

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN FUNDAMENTAL**

Judul Penelitian : **ANALISIS KINERJA PETUGAS LAYANAN REGISTRASI TERHADAP
HASIL LAYANAN REGISTRASI MAHASISWA PADA UPBJJ-UT
MANADO**

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 594/Illmu Administrasi

Ketua Peneliti :
Nama Lengkap : Bambang Agus Diana, S.Sos.,M.AP.
NIDN : **0029087208**
Jabatan Fungsional : -
Program studi : Administrasi Publik
Nomor Hp : 085624274120
Alamat sure (e-mail) : **bambangad@ut.ac.id**

Anggota Peneliti (1)
a. Nama lengkap : Cynthia M Siwi., S.Sos, M.AP
b. NIDN :
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

Anggota Peneliti (2)
a. Nama lengkap : Benny Sigiro., S.A.P. M.PA
b. NIDN : 0026038402
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

Lama Penelitian Keseluruhan : 1 Tahun
Biaya Penelitian keseluruhan : 20 Juta
Biaya Tahun Berjalan : Diusulkan ke UT 20.000.000 (dua puluh juta rupiah)

Tangerang Selatan, 18 Desember 2015

Ketua Peneliti,

Bambang Agus Diana
NIP.197208292006041001



Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian,

Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed., Ph.D
NIP. 19610212 198603 2 001

**ANALISIS KINERJA PETUGAS LAYANAN REGISTRASI
TERHADAP HASIL LAYANAN REGISTRASI MAHASISWA PADA
UPBJJ-UT MANADO**

**Oleh : Bambang Agus Diana
Cynthia Maria Siwi**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TERBUKA
TAHUN 2015**

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN FUNDAMENTAL**

Judul Penelitian : **ANALISIS KINERJA PETUGAS LAYANAN REGISTRASI
TERHADAP HASIL LAYANAN REGISTRASI MAHASISWA PADA UPBJJ-
UT MANADO**

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 594/Ilmu Administrasi

Ketua Peneliti :
Nama Lengkap : Bambang Agus Diana, S.Sos.,M.Ap.
NIDN : **0029087208**
Jabatan Fungsional : -
Program studi : Administrasi Publik
Nomor Hp : 05624274120
Alamat sure (e-mail) : **bambangad@ut.ac.id**

Anggota Peneliti (1)
a. Nama lengkap : Cynthia M Siwi., S.Sos, M.AP
b. NIDN :
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

Anggota Peneliti (2)
a. Nama lengkap : Benny Sigiro., S.A.P. MPA
b. NIDN : 0026038402
c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

Lama Penelitian Keseluruhan : 1 Tahun
Biaya Penelitian keseluruhan : 20 Juta
Biaya Tahun Berjalan : Diusulkan ke UT 20.000.000 (dua puluh juta rupiah)

Tangerang Selatan, Desember 2015
Ketua Peneliti,

Bambang Agus Diana
NIP.197208292006041001

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian,

Ir. Kristanti Ambar Puspitasari, M.Ed., Ph.D
NIP. 19610212 198603 2 001

DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar belakang Masalah	3
B. Perumusan masalah.....	7
C. Tujuan.....	8
D. Manfaat	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A.Konsep Layanan Kualitas	10
B.Konsep Layanan Akademik.....	16
C. Konsep Kemampuan Kerja	17
D. Konsep Motivasi Kerja	28
E. Pengaruh Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Akademik Mahasiswa	30
F. Kerangka Pemikiran Teori.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan sample.....	37
D. Pengembangan Instrumen	37
E. Prosedur Pengumpulan Data	38
F. Rencana Analisis Data.....	38
BAB IV PEMBAHASAN	
1. Deskripsi layanan Registrasi.....	40
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	43

DAFTAR TABEL

1.Tabel 1. Deskripsi Angket Layana gistrasiMahasiswaPendas.....	43
2 Tabel 2.Deskripsi Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Non Pendas	44
3 Tabel 2.Deskripsi Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Non Pendas	45
4, tabel 4 validitas angket layanan mahasiswa non pendas.....	45

Daftar tabel responden Pendas

5	Tabel 5 tanggapan responden tentang informasi layanan regsitrasi.....	47
6.	Tabel 6 tanggapan responden tentang ketersediaan formulir registrasi	47
7.	Tabel 7 tanggapan responden tentang kecepatan dalam meperoleh informasi	48
8	Tabel 8 tanggapan responden tentang ketepatan data registrasi pada Kartu Ujian.....	48
9	Tabel 9 tanggapan responden tentang ketepatan identitas pada Daftar Nilai ujian	49
10	Tabel 10 tanggapan responden terhadap kepedulian petugas registrasi.....	49
11	Tabel 11 tanggapan Responden tentang kecepatan layanan registrasi.....	50
12	Tabel 12 tanggapan responden tentang kemudahan dalam pembayaran SPP.....	50
13	Tabel 13 tanggapan responden tentang ketepatan data registrasi pada lembar informasi pembayaran (kode mk, nama mata kuliah dan besaran uang kuliah yang disetor).....	51
14	Tabel 14 tanggapan responden tentang kemudahan memperoleh katalog baru.....	51

Tabel tanggapan mahasiswa Non Pendas.

15	Tabel 15 tanggapan responden tentang informasi layanan regsitrasi.....	52
16.	Tabel 1 6 tanggapan responden tentang ketersediaan formulir registrasi	52
17.	Tabel 17 tanggapan responden tentang kecepatan dalam meperoleh informasi	53
18	Tabel 18 tanggapan responden tentang ketepatan data registrasi pada Kartu Ujian.....	53
19	Tabel 19 tanggapan responden tentang ketepatan identitas pada Daftar Nilai ujian.....	54
20	Tabel 20 tanggapan responden terhadap kepedulian petugas registrasi.....	54
21	Tabel 21 tanggapan Responden tentang kecepatan layanan registrasi.....	54
22	Tabel 22 tanggapan responden tentang kemudahan dalam pembayaran SPP.....	55
23	Tabel 23 tanggapan responden tentang ketepatan data registrasi pada lembar informasi pembayaran (kode mk, nama mata kuliah dan besaran uang kuliah yang disetor).....	55
24.	Tabel 24 tanggapan responden tentang kemudahan memperoleh katalog baru.....	56
25.	Tabel 25 persentase Rata-rata tingkat kepuasan Mahasiswa Pendas dan Non Pendas terhadap layanan registrasi di UPBJJ UT manado	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara mahasiswa dengan pegawai pada bagian akademik UPBJJ-UT Manado, dan menyediakan informasi kepada mahasiswa. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan mahasiswa agar proses belajar mengajar berjalan dengan baik, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh mahasiswa

Mahasiswa merupakan salah satu bagian dari sumber daya manusia yang ada di Indonesia dan sekaligus merupakan aset bangsa yang kelak akan menjadi generasi penerus dalam membangun bangsa. Di sisi lain, mahasiswa merupakan insan yang memiliki berbagai dimensi yaitu sebagai bagian dari civitas akademika dan bagian dari generasi muda yang terlatih sebagai pelaku sejarah yang ikut berperan dan menentukan sejarah perkembangan bangsa Indonesia.

Mahasiswa sebagai generasi muda yang setidaknya mempunyai dua kedudukan yang penting di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pertama, mengingat mahasiswa merupakan aset nasional dan sumber daya insani yang strategis maka perlu diberi peluang dan kesempatan seluas-luasnya untuk mengaktualisasikan diri secara utuh dan bertanggung jawab. Sebagai civitas akademika dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dan sekaligus merupakan mitra dosen dalam proses belajar mengajar yang dialogis.

Dalam proses pengembangan diri mahasiswa, para pembimbing kemahasiswaan senantiasa menunjukkan sikap ulur tangan dan sedikit mungkin campur tangan. Demikian pula dalam menata organisasi mahasiswa di perguruan tinggi senantiasa berpegang pada prinsip “ dari, oleh dan untuk mahasiswa”. Sebagai unsur terpelajar dari generasi muda, mahasiswa diharapkan senantiasa peka terhadap masalah yang berkembang di tengah-tengah masyarakat dan diberi peluang untuk turut serta dalam pembangunan nasional. Adanya kerja sama dan

komunikasi dua arah antara mahasiswa dan staf pegawai dapat lebih mempermudah adanya suatu hubungan yang sejalan seperti pelayanan kepada mahasiswa yang baik. Sebagai warga negara yang telah dewasa mahasiswa memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan warga negara yang lainnya.

Dalam catatan sejarah, bangsa Indonesia memperlihatkan pada kita bahwa sebagai generasi muda intelektual lebih maju. Kedudukan ini memberikan mahasiswa dalam posisi penting dan terhormat di dalam kehidupan masyarakat, sebab bagaimana pun juga mahasiswa sebagai makhluk yang terpelajar dan diharapkan mampu memberikan sumbangsih yang nyata sesuai dengan kemampuan akademisnya. Kedudukan yang kedua, yaitu mahasiswa sebagai *agent of change* yang mana menjadi kunci pokok dalam pelaksanaan pengawasan kegiatan roda pemerintahan. Kedudukan yang kedua ini menempatkan mahasiswa sebagai bagian dari proses perubahan dan stabilisator sosial suatu wilayah dimana dia berada. Mahasiswa adalah *agent of change* yang merupakan salah satu kunci dari pola kehidupan suatu masyarakat.

Saat ini pelayanan dalam berbagai bidang kebutuhan publik sedang menjadi sorotan yang serius dari masyarakat dan pemerintah, baik dari layanan yang sifatnya administratif maupun layanan jasa, karena dalam hal ini masih banyaknya pelayanan-pelayanan yang dirasakan masyarakat masih sangat kurang memuaskan, seperti pelayanan-pelayanan publik bidang administratif masyarakat, layanan kesehatan, jasa dan lain lain.

UPBJJ-Universitas Terbuka Manado merupakan salah satu lembaga Pendidikan Tinggi Negeri yang selalu melayani mahasiswa secara akademik. Pelayanan akademik pada UPBJJ-UT Manado akan selalu terus ditingkatkan dalam berbagai bidang salah satunya adalah layanan pada Bidang Registrasi, tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa.

