



KAJIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PROSES PEMBELAJARAN JARAK JAUH PADA PROGRAM STUDI D2 PERPUSTAKAAN

Djoko Rahardjo
Sri Suharmini
Majidah
Universitas Terbuka
e-mail: rahardjo@ecampus.ut.ac.id

ABSTRACT

Universitas terbuka is one of university in Indonesia that implement a remote and open learning system. Learning distance requirements are not carried out by using media, both print (module) and non-print (audio/video, computer/internet, radio broadcasting, and television). To serve students spread throughout Indonesia, excellent service is required. UT continues to increase its commitment to promoting academic quality and one of the academic qualities that need to be improved is the learning process where in the learning process there are general service aspects, aspects of registration services, tutorial service aspects, either TTM tutorials or online tutorials (TUTON), practicum services, services teaching materials, Online Bookstore services (TBO), SIPAS services and aspects of service for administering examinations. This study is intended to determine the level of satisfaction of students, especially D2 Library students of FISIP-UT Library, to the services provided by UT. The method used is quantitative and qualitative methods. The results of the assessment of satisfaction and importance are $\geq 50\%$ of students are satisfied and feel an interest in the various services provided by UT.

Keywords: student satisfaction, student services, tutorial

PEDAHULUAN

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi negeri ke 45 di Indonesia yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 41 tahun 1984. UT merupakan satu-satunya perguruan tinggi negeri di Indonesia yang sepenuhnya menerapkan pendidikan tinggi terbuka dan jarak jauh (PTTJJ). Dalam melaksanakan proses pendidikan, UT menerapkan Sistem Pendidikan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTTJJ), yaitu sistem pendidikan yang dalam menyelenggarakan pendidikannya tanpa melakukan seleksi masuk, tanpa batasan usia, tanpa batasan lokasi geografis, tidak mempersyaratkan latar belakang pendidikan tertentu, tanpa batasan tahun ijazah SLTA, tanpa batasan masa studi. Sedangkan istilah sistem pendidikan jarak jauh mengandung arti bahwa pembelajaran di UT tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media pembelajaran, baik cetak maupun non-cetak. Tujuan pendirian UT adalah untuk: (1) memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing di manapun tempat tinggalnya, untuk memperoleh pendidikan tinggi, (2) memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka, yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tatap muka, dan (3) mengembangkan program pendidikan akademik dan profesional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang

belum banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi lain (Katalog Sistem Penyelenggaraan Program Non Pendas UT, 2015).

Program studi (Prodi) D2 Perpustakaan adalah merupakan salah satu program studi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UT. Prodi D2 Perpustakaan dibuka pada tahun 1993, dengan demikian sudah duapuluh tiga (23) tahun program studi ini melayani mahasiswa. Jumlah alumni sampai dengan masa registrasi 2014.2 sudah mencapai ribuan orang, dan bekerja di berbagai bidang baik negeri maupun swasta. Banyaknya lulusan program studi D2 Perpustakaan FISIP UT mengindikasikan bahwa FISIP-UT dipercaya oleh masyarakat sebagai salah satu perguruan tinggi yang dipilih untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa. Dengan demikian persepsi masyarakat yang mempertanyakan eksistensi lulusan Prodi D2 Perpustakaan pada FISIP UT, terutama dari segi kualitas, telah terbantahkan. Menyadari hal itu maka FISIP UT terus meningkatkan komitmennya untuk mengedepankan kualitas akademik dan salah satu kualitas akademik yang perlu ditingkatkan adalah proses belajarnya dimana dalam proses belajar ini terdapat aspek layanan umum, aspek layanan registrasi, aspek layanan tutorial baik tutorial TTM atau tutorial *online* (TUTON), layanan praktikum, layanan bahan ajar, layanan Toko Buku *Online* (TBO), layanan SIPAS dan aspek layanan penyelenggaraan ujian.

Berdasarkan capaian RENSTRA dan RENOP 2010 sd 2021 (Renstra 2010-2021) pada sasaran 3, dimana seluruh layanan tutorial sudah tersedia dalam berbagai modus dan dapat diakses oleh mahasiswa serta perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas seluruh layanan tutorial yang tersedia, maka prodi D2 Perpustakaan memandang perlu untuk dilakukan evaluasi tentang proses pembelajaran tersebut. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan proses pembelajaran yang selama ini sudah berjalan. Kajian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dalam proses pembelajaran di UT tersebut perlu dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan mutu layanan dalam proses pembelajaran di masa depan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan indeks prestasi mahasiswa prodi D2 Perpustakaan. Berangkat dari kondisi tersebut maka pertanyaan penelitian adalah

- Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran pada prodi D2 Perpustakaan.
- Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan proses pembelajaran pada prodi D2 Perpustakaan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pendidikan Tinggi Jarak Jauh

Konteks penelitian ini adalah Universitas Terbuka (UT) yang merupakan perguruan tinggi negeri yang menerapkan sistem pendidikan jarak jauh terbesar di Indonesia. Sistem belajar jarak jauh mempunyai ciri tidak adanya sistem perkuliahan tatap muka antara tenaga pengajar dengan mahasiswanya. Karena tidak adanya pertemuan tatap muka antara mahasiswa dengan tenaga pengajarnya, maka salah satu sarana untuk menjembatani terpisahnya jarak antara tenaga pengajar dengan mahasiswa adalah dengan penggunaan berbagai media dalam proses pembelajarannya. Menurut Keegan (1986) ada enam ciri sistem belajar jarak jauh yaitu: (1) Terpisahnya pengajar dan siswa; (2) Adanya pengaruh dari suatu organisasi pendidikan yang membedakannya dengan studi pribadi; (3) Digunakannya media teknis; (4) Penyediaan interaksi komunikasi dua arah; (5) Kemungkinan pertemuan sekali-sekali dan (6) Adanya partisipasi dalam bentuk industrialisasi pendidikan.

