

# Analisis Kepuasan Mahasiswa: Implikasi Peningkatan Kualitas Pendidikan Jarak Jauh Universitas Terbuka Layanan Luar Negeri

Pardamean Daulay<sup>1</sup>, Mayang Anglingsari Putri<sup>2</sup>, Hikmah Zikriyani<sup>3</sup>, Ahmad Syaikhu<sup>4</sup>, Raesita Rakhmawati Rosadi<sup>5</sup>, Mutiara Ulfah<sup>6</sup>

<sup>1,5</sup> Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

<sup>4</sup> Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Terbuka

<sup>2,3,6</sup> Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Terbuka

Corresponding email: hikmah.zikriyani@ecampus.ut.ac.id

Article history:

Received: October 31<sup>st</sup>, 2024 Accepted: June 14<sup>th</sup>, 2025 Published: June 22<sup>nd</sup>, 2025

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil survei evaluasi layanan bagi mahasiswa Universitas Terbuka (UT) di luar negeri, dengan fokus pada tingkat kepuasan dan implikasinya terhadap peningkatan kualitas layanan. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan UT untuk meningkatkan kualitas pendidikan jarak jauh mahasiswa di UT layanan luar negeri, yang menghadapi tantangan aksesibilitas dan dukungan akademik. Survei meliputi aspek aksesibilitas, responsivitas, kualitas materi pembelajaran, dan dukungan administratif, dengan hasil yang menunjukkan variasi tingkat kepuasan di berbagai aspek. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang tersedia, meskipun ada beberapa area yang dapat ditingkatkan. Penelitian ini mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan layanan, seperti peningkatan aksesibilitas platform pembelajaran, penyediaan dukungan akademik yang andal dan responsif, percepatan layanan administratif, penyediaan panduan yang jelas, serta pengembangan materi pembelajaran yang relevan dan interaktif. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan UT bagi mahasiswa luar negeri dan memperkuat kepuasan mereka dalam mengikuti pendidikan jarak jauh. Luaran dari penelitian ini berupa pemetaan tingkat kepuasan mahasiswa serta rekomendasi perbaikan layanan UT, dengan kontribusi penting dalam mengoptimalkan layanan pendidikan jarak jauh bagi mahasiswa di UT layanan luar negeri.

**Kata kunci:** kepuasan mahasiswa, UT layanan luar negeri, evaluasi layanan, pendidikan jarak jauh.

**Abstract.** *This study aims to analyze the results of a service evaluation survey for Universitas Terbuka (UT) students abroad, focusing on satisfaction levels and their implications for improving service quality. The urgency of this research lies in UT's need to enhance the quality of distance education provided to overseas students, who face challenges in accessibility and academic support. The survey covers aspects of accessibility, responsiveness, quality of learning materials, and administrative support, with results showing varying levels of satisfaction across different aspects. According to the survey results, the majority of respondents are satisfied with the available services, although there are some areas for improvement. This study identifies areas that need enhancement and provides strategic recommendations for service improvement, such as increasing the accessibility of learning platforms, providing reliable and responsive academic support, speeding up administrative services, offering clear guidance, and developing relevant and interactive learning materials. Implementing these recommendations is expected to improve the quality of UT services for overseas students and strengthen their satisfaction with distance education. The outcomes of this study include mapping student satisfaction levels and recommendations for improving UT services, with significant contributions to optimizing distance education services for UT students abroad.*

**Keywords:** students' satisfaction, UT overseas services, service's evaluation, distance education.

## **PENDAHULUAN**

Universitas Terbuka (UT) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi di Indonesia yang memberikan akses pendidikan jarak jauh bagi mahasiswa, baik di dalam maupun di luar negeri. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah mahasiswa UT mengalami kenaikan, salah satunya mahasiswa yang berada di luar negeri. Pada tahun ajaran 2024/2025 semester genap, jumlah mahasiswa UT di luar negeri berjumlah 5.341 orang, naik 30.3% dari semester sebelumnya, yaitu 4098 mahasiswa (Wahyono & Setijadi, 2004). Keberadaan mahasiswa di luar negeri menghadirkan tantangan tersendiri, termasuk dalam hal aksesibilitas terhadap materi pembelajaran dan dukungan akademik, sehingga dibentuklah UT layanan luar negeri.

UT Layanan Luar Negeri (UT LLN) merupakan salah satu Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) sebagai unit pelaksana teknis UT di daerah dan luar negeri yang memiliki fungsi sebagai tempat mahasiswa untuk melakukan kegiatan administratif akademik dan kegiatan akademik. Untuk kegiatan sehari-hari, UT LLN mempunyai tugas penyelenggaraan pelayanan belajar jarak jauh.