Secara faktual pelayanan dunia pendidikan telah berkembang menjadi industri yang berbasis pengembangan mutu pelayanan akademik khususnya pada UPBJJ-UT Manado, tanpa basis ini sulit bagi pendidikan di Indonesia untuk bersaing dengan pelayanan pada pendidikan luar negeri, di samping itu dengan mengglobalnya peningkatan pendidikan di Indonesia, sektor pelayanan akademik

di Indonesia harus lebih ditingkatkan dalam menunjang menciptakan sumber daya manusia yang handal dan dapat bersaing dengan negara luar.

a. Layanan Informasi

Secara garis besar layanan informasi dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian yakni informasi umum yang berkaitan dengan informasi-informasi seputar pendidikan di Universitas Terbuka dan Layanan fasilitas yang terkait dengan individu seseorang mahasiswa yang dapat di akses pada situs UT.

b. Layanan Bantuan Belajar

Layanan bantuan belajar meliputi penyediaan bahan ajar suplemen dan tutorial. Bahan ajar dan Suplemen adalah bahan ajar tambahan yang bertujuan antara lain untuk memperjelas materi dari modul yang sulit dipahami, memperbaiki materi yang kadaluarsa dari bahan ajar cetak yang belum sempat direvisi dan memperkaya sumber bacaan. Bahan ajar UT dan Suplemen dapat di akses di website UT.

Tutorial di UT diselenggarakan dalam beberapa model yaitu :

- a. Tutorial tatap muka
- b. Tutorial Online atau tutorial elektronik yang dapat diakses melalui menu pada situs UT. Tutorial video dengan teknologi *streaming video* melalui jaringan Internet. Melalui layanan ini mahasiswa dapat menyaksikan hasil rekaman tutorial yang dahulu pernah disiarkan melalui TVRI/TPI
- c. Tutorial melalui siaran televisi
- d. Tutorial melalui siaran radio
- e. Tutorial melalui Kaset/CD yang biasanya terdapat pada modul-modul tertentu.
- c. Bimbingan Akademik

Layanan Penyuluhan atau Konseling meliputi layanan konsultasi mengenai strategi Belajar, cara Belajar, pemilihan program studi, pemilihan mata kuliah, dan konsultasi tentang TAP.

c. . Layanan Registrasi dan Ujian

Pada layanan ini meliputi pelayanan yang menyangkut masalah informasi seputar administrasi registrasi pertama maupun registrasi ulang bagi mahasiswa lama, serta pelayanan yang menyangkut permasalahan dalam seputar kasus-kasus ujian dan kasus nilai mahasiswa yang tidak keluar.

Tinggi rendahnya kemampuan, Keterampilan Sumber Daya Manusia pada petugas layanan Registrasi UPBJJ-UT Manado dapat diukur dari sejauhmana proses layanan yang diberikan, serta salah satunya akurasi data pada Identitas pribadi mahasiswa, dengan layanan yang baik, dapat mewujudkan pelanggan mahasiswa dinamis dalam menyelesaikan studinya pada UPBJJ-UT Manado

Baik buruknya pelayanan akademik kemahasiswaan Bidang Registrasi pada UPBJJ-UT Manado tentunya akan berdampak kepada masalah benar atau salahnya data pribadi mahasiswa, baik registrasi Mata Kuliah maupun Registrasi data pribadi, karena jika ada kesalahan data registrasi maka dapat berpengaruh kepada data mahasiswa yang lainnya, salah satunya data di KTPU. Jika pelayanan registrasi telah sesuai dengan yang diharapkan, maka Kualitas Sumber Daya Manusia para Petugas Layanan registrasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sumber daya manusia khususnya dalam memberikan layanan bidang Registrasi.

Namun berdasarkan hasil layanan registrasi yang dilakukan para petugas ditemukan masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam pengisian data registrasi baik data pribadi maupun data Registrasi mata kuliah, serta kurangnya peran petugas Registrasi terhadap penyiapan katalog/kalender akademik, seperti pengamatan dan temuan dilapangan antara lain :

Masih adanya pengaduan dari mahasiswa pada saat ujian dilokasi Kotamobagu mengenai perbedaan tanggal lahir pada Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU) dengan tanggal lahir pada data yang ada di mahasiswa. Hal tersebut mengakibatkan mahasiswa merasa was-was dan tidak nyaman, selain itu, jika pengisian data tanggal lahir dilakukan pada LJU manual pada saat ujian, sesuai dengan data tanggal lahir yang dimiliki mahasiswa, dan mahasiswa tersebut tidak menyesuaikan dengan data yang teregistrasi di universitas terbuka, maka kemungkinan besar nilai ujian tidak keluar, sehingga dapat merugikan mahasiswa.

Selain itu di Pokjar Tahuna pada saat di lokasi ujian, masih adanya keluhan data registrasi Mata Kuliah tidak keluar di KTPU, dengan keterangan kurang uang, padahal pada saat pembayaran mata kuliah yang dikontrak mahasiswa telah membayar jumlah uang sesuai dengan Lembar Informasi Pembayaran (LIP), namun saat mendapatkan KTPU dinyatakan pembayaran kurang uang sehingga Mata Kuliah tersebut tidak tertera pada KTPU, yang akibatnya mahasiswa tersebut tidak bisa mengikuti Ujian salah satu mata kuliah yang diregistrasikan sesuai LIP.

Selain itu pada penyiapan katalog dan Kalender akademik baru, petugas Registrasi sering kelimpungan mencari katalog/kalender baru ke meja pegawai lainnya, saat mahasiswa menanyakan atau meminta katalog/kalender akademik, dikarenakan persediaan katalog/kalender habis, hal tersebut dimungkinkan kurangnya komunikasi antara petugas Registrasi dengan petugas di Bahan ajar mengenai persiapan dan jumlah perkiraan katalog yang dibutuhkan, sehingga persediaan katalog di awal tahun sering tidak mencukupi. Oleh karena itu peran aktif dan informasi petugas bagian layanan Registrasi mengenai ketersediaan jumlah katalog serta memberi masukan mengenai jumlah yang akan diminta ke UT Pusat sangat diperlukan oleh petugas di layanan Bahan Ajar, UPBJJ-UT Manado, sehingga ketersediaan katalog baru di awal tahun dapat mencukupi.

Melihat pada kondisi demikian, layanan Registrasi pada UPBJJ-UT Manado belum sepenuhnya dapat berjalan dengan baik, sehingga pimpinan UPBJJ-UT Manado perlu memberikan arahan upaya peningkatan serta bimbingan lebih lanjut terhadap petugas Layanan Registrasi dalam meningkatkan Kualitas layanan. Komunikasi antar pegawai, komunikasi dengan mahasiswa, ide pemikiran, pengembangan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya, perlu ditingkatkan guna meningkatkan layanan yang lebih baik.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :“Bagaimanakah Kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado.

C. Tujuan

Berdasarkan paparan tersebut di atas maka maksud dari penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Registrasi akademik mahasiswa.
2. Menganalisis pelayanan registrasi terhadap kepuasan hasil layanan Registrasi mahasiswa.
3. Menganalisis kinerja petugas layanan melalui kemampuan kerja terhadap hasil layanan registrasi akademik.

d. Manfaat

Sedangkan manfaat dari penelitian ini baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.
 - b. Memberikan konsep baru yang dapat dijadikan kajian ilmu manajemen yang menyangkut pelayanan termasuk layanan Registrasi di UPBJJ UT Manado.
 - c. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi pimpinan UPBJJ-UT Manado untuk meningkatkan kualitas pelayanan khusus bidang Registrasi melalui peningkatan kemampuan pegawai.
 - b. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan prima pada UPBJJ-UT Manado dan perubahan sikap kerja pegawai serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan akademik khususnya bidang

layanan Registrasi yang optimal pada mahasiswa atau yang membutuhkan informasi akademik.

- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur kerja pegawai pada UPBJJ-UT Manado dalam menyelenggarakan pelayanan, khususnya pada Bidang Regeistrasi mahasiswa, umumnya layanan akademik lainnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum menerangkan bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara memuat 8 sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi termaksud adalah:

1) Kesederhanaan.

Kesederhanaan pelayanan berarti bahwa tata cara atau prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan dan kepastian.

Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur atau tata kerja pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
- c) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
 - f) Hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan.
 - g) Pejabat yang menerima keluhan Mahasiswa/masyarakat.
- 3) Keamanan.
- Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian terhadap pelanggan.
- 4) Keterbukaan.
- Keterbukaan dalam arti prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab, pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan akademik, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh mahasiswa khususnya, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi.
- Efisiensi dalam arti:
- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan yang diberikan.
 - b) Dicegah hanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan.

6) Keadilan yang Merata.

Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

7) Ketepatan Waktu.

Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan secara umum diharapkan diantaranya terdiri dari :

- a) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan,
- b) Mendapatkan pelayanan yang wajar,
- c) Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih,
- d) Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi mahasiswa, antara lain :

- a) Lembaga itu sendiri dalam hal ini adalah UPBJJ-UT Manado
- b) Mahasiswa patuh terhadap aturan layanan,
- c) Pribadi orang yang memberikan layanan secara khususnya.
- d) Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam didalam karier pegawai itu sendiri..

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila dapat didukung oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksanaan tugas pegawai yang mantap, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisasi sistem yang dinamis, pendapatan pegawai cukup untuk memenuhi hidup minimum, kemampuan yang dipertanggung

jawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Kualitas, mengandung banyak inti dan makna, yang dijabarkan oleh beberapa pakar. Berikut ini beberapa pengertian yang disampaikan oleh Tjiptono (1997:2) antara lain sebagai berikut :

- a) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan,
- b) Kecocokan untuk pemakaian,
- c) Perbaikan atau penyempurnann berkelanjutan,
- d) Bebas dari kerusakan atau cacat,
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya mengacu kepada pengertian pokok yaitu:

- a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk ini,
- b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Gasperz,(1995:5).

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan berkualitas sesuai dengan harapan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang dimiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan,

sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

Tolok ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh R. Zethal (1990:21-22) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu :

- a) *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b) *Reability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d) *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melaksanakan kontak atau hubungan pribadi.
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya yang menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i) *Communication*, kemauan membari layanan untuk mendengarkan

suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

- j) *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, berdasarkan prinsip untuk menyiapkan suatu kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, perlu adanya dasar untuk sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Berikut ini, Gaspersz (1997:13-14) mengutarakan beberapa dasar sistem kualitas modern yang dicirikan oleh lima karakteristik, sebagai berikut :

- a) Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan,
- b) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus,
- c) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas,
- d) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.,
- e) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup”.