Sebagai perguruan tinggi, UT harus selalu meningkatkan relevansinya dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan relevansi pendidikan sebaiknya menjadi sasaran dari peningkatan kualitas yang terus menerus (*continuous quality enhancement*) sebagai bagian dari suatu sistem penjaminan mutu (*quality assurance system*) perguruan tinggi secara keseluruhan. Aspek relevansi menuntut penyelenggara pendidikan tinggi untuk mengembangkan program studi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, sehingga profil lulusannya dapat memenuhi kebutuhan pasar (Depdiknas, 2004).

B. Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin 'satis' artinya cukup baik atau memadai dan 'facio' yang artinya membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler (dalam Rangkuti, 2006) secara umum kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas.

Tjiptono (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sementara itu, Engel, *at al* (dalam Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi 33 pernyataan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Secara umum, kepuasan Mahasiswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan Mahasiswa, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok menurut (Moenir, 2006) yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya;
3. diterima oleh orang yang bersangkutan;
4. Waktu menyampaika yang tepat;
5. Keramah tamahan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perguruan tinggi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001) Kepuasan merupakan tingkat dimana perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan. Sedangkan Kottler (dalam Sihombing, 2003), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Widayratna dan Chandra, 2001), mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif 34 yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pengguna jasa (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pengguna jasa merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya bila menggunakan jasa).

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pengguna jasa terhadap apa yang ia terima setelah mendapatkan layanan jasa tersebut.

Kepuasan pengguna jasa adalah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang pengguna layanan jasa ketika dia membandingkan persepsinya terhadap 'current performance' suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Jadi jika *performance* sama atau bahkan melebihi, baru ada kepuasan (Darmadi, 2000) Dimensi dari kepuasan:

1. Sesuai yang diinginkan
2. Mendapatkan apa yang diinginkan
3. Kepuasan menyeluruh

Menurut Irawan (2002) kepuasan akan terjadi jika lembaga mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Maka kepuasan pelanggan didapatkan dari suatu pelayanan (jasa) atau produk yang sesuai dengan harapan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa akan terjadi jika universitas mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan mahasiswanya. Maka kepuasan mahasiswa didapatkan dari suatu pelayanan (jasa) atau produk yang sesuai dengan harapan mereka. Layanan Bantuan

C. Kualitas Layanan

Ada pemahaman untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan antara lain bagaimana pengguna jasa mengevaluasi kualitas suatu pelayanan, apakah secara langsung atau mengevaluasi pada setiap sisi pelayanan, dan faktor apa saja yang mempengaruhi, serta sejauh mana pemahaman pengguna jasa mengenai jasa yang mereka konsumsi. Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian bagaimana pelayanan itu diberikan (Hurley, 1998)

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan dikemukakan Wyckof dan Lovelock (dalam Sugiarto, 1998), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Wyckof dan Lovelock (dalam Purnama, 2006) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman, *et al* (dalam Kotler, 2003) bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan universitas guna memenuhi harapan pengguna jasa/mahasiswa.

D. Dimensi Kualitas

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*Consumer Behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Zeithaml, *et al.* (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service* dan *Perceived service*. *Expected service* dan *Perceived service* ditentukan oleh *Dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: *tangible* (terjamah), *reliability* (handal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the*

customer (memahami pelanggan). *Expected service* (pelayanan yang diharapkan) dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata yang diucapkan), *personal need* (kebutuhan personal), *past experience* (pengalaman masa lalu), dan *external communication* (komunikasi eksternal).

Konsep kualitas juga berkaitan dengan bidang pendidikan, bisnis dan pemerintahan. Dalam kaitannya kualitas di bidang pendidikan dicontohkan misalnya seorang pelajar yang gagal atau dropout dari sekolah ataupun mahasiswa yang *dropout* dari kuliahnya adalah contoh dari kegagalan atas tuntutan yang ada di masyarakat. Bila kualitas akan diperbaiki maka sumber daya manusia haruslah diperbaiki dan perangkat yang ada di dunia pendidikan haruslah disempurnakan. Untuk itu, manajemen kualitas adalah kendaraan yang harus digunakan untuk memperbaiki hal-hal tersebut (Arcaro, 1995).

Menurut Nauman dan Giel (1995) setiap pelanggan memiliki *customer value*. Dan *Customer value* terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga jual berdasarkan ke dua element sebelumnya. Kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah tiang penyangga yang mendukung harga jual. Istilah *customer value* akan saling bertukar dengan istilah *student value*.

METODE

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dirancang untuk dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama dengan metode survei untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran di UT. Selanjutnya dilakukan tahap ke 2 yaitu dengan wawancara mendalam dan FGD untuk mengetahui kedalamam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran di UT.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif pada program Studi D2 Perpustakaan pada tahun 2016. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif pada program studi D2 Perpustakaan yang berada di UPBJJ UT Bandung, Bengkulu, Malang, Makassar, dan Kupang pada tahun 2016.

B. Variabel dan Instrumen Penelitian.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari 3 kelompok besar yaitu: (1) Karakteristik demografi responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin, asal UPBJJ, pekerjaan dan penghasilan. (2) Tingkat Kepuasan Responden terhadap beberapa aspek layanan. (3) Tingkat kepentingan terhadap beberapa aspek layanan.