Dalam penyelenggara pendidikan jarak jauh, komponen kualitas layanan kepada mahasiswa baik secara akademik maupun non akademik menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan proses belajar mahasiswa (Susanto, 2012). Selain itu, keberlanjutan proses pendidikan mahasiswa UT untuk tetap meneruskan pendidikannya juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan terhadap mutu layanan yang didapatkan oleh mahasiswa (Zulkarnaini & Fatmasari, 2021). Sehingga mutu layanan institusi pendidikan jarak jauh harus senantiasa dijaga dan dikembangkan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sudah melakukan studi mengenai kepuasan layanan di lingkungan UT seperti penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnaini dan Fatasari (2021) mengenai pengaruh kepuasan layanan akademik UT terhadap loyalitas mahasiswa. Penelitian mengenai kepuasan juga dilakukan oleh Susanto (2012) mengenai pengaruh layanan akademik yang diberikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UT khususnya bagi mahasiswa pascasarjana. Meskipun demikian, belum terdapat penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang

menempuh pendidikan jarak jauh yang dilakukan di instansi UT Layanan Luar Negeri.

Mahasiswa UT yang berada di luar negeri sering kali menghadapi kendala, seperti perbedaan zona waktu dan keterbatasan interaksi langsung dengan dosen. Hal ini dapat memengaruhi kualitas pengalaman belajar. Oleh karena itu, penting bagi UT untuk memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa di luar negeri. Sebagai penyelenggara pelayanan belajar jarak jauh, UT LLN terus meningkatkan kualitasnya dalam pelayanan mahasiswa, registrasi, pembelajaran, ujian, wisuda dan layanan lainnya. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi layanan guna memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar yang optimal. Hasil dari survei ini tidak hanya mencerminkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga membantu UT LLN dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh, UT dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga mahasiswa merasa didukung dalam proses pembelajaran mereka.

Dalam konteks internasional, penelitian mengenai pendidikan jarak jauh menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pendidikan jarak jauh. Sebuah studi oleh Heiser (2022) menekankan pentingnya dimensi kualitas internasional dalam pendidikan jarak jauh transnasional. Penelitian ini mengidentifikasi 27 indikator internasionalisasi yang mendukung upaya internasionalisasi pendidikan jarak jauh transnasional. Temuan ini menunjukkan perlunya kerangka kerja kualitas yang lebih holistik dengan perhatian lebih besar pada dimensi kualitas internasional untuk mencapai hasil yang sukses di berbagai negara.

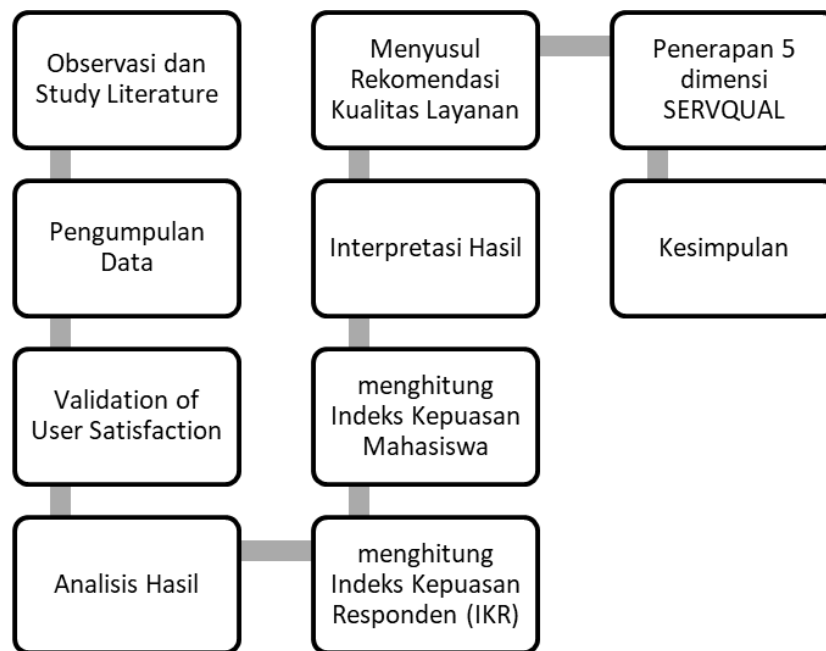
Selain itu, penelitian oleh Bozkurt dan Zawacki-Richter (2021) mengungkapkan bahwa pendidikan jarak jauh terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan sosial, budaya, demografis, politik, dan teknologi. Penelitian ini menyoroti tiga aspek utama dalam pendidikan jarak jauh: masalah terkait pendidikan terbuka, desain, dukungan, dan jaminan kualitas pendidikan jarak jauh online, serta implementasi dan penggunaan teknologi pendidikan. Temuan ini mendukung pentingnya pemahaman yang luas dan multidimensional tentang evolusi pendidikan jarak jauh untuk