Dengan demikian organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu

dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, di mana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan serta perhatian pada pelanggan. Disamping untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas memiliki cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.

B. Konsep Pelayanan Akademik

Menurut Lauden (1996), dalam iklim persaingan yang semakin ketat dewasa ini maka pelayanan yang prima adalah jawaban yang memberikan rasa puas bagi konsumen. Betapa pentingnya pelayanan ini sehingga banyak dibicarakan dan selalu mendapatkan perhatian yang besar baik dari masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha kegiatan organisasi/perusahaan.

Selanjutnya menurut Paul dan Maulana (1993) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengutamakan keinginan konsumen dengan memper-timbangkan kualitas pelayanan yang meliputi:

- a) Harga jual pelayanan yang diberikan
- b) Garansi pelayanan

Menurut Johanes (1998), pelayanan didefinisikan sebagai suatu bentuk aksi individu ataupun organisasi terhadap individu/organisasi lainnya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan yang diharapkan.

Kotler (1992) menggambarkan tiga langkah yang perlu diambil perusahaan untuk menjaga pengendalian terhadap kualitas jasa yang diberikan. Langkah

pertama yakni investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan, agar seorang pelanggan dapat menemukan karyawan yang sama dalam hal keramahan dan penuh pertolongan dan perhatian.

Langkah kedua menstandarisasikan proses pelaksanaan pelayanan di seluruh organisasi. Hal ini dibantu dengan mempersiapkan rencana pelayanan yang menggambarkan proses dan peristiwa layanan dalam sebuah bagan arus dengan tujuan untuk mengenali kemungkinan titik kegagalan dalam pemberian layanan. Langkah ketiga memonitor kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan survei pelanggan yang kurang mampu dapat dideteksi dan diperbaiki.

Pelayanan dikatakan oleh Kusdedi (1992) sebagai suatu tindakan atau perbuatan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat dan cepat, produk diserahkan tanpa cacat sehingga konsumen akan benar-benar merasa puas, atau dengan kata lain kepuasan konsumen tercapai dimana dalam hal ini perusahaan perlu mengukur kepuasan secara teratur. Perusahaan/ lembaga juga perlu mencari tahu faktor-faktor utama dalam kepuasan atau dapat menggunakannya untuk meningkatkan pelayanannya dimasa yang akan datang.

C. Konsep Kemampuan Kerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai selain faktor pendidikan juga adalah faktor semangat kerja, kesehatan, selain itu tekanan dalam pekerjaan akan mempengaruhi kepada situasi atau psikologis kondisi kerja seseorang, jika seseorang pegawai mengalami tekanan dalam pekerjaan maka pikiran dan

konsentrasi pegawai akan menjadi tidak fokus terhadap pekerjaannya sehingga akan mengganggu terhadap apa yang akan dikerjakannya.

Seorang pegawai yang memiliki pendidikan dan pelatihan yang memadai untuk melaksanakan tugas jabatannya, maka ia akan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, dan ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, maka tempatkanlah dia pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa, motivasi dan kemampuan adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, juga tanpa terkecuali dengan kinerja pegawai. Untuk kepentingan pendekatan dalam penelitian ini, selanjutnya teori tersebut akan diaplikasikan dengan menggunakan sumber rujukan yang telah dimodifikasi sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dikaji. Untuk memudahkan pemahaman terhadap uraian tentang kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan diuraikan tentang pengertian kemampuan pegawai, ciri-ciri pegawai yang memiliki kemampuan, faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, indikator-indikator kemampuan dan hubungan Kinerja terhadap kualitas pelayanan registrasi pada UPBJJ-UT Manado

1. Pengertian Kemampuan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:623) pengertian mampu adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Pengertian kemampuan identik dengan pengertian kreativitas, telah banyak

dikemukakan para ahli berdasarkan pandangan yang berbeda, seperti dinyatakan oleh Supriadi (1996:16) bahwa “setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda-beda”. Tidak ada orang yang sama sekali tidak memiliki kemampuan atau kreativitas, dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) tersebut. Piers (1976:268) mengemukakan, “*All individuals are creative in diverse ways and different degrees*”. Karya kreatif tidak lahir hanya karena kebetulan, melainkan melalui serangkaian proses kreatif yang menuntut kecakapan, keterampilan, dan motivasi yang kuat. Ada tiga faktor yang menentukan prestasi kreatif seseorang, yaitu: motivasi atau komitmen yang tinggi, keterampilan dalam bidang yang ditekuni, dan kemampuan kreatif.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan tindakan atau perwujudan untuk melakukan sesuatu dengan dilandasi oleh kreativitas kerja pegawai yang optimal.

2. Ciri-ciri Pegawai yang memiliki kemampuan

Seseorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggung jawabkan. Hal ini perlu diketahui ciri-ciri orang yang memiliki kemampuan. Beberapa pendapat para ahli tentang ciri-ciri pegawai yang mampu.

Cambell yang disadur oleh Mangunhardjana (1986:27-45) menggolongkan ciri-ciri pegawai yang mampu, yaitu ciri-ciri pokok dan yang tergolong kepada ciri-ciri yang memungkinkan sebagai berikut.

a. Ciri-ciri Pokok

- 1) Kelincahan mental berpikir dari segala arah, kelincahan mental adalah

kemampuan untuk bermain-main dengan ide-ide atau gagasan-gagasan, konsep, kata-kata dan sebagainya. Berpikir dari segala arah (*convergent thinking*) adalah kemampuan untuk melihat masalah atau perkara dari berbagai arah, segi dan mengumpulkan berbagai fakta yang penting dan mengarahkan fakta itu pada masalah atau perkara yang dihadapi.

- 2) Kelincahan mental berpikir ke segala arah, berpikir ke segala arah (*divergent thinking*) adalah kemampuan untuk berpikir dari ide atau gagasan, menyebar ke segala arah.
- 3) Fleksibilitas konsep, fleksibilitas konsep (*conceptual flexibility*) adalah kemampuan untuk secara spontan mengganti cara memandang, pendekatan, kerja yang tidak jalan.
- 4) Orisinalitas, orisinalitas (*originality*) adalah kemampuan untuk menelorkan ide, gagasan, pemecahan, cara kerja yang tidak lazim, (meski tidak selalu baik), yang jarang, bahkan “mengejutkan”.
- 5) Lebih menyukai kompleksitas dari pada simplisitas, orang yang kreatif dan mampu itu lebih menyukai kerumitan dari pada kemudahan, dengan maksud untuk memperkaya dan memperluas cakrawala berpikir.
- 6) Latar belakang yang merangsang, latar belakang yang merangsang (*stimulating background*) adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan untuk memiliki sifat-sifat khas mereka; usaha, tenang dalam kegagalan, tidak putus asa, disiplin, mencari-cari terus, berprestasi dan gairah dalam hidup.
- 7) Kecakapan dalam banyak hal, pada umumnya orang yang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai

bidang (*multiple skills*).

b. Ciri yang memungkinkan. Ciri-ciri yang memungkinkan, yang perlu untuk mempertahankan gagasan-gagasan kreatif yang sudah dihasilkan, meliputi: (1) kekuatan mental atau fisik untuk bekerja keras, (2) berpikir mandiri, (3) pantang menyerah, (4) mampu berkomunikasi dengan baik, (5) lebih tertarik pada konsep dari pada segi-segi kecil, (6) keingin-tahuan intelektual, (7) kaya humor dan fantasi, (8) tidak segera menolak ide atau gagasan baru, (9) arah hidup yang mantap.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa orang mampu yaitu orang yang memiliki suatu motivasi yang tinggi dalam mengenal masalah-masalah yang bernilai. Mereka dapat memusatkan perhatiannya pada suatu masalah secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak, untuk memecahkannya. Ia menerima ide yang baru, yang muncul dari diri sendiri atau yang dikemukakan orang lain. Kemudian mengkombinasikan pikirannya yang matang dengan intuisinya secara selektif, sebagai dasar pemecahan yang baik. Ia secara energik menterjemahkan idenya melalui tindakan dan mengakibatkan hasil pemecahan masalah yang bermanfaat dan berguna bagi masyarakat.

Beraneka ragam karakteristik di atas, jarang sekali nampak pada seseorang secara keseluruhan, akan tetapi orang-orang yang memiliki pengetahuan dan kemampuan lebih banyak memiliki ciri-ciri tersebut.

Berdasarkan karakteristik tersebut, maka pegawai yang memiliki kemampuan adalah pegawai yang memiliki rasa ingin tahu yang dimanfaatkan semaksimal mungkin; mau bekerja keras; berani mengambil keputusan;

pengetahuan dan kecakapan intelektualnya dimanfaatkan semaksimal mungkin; mandiri; dinamis; penuh inovasi dan daya cipta; bersedia menerima informasi; menghubungkan-hubungkan ide dengan pengalaman yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda; cenderung menampilkan berbagai alternatif terhadap subjek tertentu.

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kemampuan seseorang dapat ditumbuh-kembangkan melalui suatu proses terhadap beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya.

Sahlan (1988:20) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan sebagai berikut:

1) Faktor Usia

Plato berpendapat bahwa, “Seseorang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitasnya mengalami kemunduran karena dimakan usia. Kadang kemampuan dan bakat seseorang yang begitu jaya waktu muda dapat sirna setelah tua. Hal ini disebabkan kehilangan upaya dan telah merasa puas dengan keberhasilan yang telah diraihnyanya”.

2) Faktor Jenis Kelamin

Dari laporan penelitian yang dilakukan oleh J.Mac. Ewan dan Petersen, New Jersey, hasil penemuannya mengatakan bahwa, “Dalam kelancaran ide, kaum wanita lebih unggul 40% dibandingkan dengan kaum lelaki”. Selanjutnya Johnson O'Connor Foundation, mengemukakan bahwa, “Rata-rata kemampuan dan bakat kreatif kaum wanita 25% lebih unggul dibanding dengan kaum pria”.

3) Faktor Usaha

Faktor usaha dan kemauan keras dari manusia akan menciptakan kreativitas.