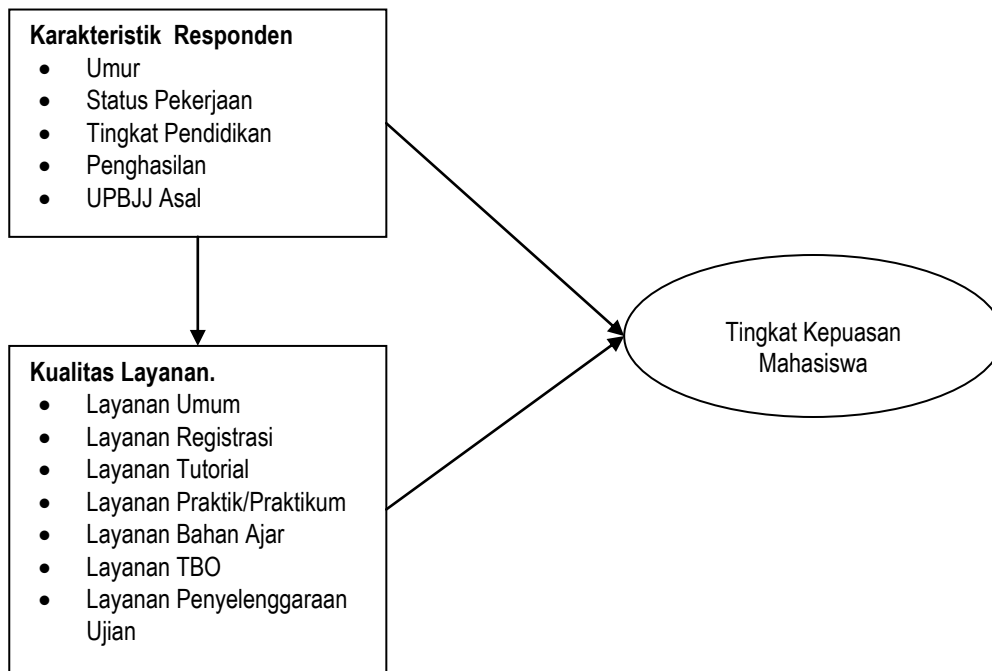


Diagram 1. Hubungan antar variabel penelitian

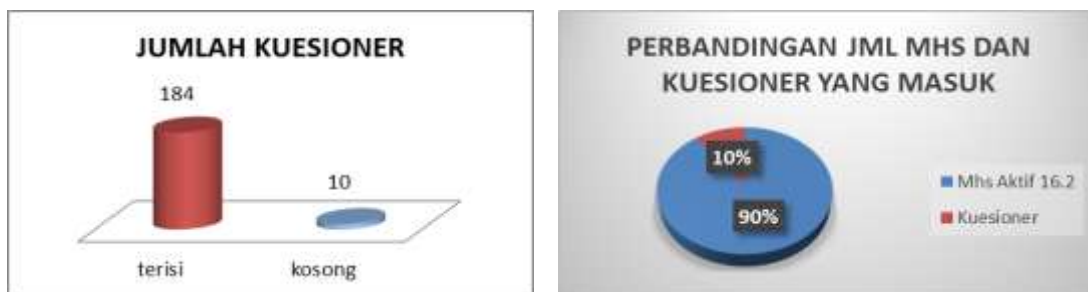
PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Pembahasan Hasil Penelitian

Data yang telah dikumpulkan dan diolah berikut adalah sajian data tentang kepuasan dan kepentingan dari mahasiswa D2 Perpustakaan yang telah terkumpul. Data kuesioner terkumpul sebanyak 194 kuesioner, ternyata ada 10 kuesioner yang tidak mengisi sama sekali. Sajian data akan diawali dengan data tentang jumlah kuesioner dan jumlah kuesioner per UPBJJ. Kemudian diikuti dengan data tentang kepuasan layanan dan kepentingan layanan.

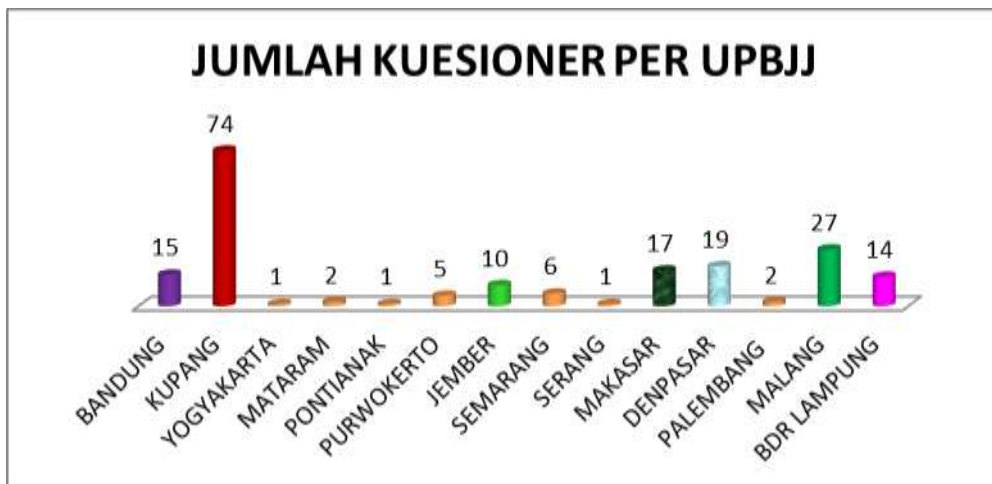
1. Data umum

Pada data umum disajikan data tentang perbandingan jumlah mahasiswa D2 Perpustakaan yang aktif pada masa registrasi 2016.2, jumlah kuesioner yang masuk dan kuesioner per UPBJJ.



Menurut data dari BAAPM pada tanggal 8 September 2016, mahasiswa program studi D2 Perpustakaan yang masih aktif meregistrasi berjumlah 1.692 orang, sedangkan yang mengembalikan

kuesioner dari berbagai UPBJJ berjumlah 194 kuesioner, sehingga kuesioner yang dapat dikumpulkan hanya 10% dari jumlah mahasiswa aktif. Dari kuesioner yang masuk kemudian dipisahkan menurut UPBJJ datanya seperti Gambar 1.