mengantisipasi kebutuhan dan peluang di masa depan. Dengan demikian, UT dapat mengambil pelajaran dari penelitian internasional ini untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa di luar negeri.

Sejalan dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil survei evaluasi layanan bagi mahasiswa UT di luar negeri, dengan fokus pada tingkat kepuasan dan implikasinya terhadap peningkatan kualitas layanan. Melalui analisis ini, diharapkan UT LLN dapat merumuskan rekomendasi strategis untuk memperbaiki dan mengoptimalkan layanan pendidikan yang diberikan. Penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan dan strategi UT ke depan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya UT untuk menyediakan pendidikan berkualitas tinggi bagi mahasiswa di luar negeri, sekaligus meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar mereka secara keseluruhan.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik survei. Survei dilakukan kepada mahasiswa UT LLN yang berada di Jepang, Hongkong, Arab Saudi, Qatar, Taiwan, Malaysia, Tunisia, Korea Selatan, Jerman, Turki, Maldives, Belanda, Filipina, Switzerland, Hungaria dan Prancis. Survei yang dilakukan berfokus pada kualitas layanan akademik dan orientasi mahasiswa baru yang disediakan oleh UT LLN.



**Gambar 1.** Diagram Alur Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui observasi dan studi literatur sebagai dasar dalam memahami konteks penelitian. Data dikumpulkan melalui metode yang terstruktur, kemudian dilakukan validasi kepuasan pengguna untuk memastikan keakuratan hasil. Selanjutnya, dilakukan analisis hasil dengan menghitung Indeks Kepuasan Responden (IKR) serta Indeks Kepuasan Mahasiswa guna mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif. Interpretasi hasil dilakukan untuk memahami pola dan tren kepuasan mahasiswa, yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi guna meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini juga menerapkan lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka evaluasi utama dalam menilai kesenjangan layanan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UT Layanan Luar Negeri. Data diambil secara *purposive random sampling* berdasarkan kehadiran mahasiswa pada kehadiran mahasiswa dalam sesi daring pengisian kuesioner menggunakan *zoom meeting*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Google Form* sebagai alat untuk mendistribusikan kuesioner kepada mahasiswa UT yang berada di luar negeri. Kuesioner yang dirancang mencakup berbagai pertanyaan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan, seperti aksesibilitas materi, kualitas pengajaran, dan dukungan administratif. Mahasiswa

diundang untuk mengisi kuesioner secara daring, dengan penjelasan mengenai tujuan survei dan pentingnya partisipasi mereka dalam memberikan masukan yang konstruktif. *Google Form* memudahkan proses pengumpulan data, memungkinkan responden untuk mengisi kuesioner kapan saja dan di mana saja, serta secara otomatis mengumpulkan dan menyimpan data dalam format yang mudah dianalisis. Hasil pengumpulan data ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan UT bagi mahasiswa di luar negeri (Universitas Ciputra, 2016).

*Validation of User Satisfaction* adalah proses pengumpulan dan analisis umpan balik dari pengguna, dalam hal ini mahasiswa, untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Marthalina, 2018). Proses ini melibatkan beberapa langkah, antara lain: Pengumpulan Data: Menggunakan survei, untuk mendapatkan informasi dari pengguna tentang pengalaman mereka dengan layanan yang diberikan. Data yang dikumpulkan biasanya mencakup aspek-aspek seperti kualitas layanan, responsivitas, aksesibilitas, dan kepuasan secara keseluruhan (Armstrong et al., 2005).

Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menganalisis hasil untuk mengidentifikasi pola, tren, dan area yang memerlukan perbaikan. Analisis ini dapat dilakukan secara kuantitatif (menggunakan statistik) maupun kualitatif (menganalisis komentar atau masukan terbuka). Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi strategis dapat disusun untuk meningkatkan kualitas layanan (Dunggio, 2023). Rekomendasi ini bertujuan untuk mengatasi masalah yang diidentifikasi selama analisis dan untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa depan. Setelah rekomendasi disusun, langkah berikutnya adalah menerapkan perubahan yang diperlukan dan melakukan tindak lanjut untuk mengevaluasi efektivitas perubahan.