Campbell dalam “Mangunhardjana (1986:56-62) mengemukakan tujuh faktor yang menghambat kemampuan, yaitu (1) rasa takut gagal, (2) terlalu sibuk dengan tata tertib dan tradisi, (3) gagal melihat kekuatan yang ada, (4) terlalu pasti, (5) enggan untuk “bermain-main”, (7) terlalu mengharapkan hadiah.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, diusahakan dapat mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang mendukung kemampuan kerja pegawai dan berusaha menjauhkan bahkan menghilangkan sedapat mungkin faktor-faktor yang dapat menghambat kemampuan sehingga kemampuan kerja pegawai dapat berkembang dan kualitas pelayanan Registrasi mahasiswa dapat terlayani dengan Baik

b. Indikator-Indikator kemampuan

Pendapat Sutermeister (1976:20) ini memandang bahwa kemampuan (*Ability*) dapat dipandang sebagai suatu karakteristik umum dari seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diwujudkan melalui tindakan. Kemampuan seorang pegawai secara aplikatif indikatornya dapat digambarkan sebagai berikut.

1) Keterampilan menjalankan tugas

Dalam proses pekerjaan di lapangan akan mengalami hal-hal yang luas dan kompleks, sehingga pegawai harus dibekali pengetahuan dan keterampilan yang mantap dan handal. Pimpinan yang baik akan memberikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya di antaranya sebagai berikut:

a) Meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan.

- b) Membangkitkan minat dan rasa ingin tahu pegawai terhadap sesuatu masalah yang sedang dihadapi atau sedang dibicarakan.
- c) Mengembangkan pola berpikir pegawai dan cara bekerja yang baik.
- d) Menuntun proses berpikir pegawai sebab bekerja yang baik akan membantu pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
- e) Memusatkan perhatian pegawai terhadap masalah-masalah yang sedang ditangani di lapangan.

2) Keterampilan memberikan penguatan (*Reinforcement skill*)

Penguatan atau *reinforcement* adalah segala bentuk respon, apakah bersifat verbal (biasa diungkapkan atau diutarakan dengan kata-kata langsung seperti; baik pekerjaannya, sukses menjalankan tugas, benar dan sebagainya) maupun non verbal (biasanya dilakukan dengan gerak, isyarat, pendekatan dan sebagainya), yang merupakan bagian dari modifikasi tingkah laku atau kebijakan pimpinan terhadap pegawainya, yang bertujuan untuk memberikan informasi umpan balik bagi pegawai atas pekerjaannya sebagai suatu tindakan dorongan atau koreksi.

Reinforcement dapat berarti juga respon terhadap suatu tingkah laku yang dapat meningkatkan kemungkinan berulangnya kembali tingkah laku tersebut. Tindakan tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelajaran atau membesarkan hati pegawai agar mereka lebih giat berpartisipasi dalam interaksi melaksanakan pekerjaannya di lapangan.

Tujuan *reinforcement* yang diharapkan berpengaruh positif terhadap sikap pegawai adalah untuk:

- a) Meningkatkan perhatian pegawai terhadap konsentrasi pekerjaan.
- b) Merangsang dan meningkatkan motivasi kerja.
- c) Meningkatkan gairah kerja dan membina tingkah laku pegawai yang produktif.

Berkaitan dengan cara memberikan *reinforcement*, Usman (1992:75) menjelaskan bahwa, ada empat dalam menggunakan penguatan, yakni:

- a) Penguatan kepada pribadi tertentu; penguatan harus jelas kepada siapa ditujukan sebab, bila tidak jelas akan tidak efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan terlebih dahulu menyebutkan nama pegawai.
- b) Penguatan kepada kelompok pegawai; penguatan ini dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada kelompok pegawai yang dapat menyelesaikan tugas.
- c) Pemberian penguatan dengan cara segera; penguatan seharusnya diberikan segera setelah munculnya tingkah laku atau respon pegawai yang diharapkan. Penguatan yang ditunda pemberiannya, cenderung kurang kreatif.
- d) Variasi dalam penggunaan; jenis atau macam penguatan yang digunakan hendaknya bervariasi, tidak terbatas pada satu jenis saja karena hal ini akan menimbulkan kebosanan dan lama kelamaan akan kurang efektif.

3). Keterampilan mengadakan variasi (*Variation Skill*)

Variasi pemberian rangsangan (motif) pegawai adalah suatu kegiatan pimpinan dalam konteks proses interaksi pekerjaan atau tugas di lapangan yang ditujukan untuk mengatasi kebosanan pegawai sehingga dalam situasi melaksanakan pekerjaan, pegawai senantiasa menunjukkan disiplin, kejujuran,

tanggung jawab, antusiasme, serta penuh partisipasi. Secara garis besar tujuan dan manfaat dari *variation skill* adalah sebagai berikut:

- a) Menimbulkan dan meningkatkan perhatian pegawai kepada aspek tugas dan tanggung jawab yang diembangkannya yang relevan dengan tugas dan fungsinya.
- b) Memberikan kesempatan bagi berkembangnya bakat dan prakarsa pegawai yang ingin mengetahui dan menyelidiki pada pekerjaan atau job yang baru.
- c) Memupuk tingkah laku yang positif terhadap pimpinan dan instansi/lembaga dengan berbagai cara pekerjaan yang lebih hidup dan bervariasi di lingkungan kerjanya dengan lebih baik.
- d) Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperoleh cara menyerap pengarahan pimpinan yang menjadi tugas dan fungsinya sebagai seorang pegawai yang baik.

Sedangkan keterkaitan dengan prinsip penggunaannya, lebih jauh Usman (1992:77) menjelaskan bahwa, ada tiga prinsip penggunaan *variation skill* yang perlu diperhatikan, yakni:

- a) Variasi hendaknya digunakan dengan suatu maksud tertentu yang relevan dengan tujuan yang hendaknya dicapai.
- b) Variasi harus digunakan secara lancar dan berkesinambungan sehingga tidak akan merusak perhatian pegawai dan tidak mengganggu pekerjaan.
- c) Direncanakan dengan matang dan secara eksplisit dicantumkan dalam rencana pekerjaan atau program kerja.

c.. Pengaruh Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan akademik

Dari uraian sebelumnya kita tahu bahwa kemampuan kerja berhubungan dengan kondisi psikologi seseorang terhadap pekerjaan yang akan dilaksanakan. Kondisi ini walaupun sifatnya sangat subjektif karena menyangkut motif individu atau perasaan seseorang, artinya seseorang bisa merasakan sesuatu hal yang menguntungkan atau tidak memberikan kepuasan sesuai dengan keadaan emosi seseorang yang mempersepsi kondisi kerja yang ada.

Suternmeister (1976:1) mengatakan bahwa: kemampuan adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kemampuan berhubungan dengan pengetahuan (*Knowledge*) dan keterampilan (*Skill*) yang dimiliki seseorang. *Selanjutnya Davis (1994:235) mengatakan bahwa "Skill is learned. But an abilities (for example: to react of quickly) is general characteristic of the performer and can be used in a varietyof skill".* Pendapat Bob Davis ini menunjukkann bahwa keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakannya.

Dengan demikian secara spesifik atau khusus *ability* dalam arti kecakapan atau kemampuan pegawai akan membentuk profesionalitas pegawai yang menunjuk-kan suatu tindakan pekerjaan yang berdampak positif bagi proses kerja dan perkembangan pribadi pegawai. Bentuk tindakan tersebut bisa terwujud kecakapan dan terampil melayani mahasiswa sesuai tugas dan fungsi masing-masing pegawai pada UPBJJ-UT Manado jadi, kemampuan kerja pegawai akan mempengaruhi kualitas pelayanan dalam hal ini kualitas layanan akademik.

D. Konsep Motivasi Kerja

Dalam kehidupan sehari-hari, istilah motivasi memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun, apapun pengertiannya yang terang motivasi merupakan unsur penting dalam diri manusia, yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam usaha atau pekerjaan manusia. Untuk mempermudah pemahaman tentang motif, motivasi dan motivasi kerja, akan dikemukakan pengertian motivasi kerja sebagai berikut:

Dasar utama pelaksanaan motivasi oleh seseorang pimpinan adalah pengetahuan dan perhatian terhadap perilaku manusia yang dipimpinnya sebagai suatu faktor penentu keberhasilan yang berarti pula menuntut adanya perhatian serius pada semua permasalahan kebutuhan. Seorang pemimpin yang berhasil dalam melaksanakan fungsi motivasi adalah pemimpin yang mempunyai kemampuan untuk merealisasikan adanya sinkronisasi antara pribadi para anggota organisasi dengan tujuan pribadi para anggota organisasi dengan tujuan organisasi itu sendiri.

Motif adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya.

Siagian dalam Sedarmayanti (2000:22) mendefinisikan: “Motivasi sebagai keseluruhan proses pemberian motif kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien”.

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, maka disimpulkan bahwa

motivasi sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri pegawai yang berpengaruh, membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku berkaitan dengan lingkungan kerja. Jadi, motivasi adalah dorongan dari diri pegawai untuk memenuhi kebutuhan yang stimulasi berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas, kemudian diimplementasikan kepada orang lain untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

Pelaksanaan prinsip-prinsip motivasi ini adalah upaya untuk membantu menggerakkan pegawai supaya dapat menjalankan organisasi dengan menggunakan tenaga pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pada saat pelaksanaan motivasi diperlukan prinsip-prinsip motivasi sebagai panduan agar dalam pelaksanaannya diperoleh hasil yang optimal. Yang perlu diketahui lebih mendalam adalah mengenai kebutuhan-kebutuhan yang dikehendaki pegawai, dengan mengetahui hal ini, pelaksanaan prinsip-prinsip mempunyai kecenderungan berhasil.

Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri (*drive arousal*). Hal ini akan lebih jelas dikemukakan oleh Robert (1980:295) dalam hubungannya dengan lingkungan kerja mengemukakan bahwa "*Work motivation is defined as condition which influence the arousal, direction, and maintenance of behaviors relevant in work settings*". (Artinya motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh dan membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja). Selanjutnya motivasi tidak terlepas dari kebutuhan dan kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila

kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa kepuasan dirinya.