Gambar 1. Jumlah kuesioner per UPBJJ

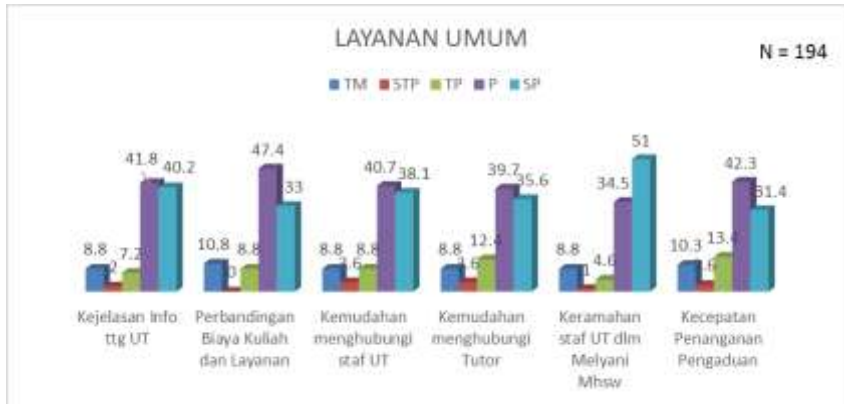
Dari Gambar 1 terlihat jelas bahwa jumlah kuesioner per UPBJJ, paling tinggi yang mengumpulkan adalah UPBJJ Kupang, karena menurut data yang ada di UPBJJ-UT Kupang mahasiswa D2 Perpustakaan jumlahnya masih lumayan banyak yaitu 423 orang. Menurut data BAAPM bahwa mahasiswa D2 Perpustakaan yang masih aktif adalah mahasiswa yang belum lulus beberapa matakuliah dan mahasiswa yang IPKnya belum memenuhi syarat untuk kelulusan, sehingga agak sulit menghubungi mahasiswa tersebut.

Data yang telah terkumpul kemudian diklasifikasikan sesuai dengan pertanyaan pada kuesioner. dalam pengisian kuesioner terdapat dua hal yang harus diisi yaitu tentang kepuasan dan kepentingan mahasiswa terhadap beberapa layanan yang sudah dilakukan oleh UT. Data tersebut akan peneliti sajikan dalam 2 kategori yaitu kepuasan dan kepentingan.

2. Kepuasan

Dalam menjawab pertanyaan, mahasiswa diminta untuk memberikan skor pada pernyataan yang diberikan. Semakin tinggi skor yang diberikan mahasiswa berarti bahwa mahasiswa tersebut sangat puas. Rangkaian skor dari yang terendah sampai yang tertinggi adalah: sangat tidak puas (STP); tidak puas (TP); puas (P) dan sangat puas (SP). Dari segi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UT dapat dikelompokkan dalam beberapa layanan yaitu:

a. Layanan Umum



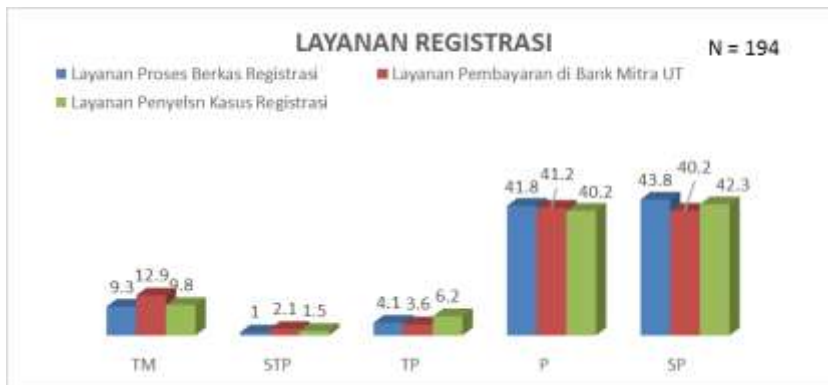
Gambar 2. Kategori layanan umum

Dalam kategori layanan umum, ada beberapa pernyataan yang diminta untuk memberikan skor. Jawaban mahasiswa dalam hal layanan umum yang diberikan UT sebagai berikut.

Dari Gambar 2 terlihat jelas bahwa mahasiswa yang mengembalikan kuesioner $\geq 75\%$ menjawab puas dan sangat puas. Mayoritas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UT secara umum merasa bahwa mahasiswa puas dengan layanan tersebut.

b. Layanan Registrasi

Untuk layanan yang terkait dengan registrasi jawaban atau sikap mahasiswa seperti pada Gambar 3.