Rumus untuk menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) bisa menggunakan formula berikut (Rosidi, 2015):

$$IKP = \left( \frac{\text{Total Skor yang Diperoleh}}{\text{Total Skor Maksimal}} \right) \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$



Keterangan:

- Total Skor yang Diperoleh: Jumlah nilai yang diperoleh dari jawaban responden.
- Total Skor Maksimal: Jumlah nilai maksimal jika semua responden memberikan skor tertinggi (misalnya, jika menggunakan skala 1--5, dan ada 100 responden, maka total skor maksimal =  $5 \times 100$ ).

Untuk menghitung persentase pengguna yang puas atau sangat puas:

$$K = \left( \frac{\text{Jumlah Responden yang Puas}}{\text{Total Responden}} \right) \times 100\% \quad \text{..... (2)}$$

Keterangan:

- Jumlah Responden yang Puas: Skor dilakukan dengan menggunakan skala likert
- Total Responden: Total jumlah responden yang berpartisipasi

## **HASIL & PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Layanan Pra Pembelajaran**

Salah satu layanan pra pembelajaran yang disediakan UT LLN adalah Orientasi Studi Mahasiswa Baru (OSMB). OSMB merupakan kegiatan pengenalan mengenai proses belajar di perguruan tinggi. Khusus di UT yang menerapkan sistem belajar jarak jauh, maka OSMB di UT ditekankan pada proses belajar mandiri. Sebagai bagian dari UT daerah, UT LLN menyelenggarakan kegiatan ini rutin setiap semesternya dengan tujuan mempersiapkan mahasiswa agar mampu belajar mandiri di UT serta mematuhi dan melaksanakan norma – norma yang berlaku di UT, khususnya yang terkait dengan Kode Etik dan Tata Tertib. Melalui OSMB, mahasiswa yang berada di luar negeri untuk memberikan pengenalan terhadap Universitas Terbuka, sistem pembelajaran, layanan bahan ajar dan sebagainya. Hasil survei terhadap kualitas layanan OSMB dijabarkan melalui Tabel 1.



**Tabel 1.** Hasil Survei Kualitas Layanan OSMB

| Aspek yang dinilai              | B (%) | C (%) | K (%) |
|---------------------------------|-------|-------|-------|
| Kegiatan dan kebutuhan          | 79.7  | 19.5  | 0.8   |
| Pelaksanaan OSMB                | 88.5  | 10.8  | 0.7   |
| Materi OSMB                     | 88.3  | 11.2  | 0.5   |
| Kesiapan panitia penyelenggara  | 87.3  | 11.9  | 0.8   |
| Fasilitas aplikasi dan jaringan | 86.7  | 12.3  | 1.0   |

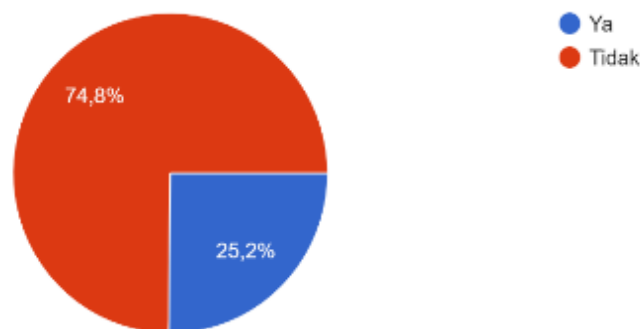
Kegiatan OSMB yang dilakukan UT LLN sudah baik dalam aspek kegiatan dan kebutuhan, pelaksanaannya, materi yang diberikan, serta kesiapan panitia penyelenggaraan. Umpan balik tersebut diberikan dalam bentuk kuesioner untuk menilai sejauh mana pendapat peserta mengenai acara. Beberapa faktor yang membuat layanan OSMB ini memiliki respon yang baik dari peserta adalah adanya *rundown* yang sempurna, *digital marketing* serta SDM yang cukup dan terintegrasi (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, 2024). Kualitas SDM yang baik akan memengaruhi kesiapan panitia penyelenggara.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, 87.3% peserta OSMB menilai kesiapan panitia penyelenggara sudah baik, 11.9% mengatakan cukup dan 0.8% masih kurang. Respon yang baik dari peserta terhadap kesiapan panitia penyelenggara. Ubay, (2015) menyatakan bahwa dibutuhkan orang-orang yang cukup dan tidak kurang untuk menempati posisi-posisi penting dalam operasional sebuah acara dan satu komando yang aktif sehingga kerja sama tim benar-benar terintegrasi dan terarah. Masing-masing panitia memiliki tugas dan fungsi kerja yang jelas dengan koordinasi yang rapi serta adanya seorang direktur yang aktif sebagai pemimpin untuk keseluruhan acara. Muarif et al., (2024) menambahkan bahwa koordinasi memang sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan acara. Hal ini memastikan bahwa semua aspek perencanaan terintegrasi dan dilaksanakan dengan lancar. Walaupun demikian, kegiatan OSMB masih perlu untuk ditingkatnya, salah satunya dari jumlah SDM. Walaupun kualitas SDM sudah sangat baik, namun menjadi salah satu catatan dalam peningkatan kualitas, karena jumlah staf UT LLN yang