Selanjutnya teori motivasi tersebut akan dijadikan sebagai dimensi dalam pendamping penelitian ini. Pendapat dari teori motivasi ini bahwa pegawai mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh pegawai karena didorong oleh motif, harapan dan insentif. Supaya lebih jelas dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a) Motif (*Motif*) adalah suatu prangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.
- b) Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapainya tujuan.
- c) Insentif (*Incentive*) yaitu memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standard. Dengan demikian semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

E. Pengaruh Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Registrasi Akademik Mahasiswa

Pegawai pada UPBJJ-UT Manado dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang pelayanan akademik harus dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab dan timbang rasa yang tinggi agar tugas pelayanan bidang akademik bagi mahasiswa dapat terselenggara dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu, setiap pimpinan hendaknya memperhatikan kebutuhan staf sebagaimana diuraikan dalam teori motivasi. Kebutuhan utama para pegawai harus diperhatikan yang meliputi antara lain: Kebutuhan fisik dan kebutuhan kepastian/jaminan bekerja. Pemenuhan kebutuhan fisik yang wajar dapat diharapkan pegawai akan melaksanakan tugas atau pekerjaan secara baik dan sungguh-sungguh minimal tidak melalui sistem pengawasan dan pengaturan disiplin yang berlebihan. Sebaliknya jika kebutuhan fisik yang wajar tidak dipenuhi, maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa dan cenderung pegawai tersebut akan lalai dalam menjalankan tugasnya dan mencari penghasilan lainnya.

Kecenderungan ini positif apabila dilakukan di luar lingkungan organisasi kerja, tetapi akan menjadi negatif jika dilakukan di dalam pekerjaannya sebagai pegawai di luar aturan yang telah ditetapkan yang mengakibatkan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan (penyimpangan) dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya. Terlebih lagi dalam bidang pelayanan akademik bagi mahasiswa yang dapat menimbulkan dampak negatif yang sangat luas. Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku pegawai. Sebagai pimpinan tidak mungkin memahami perilaku pegawai tanpa mengerti kebutuhannya. Sedangkan kebutuhan kepastian atau jaminan bekerja yaitu adanya rasa khawatir atau cemas dalam diri

seorang pegawai akan mendorong orang untuk berbuat sesuatu yang sifatnya negatif baik secara sadar maupun tidak. Oleh sebab itu, tugas pimpinan untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan pegawai akan ketenangan bekerja atas faktor-faktor sebagai berikut: (a) status kepegawaian yang jelas dan pasti; (b) kesehatan dan keselamatan kerja; (c) adanya jaminan terhadap karier, tanpa rasa khawatir akan ketidak jujur dan ketidakadilan dalam pelaksanaannya; (d) mengerti akan akhir masa karier sebagai pegawai dengan hak-haknya yang jelas; (e) jaminan atas perlakuan yang adil dan adanya lembaga atau badan yang akan menampung segala bentuk keluhan (f) bebas dari ancaman dan tekanan, baik secara halus tersembunyi maupun terang-terangan berbagai dalih.

Jika teori motivasi dipahami dan diterapkan oleh pimpinan UPBJJ-UT Manado yang bertugas menyelenggarakan pelayanan akademik kepada pegawainya, maka akan menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja Pegawai UPBJJ-UT Manado berupa produktivitas kerja yang tinggi pada gilirannya akan berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan akademik yang prima. Artinya pegawai yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi kerja tinggi sehingga akan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya.

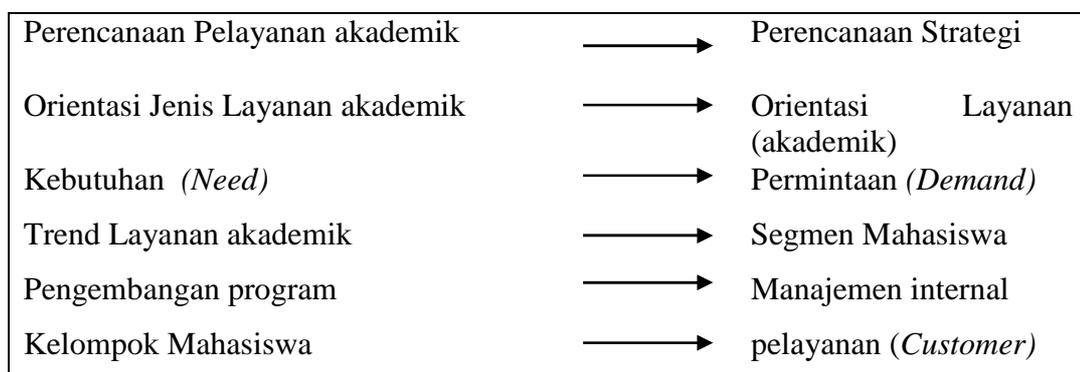
F. Kerangka Pemikiran Teoritis

UPBJJ-Universitas Terbuka Manado adalah sebuah Perguruan Tinggi Negeri yang mempunyai beberapa Program Non Pendidikan dasar (Non-Pendas) dan Pendidikan Dasar (Pendas), Untuk Non-Pendas terdiri dari Fakultas ilmu sosial dan ilmu Politik mempunyai jurusan Ilmu Administrasi, Ilmu Komunikasi, dan Sosiologi, Fakultas Ekonomi dengan Jurusan Ekonomi Pembangunan dan Jurusan Manajemen, Fakultas MIPA dengan jurusan Matematik, Statistik, dan

Biologi, dan FKIP dengan Jurusan Pendidikan Dasar (PGSD dan PGPAUD), Bahasa dan Seni, Pendidikan Matematik dan IPA, pendidikan IPS, untuk Pendas S1 PGSD dan PAUD serta Program Pascasarjana, dengan demikian UPBJJ-UT Manado setiap saat harus siap melayani berbagai bidang layanan kemahasiswaan. Layanan – layanan akademik inilah yang dipergunakan langsung oleh mahasiswa untuk mengurus semua kebutuhan akademik yang diperlukan mahasiswa, hal inilah yang akan dinilai dan mempunyai akuntabilitas (untung dan rugi).

Pelayanan akademik dapat ditopang oleh manajemen di tingkat Universitas terbuka khususnya di UPBJJ-Manado oleh manajemen fungsional dalam hal ini Kepala UPBJJ-UT Manado. Secara garis besar ada beberapa faktor utama dalam menunjang manajemen fungsional, yaitu: (1) keuangan, (2) sumberdaya manusia, (3) teknologi, (4) pengadaan dan pembelian, (5) akademik, (6) sistem informasi dan (7) pemasaran.

Keadaan ini akan terjadi suatu transisi pandangan menjadi suatu perencanaan strategi yang menyerupai perencanaan layanan. Secara diagram transisi ini dapat digambarkan sebagai berikut:

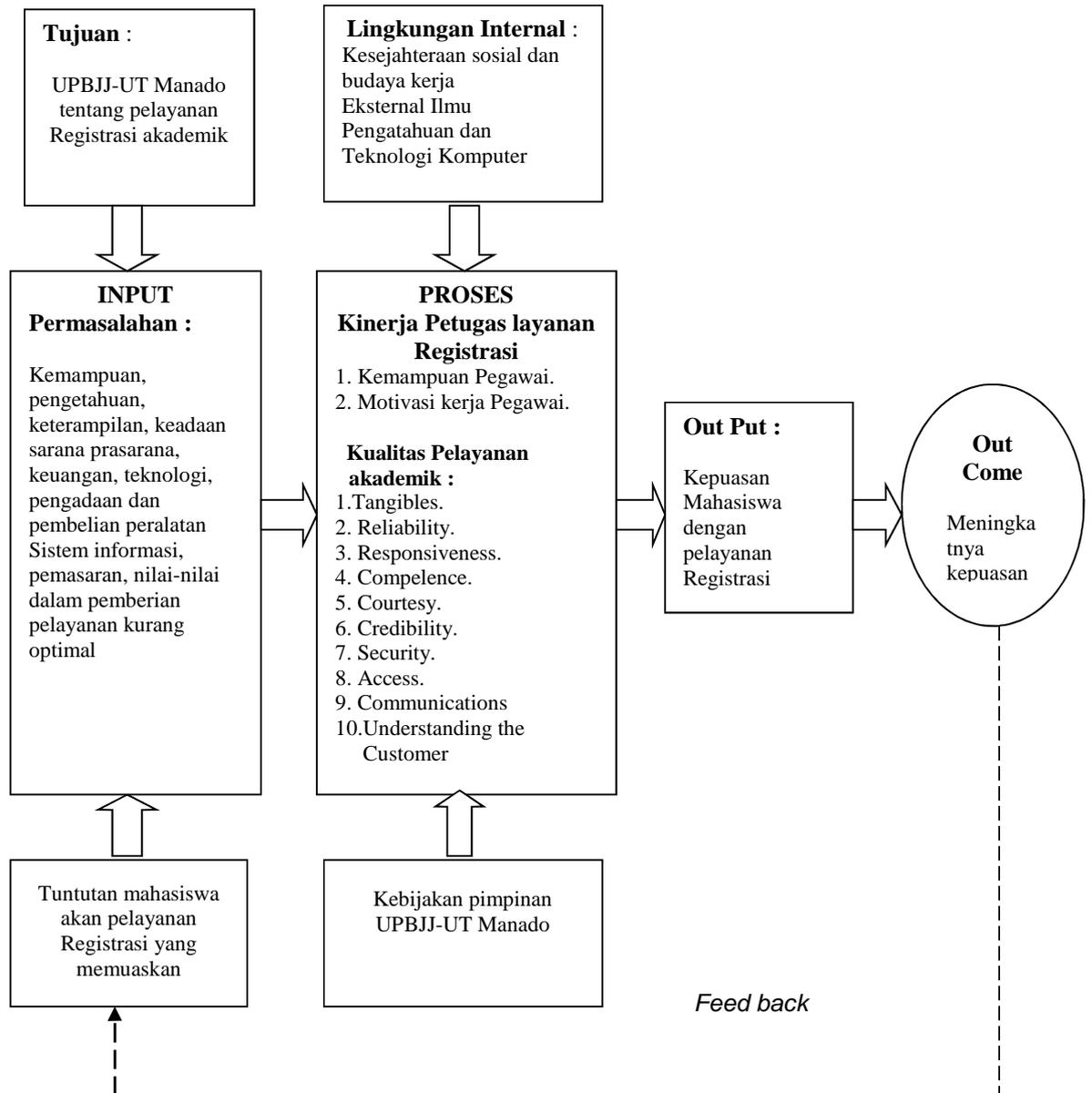


Dengan transisi ini menyebabkan UPBJJ-UT Manado bisa menjadi lebih bernuansa pelayanan akademik yang Prima dengan berbasis pada prinsip-prinsip

manajemen yang dipergunakan oleh Lembaga lembaga akademik lainnya. Transisi ini mengakibatkan UPBBJ-UT Manado menjadi lembaga yang mempunyai karakter Layanan Prima sekaligus mempunyai karakter menjunjung tinggi pelayanan kemahasiswaan. Dalam hal ini dikhawatirkan apabila dampak ini tidak dikelola secara profesional akan terjadi kesimpangsiuran dan ketidaktepatan pola manajemen yang digunakan.

