

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN JARAK JAUH BAGI MAHASISWA UPBJJ-UT MANADO DI KAB. KEPULAUAN SANGIHE ¹

Vigilia K. Montolalu dan Benny Sigiro

Universitas Terbuka

montolalu@ecampus.ut.ac.id, bennys@ecampus.ut.ac.id

ABSTRAK

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor kunci yang penting bagi sebuah organisasi atau institusi publik. Studi ini mencoba untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan jarak jauh bagi mahasiswa Program Non Pendas UPBJJ-UT Manado di Kabupaten Kepulauan Sangihe. Kualitas layanan dianalisis dengan menempatkan kepuasan mahasiswa (pelanggan) dalam hubungannya secara konseptual, dan mendiskusikan layanan UPBJJ-UT Manado terutama tentang layanan Tutorial Online (Tuton) sebagai salah satu media pembelajaran dalam sistem belajar jarak jauh. Untuk mencapai tujuan tersebut, studi ini menggunakan metode kuantitatif yang disertai dengan analisis kualitas layanan UPBJJ-UT Manado dari persepsi mahasiswa Program Non Pendas di Kabupaten Kepulauan Sangihe. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, studi dokumen, dan studi pustaka.

Artikel ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Besaran pengaruh tersebut sebesar 0,383 (38,3%), dan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti. Berdasarkan statistik deskriptif, nilai rerata (mean) menunjukkan tingkat jawaban mahasiswa untuk variabel kualitas layanan maupun kepuasan mahasiswa memiliki nilai yang cukup tinggi. Dari tinjauan persepsi mahasiswa, hampir sebagian besar mahasiswa (57,5%) mempersepsikan kualitas layanan UPBJJ-UT Manado berada pada kategori baik (tinggi), dan sisanya mempersepsikan sedang (35%) dan rendah (7,5%). Secara khusus pada Layanan Tuton, pada umumnya mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan Tuton pada tingkat yang baik (72,5%). Hal ini dilihat dari daya tanggap dan perhatian/empati petugas, ketepatan layanan maupun materi-materi yang terkait dengan layanan Tuton (bukti fisik). Layanan Tuton tersebut dipersepsikan oleh sebagian besar mahasiswa, memiliki manfaat bagi mahasiswa, khususnya dalam rangka pencapaian tujuan kompetensi matakuliah. Karena itu, meski kualitas layanan dipersepsikan oleh mahasiswa pada tingkat yang baik, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa hanya sebesar 38,3%, namun kualitas layanan tetap menjadi prioritas untuk ditingkatkan kedepannya secara kontinyu dalam kerangka menjaga ataupun meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama UPBJJ-UT Manado.

Kata kunci: *kualitas layanan, pendidikan jarak jauh, kepuasan pelanggan*

PENGANTAR

Pendidikan sebagai salah satu sektor strategis dalam menentukan kualitas sumber daya manusia (SDM). Apalagi, arus globalisasi telah merasuki berbagai aspek kehidupan manusia yang menghendaki persaingan secara selektif dan kompetitif. Untuk itu, pendidikan memiliki peran penting dalam menghasilkan kualitas SDM yang mampu bersaing secara global. Namun demikian, upaya pembangunan SDM masih diwarnai dengan persoalan terkait akses dan kualitas layanan pendidikan. Dalam lingkup yang demikian, pemerintah tengah berupaya untuk mengatasi masalah akses dan pemerataan kesempatan bagi masyarakat dalam memperoleh pendidikan tinggi. Hal ini dapat dilihat misalnya melalui Angka Partisipasi Kasar (APK) Perguruan Tinggi (PT) Indonesia pada tahun 2012 sebesar 28% yang meningkat dua kali lipat dari APK tahun 2004 sebesar 14%. Berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah di samping menambah kapasitas di PT yang ada dan membangun PT baru, pemerintah juga mengucurkan beasiswa sebagai jembatan bagi masyarakat yang kurang mampu secara ekonomi untuk dapat

¹ Makalah ini sebagai bagian dari hasil penelitian (studi) tahun 2015 yang berjudul: “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Mahasiswa UPBJJ-UT Manado (Studi pada Mahasiswa Non-Pendas Kab. Kepulauan Sangihe)”, dengan melakukan penambahan analisis yang seperlunya.

masuk ke PT. Harapannya, terjadi kenaikan APK setiap tahunnya, sehingga APK pada tahun 2045 nantinya akan dapat mencapai 60% (Rogeleonick, 2014).

Kondisi demikian merupakan tantangan kedepannya dalam rangka mengatasi masalah keterbatasan akses bagi masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Salah satu alternatif yang dapat ditempuh dalam memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk memperoleh pendidikan tinggi yaitu melalui penyelenggaraan Sistem Pendidikan Jarak Jauh (SPJJ). SPJJ bersifat sangat luwes karena digunakannya teknologi komunikasi dan informasi sebagai sarana untuk interaksi pembelajaran (Pribadi, 2010:4).

Menurut Nugraheni (2009:4), Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh (PTJJ) dapat menyediakan akses bagi warga yang tinggal di daerah atau di pulau terpencil. Universitas Terbuka (UT) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia dengan sistem PTJJ yang menawarkan program pendidikan yaitu program Sarjana (S1) Pendidikan Dasar (Pendas) dan S1 Non-Pendidikan Dasar (Non Pendas), program sertifikat, serta program Pascasarjana (S2). UT memiliki empat fakultas, yaitu (1) Fakultas Ekonomi (FEKON); (2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP); (3) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA); dan (4) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Dalam memberikan layanan pendidikan tinggi kepada masyarakat, UT memiliki 39 Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) dan 1 UPBJJ layanan luar negeri. UPBJJ sebagai unit operasional UT untuk menjalankan seluruh proses pembelajaran dan layanan bagi mahasiswa (Universitas Terbuka, 2014a).