berjumlah 10 orang membuat 1 orang memiliki lebih dari 1 tugas pokok dalam acara.

## B. Kualitas Layanan Pembelajaran

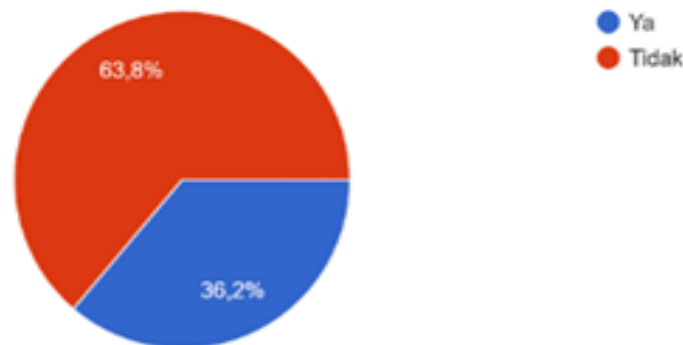
UT memiliki banyak layanan bantuan belajar, seperti tutorial online (tuton), tutorial webinar (tuweb), Tugas Mata Kuliah (TMK), dan tutorial tatap muka (TMK). Diantar 4 layanan tersebut, mahasiswa UT LLN dapat mengikuti 3 layanan yang dilakukan secara online, yaitu: TMK, tuton dan tuweb. Untuk dapat menggunakan layanan-layanan yang disediakan UT, mahasiswa diharuskan mengaksesnya melalui website yang disediakan. Berdasarkan hasil survei, 25.2% responden mengatakan bahwa mahasiswa UT layanan luar negeri mengalami kendala dalam mengakses layanan bantuan belajar, sementara 74.8% responden mengatakan tidak mengalami kendala.



**Gambar 2.** Kendala dalam Mengakses Layanan Bantuan Belajar

Berdasarkan hasil tersebut, dari sisi daya tanggap pada dimensi SERVQUAL menunjukkan UT LLN perlu untuk meningkatkan tanggapan terhadap masalah yang dihadapi, agar mahasiswa merasa didengarkan dan mendapatkan solusi yang cepat. Pada relevansi dimensi empati, UT LLN harus memahami kebutuhan khusus mahasiswa luar negeri sehingga dapat memberikan dukungan yang layak. Dengan memperhatikan dimensi jaminan, UT LLN dapat memastikan bahwa mahasiswa merasa aman dan percaya pada layanan yang diberikan. Terakhir, dimensi bukti fisik berkaitan dengan aksesibilitas dan tampilan website UT LLN dirancang untuk mendukung pengalaman pengguna yang optimal. Kendala yang ditunjukkan mahasiswa ini menunjukkan bahwa UT perlu untuk memperbaiki kualitas layanannya

untuk mahasiswa, salah satunya dalam layanan bantuan belajar. Hal ini penting untuk mempertahankan kredibilitas UT di mata masyarakat sebagai perguruan tinggi negeri PJJ dengan layanan prima (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, 2024).