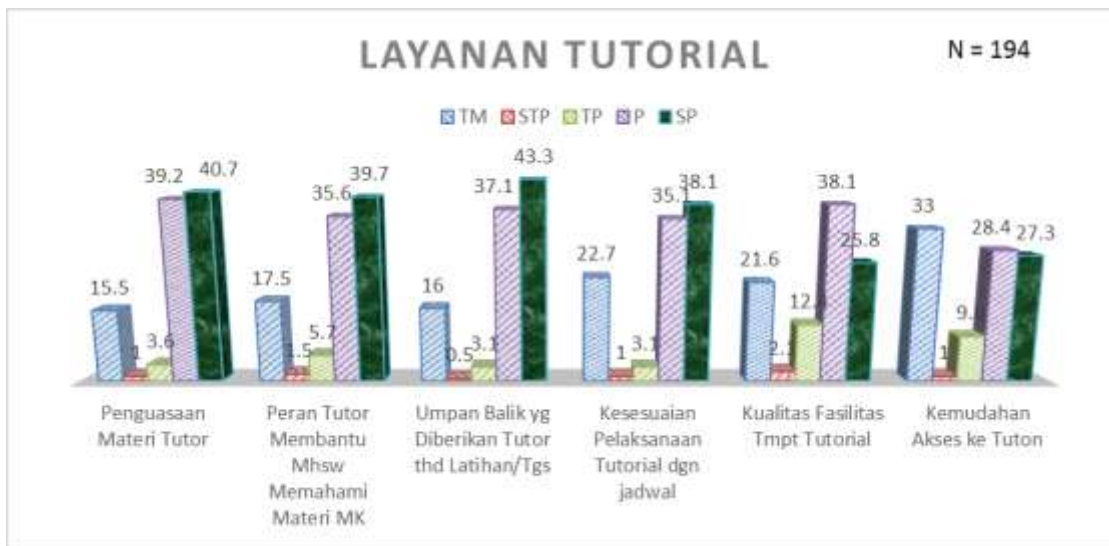


Gambar 3. Layanan registrasi

Tidak jauh berbeda dengan layanan secara umum dalam layanan registrasi mahasiswa juga merasa puas. Dilihat dari Gambar 3 mahasiswa yang menjawab puas dan sangat puas $\geq 75\%$. Walaupun demikian ada juga mahasiswa yang merasa kurang puas dengan layanan registrasi, namun persentasinya $< 10\%$ sehingga tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

c. Layanan Tutorial

Data tentang layanan tutorial yang masuk melalui kuesioner kepuasan mahasiswa seperti pada Gambar 4.



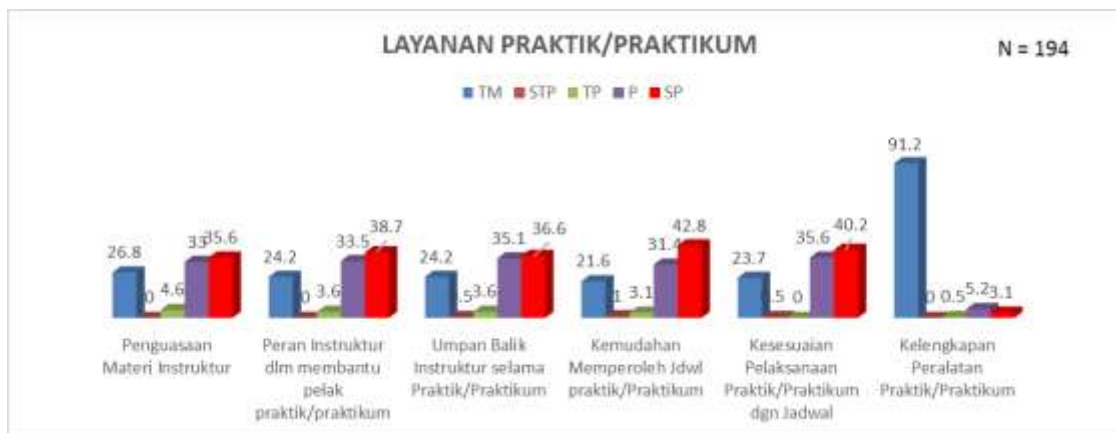
Gambar 4. Layanan tutorial

Dari Gambar 4 terlihat kepuasan mahasiswa dalam layanan tutorial baik tutorial tatap muka (TTM) maupun tutorial *online* (tuton). Mahasiswa merasa puas dengan layanan tutorial yang diselenggarakan oleh UT, kepuasan tersebut terlihat bahwa $\geq 60\%$ mahasiswa merasa puas. Akan tetapi ada juga mahasiswa yang tidak menjawab $\geq 15\%$ dan yang paling besar mahasiswa tidak menjawab tentang layanan tutorial yaitu tentang tutorial *online* yaitu sebanyak 33%. Tidak adanya jawaban tentang layanan tuton disebabkan oleh kendala jaringan untuk mengakses tuton, hal ini dikemukakan oleh beberapa mahasiswa yang sempat ditemui oleh peneliti.

Secara umum mahasiswa merasa puas dengan layanan tutorial yang diselenggarakan oleh UT.

d. Layanan praktik/praktikum

Layanan praktik/praktikum diselenggarakan oleh UT untuk mengakomodasi program studi yang mewajibkan mahasiswa melakukan praktik sebagai salah satu kompetensi yang harus dimiliki mahasiswa. Seperti program studi D2 Perpustakaan, mewajibkan mahasiswa melakukan praktik kerja sebelum menyelesaikan pendidikannya di program studi tersebut. Jawaban mahasiswa tentang layanan praktik/praktikum seperti pada Gambar 5.