UPBJJ merupakan perpanjangan tangan UT Pusat, yang berperan di dalam menjangkau dan memberi layanan bagi masyarakat yang tinggal di daerah-daerah (Kabupaten/Kota). Salah satunya adalah UPBJJ-UT Manado yang menawarkan layanan pendidikan tinggi bagi masyarakat di daerah propinsi Sulawesi Utara (Sulut). Provinsi Sulut sebagai provinsi paling utara di Indonesia yang memiliki 258 pulau, dan sebanyak 168 pulau diantaranya berada di pulau terluar Provinsi Sulut, yakni (1) di Kabupaten (Kab) Kepulauan Talaud sebanyak 16 pulau, (2) Kab. Kepulauan Sangihe 105 pulau, dan (3) Kab. Kepulauan Sitaro (Siau, Tagulandang dan Biaro) sebanyak 47 pulau (Setiawan, 2012). Secara khusus di bidang pendidikan, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (2013) menegasi bahwa pendidikan tinggi wilayah terdepan, terluar, tertinggal (3T) Indonesia akan mendapat perhatian khusus (The President Post Indonesia, 2013). Data dari Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) Kemenkeu, menyebut terdapat tiga daerah kabupaten/kota di Sulut yang termasuk dalam daftar 3T, yaitu Kabupaten Kepulauan Talaud, Kabupaten Kepulauan Sangihe dan Kabupaten Kepulauan Sitaro (Lpdp.kemenkeu, 2014). Di Propinsi Sulut, jumlah mahasiswa yang mengikuti pendidikan jarak jauh di UPBJJ UT-Manado sampai pada tahun 2016 kurang lebih sebanyak 3000-an mahasiswa. Khusus pada semester atau masa registrasi 2015.1 berjumlah 1593 mahasiswa, dan sekitar 29% diantaranya atau kurang lebih 400-an mahasiswa merupakan mahasiswa S1 Program Non-Pendas yang berada di wilayah kepulauan. Dari jumlah tersebut, sebagian besar berada di Kabupaten Kepulauan Sangihe sebanyak 342 mahasiswa, disusul Kabupaten Kepulauan Talaud yang berjumlah 96 mahasiswa, dan selebihnya 21 mahasiswa berada di Kabupaten Kepulauan Sitaro.

Data tersebut berfungsi sebagai gambaran bahwa UPBJJ-UT Manado di samping memberikan layanan pendidikan bagi masyarakat yang ada di wilayah kepulauan, juga mencerminkan proses pemberian layanan pendidikan jarak jauh bagi para mahasiswanya. Praktik layanan pendidikan jarak jauh seperti UT secara umum mencakup dua aspek yang saling mempengaruhi antara yang satu dengan yang lain, yakni layanan mahasiswa yang bersifat akademik seperti layanan tutorial tatap muka, tutorial online, bimbingan akademik, dan lainnya, dan layanan yang bersifat non akademik seperti registrasi, alih kredit, kurikulum, bahan ajar, yudisium, dan lainnya (Darojat, 2007:20-22).

Dalam lingkup yang demikian, kualitas layanan menjadi sangat penting bagi institusi pendidikan. UPBJJ-UT Manado diharapkan dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa seiring dengan tuntutan perkembangan kemajuan teknologi informasi dewasa ini. Apalagi, UPBJJ UT-Manado tercatat memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 pada tahun 2008 dan 2010, dan ISO 9001:2008 pada tahun 2015. Tujuan utama dari upaya peningkatan kualitas bukan semata-mata memperoleh sertifikat ISO, akan tetapi menekankan adanya tindakan perbaikan secara terus-menerus (*continual improvement*). Hal ini menjadi relevan mengingat pelayanan kepada pelanggan dalam lembaga pendidikan merupakan suatu dasar dari pendirian lembaga tersebut. Mahasiswa sebagai pelanggan utama (*main customer*) yang menerima layanan langsung dari UT berhak mendapatkan yang terbaik dari usaha yang telah mereka lakukan sehingga apa yang diperoleh sesuai dengan harapan. Jika mahasiswa

tidak merasa senang dengan produk atau layanan yang diberikan, maka dengan mudah bagi mahasiswa untuk berpindah ke lembaga pendidikan tinggi lain. Mahasiswa akan terus setia jika merasa puas terhadap layanan yang diterima sesuai dengan harapan (Prayekti, 2008).

Kualitas layanan menjadi fondasi dalam meningkatkan kepuasan para pelanggan terhadap organisasi pemberi layanan. Menurut American Society for Quality Control, "kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat" (Kotler & Keller, 2009:134). Dalam konteks ini, kualitas sebagai suatu keharusan bagi sebuah institusi pendidikan di dalam memberikan layanannya kepada para konsumen/pelanggannya. Asumsinya, pelanggan yang puas cenderung akan menjadi pelanggan yang loyal (Tjiptono, 2008), dan karenanya, mahasiswa sebagai *main customer* harus disajikan layanan yang berkualitas oleh UPBJJ-UT Manado, mulai dari layanan registrasi, tutorial hingga pada layanan ujian akhir semester mahasiswa. UPBJJ-UT Manado diharapkan dapat memberikan layanan sesuai jenis kebutuhan maupun keluhan dari mahasiswa, baik secara surat, telepon, SMS, email maupun secara tatap muka dengan para petugas UPBJJ-UT Manado. Terutama adalah bagi mahasiswa di wilayah kepulauan yang secara geografis cukup jauh jangkauannya dibandingkan dengan mahasiswa lainnya yang berada di sekitar kantor UPBJJ-UT Manado. Muaranya, jumlah partisipasi masyarakat (mahasiswa) khususnya di wilayah Kepulauan yang menempuh layanan pendidikan jarak jauh pada UPBJJ-UT Manado diharapkan akan dapat meningkat.