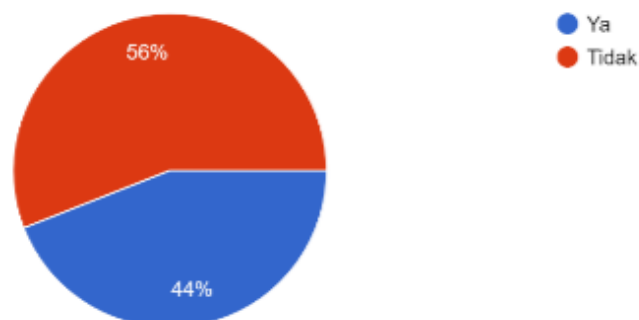
**Gambar 3.** Kendala dalam Mengakses ABADI

Berdasarkan hasil survei, 36.2% responden mengatakan bahwa mahasiswa UT layanan luar negeri mengalami kesulitan dalam mengakses bahan ajar digital (ABADI), sementara 63.8% responden menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kendala. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa yang merasa puas dengan layanan yang tersedia. Berdasarkan analisis SERVQUEL, dalam dimensi daya tanggap, UT LLN harus lebih responsif terhadap kendala yang dihadapi mahasiswa luar negeri.

Peningkatan dalam hal aksesibilitas sumber daya pendidikan adalah langkah krusial untuk memastikan bahwa semua mahasiswa, terlepas dari lokasi, mendapatkan dukungan yang mereka perlukan untuk keberhasilan akademik. Di sisi lain, dimensi empati mencerminkan pentingnya UT LLN untuk memahami tantangan unik yang dihadapi oleh mahasiswa luar negeri dan berupaya menyediakan solusi yang sesuai. Namun demikian, terdapat kendala yang dialami oleh sebagian besar mahasiswa UT LLN, yang menunjukkan adanya kebutuhan mendesak bagi UT untuk meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam hal aksesibilitas sumber daya pendidikan yang esensial bagi mahasiswa yang tidak berada di Indonesia. Langkah ini penting untuk mempertahankan kredibilitas UT sebagai perguruan tinggi yang unggul dalam pendidikan jarak jauh, serta memastikan bahwa mahasiswa luar

negeri mendapatkan dukungan yang memadai untuk keberhasilan akademik mereka (Ubay, 2015).

Dari segi relevansi, sebagian besar responden merasa bahwa kegiatan dan fasilitas aplikasi yang disediakan UT sudah cukup baik, meskipun ada ruang untuk peningkatan. Hal ini bukan hanya penting untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa, tetapi juga untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan dukungan yang memadai dalam proses pendidikan mereka, terlepas dari lokasi mereka. Dengan memperbaiki dan mengoptimalkan layanan yang ada, UT dapat menunjukkan komitmennya terhadap kualitas pendidikan, dan menjamin bahwa semua mahasiswa, tanpa memandang lokasi, mendapatkan akses yang sama terhadap sumber daya pendidikan yang diperlukan. Upaya ini sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan di kalangan mahasiswa, serta untuk menarik lebih banyak calon mahasiswa yang mencari pendidikan berkualitas melalui program PJJ.



**Gambar 4.** Kendala dalam Mendapatkan Bahan Ajar Cetak

Hasil survei mengenai kendala yang dihadapi mahasiswa Universitas Terbuka di luar negeri dalam mendapatkan bahan ajar cetak menunjukkan bahwa 44% responden mengalami kesulitan, sementara 56% tidak merasakan kendala tersebut. Angka 44% ini mencerminkan adanya tantangan yang dihadapi oleh sejumlah mahasiswa, yang mungkin disebabkan oleh faktor-faktor seperti proses pengiriman yang lambat, biaya pengiriman yang tinggi, atau kendala dalam pemesanan dari luar negeri. Temuan ini menyoroti perlunya perhatian khusus dari Universitas Terbuka untuk meningkatkan sistem distribusi bahan ajar cetak bagi mahasiswa di luar negeri. Dengan melakukan evaluasi terhadap proses pengiriman dan pemesanan, serta mengeksplorasi solusi alternatif, diharapkan semua mahasiswa, tanpa

memandang lokasi, dapat memperoleh bahan ajar yang dibutuhkan untuk mendukung pembelajaran yang efektif dan mencapai tujuan akademis mereka. Kendala-kendala ini dapat berdampak pada kualitas pengalaman belajar mahasiswa, mengingat pentingnya materi cetak bagi mahasiswa yang lebih suka belajar melalui buku fisik.

Adanya persentase 56% responden yang tidak mengalami kendala menunjukkan keberhasilan dalam mengakses materi, mungkin melalui platform digital atau kerja sama dengan lembaga lokal. Hasil survei menunjukkan perlunya perhatian khusus dari UT LLN untuk mengevaluasi dan meningkatkan sistem distribusi bahan ajar cetak. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi aksesibilitas, diharapkan semua mahasiswa, tanpa memandang lokasi, dapat memperoleh bahan ajar yang dibutuhkan untuk mendukung pembelajaran yang efektif dan mencapai tujuan akademis. Hal ini sesuai dengan prinsip SERVQUEL, di mana hubungan yang harmonis antara penyediaan bahan ajar dan pengalaman belajar akan berkontribusi pada pencapaian akademis yang lebih baik.