Masalah kemampuan untuk dapat bersaing adalah alasan dasar utama bagi setiap perguruan tinggi untuk mengembangkan pelayanan yang bermutu sesuai standar kualitas dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan UPBJJ-UT Manado yang demikian perlu dipadukan dengan mengembangkan pelayanan yang efektif dan efisien agar dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sehingga memungkinkan UPBJJ-UT Manado mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya dalam menghasilkan produk pelayanan akademik yang bermutu dengan memuaskan pelanggan atau mahasiswa khususnya di Wilayah Sulawesi Utara. Dengan demikian tidak menutup kemungkinan peningkatan jumlah mahasiswa baik pendas maupun Non Pendas akan terus meningkat. Karena dengan mutu layanan yang baik dan berkualitas akan menciptakan daya tarik tersendiri baik pada mahasiswa lama maupun pada calon-calon mahasiswa baru. Untuk itu perlu adanya suatu analisis kinerja petugas layanan dalam hal ini adalah petugas layanan registrasi akademik, sejauhmana kekurangan atau kekeliruan hasil layanan registrasi akademik mahasiswa tersebut, guna perbaikan lebih lanjut yang pada akhirnya mahasiswa memperoleh layanan yang memuaskan.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



G. Hasil pengamatan sementara

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka hasil pengamatan sementara mengenai petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan sebagai berikut:

1. Kemampuan Kinerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan Registrasi Akademik Mahasiswa.

2. Motivasi kerja Pegawai mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan Akademik mahasiswa

BAB III

Metode Penelitian

1.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini yaitu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan yang berperan sebagai penuntun peneliti pada seluruh masalah masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif analitik* yaitu dimana penelitian yang dilakukan adalah setelah kejadian berlangsung.

1.2 Lokasi

Adalah tempat yang akan dijadikan untuk pengambilan data mahasiswa, yaitu Kelompok belajar Mahasiswa , serta mahasiswa yang datang ke kantor UPBJJ UT Manado.

1.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah Keseluruhan subjek yang akan di teliti, dari sejumlah subjek yang ada. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah mahasiswa yang terlibat dalam Layanan Non Pendas dan Pendas pada UPBJJ-UT Manado. dimana yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 118 mahasiswa Pendas dan 173 mahasiswa non Pendas, dari jumlah keseluruhan mahasiswa aktif yaitu 1184 mahasiswa Pendas dan 1739 mahasiswa Non pendas

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang akan di teliti yang dianggap mewakili seluruh populasi yaitu sejumlah mahasiswa yang datang ke UPBJJ-UT Manado.

1.4 Pengembangan Instrumen

Dalam pengembangan instrument penelitian tentunya akan disesuaikan dengan variable yang akan diteliti, sesudah itu barulah akan di kembangkan prosedur instrument untuk pengambilan data berupa alat atau bahan yang akan di gunakan. Namun dalam hal ini instrumen yang mudah di gunakan untuk pengambilan data adalah Angket dan wawancara.

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang sudah disediakan jawabannya, yang di gunakan untuk memperoleh informasi dari sejumlah responden. Dan untuk pembuatan angket ini harus mengacu kepada bidang permasalahan.

Wawancara adalah berupa tanya jawab secara langsung dengan sejumlah responden atau mahasiswa untuk memperoleh data tanpa melalui pihak kedua.

Begitu pula dalam penelitian ini akan menggunakan angket dan wawancara sebagai media pengambilan data, dimana mahasiswa yang di jadikan sampel akan di bagi angket dan wawancara secara langsung, guna memperoleh data dan informasi.

1.5 Prosedur Pengumpulan data

Pengumpulan data akan dilakukan melalui dua cara yaitu :

1. Dengan angket yaitu peneliti sudah menyiapkan lembar pertanyaan tertulis dengan pertanyaan sesuai dengan masalah yang akan di sebarakan ke sejumlah populasi mahasiswa yang akan di ambil data informasinya, yaitu mahasiswa Non Pendas dan Pendas

2. Wawancara yaitu peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan mahasiswa atau pihak yang akan di teliti dan berkaitan dengan permasalahan yang ada.

1.6 Rencana Analisis Data

Rencana pengolahan analisis data yaitu dengan menggunakan deskriptip analisis dimana, data disajikan dalam bentuk tabel data yang berisi frekuensi, dan kemudian dihitung mean, median, modus, persentase, standar deviasi atau lainnya. Apabila penelitian yang dilakukan hanya berhenti pada penjelasan masalah dan upaya pemecahan masalah yang telah dilakukan (untuk meningkatkan mutu pelayanan), maka setelah disajikan data hasil wawancara, angket,dan pengamatan, maka selanjutnya dianalisis atau dibahas dan diberi makna atas data yang disajikan tersebut.

BAB IV

Pembahasan Hasil Penelitian

1.1 Deskripsi Layanan Registrasi

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini diperoleh kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado mendapatkan hasil sangat memuaskan. Hal tersebut didasarkan atas:

1. Hampir seluruh hasil analisis item yang diisi oleh responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan petugas layanan registrasi.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa pendas dan non pendas terhadap pelayanan petugas layanan registrasi mencapai 95,67% yang menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi, dengan tingkat ketidakpuasan hanya mencapai 4,33 %.
3. Masih adanya beberapa responden yang merasa belum terpuaskan dengan penyediaan katalog terbitan baru, karena sering habisnya persediaan katalog tersebut, akibat prediksi jumlah mahasiswa baru dengan yang lama kadang tidak akurat, sehingga jumlah permintaan katalog ke UT pusat, di sesuaikan dengan jumlah prediksi mahasiswa baru saja, padahal kebutuhan katalog tidak hanya untuk calon mahasiswa baru saja tetapi mahasiswa lama juga membutuhkannya.

Berikut adalah analisis dari hasil angket mahasiswa dan wawancara dengan koordinator registrasi dan ujian serta para petugas layanan registrasi UPBJJ –UT Manado.

Tabel 4.1
Deskripsi Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Pendas

		Statistics									
		Layanan Registras									
		i 1	i 2	i 3	i 4	i 5	i 6	i 7	i 8	i 9	i 10
N	Valid	118	118	117	116	118	118	117	115	117	107
	Missin g	0	0	1	2	0	0	1	3	1	11
	Mean	3.5508	3.5508	3.5214	3.6293	3.5847	3.4322	3.3675	3.4174	3.5983	3.1963
	Std. Error of Mean	.05049	.05049	.05235	.05127	.05153	.05174	.05092	.05381	.05014	.07082
	Median	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000	3.0000	3.0000	4.0000	3.0000
	Mode	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
	Std. Deviation	.54846	.54846	.56627	.55215	.55970	.56203	.55083	.57709	.54234	.73252
	Variance	.301	.301	.321	.305	.313	.316	.303	.333	.294	.537
	Skewness	-.995	-.995	-.954	-1.477	-1.234	-.610	-.400	-.646	-1.226	-.472
	Std. Error of Skewness	.223	.223	.224	.225	.223	.223	.224	.226	.224	.234
	Kurtosis	1.860	1.860	1.591	3.054	2.259	1.157	1.214	1.091	2.492	-.492
	Std. Error of Kurtosis	.442	.442	.444	.446	.442	.442	.444	.447	.444	.463
	Range	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	Sum	419.00	419.00	412.00	421.00	423.00	405.00	394.00	393.00	421.00	342.00
Percentile s	25	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
	50	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000	3.0000	3.0000	4.0000	3.0000
	75	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000

Sumber : Hasil Pengolahan data oleh IBM SPSS.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi angket layanan registrasi untuk mahasiswa pendas di atas diperoleh nilai mean seluruh item di atas 3.00 yang berarti bahwa rata-rata responden menganggap hasil layanan registrasi pada

tingkatan memuaskan sampai sangat memuaskan dengan modus atau nilai yang paling banyak muncul adalah 3 untuk 4 item dan nilai 4 untuk 6 item.

Tabel 4.2
Deskripsi Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Non Pendas

		Statistics									
		Layanan Registrasi									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N	Valid	173	173	172	172	172	173	173	171	173	169
	Missing	0	0	1	1	1	0	0	2	0	4
Mean		3.7399	3.7572	3.7616	3.5000	3.4593	3.7341	3.7110	3.6901	3.5202	2.5030
Std. Error of Mean		.03444	.03269	.03258	.03824	.03985	.03369	.03456	.03736	.03897	.05575
Median		4.0000	4.0000	4.0000	3.5000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	2.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	3.00 ^a	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
Std. Deviation		.45299	.43000	.42733	.50146	.52267	.44309	.45462	.48853	.51251	.72477
Variance		.205	.185	.183	.251	.273	.196	.207	.239	.263	.525
Skewness		-1.292	-1.210	-1.239	.000	-.084	-1.069	-.939	-1.132	-.213	.227
Std. Error of Skewness		.185	.185	.185	.185	.185	.185	.185	.186	.185	.187
Kurtosis		.184	-.541	-.471	-2.024	-1.434	-.867	-1.131	-.001	-1.649	-.251
Std. Error of Kurtosis		.367	.367	.368	.368	.368	.367	.367	.369	.367	.371
Range		2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00
Minimum		2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00
Maximum		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Sum		647.00	650.00	647.00	602.00	595.00	646.00	642.00	631.00	609.00	423.00
Percentiles	25	3.0000	4.0000	4.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	2.0000
	50	4.0000	4.0000	4.0000	3.5000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	2.0000
	75	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber : Hasil Pengolahan data oleh IBM SPSS.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi angket layanan registrasi untuk mahasiswa non pendas di atas diperoleh nilai mean seluruh item di atas 3.00 yang berarti bahwa rata-rata responden menganggap hasil layanan registrasi pada tingkatan memuaskan sampai sangat memuaskan dengan modus atau nilai yang paling banyak muncul adalah 3 untuk 2 item dan nilai 4 untuk 7 item meskipun

pada item 10 nilai yang muncul belum memuaskan sehingga memerlukan perbaikan kedepannya.