Di Kab. Kepulauan Sangihe, jumlah mahasiswa untuk Program Non-Pendas yang melakukan registrasi atau sebagai mahasiswa aktif selama kurun waktu tiga tahun terakhir, yakni masa registrasi atau semester 2012.1 hingga pada 2015.1, disajikan dalam Tabel 1. Berikut.

**Tabel 1. Registrasi Mahasiswa Non-Pendas UPBJJ UT-Manado
Kab. Kepulauan Sangihe Masa 2012.1-2015.1**

Masa Registrasi*	Mahasiswa Aktif Registrasi**			Jumlah Mahasiswa (Lama) yang tidak Registrasi***
	Baru	Lama	Jumlah	
2012.1	40	397	437	-
2012.2	42	339	381	98
2013.1	23	334	357	47
2013.2	79	377	456	-
2014.1	41	344	385	112
2014.2	46	359	405	26
2015.1	17	325	342	80
Rata-Rata	41	354	395	73

Sumber: Data UPBJJ UT-Manado (*Diolah*)

Ket:

* Masa registrasi 2012.1, 2013.1, 2014.1, dan 2015.1 yaitu masa untuk mahasiswa yang melakukan registrasi dan mengikuti studi pada bulan Januari s/d Juni, sedangkan masa registrasi 2012.2, 2013.2, dan 2014.2 adalah mahasiswa yang melakukan registrasi dan mengikuti studi pada bulan Juli s/d Desember di tahun berjalan.

** Jumlah mahasiswa aktif registrasi yaitu mahasiswa yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif dan melakukan registrasi.

*** Mahasiswa memungkinkan untuk tidak melakukan registrasi karena sistem pembelajaran di UT tidak menerapkan adanya *drop out* (DO) bagi mahasiswa. Namun, mahasiswa yang tidak melakukan registrasi selama beberapa semester statusnya akan menjadi mahasiswa non-aktif (DN).

Tabel 1. tersebut merupakan perkembangan jumlah mahasiswa Program Non-Pendas UPBJJ-UT Manado yang ada di Kab. Kepulauan Sangihe yang jumlah mahasiswanya lebih banyak bila dibandingkan dengan wilayah kepulauan lainnya seperti Kab. Kepulauan Sitaro dan Talaud. Pada tabel tersebut, tampak ada peningkatan jumlah

mahasiswa yang melakukan registrasi, namun terjadi juga penurunan pada masa registrasi tertentu. Pada masa registrasi 2012.2 – 2013.1 tampak terjadi penurunan jumlah mahasiswa yang melakukan registrasi. Pada masa registrasi 2013.2 – 2015.1, jumlah mahasiswa yang registrasi bersifat dinamis, terjadi peningkatan di awal registrasi namun diikuti penurunan pada masa registrasi berikutnya. Demikian halnya dengan jumlah mahasiswa (non-mahasiswa baru) yang tidak melakukan registrasi. Khusus pada masa registrasi yang terakhir (2015.1), tampak jumlah mahasiswa yang tidak melakukan registrasi sebanyak 80 mahasiswa. Jumlah ini relatif cukup besar, dan bahkan sebagai jumlah terbesar ketiga setelah masa registrasi 2014.1 dan 2012.2. Beberapa faktor yang menyebabkan menurunnya jumlah mahasiswa dalam melakukan registrasi diantaranya yaitu keterlambatan mahasiswa melakukan registrasi, kesibukan mahasiswa dalam bekerja pada saat waktu registrasi, mahasiswa telah pindah ke perguruan tinggi lain, dan lainnya.

Mengacu pada perkembangan data jumlah mahasiswa tersebut, kualitas layanan menjadi faktor kunci yang penting bagi mahasiswa. Mahasiswa sebagai pelanggan utama UT, khususnya UPBJJ-UT Manado tentunya menjadi prioritas di dalam pemberian layanan. Meski sistem pembelajaran di UT tidak menerapkan sistem *drop out*, akan tetapi idealnya mahasiswa melakukan registrasi dan mengikuti studi pada setiap semesternya. Karena itu, pelayanan kepada mahasiswa menjadi bagian penting di dalam kelancaran proses studi mahasiswa. Apalagi, mahasiswa yang secara geografis tinggal di daerah kepulauan seperti halnya Kab. Kepulauan Sangihe tentunya menginginkan layanan yang baik dan memuaskan sehingga dapat membuat mahasiswa menjadi loyal sebagai mahasiswa (pelanggan). Hal ini merupakan tantangan bagi UPBJJ-UT Manado terutama dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa khususnya di Kab. Kepulauan Sangihe sehingga mahasiswa termotivasi untuk kembali melakukan registrasi, mengikuti kegiatan pembelajaran dan dapat menyelesaikan studinya, serta merasa puas terhadap layanan yang diberikan kepadanya.