Di sisi lain, 56% responden yang tidak mengalami kendala menunjukkan bahwa mereka berhasil mendapatkan akses yang lebih baik, mungkin melalui penggunaan platform digital yang memungkinkan mereka untuk mengunduh materi secara langsung atau melalui kerja sama dengan lembaga lokal yang memfasilitasi distribusi. Temuan ini menyoroti perlunya perhatian khusus dari Universitas Terbuka untuk meningkatkan sistem distribusi bahan ajar cetak bagi mahasiswa di luar negeri. Dengan melakukan evaluasi terhadap proses pengiriman dan pemesanan, serta mengeksplorasi solusi alternatif, diharapkan semua mahasiswa, tanpa memandang lokasi, dapat memperoleh bahan ajar yang dibutuhkan untuk mendukung pembelajaran yang efektif dan mencapai tujuan akademis mereka.

### **C. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan**

Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan UT bagi mahasiswa luar negeri dengan fokus pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Subhan, 2018; Saputra et al., 2022). Pertama, peningkatan aksesibilitas platform pembelajaran

perlu diperhatikan dengan memperbarui tampilan dan menyediakan akses luring agar lebih mudah diakses oleh mahasiswa di wilayah yang memiliki keterbatasan internet, sesuai dengan dimensi *Tangibles*. Kedua, penting untuk menghadirkan dukungan akademik yang andal dan responsif dalam zona waktu yang sesuai, seperti konsultasi dan bimbingan yang mudah diakses bagi mahasiswa luar negeri, yang sejalan dengan dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*. Selanjutnya, percepatan waktu tanggapan pada layanan administratif, termasuk dalam hal pendaftaran, pembayaran, dan kelulusan, akan meningkatkan daya tanggap UT dalam memenuhi kebutuhan administratif mahasiswa secara efisien.

Dari sisi *Assurance*, penting untuk menyediakan panduan serta informasi layanan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga mahasiswa dapat memahami proses akademik dengan lebih baik. Terakhir, dimensi *Empathy* dapat diwujudkan dengan mengembangkan materi pembelajaran yang relevan secara global dan kontekstual, serta menambahkan elemen interaktif untuk meningkatkan keterlibatan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan UT bagi mahasiswa luar negeri dan memperkuat kepuasan mereka dalam mengikuti pendidikan jarak jauh.

Penelitian oleh Martirosyan et al. (2019) menyoroti pentingnya layanan dukungan akademik dan sosial bagi mahasiswa internasional. Penelitian ini menemukan bahwa universitas di Amerika Serikat yang memiliki jumlah mahasiswa internasional yang tinggi menawarkan berbagai layanan khusus untuk mendukung penyesuaian sosial, pencapaian akademik, dan pengembangan bahasa. Layanan ini mencakup bimbingan akademik, dukungan bahasa, dan kegiatan sosial yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan dan retensi mahasiswa internasional. Rekomendasi ini sejalan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam model SERVQUAL, di mana dukungan akademik yang andal dan responsif sangat penting untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa internasional.

Selain itu, penelitian oleh Roy et al. (2016) menekankan pentingnya meningkatkan layanan karier dan dukungan keuangan bagi mahasiswa internasional. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa internasional terhadap layanan pendidikan tinggi di Amerika Serikat dipengaruhi oleh kualitas layanan karier dan dukungan keuangan yang

mereka terima. Penelitian ini merekomendasikan agar institusi pendidikan tinggi fokus pada peningkatan layanan karier dan memberikan dukungan keuangan yang memadai untuk meningkatkan kepuasan dan retensi mahasiswa internasional. Hal ini relevan dengan dimensi *assurance* dan *empathy* dalam model SERVQUAL, di mana penyediaan informasi yang jelas dan dukungan yang relevan secara kontekstual dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan mahasiswa.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan UT bagi mahasiswa luar negeri dapat berdampak signifikan pada kepuasan dan keberhasilan akademik mereka. Dengan memperhatikan lima dimensi SERVQUAL, UT dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan mendukung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi mahasiswa dan reputasi institusi di kancah internasional. Implementasi rekomendasi ini juga dapat membantu UT dalam menarik lebih banyak mahasiswa internasional, memperluas jaringan global, dan meningkatkan daya saingnya di pasar pendidikan tinggi. Hal ini menekankan pentingnya investasi dalam teknologi, sumber daya manusia, dan pengembangan kurikulum yang relevan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dari berbagai latar belakang.