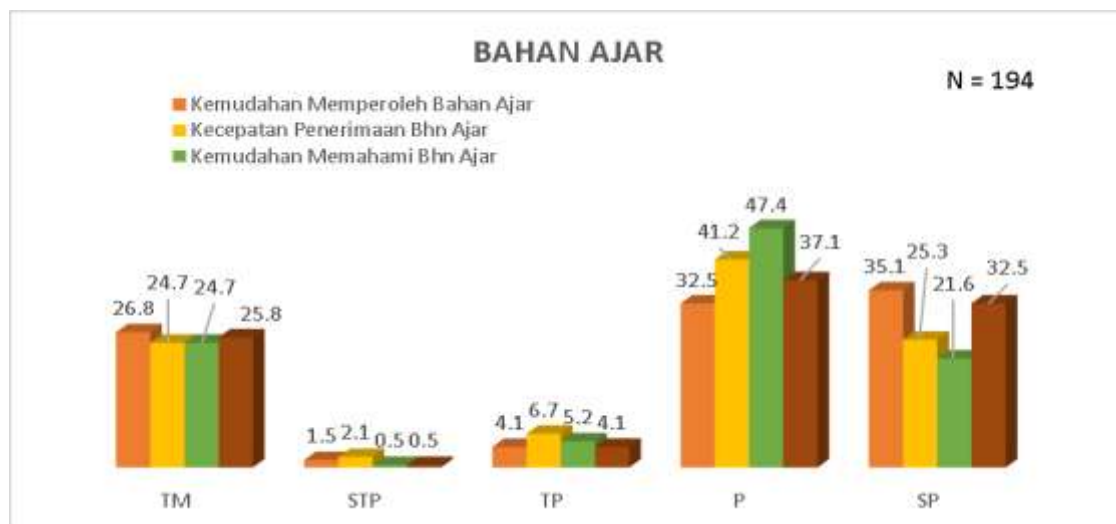


Gambar 5. Layanan praktik/praktikum

Sesuai Gambar 5 bahwa terlihat layanan praktik/praktikum yang diselenggarakan UT mahasiswa merasa puas karena terlihat yang menjawab puas dan sangat puas ≥ 60 . Walaupun demikian ada mahasiswa yang tidak menjawab pertanyaan $\pm 23\%$. Pada Gambar 5 terlihat satu pernyataan yang 91% tidak dijawab mahasiswa, ini disebabkan pada kuesioner tepat dipertanyaan tersebut tidak terdapat angka yang harus dipilih, sehingga mahasiswa tidak mengisi pada pernyataan tersebut. Padahal terkait dengan layanan praktik/praktikum kelengkapan peralatan praktik/praktikum sangat perlu diketahui.

e. Bahan ajar, Toko Buku Online (TBO) dan penerimaan bahan ajar

Layanan bahan ajar (BA) di sini terkait dengan kemudahan memperoleh BA, kemudahan memahami BA dan kemudahan atau kecepatan dalam memperoleh BA. Dalam layanan BA ini jawaban mahasiswa seperti dalam Gambar 6.



Gambar 6. Bahan ajar

Pada Gambar 6 terlihat bahwa mahasiswa merasakan puas dalam hal layanan bahan ajar $\geq 60\%$. Akan tetapi mahasiswa yang tidak menjawab tentang layanan bahan ajar ini $\pm 25\%$, hal ini terkait dengan kebijakan bahwa bahan ajar bukan merupakan kewajiban mahasiswa untuk memilikinya.

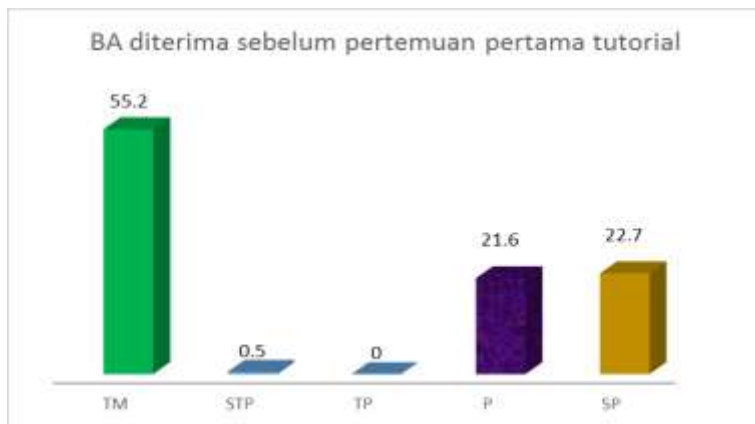
Untuk memperoleh bahan ajar, mahasiswa dapat memesan melalui *tool* buku *online* (TBO). Aplikasi TBO menurut mahasiswa yang menggunakannya seperti dalam Gambar 7.



Gambar 7. Pemesanan BA melalui TBO

Dari Gambar 7 terlihat bahwa mahasiswa yang mengisi kuesioner jarang yang menggunakan aplikasi TBO untuk memesan bahan ajar, karena $\geq 70\%$ tidak menjawab. Sedangkan mahasiswa yang pernah menggunakan layanan aplikasi bahan ajar merasakan puas dan sangat puas walaupun hanya $\pm 20\%$. Dalam hal layanan bahan ajar mahasiswa yang menggunakan aplikasi tersebut dari sisi kemudahan menggunakan aplikasi merasa puas berjumlah 18,6% dan sangat puas 6,2%, jadi mahasiswa merasakan mudah dalam menggunakan aplikasi bahan ajar. Dari segi kesesuaian BA diterima dengan yang dipesan, mahasiswa merasakan puas dan sangat puas dengan jumlah $\pm 25\%$. Sehingga BA yang diterima dari pemesanan sesuai dengan pemesanan.

Terkait dengan layanan pemesanan BA untuk prodi yang menggunakan sistem SIPAS, maka penerimaan modul dengan awal tutorial seperti terlihat dalam Gambar 8.