TUJUAN

Para ahli telah menegasi pentingnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sebagaimana halnya Parasuraman, et al. (1988) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas jasa, yakni reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Di bidang pendidikan, institusi dengan kualitas layanan yang rendah akan kurang diminati, atau bahkan ditinggalkan oleh pelanggan, terutama perusahaan di bidang jasa seperti perguruan tinggi (Salim A, 2011). Institusi harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen, dan peningkatan kepuasan mahasiswa merupakan keharusan sebagai suatu tujuan/sasaran yang mendasar (misalnya, Lombone, et al., 2012). Mengacu pada studi tersebut, studi ini menganalisis kualitas layanan UPBJJ-UT Manado bagi mahasiswa Program Non-Pendas yang berada di Kab. Kepulauan Sangihe masa registrasi 2015.1. Karenanya, tujuan studi ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan UPBJJ-UT Manado dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Non-Pendas di Kab. Kepulauan Sangihe.

METODOLOGI

Mengacu pada tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian ini tergolong sebagai penelitian eksplanasi. Penelitian eksplanatif dapat dimaknai sebagai penelitian yang menghasilkan jawaban tentang pola hubungan diantara objek atau variabel (Prasetyo dan Jannah, 2010). Studi ini dimaksudkan untuk menjelaskan kualitas layanan UPBJJ-UT Manado bagi mahasiswa Program Non-Pendas di Kab. Kepulauan Sangihe masa 2015.1 dan hubungannya secara konseptual terhadap kepuasan mahasiswa. Dipilihnya lokasi Kab. Sangihe dengan pertimbangan bahwa layanan UPBJJ-UT Manado bagi mahasiswa di wilayah kepulauan berbeda dari sisi keterjangkauan apabila dibandingkan dengan para mahasiswa yang tinggal di wilayah sekitar kantor UPBJJ-UT Manado. Di samping itu, sebaran jumlah mahasiswa program Non Pendas di Kab. Kepulauan Sangihe lebih banyak dibandingkan dengan wilayah kepulauan lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program Non-Pendas yang teregistrasi/terdaftar di daerah Kab. Kepulauan Sangihe masa registrasi 2015.1 berjumlah sebanyak 342 mahasiswa. Penentuan sampel menggunakan pendekatan statistik dengan Pendekatan Yamane (1973). Dari pendekatan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 184 mahasiswa. Teknik *sampling* menggunakan *Sampling Purposive*, dengan kriteria penarikan sampel yaitu (1) mahasiswa yang memperoleh layanan UPBJJ-UT Manado, yakni pernah mengikuti

tutorial tatap muka/tutorial *online*; dan (2) mahasiswa yang sudah melakukan registrasi dalam empat masa registrasi terakhir (2013.2 – 2015.1). Mahasiswa dalam studi ini adalah mahasiswa dalam masa studi mengacu pada beberapa studi sebelumnya (misalnya, Helgesen, O. and Nettet, E., 2007; Monsari, S., Vaz, A. and Ismail, Z.M.M., 2014).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden², wawancara terstruktur, studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Penelitian ini menetapkan kualitas layanan sebagai variabel independen, dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Kualitas layanan didefinisikan sebagai suatu proses yang secara konsisten yang meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal, dan pelanggan eksternal, dan semuanya memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa (Haynes & Du Vall, 1992). Pengukuran variabel kualitas layanan menggunakan indikator kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al. (1988) yaitu: 1) reliabilitas (*reliability*); 2) daya tanggap (*responsiveness*); 3) jaminan (*assurance*); 4) empati (*empathy*) dan 5) bukti fisik (*tangibles*). Sedangkan, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Variabel kepuasan pelanggan menggunakan indikator kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler & Keller, yakni 1) kesediaan; 2) pembelian ulang; 3) membicarakan hal positif; 4) tidak memperhatikan produk/jasa lain dan 5) partisipasi (Kotler & Keller, 2009:138-140).

Daftar pertanyaan untuk variabel kualitas layanan dan kepuasan disusun masing-masing sebanyak 8 butir pertanyaan. Pengukuran masing-masing variabel menggunakan skala *Likert*. Uji coba kuesioner dilakukan kepada mahasiswa dengan melibatkan sebanyak 55 mahasiswa. Seluruh butir pertanyaan kuesioner untuk masing-masing variabel telah dinyatakan valid. Untuk kualitas layanan, nilai koefisien berkisar antara 0,519 hingga 0,832, dan nilai koefisien untuk kepuasan mahasiswa berkisar antara 0,358 hingga 0,852. Berdasarkan hasil uji realibilitas, kuesioner telah reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel yang diteliti berada pada kisaran 0,748 – 0,876 (nilai Alpha > dari 0,60). Di samping menggunakan analisis regresi untuk menguji hipotesis, deskripsi digunakan untuk kepentingan analisis kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

HASIL

1. Gambaran Umum Layanan UPBJJ-UT Manado

Pengelolaan program/kegiatan di UPBJJ-UT berkaitan dengan registrasi, distribusi bahan ajar, pelaksanaan tutorial, dan pelaksanaan ujian bagi mahasiswa (Universitas Terbuka, 2014b:13-15). UPBJJ-UT Manado sebagai salah satu unit UT yang memberikan layanan bagi masyarakat di wilayah propinsi Sulawesi Utara (Sulut) dengan mencakup 15 (lima belas) Kabupaten/Kota. Layanan yang diberikan oleh UPBJJ-UT Manado, baik layanan akademik maupun non akademik dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di UT. Layanan akademik kepada mahasiswa bertujuan untuk mahasiswa memiliki kompetensi dibidangnya juga untuk meningkatkan kualitas hasil belajar. Sedangkan, layanan non-akademik dapat mempengaruhi proses belajar mahasiswa, yang diberikan kepada mahasiswa dengan tujuan untuk memperlancar proses studi mahasiswa. Layanan Akademik dan Non-Akademik UPBJJ-UT Manado diantaranya dijabarkan dalam Tabel 2. sebagai berikut.

