi sebesar 48% dan IESP sebesar 5%.



Status responden dikelompokkan menjadi 2 yaitu bekerja dan tidak bekerja, responden yang bekerja sebesar 87% dan yang tidak bekerja sebesar 13%



2. Ekspektasi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik

1. Variabel Reliability

- a. kualitas layanan akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
Secara umum berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa 1.6% mahasiswa menyatakan sangat memuaskan, 17.5% mahasiswa menyatakan memuaskan, 56.3% mahasiswa menyatakan kurang memuaskan dan 23% mahasiswa menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 1. kualitas layanan akademik

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase (%)
Tidak memuaskan	29	23.0
Kurang Memuaskan	71	56.3
Memuaskan	22	17.5
Sangat Memuaskan	2	1.6
Total	124	98.4
Missing	2	1.6
Total	126	100.0

- b. Dosen bersikap terbuka dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa Untuk penilaian mahasiswa mengenai sikap keterbukaan dosen dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa yaitu 1.6% mahasiswa sangat memuaskan, 9.5% Memuaskan. 39.7% mahasiswa menyatakan kurang memuaskan dan 45.2% mahasiswa menyatakan tidak puas.

Tabel 2. Sikap Dosen kepada mahasiswa

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	57	45.2
Kurang Memuaskan	50	39.7
Memuaskan	12	9.5
Sangat Memuaskan	2	1.6
Total	121	96.0
Missing	5	4.0
Total	126	100.0

- c. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

Tabel 3. Kesiediaan Dosen membantu Mahasiswa

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	20	15.9
Kurang Memuaskan	53	42.1
Memuaskan	40	31.7
Sangat Memuaskan	7	5.6
Total	120	95.2
Missing	6	4.8
Total	126	100.0

Untuk ekspektasi mahasiswa mengenai kesiediaan dosen dalam membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan dalam bidang akademik/mata kuliah, 5.6% mahasiswa menyatakan sangat memuaskan, 31.7% responden menyatakan memuaskan, 42.1% responden menyatakan kurang puas dan 15.9% responden menyatakan tidak memuaskan.

- d. Dosen bersikap terbuka/kooperatif terhadap keluhan-keluhan mahasiswa

Tabel 4. Sikap Dosen terhadap Keluhan Mahasiswa

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	21	16.7
Kurang Memuaskan	57	45.2

Memuaskan	37	29.4
Sangat Memuaskan	5	4.0
Total	120	95.2
Missing	6	4.8
Total	126	100.0

Untuk indikator Dosen bersikap terbuka/ kooperatif terhadap keluhan-keluhan mahasiswa, 4% responden menyatakan sangat memuaskan, 29.4% responden menyatakan memuaskan, 45.2% responden menyatakan kurang memuaskan dan 16.7% responden menyatakan tidak memuaskan.

2. Responsiveness

a. Kemudahan menghubungi staf UT

Untuk Ekspektasi mahasiswa mengenai kemudahan dalam menghubungi staf UT, 2.4% responden menyatakan sangat memuaskan, 15.1% responden menyatakan memuaskan, 56.3% responden menyatakan kurang memuaskan dan 21.4% responden menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 4. Kemudahan Menghubungi Staf UT

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	27	21.4
Kurang Memuaskan	71	56.3
Memuaskan	19	15.1
Sangat Memuaskan	3	2.4
Total	120	95.2
Missing	6	4.8
Total	126	100.0

b. kemudahan penggunaan aplikasi TBO

Ekspektasi responden mengenai kemudahan penggunaan aplikasi TBO, 3.2% responden menyatakan sangat memuaskan, 19% responden menyatakan memuaskan, 50.8% menyatakan kurang memuaskan dan 23% responden menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 5. Kemudahan penggunaan Aplikasi TBO

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	29	23.0
Kurang Memuaskan	64	50.8
Memuaskan	24	19.0
Sangat Memuaskan	4	3.2
Total	121	96.0
Missing	5	4.0
Total	126	100.0

c. Kecepatan Penyelesaian Kasus Nilai

Dalam hal kecepatan penyelesaian kasus nilai, 3.2% responden menyatakan sangat memuaskan, 19% responden menyatakan memuaskan, 50.8% responden menyatakan kurang memuaskan dan responden yang menyatakan tidak memuaskan sebesar 23%.