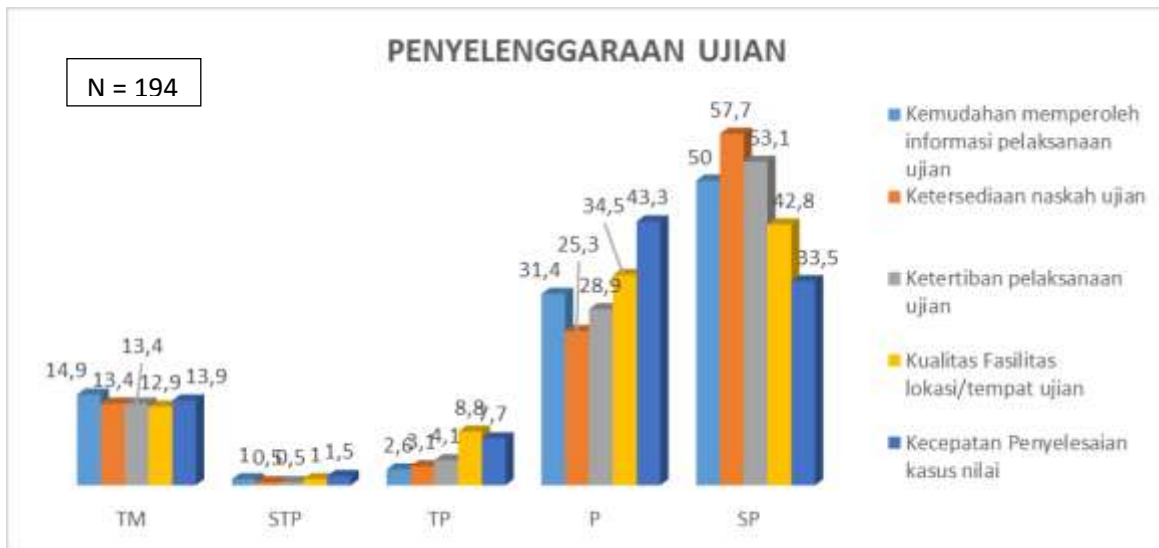


Gambar 8. Penerimaan modul dengan awal tutorial

Gambar 8 tentang penerimaan bahan ajar yang dipesan, hanya $\pm 44\%$ yang menjawab puas dan sangat puas. Mahasiswa tersebut berarti menerima bahan ajar sebelum layanan tutorial dimulai, sehingga mahasiswa sudah dapat belajar lebih dulu. Sedangkan $\pm 55\%$ tidak menjawab, dari data ini peneliti berasumsi bahwa mahasiswa memang tidak memperoleh bahan ajar sebelum layanan tutorial atau bahan ajar diterima menjelang ujian dilaksanakan.

f. Layanan penyelenggaraan ujian

Mahasiswa UT yang aktif selalu mengikuti ujian akhir semester (UAS). Menurut penilaian mahasiswa tentang penyelenggaraan ujian seperti pada Gambar 9.



Gambar 9. Penyelenggaraan ujian

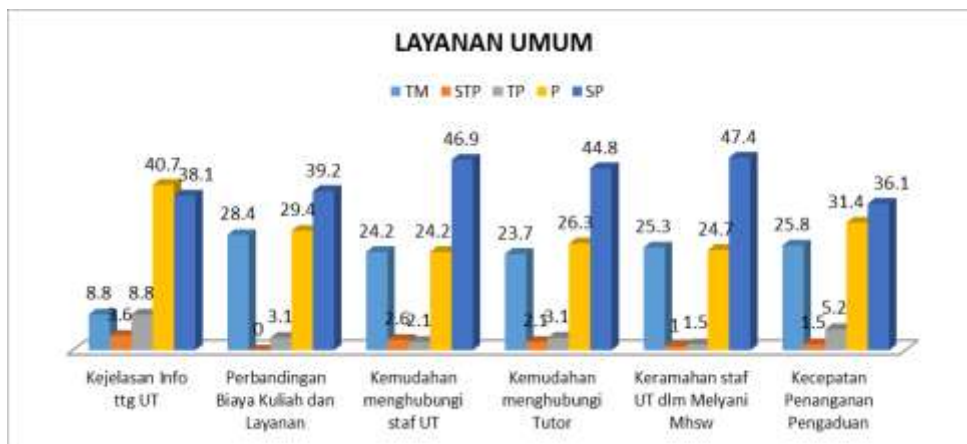
Dari data pada Gambar 9 terlihat bahwa mahasiswa merasakan kepuasan dalam hal penyelenggaraan ujian. Data di atas menyatakan mahasiswa yang mengisi puas dan sangat puas berjumlah $\pm 75\%$. Mahasiswa merasakan kemudahan dalam memperoleh informasi, naskah ujian tersedia, pelaksanaan ujian dirasakan tertib, dan layanan penyelesaian kasus nilai dirasakan puas berarti penyelesaian kasus nilai dilakukan cepat teratasi. Walaupun demikian ada juga yang merasa kurang puas bahkan sangat tidak puas namun jumlahnya hanya sedikit dan tidak berpengaruh dengan hasil secara keseluruhan.

3. Kepentingan

Di atas telah diuraikan tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UT. Di samping kepuasan berikut peneliti akan menguraikan dari segi kepentingan tentang layanan UT. Kepentingan akan layanan menurut mahasiswa sesuai dengan data yang telah dikumpulkan, dan terbagi dalam beberapa kategori. Pembagian kategori kepentingan sama dengan pembagian pada segi kepuasan yaitu:

a. Layanan Umum

Dari segi kepentingan tentang layanan umum yang diselenggarakan oleh UT seperti pada Gambar 10.

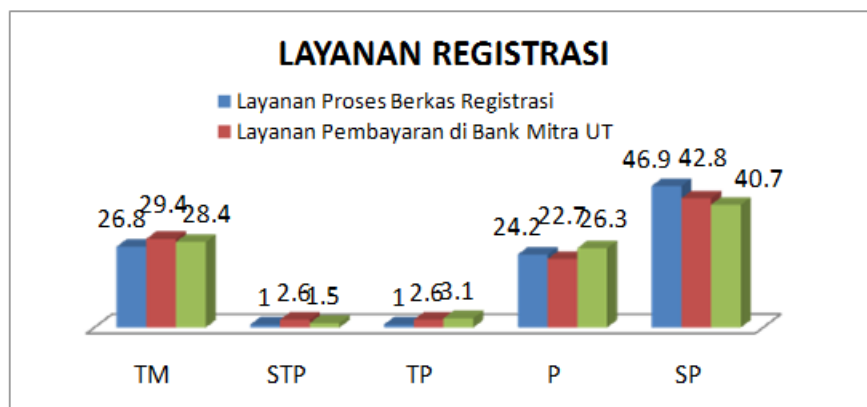


Gambar 10. Layanan umum

Data Gambar 10 menyajikan bahwa mahasiswa merasa mempunyai kepentingan dengan layanan yang diberikan oleh UT. Terbukti bahwa mahasiswa menjawab/memilih dalam kuesioner penting dan sangat penting $\geq 65\%$, walaupun demikian mahasiswa ada yang tidak menjawab $\pm 28\%$. Karena yang menjawab penting dan sangat penting $> 50\%$, maka dari segi layanan umum mahasiswa mempunyai kepentingan atau merasa penting dengan adanya layanan dari UT.

b. Layanan Registrasi

Sebagai mahasiswa UT, setiap semester akan melakukan registrasi ulang maupun registrasi matakuliah. Dalam layanan registrasi ini menurut mahasiswa yang mengisi kuesioner seperti pada Gambar 11.