Tabel 2. Layanan Akademik dan Non-Akademik UPBJJ-UT Manado

No.	Layanan Akademik	No	Layanan Non-Akademik
1.	Tutorial Tatap Muka (TTM)	1.	Informasi dan Penyapaan
2.	Tutorial <i>Online</i> (Tuton)	2.	Registrasi
3.	Bimbingan Akademik	3.	Alih Kredit
4.	Keg. Praktik dan Praktikum	4.	Upacara Penyerahan Ijazah (UPI)
		5.	Legalisasi Ijazah
		6.	Transkrip Nilai

² Penyebaran kuesioner dilakukan pada tahun 2015 dan 2016, yakni (1) penyebaran kuesioner tahun 2015 dengan melibatkan 55 mahasiswa untuk kepentingan uji coba kuesioner, dan distribusi kusioner kepada 184 mahasiswa sebagai sampel penelitian untuk kepentingan penyusunan laporan penelitian (studi); dan (2) penyebaran kuesioner tahun 2016 kepada 60 mahasiswa guna memperoleh persepsi mahasiswa terhadap layanan UPBJJ-UT Manado yang didalamnya mencakup layanan pembelajaran Tutorial Online.

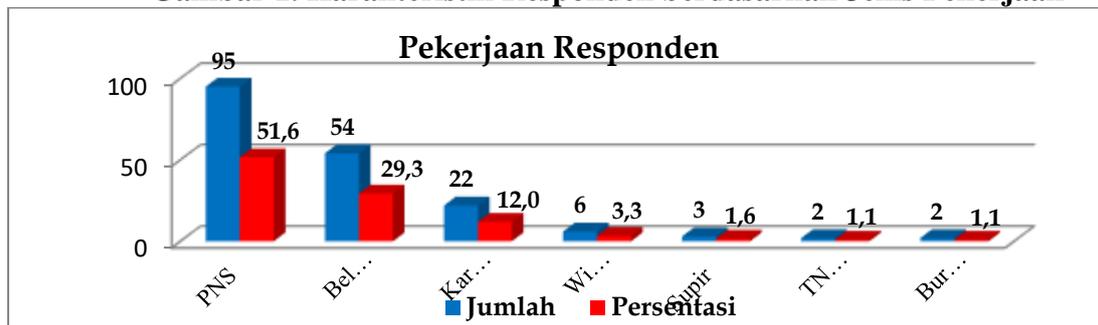
		7.	Surat Keterangan
		8.	Perubahan Data Pribadi
		9.	Administrasi Akademik
		10.	Pindah UPBJJ

Sumber: UPBJJ UT-Manado (2015)

2. Deskripsi Umum Profil Responden

Dari sebanyak 184 responden (mahasiswa) yang menjadi sampel dalam penelitian ini, diketahui karakteristik responden diantaranya jenis kelamin, pekerjaan, lama studi, dan pernah atau tidaknya mengikuti Tutorial Tatap Muka (TTM) dan Tutorial *Online* (Tuton). Dari jumlah sampel tersebut, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 112 orang (60,9%), dan sisanya sebanyak 72 orang (39,1%) berjenis kelamin laki-laki. Dari sisi pekerjaan, pada umumnya responden bekerja sebagai PNS (51,6%), seperti tampak pada Gambar 1. berikut.

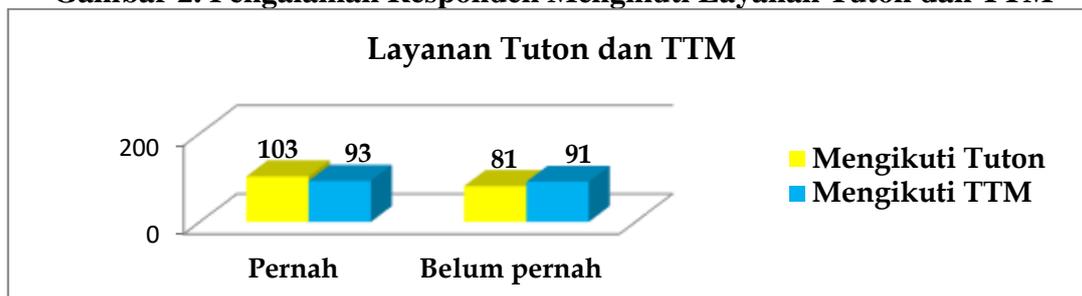
Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber: Data primer 2015 (diolah)

Responden dalam studi ini adalah mahasiswa dalam masa studi. Pada umumnya, lama studi mahasiswa adalah enam semester ke atas dengan jumlah 127 responden (69%), diikuti dengan sebanyak 31 responden (16,8%) yang lama studinya lima semester, dan sisanya 26 responden (14,1%) dengan lama studi selama empat semester. Dari jumlah 184 mahasiswa sebagai responden, hampir sebagian besar mahasiswa sudah pernah mengikuti layanan tutorial, baik tutorial online (Tuton) maupun tutorial tatap muka (TTM). Mahasiswa yang sudah pernah mengikuti layanan Tuton sebanyak 103 mahasiswa (56,0%), dan mengikuti layanan TTM sebanyak 93 mahasiswa (50,5%), seperti disajikan dalam Gambar 2. berikut.

Gambar 2. Pengalaman Responden Mengikuti Layanan Tuton dan TTM



Sumber: Data primer 2015 (diolah)

3. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif variabel yang diteliti dalam sudi ini diringkas dalam Tabel 3. berikut.