## SIMPULAN

Mayoritas mahasiswa UT LLN merasa puas dengan layanan yang tersedia, dengan 74.8% responden tidak mengalami kendala dalam mengakses layanan bantuan belajar, 63.8% tidak mengalami kesulitan dalam mengakses bahan ajar digital (ABADI), dan 56% tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan bahan ajar cetak. Namun, masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti 25.2% responden yang mengalami kendala dalam mengakses layanan bantuan belajar, 36.2% yang mengalami kesulitan dalam mengakses bahan ajar digital, dan 44% yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan bahan ajar cetak. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan pengalaman belajar mereka.



Untuk meningkatkan kualitas layanan UT bagi mahasiswa luar negeri, beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah: *pertama*, peningkatan aksesibilitas platform pembelajaran, termasuk memperbarui tampilan dan menyediakan akses luring untuk mendukung mahasiswa di wilayah dengan keterbatasan internet; *kedua*, penyediaan dukungan akademik yang andal dan responsif dalam zona waktu yang sesuai, seperti konsultasi dan bimbingan yang mudah diakses; *ketiga*, percepatan waktu tanggapan pada layanan administratif, termasuk pendaftaran, pembayaran, dan kelulusan, untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan mahasiswa; *keempat*, penyediaan panduan serta informasi layanan yang jelas dan mudah dipahami, untuk membantu mahasiswa memahami proses akademik dengan lebih baik; dan *kelima*, pengembangan materi pembelajaran yang relevan secara global dan kontekstual, serta penambahan elemen interaktif untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan mahasiswa. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat memperkuat kualitas layanan UT dan mendukung keberhasilan akademik mahasiswa luar negeri dalam pendidikan jarak jauh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, D. B., Fogarty, G. J., & Dingsdag, D. (2005). Validation of a Computer User Satisfaction Questionnaire to Measure IS Success in Small Business. *Journal of Research and Practice in Information Technology*, 31(7).
- Bozkurt, A., & Zawacki-Richter, O. (2021). Trends and Patterns in Distance Education Research: A Synthesis of Scholarly Publications and Research. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 22(2), 1-19.
- Dunggio, T. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 92-100.
- Fahriubay. (2015). *Faktor faktor Penting keberhasilan sebuah Event*. <https://klopidea.com/faktor-faktor-penting-keberhasilan-sebuah-event/>.
- Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. (2024). *Layanan Bantuan Belajar*. <https://fkip.ut.ac.id/bantuan-belajar/>.
- Heiser, R. (2022). Internationalization in Distance Education: A Study of Quality Dimensions. *Journal of Distance Education*, 37(1), 45-67.
- Martirosyan, N. M., Hwang, E., & Wanjohi, R. (2019). Impact of Academic and Social Support Services on International Student Adjustment. *Journal of International Students*, 9(1), 172-191.

- Marthalina. (2018). Analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di IPDN kampus jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1), 1-18.
- Muarif, A., Syarifudin, A., & Hamandia, M. R. (2024). Analisis Faktor Keberhasilan Event Organizer Dalam Menyelenggarakan Acara (Studi Kasus Cv Soundtrack Indonesia). *Journal of Business and Halal Industry*, 1(4), 1-8.
- Roy, R., Lu, Z., & Loo, B. (2016). The Impact of Career Services on International Student Satisfaction and Retention. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 38(6), 633-645.
- Saputra, D. Y., Widyaningrum, D., Hidayat. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus: Outlet Yossmi Dimsum). *Jurnal Serambi Engineering*, 7(2), 3144 – 3154
- Subhan, A. (2018). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Jasa Pelabuhan Curah Pt. Krakatau Bandar Samudera Cilegon Menggunakan Metoda Servqual. *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 2(2), 20-28.  
<https://doi.org/10.35194/jmtsi.v2i2.401>
- Susanto, H. (2012). *Pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pascasarjana universitas terbuka pada unit program belajar jarak jauh (upbjj) mataram*. Universitas Terbuka. <https://repository.ut.ac.id/5558/>
- Universitas Ciputra. (2016). *Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian*. <https://informatika.ciputra.ac.id/2016/02/2016-2-18-metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian/>.
- Universitas Terbuka. (2004). *Universitas Terbuka : dulu, kini, dan esok*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Zulkarnaini, Z., & Fatmasari, R. (2021). Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1285. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.3.1285-1294.2021>



© 2025 by the authors. Open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).