Tabel 6. Kecepatan Penyelesaian Kasus Nilai

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	29	23.0
Kurang Memuaskan	64	50.8
Memuaskan	24	19.0
Sangat Memuaskan	4	3.2
Total	121	96.0
Missing	5	4.0
Total	126	100.0

3. Assurance

a. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

Untuk ekspektasi mahasiswa mengenai kesantunan staf administrasi dalam memberikan pelayanan, responden yang sangat memuaskan sebesar 2.4%, responden yang memuaskan sebesar 15.1%, responden yang kurang memuaskan sebesar 56.3% dan responden yang tidak memuaskan sebesar 21.4%.

Tabel 7. Kesantunan Staf Administrasi

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	27	21.4
Kurang Memuaskan	71	56.3
Memuaskan	19	15.1
Sangat Memuaskan	3	2.4
Total	120	95.2
Missing	6	4.8
Total	126	100.0

b. Keramahan staf dalam proses kasus nilai

Ekspektasi responden dalam hal keramahan staf dalam proses kasus nilai, 3.2% responden menyatakan sangat memuaskan, 19% responden menyatakan memuaskan, 50.8% menyatakan kurang memuaskan dan 23% responden menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 8. Keramahan Staf dalam proses Kasus Nilai

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	29	23.0

Kurang Memuaskan	64	50.8
Memuaskan	24	19.0
Sangat Memuaskan	4	3.2
Total	121	96.0
Missing	5	4.0
Total	126	100.0

4. Emphaty

- a. Kepedulian UT dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
Kepedulian Ut dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiwa, 3.9% responden menyatakan sangat memuaskan, 10.2% responden menyatakan memuaskan, 48.8% responden menyatakan kurang memuaskan dan 33.1% responden menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 9. Kepedulian UT

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	42	33.1
Kurang Memuaskan	62	48.8
Memuaskan	13	10.2
Sangat Memuaskan	5	3.9
Total	122	96.1
Missing	5	3.9
Total	127	100.0

- b. Fasilitas website UT memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai UT dan layanan akademik lainnya
Ekspektasi responden terhadap fasilitas website UT dalam mengakses informasi mengenai UT dan pelayanan akademik lainnya yaitu 1.6% responden menyatakan sangat memuaskan, 21.3% responden menyatakan memuaskan, 49.6% responden menyatakan kurang memuaskan dan 23.6% responden menyatakan tidak memuaskan.

Tabel 10. Fasilitas Website UT

Keterangan	Tingkat Kepuasan	
	Jumlah	Persentase
Tidak memuaskan	30	23.6
Kurang Memuaskan	63	49.6
Memuaskan	27	21.3
Sangat Memuaskan	2	1.6
Total	122	96.1
Missing	5	3.9
Total	127	100.0

SIMPULAN

Dari ke 4 variabel layanan akademik, untuk variable reliability memiliki rata-rata tingkat kepuasan sebesar 25%, variable Responsiveness memiliki rata-rata tingkat kepuasan sebesar 20%, variable assurance memiliki rata-rata tingkat kepuasan sebesar 19.75% dan untuk variabel empathy rata-rata tingkat kepuasan responden sebesar 13.5%.

Masih rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa, ini mengindikasikan bahwa perbaikan layanan kepada mahasiswa harus lebih ditingkatkan, UT harus mengambil langkah-langkah strategis guna mewujudkan pelayanan prima kepada mahasiswa dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Berry, L.L. 1983. *Relationship Marketing:Emerging Perspective On Service Marketing*. Chicago:American Marketing Association
- Dawkins, P. and Reichheld, F. (1990) "Customer retention as a competitive weapon", *Directors and Boards*, vol 14, no 4, 1990
- Handayani (2003). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002.
- Holtzclaw, L.R. (1986). Human development and the distance learner. *I.C.D.E Bulletin*, vol. 10, 17-19.
- Pakpahan, Sondang Purnamasari. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh*, vol 5(1): 47-58.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata. , 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Suharyadi dan Purwanto S.K. 2003. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*.Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat
- William, J. & William, M. (1987). Student operated network for diatance learners. *I.C.D.E Bulletin*, vol. 13, 51–64.