1.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1.2.1 Validitas Instrumen Angket Layanan Registrasi

Tabel 4.3

Validitas Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Pendas

No. item pernyataan	Koefisien Validitas	keterangan
1	0.721	VT
2	0.708	VT
3	0.789	VT
4	0.834	VT
5	0.863	VST
6	0.672	VT
7	0.735	VT
8	0.722	VT
9	0.778	VT
10	0.50	VS
Rata-rata	7.322	VT

Tabel 4.4

Validitas Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Non Pendas

No. item pernyataan	Koefisien Validitas	keterangan
1	0.712	VT
2	0.706	VT
3	0.712	VT
4	0.711	VT
5	0.678	VT
6	0.511	VS
7	0.702	VT
8	0.712	VT
9	0.771	VT

10	0.689	VS
Rata-rata	6.904	VT

Berdasarkan tabel di atas didapatkan bahwa validitas instrumen angket layanan registrasi untuk mahasiswa pendas dan non pendas berada pada kategori tinggi.

1.3 Tanggapan Responden terhadap Layanan Registrasi

1.3.1 Tanggapan Responden terhadap Layanan Registrasi Mahasiswa Program Pendas

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Layanan informasi tentang registrasi

Pernyataan	Kriteria	F	%
Layanan informasi tentang registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.85
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	50	42.37
	Sangat Memuaskan	67	56.78
<i>Ketidakpuasan</i>		1	0.85
<i>Kepuasan</i>		117	99.15

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.5. menunjukkan bahwa 50 responden menyatakan puas dan 60 orang (56,78%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan informasi registrasi tentang ketersediaan informasi mengenai registrasi dengan tingkat kepuasan mencapai 99,15%. Berdasarkan hasil wawancara layanan informasi registrasi selalu diberikan dan mengenai informasi registrasi ini menurut Koordinator registrasi dan ujian, informasi selalu diberikan tidak hanya oleh petugas layanan, tetapi siapa saja pegawai yang kebetulan dimintai informasi tentang layanan registrasi,

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Formulir Registrasi

Pernyataan	Kriteria	F	%
Ketersediaan Formulir registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.85
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	50	42.37
	Sangat Memuaskan	67	56.78
<i>Ketidakpuasan</i>		1	0.85
<i>Kepuasan</i>		117	99.15

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.6. menunjukkan bahwa 50 responden menyatakan puas dan 60 orang (56,78%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang ketersediaan formulir registrasi dengan tingkat keuasan mencapai 99,15%. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator registrasi&Ujian serta petugas registrasi, bahwa ketersediaan formulir selalu ada karena registrasi telah menggunakan komputerisasi,tidak seperti dulu lagi.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Memperoleh Informasi Pembayaran

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kecepatan dalam memperoleh Informasi Pembayaran	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.85
	Tidak Memuaskan	1	0.85
	Memuaskan	51	43.59
	Sangat Memuaskan	64	54.70
<i>Ketidakpuasan</i>		2	1.71
<i>Kepuasan</i>		115	98.29

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.7. menunjukkan bahwa 51 responden menyatakan puas dan 40 orang (54,70%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang Kecepatan memperoleh informasi pembayaran dengan tingkat kepuasan mencapai 98,29%.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap ketepatan Data Registrasi pada Kartu
Tanda Peserta Ujian (KTPU)

Pernyataan	Kriteria	F	%
ketepatan data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU) (nama,mata kuliah, tempat ujian)	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.86
	Tidak Memuaskan	1	0.86
	Memuaskan	38	32.76
	Sangat Memuaskan	76	65.52
<i>Ketidakpuasan</i>		2	1.72
<i>Kepuasan</i>		114	98.28

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.8. menunjukkan bahwa 38 responden menyatakan puas dan 76 orang (65,52%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang ketepatan data registrasi pada kartu tanda peserta dengan tingkat kepuasan mencapai 98,28%. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator registrasi dan ujian serta petugas layanan, bahwa kesalahan kesalahan data registrasi mahasiswa mengalami penurunan, karena data sekarang berdasarkan ijazah serta pengisian biodata secara langsung di komputer.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap ketepatan Identitas diri pada Daftar Nilai
Ujian

Pernyataan	Kriteria	F	%
Ketepatan identitas diri pada Daftar Nilai Ujian (nama,tempat dan tanggal lahir)	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.85
	Tidak Memuaskan	1	0.85
	Memuaskan	44	37.29
	Sangat Memuaskan	72	61.02
<i>Ketidakpuasan</i>		2	1.69
<i>Kepuasan</i>		116	98.31

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.9. menunjukkan bahwa 44 responden menyatakan puas dan 72 orang (61,02%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang ketepatan identitas diri pada daftar nilai ujian dengan tingkat kepuasan mencapai 98,31%. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator registrasi dan ujian serta petugas layanan mengenai ketepatan identitas registrasi,

karena petugas selalu mengkonfirmasi kembali jika ada hal-hal yang kurang jelas dengan identitas ataupun registrasi mata kuliah kepada mahasiswa.

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Petugas Registrasi

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kepedulian petugas registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.85
	Tidak Memuaskan	1	0.85
	Memuaskan	62	52.54
	Sangat Memuaskan	54	45.76
<i>Ketidakpuasan</i>		2	1.69
<i>Kepuasan</i>		116	98.31

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.10. menunjukkan bahwa 62 responden menyatakan puas dan 54 orang (45,76%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kepedulian petugas registrasi dengan tingkat kepuasan mencapai 98,31%. Menurut koordinator registrasi dan ujian jika kebetulan ada data mahasiswa yang kurang jelas, serta ada hal hal penting mengenai informasi registrasi maka petugas layanan registrasi menginformasikan hal hal tersebut kepada mahasiswa melalui sms atau telepon.

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Registrasi

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kecepatan pelayananan registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.85
	Tidak Memuaskan	1	0.85
	Memuaskan	69	58.97
	Sangat Memuaskan	46	39.32
<i>Ketidakpuasan</i>		2	1.71
<i>Kepuasan</i>		115	98.29

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.11. menunjukkan bahwa 69 responden menyatakan puas (58,97%) dan 54 orang (45,76%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kecepatan pelayanan registrasi dengan tingkat kepuasan mencapai 98,29%. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator registrasi dan ujian serta petugas layanan bahwa kecepatan registrasi terkadang terkendala dengan menumpuknya jumlah mahasiswa yang datang disaat akhir penutupan registrasi, sehingga waktu yang dikerjakan memakan waktu

cukup lama, belum lagi ditambah dengan aplikasi registrasi yang terlalu rumit banyak item, dirasakan petugas tidak simpel, sehingga registrasi mahasiswa menumpuk.

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan dalam Pembayaran SPP

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kemudahan melakukan pembayaran pembayaran SPP	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.87
	Tidak Memuaskan	2	1.74
	Memuaskan	60	52.17
	Sangat Memuaskan	52	45.22
<i>Ketidakpuasan</i>		3	2.61
<i>Kepuasan</i>		112	97.39

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.12. menunjukkan bahwa 60 responden menyatakan puas (52,17%) dan 52 orang (45,22%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kemudahan melakukan pembayaran SPP dengan tingkat kepuasan mencapai 97,39%.

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Terhadap ketepatan Data Registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP) (Kode, Nama Mata Kuliah, dan Besaran Uang Kuliah yang Disetor)

Pernyataan	Kriteria	F	%
Ketepatan data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP) (kode nama mata kuliah, dan besaran uang kuliah yang disetor)	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.85
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	44	37.61
	Sangat Memuaskan	72	61.54
<i>Ketidakpuasan</i>		1	0.85
<i>Kepuasan</i>		116	99.15

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.13. menunjukkan bahwa 44 responden menyatakan puas (37,61%) dan 52 orang (61,54%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang ketepatan data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP) (kode nama mata kuliah, dan besaran uang kuliah yang disetor dengan tingkat kepuasan mencapai 99,15%. Namun berdasarkan

kenyataan dilapangan masih saja ada mahasiswa yang mengadu adanya kesalahan dat registrasi, serta adanya mata kuliah yang tidak keluar di kartu ujian, padahal mahasiswa telah membayar sesuai dengan jumlah uang tagihan pada LIP.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Katalog terbitan baru

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kemudahan memperoleh Katalog terbitan baru	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.93
	Tidak Memuaskan	17	15.89
	Memuaskan	49	45.79
	Sangat Memuaskan	40	37.38
<i>Ketidakpuasan</i>		18	16.82
<i>Kepuasan</i>		89	83.18

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.14. menunjukkan bahwa 49 responden menyatakan puas (45,79%) dan 40 orang (37,38%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kemudahan memperoleh katalog terbitan baru dengan tingkat kepuasan mencapai 83,18%. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator registrasi dan ujian serta petugas layanan ketersediaan katalog selama ini selalu tersedia, namun terkadang ketersediaan katalog di Upbjj terabaikan, karena katalog terlajur terkirim ke pokjar pokjar tanpa memperhitungkan jumlah kebutuhan bagi mahasiswa yang datang ke UPBJJ. Selain itu koordinasi antara bagian BBLBA mengenai permintaan jumlah katalog kurang terkordinasi dengan baik sehingga terkadang jumlah katalog tidak sesuai dengan jumlah perkiraan mahasiswa yang membutuhkan.

1.3.2 Tanggapan Responden terhadap Layanan Registrasi Mahasiswa Program Non Pendas

Tabel 4.15

Tanggapan Responden Terhadap Layanan informasi mengenai registrasi

Pernyataan	Kriteria	F	%
informasi mengenai registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	1	0.58
	Memuaskan	43	24.86
	Sangat Memuaskan	129	74.57
<i>Ketidakpuasan</i>		1	0.58
<i>Kepuasan</i>		172	99.42

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.15. menunjukkan bahwa 43 responden menyatakan puas dan 129 orang (74,57%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang informasi mengenai registrasi dengan tingkat kepuasan mencapai 99,42%.

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Formulir Registrasi

Pernyataan	Kriteria	F	%
Ketersediaan Formulir registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	42	24.28
	Sangat Memuaskan	131	75.72
<i>Ketidakpuasan</i>		0	0.00
<i>Kepuasan</i>		173	100.00

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.16. menunjukkan bahwa 42 responden menyatakan puas dan 131 orang (75,72%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang ketersediaan formulir registrasi dengan tingkat kepuasan mencapai 100%.