Tabel 3. Ringkasan Statistik Deskriptif

Variabel	N	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Kualitas Layanan	184	14	40	30,67	4,650
Kepuasan Pelanggan	184	18	40	31,58	3,864

Sumber: Data primer 2015 (diolah)

Berdasarkan pada Tabel 3. tersebut, nilai minimum untuk variabel kualitas layanan adalah 14 dan variabel kepuasan pelanggan adalah 18. Sedangkan nilai maksimum untuk masing-masing variabel adalah 40. Sementara, nilai rata-rata (mean) menunjukkan tingkat jawaban responden untuk setiap variabel cukup tinggi.

4. Analisis Kualitas Layanan UPBJJ-UT Manado

a. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan analisis regresi linear dengan program SPSS versi 20. Uji hipotesis dengan analisis regresi dapat dilakukan karena pengujian asumsi regresi telah memenuhi persyaratan. Uji asumsi klasik regresi yang digunakan yaitu multikolinieritas, heteroskedastisitas dan normalitas. Adapun hasil analisis regresi dirangkum dalam Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Variabel ³	Koefisien regresi (β)	Nilai t	Nilai p (Sig.)	Nilai Koefisien		
				R	R ²	Adjusted R ²
Konstan	15.724	10.509	.000	-	-	-
Kualitas Layanan	.517	10.714	.000	.622	.387	.383
- Reliabilitas (X ₁)	1.951	6.003	.000	.407	.165	.161
- Daya Tanggap (X ₂)	1.161	7.223	.000	.472	.223	.219
- Jaminan (X ₃)	1.053	5.746	.000	.392	.154	.149
- Empati (X ₄)	.896	5.048	.000	.350	.123	.118
- Bukti fisik (X ₅)	1.350	3.976	.000	.283	.080	.075

Variabel Dependen: Kepuasan konsumen (mahasiswa)

Sumber: Data primer 2015 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4. tersebut, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, dapat diinterpretasikan bahwa jika kualitas layanan dengan kepuasan diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam studi ini, maka setiap perubahan skor kualitas layanan sebesar satu satuan dapat diestimasi skor kepuasan konsumen akan berubah sebesar 0,517 satuan pada arah yang sama. Sementara, besaran pengaruh tersebut dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi pada perubahan nilai *R square* (*Adjusted R²*) (Ghozali, 2011:97), yaitu sebesar 0,383. Adapun persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian tersebut sebagai berikut.

$$Y = 15,724 + 0,517X$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Non-Pendas UPBJJ-UT Manado di Kab. Kepulauan Sangihe masa registrasi 2015.1. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*) sebesar 0,383 diartikan bahwa variasi dalam variabel kepuasan mahasiswa sebesar 38,3% dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 61,7% harus dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu (misalnya, S., Vaz, A. and Ismail, Z.M.M, 2014; Raghavan, R. and Ganesh, R., 2015; Winahyuningsih, P. dan Edris, M., 2012) yang menegaskan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (pelanggan).

Kualitas layanan sebesar 38,3% tersebut pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa tidak lepas dari proses pemberian layanan pendidikan jarak jauh oleh UPBJJ-UT Manado kepada para mahasiswanya, baik layanan yang bersifat akademik maupun non akademik. Dengan kata lain, kepuasan mahasiswa dapat

³ Guna kepentingan untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator dari variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dilakukan analisis dengan regresi, dan diperoleh gambaran bahwa indikator daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar 0,219 (21,9%) disusul oleh reliabilitas 0,161 (16,1%), jaminan 0,149 (14,9%), empati sebesar 0,118 (11,8%), dan indikator bukti fisik sebesar 0,75 (7,5%).

ditingkatkan salah satunya melalui peningkatan kualitas layanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam pemberian layanan akademik misalnya layanan tutorial online (Tuton) maupun tutorial tatap muka (TTM), perlu dilakukan penyapaan dan motivasi oleh pihak UPBJJ-UT Manado kepada mahasiswa agar mereka dapat memanfaatkan layanan Tuton atau TTM. Hal ini di samping diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tuton dan TTM juga diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam hal mencapai tujuan belajar dan penyelesaian studi sesuai target yang diharapkannya.

Berdasarkan uraian tersebut, adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, merefleksikan bahwa kualitas layanan merupakan prioritas yang tidak bisa diabaikan oleh institusi dalam pemberian layanan kepada para pelanggannya. Sebagaimana halnya ditegaskan oleh para ahli bahwa kualitas layanan yang diberikan secara konsisten (baik) kepada pelanggan dapat memuaskan pelanggan (Ariani, 2009). Dengan kata lain, apabila layanan (jasa) yang diterima pelanggan lebih besar dari yang dibayangkan, maka pelanggan akan merasa puas (Daryanto & Setyobudi, 2014).

b. “Ilustrasi” Layanan UPBJJ-UT Manado: Analisis Persepsi Mahasiswa

Mengacu hasil penelitian dengan analisis statistik sebelumnya, bagian ini membahas tentang layanan UPBJJ-UT Manado dari perspektif persepsi mahasiswa di Kab. Kepulauan Sangihe. Dengan asumsi bahwa mahasiswa program Non Pendas di Kab. Kepulauan Sangihe memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan mahasiswa yang berada di daerah kepulauan lainnya di wilayah UPBJJ-UT Manado, sehingga perlu dilakukan analisis tentang persepsi mahasiswa terhadap layanan UPBJJ-UT Manado bagi mahasiswa di Kab. Kepulauan Sangihe, khususnya persepsi mahasiswa terhadap layanan Tutorial Online (Tuton). Hal ini juga terkait dengan kriteria mahasiswa dalam masa studi, dan pernah atau tidaknya mengikuti pembelajaran melalui Tuton. Layanan Tuton merupakan bantuan belajar bagi mahasiswa di samping tutorial tatap muka (TTM) yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa. Dalam konteks sistem belajar jarak jauh, sistem pembelajaran ditandai dengan adanya keterpisahan jarak antara dosen dengan mahasiswa. Di samping itu, tidak adanya batasan usia dan tahun ijazah bagi mahasiswa UT menyebabkan karakteristik mahasiswa sangat beragam. Karenanya, untuk mengetahui persepsi mahasiswa yang dimaksud, dilakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebanyak 60 kuesioner^{4,5} sebagai bagian dari upaya untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan analisis statistik yang diuraikan pada bagian sebelumnya. Dari sebanyak 60 kuesioner yang disebar ke mahasiswa, kuesioner yang kembali sebanyak 50 kuesioner (83,3%) dan layak diolah datanya sebanyak 40 kuesioner (66,7%). Dari data yang diperoleh tersebut diuraikan hasilnya sebagai berikut.

1) Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan UPBJJ-UT Manado

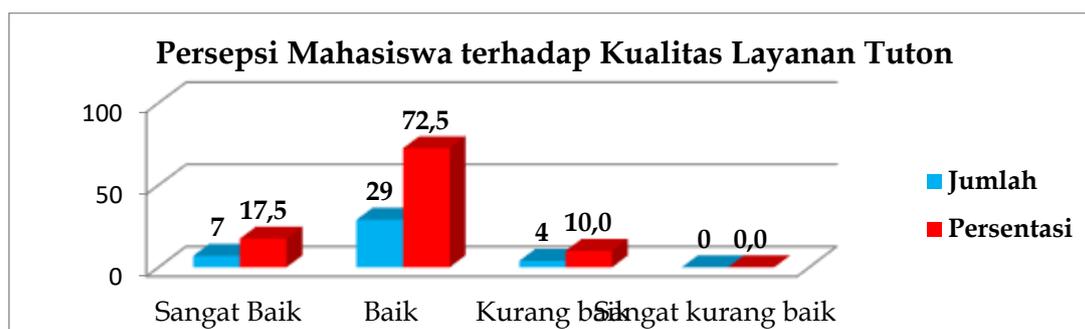
2) Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran Tutorial Online (Tuton)

Dalam sistem pendidikan tinggi, terbuka dan jarak jauh (PTTJJ), proses pembelajaran di UT salah satunya dijumpai oleh Tutorial Online (Tuton), di samping tutorial tatap muka (TTM). Tuton merupakan media pembelajaran bagi mahasiswa untuk membantu mahasiswa dalam memahami materi kuliah yang terdapat pada bahan ajar atau buku materi pokok UT. Hal ini relevan dengan fungsinya untuk meningkatkan motivasi belajar dan membantu mahasiswa dalam mencapai tujuan kompetensi matakuliah, sehingga mahasiswa mencapai tujuan belajar maupun pencapaian studinya. Berdasarkan kuesioner yang disebar ke mahasiswa, dari 40 kuesioner yang kembali dan layak dianalisis, pada umumnya mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan Tuton pada tingkat yang baik, seperti disajikan pada Gambar 3 berikut.

Gambar 3. Tingkat Kualitas Layanan Tuton menurut Persepsi Mahasiswa

⁴ Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada tahun 2016 dengan mendistribusikan sebanyak 60 kuesioner kepada mahasiswa yang pernah mengikuti Tuton dalam masa studi.

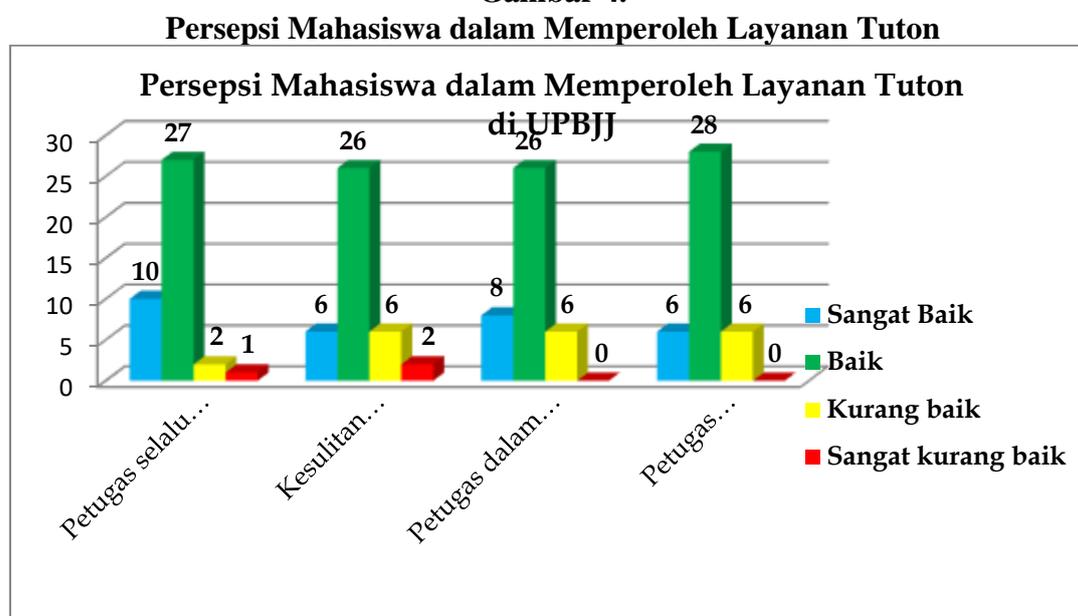
⁵ Kuesioner ini merupakan tindak lanjut dari kuesioner penelitian sebelumnya yang menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, yang dimaksudkan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap layanan UPBJJ-UT Manado khususnya tentang layanan Tuton bagi mahasiswa program Non Pendas di Kab. Sangihe.