Tabel 4.17

Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP)

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kecepatan memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP)	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	41	23.84
	Sangat Memuaskan	131	76.16
<i>Ketidakpuasan</i>		0	0.00
<i>Kepuasan</i>		172	100.00

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.17. menunjukkan bahwa 41 responden menyatakan puas dan 131 orang (76,16%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kecepatan memperoleh lembar informasi pembayaran dengan tingkat kepuasan mencapai 100%

Tabel 4.18

Tanggapan Responden Terhadap ketepatan Data Registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU)

Pernyataan	Kriteria	F	%
Ketepatan data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU)	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	86	50.00
	Sangat Memuaskan	86	50.00
<i>Ketidakpuasan</i>		0	0.00
<i>Kepuasan</i>		172	100.00

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.18. menunjukkan bahwa 86 responden menyatakan puas dan 86 orang (50%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang akurasi data registrasi pada kartu tanda peserta dengan tingkat kepuasan mencapai 100%.

Tabel 4.19**Tanggapan Responden Terhadap ketepatan Identitas diri pada Daftar Nilai Ujian**

Pernyataan	Kriteria	F	%
Akurasi identitas pada Daftar Nilai Ujian (nama,tempat dan tanggal lahir,)	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	2	1.16
	Memuaskan	89	51.74
	Sangat Memuaskan	81	47.09
<i>Ketidakpuasan</i>		2	1.16
<i>Kepuasan</i>		170	98.84

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.19. menunjukkan bahwa 89 responden menyatakan puas dan 81 orang (61,02%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang ketepatan identitas data pada daftar nilai ujian dengan tingkat kepuasan mencapai 98,84%.

Tabel 4.20**Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Petugas Registrasi**

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kepedulian petugas registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	46	26.59
	Sangat Memuaskan	127	73.41
<i>Ketidakpuasan</i>		0	0.00
<i>Kepuasan</i>		173	100.00

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.20. menunjukkan bahwa 46 responden menyatakan puas dan 127 orang (73,41%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kepedulian petugas registrasi dengan tingkat kepuasan mencapai 100%. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas layanan, bahwa selalu memberikan informasi terkait dengan masalah registrasi.

Tabel 4.21**Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Registrasi**

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kecepatan pelayananan registrasi	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	0	0.00
	Memuaskan	50	28.90

	Sangat Memuaskan	123	71.10
Ketidakpuasan		0	0.00
Kepuasan		173	100.00

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.21. menunjukkan bahwa 50 responden menyatakan puas dan 123 orang (71,10%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kecepatan pelayanan registrasi dengan tingkat kepuasan mencapai 100%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator registrasi dan petugas layanan registrasi, bahwa mahasiswa selalu datang registrasi di akhir akhir penutupan sehingga petugas kewalahan dengan banyak mahasiswa, akibatnya jumlah data mahasiswa menumpuk.

Tabel 4.22

Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan dalam Pembayaran SPP

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kemudahan dalam pembayaran SPP	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	2	1.17
	Memuaskan	49	28.65
	Sangat Memuaskan	120	70.18
Ketidakpuasan		2	1.17
Kepuasan		169	98.83

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.22. menunjukkan bahwa 49 responden menyatakan puas dan 120 orang (70,18%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kemudahan dalam pembayaran SPP dengan tingkat kepuasan mencapai 98,83%.

Tabel 4.23

Tanggapan Responden Terhadap ketepatan Data Registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP) (Nama, Tempat Dan Tanggal Lahir, Kode dan Nama Mata Kuliah, Besaran SPP yang Disetor)

Pernyataan	Kriteria	F	%
Akurasi data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP) (nama, tempat dan tanggal lahir, kode dan nama mata kuliah, besaran SPP yang disetor	Sangat Tidak Memuaskan	0	0.00
	Tidak Memuaskan	1	0.58
	Memuaskan	81	46.82
	Sangat Memuaskan	91	52.60

<i>Ketidakpuasan</i>	1	0.58
<i>Kepuasan</i>	172	99.42

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.23. menunjukkan bahwa 81 responden menyatakan puas dan 91 orang (52,60%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang akurasi data registrasi pada Lembar Informasi Pembayaran (LIP) (nama, tempat dan tanggal lahir, kode dan nama mata kuliah, besaran SPP yang disetor dengan tingkat kepuasan mencapai 99,42%. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator Registrasi dan ujian serta petugas layanan, masih ada beberapa pengaduan dari mahasiswa mengenai kode mata kuliah, akibat dari mahasiswa di luar daerah dan pulau pulau menggunakan katalog lama, yang kemungkinan kode mata kuliah sudah diganti.

Tabel 4.24

Tanggapan Responden terhadap kemudahan memperoleh Katalog terbitan baru

Pernyataan	Kriteria	F	%
Kemudahan memperoleh Katalog Baru	Sangat Tidak Memuaskan	9	5.33
	Tidak Memuaskan	80	47.34
	Memuaskan	66	39.05
	Sangat Memuaskan	14	8.28
<i>Ketidakpuasan</i>		89	52.66
<i>Kepuasan</i>		80	47.34

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.24. menunjukkan bahwa 66 responden menyatakan puas (39,05%) dan 14 orang (8,28%) memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan registrasi tentang kemudahan memperoleh katalog baru dengan tingkat kepuasan mencapai 47,34%. Sedangkan tingkat ketidakpuasan mencapai jumlah 89 orang dengan persentase mencapai 52,66%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian banyak responden masih kesulitan dalam memperoleh katalog baru.

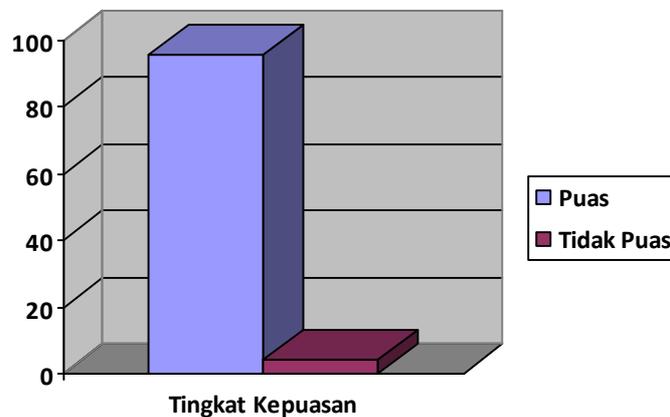
Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator registrasi dan ujian serta petugas layanan ketersediaan katalog selama ini selalu tersedia, namun terkadang ketersediaan katalog di Upbjj terabaikan, karena katalog terlajur terkirim ke

pokjar pokjar tanpa memperhitungkan jumlah kebutuhan bagi mahasiswa yang datang ke UPBJJ. Selain itu koordinasi antara bagian BBLBA mengenai permintaan jumlah katalog kurang terkordinasi dengan baik sehingga terkadang jumlah katalog tidak sesuai dengan jumlah perkiraan mahasiswa yang membutuhkan.

Tabel 4.25
Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendas dan Non Pendas terhadap Layanan Registrasi

No	Responden	Persentase Kepuasan	Persentase Ketidakpuasan
1	Mahasiswa Pendas	96.95	3.05
2	Mahasiswa Non Pendas	94.38	5.62
	Rata-rata	95.67	4.33

Diagram 4.1
Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendas dan Non Pendas terhadap Layanan Registrasi



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.I Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado yang telah di bahas pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado berada pada tingkatan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis jawaban responden terhadap pelayanan petugas registrasi memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi yaitu sebesar 95,67%.

V.II Saran

Dari hasil penelitian dan analisis di atas, saran yang dapat penulis ajukan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis tentang kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado menunjukkan bahwa salah satu bentuk pelayanan dalam kemudahan mahasiswa untuk memperoleh katalog baru memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah sehingga petugas layanan registrasi diharapkan dapat menyediakan katalog baru bagi seluruh mahasiswa di setiap awal semester.
2. Penelitian selanjutnya juga perlu dilakukan untuk meneliti tentang tingkat profesionalisme kerja tiap pegawai dalam melayani para mahasiswa di UPBJJ-

UT Manado agar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- David, B. dan Sutermeister. 1994. *Physical Educational and The Study of Sport*. Times Mirror International Publisher Limited.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dan Manajemen Bisnis Total*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gibson, dkk. 2000. *Organsasi Perilaku Struktur dan Proses*. PT Gelora Aksara Pratama, Erlangga.
- Johanes, P. 1998. *Manajemen Bank*. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P. 1992. *Manajemen Pemasaran*. Gunung Agung. Jakarta.
- Lauden, J. 1996. *Principle of Consument Satisfication*. Simon Press & Pub. England
- Mangunhardjana, A.M. 1986. *Mengembangkan Kreativitas*. Terjemahan dari David Cambell. Kanisius. Yogyakarta.
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Piers, E.W. 1976. *Understanding Adolescence: Current Development in Adolescence Psychology*. Allyn & Bacon. Boston.
- Paul, J. dan Maulana, S.B. 1993. *Bank dan Kepuasan Nasabah*. Ghalia. Jakarta
- Sahlan, S. 1988. *Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia*. Sinar Baru. Bandung.
- Sutermeister, R.A. 1976. *People and Productivity*. McGrow-Hill. Book Company. New York.
- Supriadi, D. 1996. *Kreativitas Kebudayaan dan Perkembangan Iptek*. Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti. 2000. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung.
- Usman, M. 1992. *Menjadi Guru Profesional*. Remaja Rosdikarya. Bandung.
- Zeithmal, R. 2000. *Teknik Pelayanan Konsumen*. BPFE. Yogjakarta.

Dokumen lainnya :

Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun 1996

*Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun
1993*

Lampiran.

JADWAL PENELITIAN

1. Jadwal Kegiatan

No.	Jenis Kegiatan	Bulan									
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan										
	a. Studi Pustaka										
	b. Pra Penelitian										
	c. Penulisan Proposal Penelitian										
2	Pengumpulan Data										
	a. Dokumen										
	b. Observasi										
	c. Wawancara										
	d. Angket										
3	Pengolahan Data										
4	Penulisan Laporan										
5	Seminar Penelitian										