Sumber: Data primer 2016 (diolah)

Berdasarkan Gambar 3. tersebut, sebagian besar mahasiswa Program Non Pendas di Kab. Kepulauan Sangihe mempersepsikan kualitas layanan pembelajaran Tutor pada tingkat yang baik (72,5%), hanya sebagian kecil mahasiswa yang memberi jawaban kurang baik (10,0%). Hal ini menandai bahwa layanan Tutor yang diikuti oleh mahasiswa dapat memenuhi standar dari apa yang diharapkan oleh mahasiswa, seperti dalam hal memperoleh informasi atau layanan seputar tentang proses pelaksanaan Tutor di UPBJJ-UT Manado, seperti tampak pada Gambar 4. berikut.

Gambar 4.



Sumber: Data primer 2016 (diolah)

Dari Gambar 4. tersebut, pada umumnya mahasiswa dalam hal memperoleh layanan Tutor yang diberikan oleh UPBJJ-UT Manado bagi mahasiswa Program Non Pendas di Kab. Kepulauan Sangihe, cenderung pada kategori baik (rata-rata 66,9%). Artinya, petugas UPBJJ-UT Manado dalam memberikan layanan tentang pembelajaran Tutor bagi mahasiswa di Kab. Kepulauan Sangihe dipersepsikan oleh mahasiswa berada pada tingkat yang baik, yakni mulai dari petugas selalu membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi Tutor (67,5%), petugas merespon terhadap kesulitan mahasiswa (65,0%) seperti dalam proses aktivasi Tutor, petugas memberikan layanan sesuai prosedur sehingga hasilnya dapat dirasakan oleh mahasiswa/terukur (65,0%), dan petugas memberikan perhatian kepada para mahasiswa tentang fasilitas layanan Tutor sebagai media pembelajaran mahasiswa (70%). Sementara, dari seluruh komponen penilaian mahasiswa tersebut hanya sebagian kecil yang mengatakan kurang baik (12,5%) dan sangat kurang baik (1,9%).

Sementara, dari sisi ketepatan layanan dan materi-materi layanan Tutor dipersepsikan oleh mahasiswa seperti tampak pada Gambar 5. berikut.

Gambar 5.

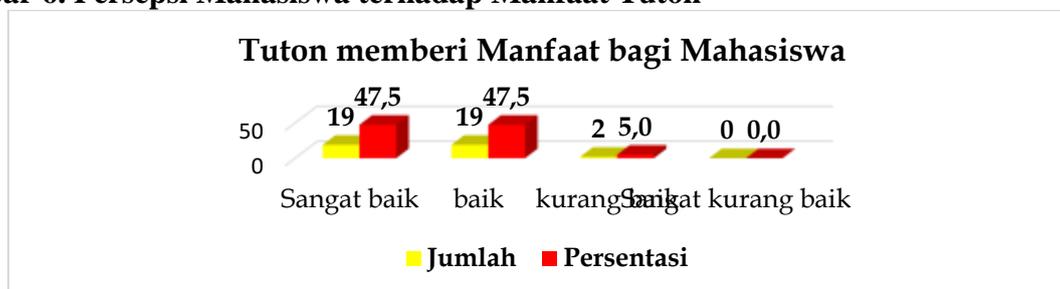
Persepsi Mahasiswa mengenai Ketepatan dan Materi-materi Layanan Tutor



Sumber: Data primer 2016 (diolah)

Berdasarkan Gambar 5. tersebut, dan Tutor dapat membantu mahasiswa dalam memahami materi atau mencapai tujuan kompetensi matakuliah yang terdapat pada buku materi pokok (BMP), seperti tampak pada Gambar 6. berikut.

Gambar 6. Persepsi Mahasiswa terhadap Manfaat Tutor



Sumber: Data primer 2016 (diolah)

Mengacu pada Gambar 4. tersebut, sebagian besar mahasiswa mempersepsikan bahwa tutor bermanfaat bagi mahasiswa dalam hal memahami materi ataupun menunjang pencapaian tujuan kompetensi matakuliah. Dari tanggapan mahasiswa tersebut, pada umumnya mahasiswa menyatakan sangat baik dan baik, dengan masing-masing persentasi sebesar 47,5 persen. Sedangkan, hanya 5 persen yang menyatakan kurang baik. Artinya, layanan Tutor yang diikuti oleh mahasiswa yang berada di Kab. Kepulauan Talaud dapat merasakan manfaat Tutor dari pada tidak mengikutinya.

Mahasiswa yang mengikuti pembelajaran Tutor tidak lepas dari kemudahan dalam mengakses layanan Tutor. Dengan kata lain, Tutor yang dilaksanakan melalui jaringan internet dapat diakses di mana saja dan kapan saja melalui <http://student.ut.ac.id>. Namun di sisi lainnya, ada juga mahasiswa yang mempersepsikan sulit mengikuti layanan Tutor terkait dengan persoalan jaringan internet di sekitar tempat tinggalnya yang belum memadai. Di samping itu, kendati layanan Tutor dapat diakses oleh mahasiswa yang berada di Kab. Kepulauan Sangihe, namun pada saat yang sama mahasiswa yang belum pernah mengikuti Tutor seperti tampak pada uraian sebelumnya (Gambar 2.) dengan jumlah relatif cukup besar (44,0%). Hal ini menunjukkan perlunya upaya dari institusi UT, khususnya UPBJJ-UT Manado untuk memotivasi mahasiswa yang menerapkan cara belajar mandiri dengan memanfaatkan layanan Tutor.