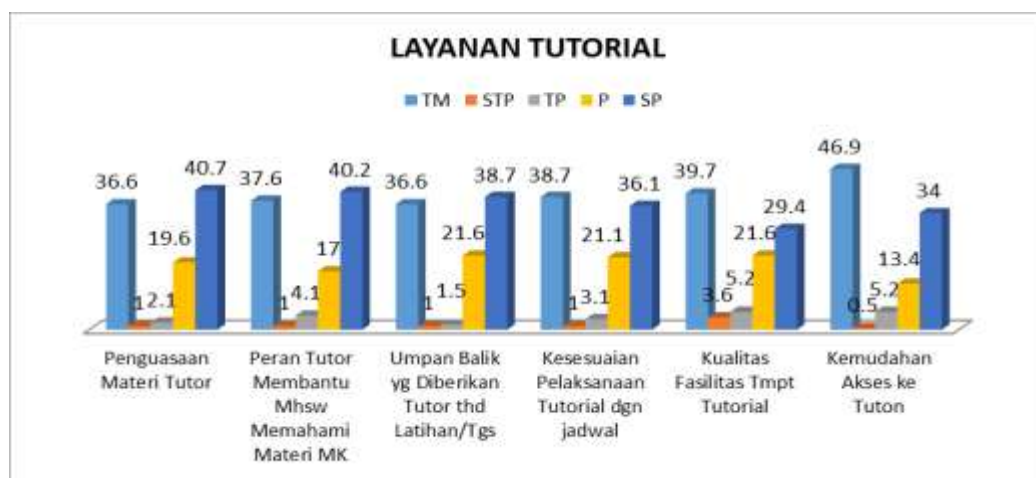


Gambar 11. Layanan registrasi

Mahasiswa D2 Perpustakaan mayoritas adalah mahasiswa yang meregistrasi dengan system SIPAS. Pada system SIPAS mahasiswa banyak dibantu oleh Kelompok Belajar (Pokjar). Dalam hal ini mahasiswa cukup banyak yang tidak menjawab tentang pentingnya layanan registrasi bagi mahasiswa yaitu $\pm 26\%$. Akan tetapi yang merasakan pentingnya layanan registrasi ini masih cukup banyak $\geq 70\%$. Dengan demikian walaupun mahasiswa banyak dibantu Pokjar tetap masih mempunyai kepentingan atau merasa penting dan sangat penting dengan adanya layanan registrasi dari UT. Layanan registrasi ini mempunyai dampak terhadap kelangsungan pembelajaran mahasiswa di UT.

c. Layanan Tutorial

Sebagai mahasiswa D2 Perpustakaan, dimana matakuliah yang ditempuh banyak memerlukan pemahaman yang lebih, maka diperlukan suatu bantuan untuk memecahkan permasalahan dalam matakuliah atau bantuan dalam memahami matakuliah tersebut. Bantuan yang ditawarkan oleh mahasiswa berupa bantuan tutorial, baik tutorial tatap muka dan tutorial secara *online*. Dari segi layanan tutorial ini, menurut mahasiswa D2 Perpustakaan yang mengisi kuesioner seperti pada Gambar 12.



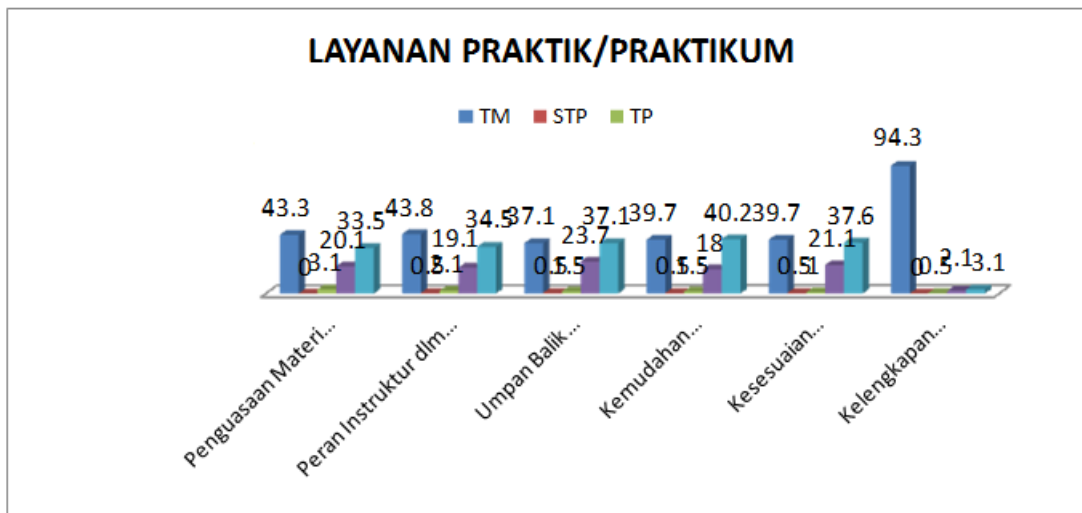
Gambar 12. Layanan tutorial

Data pada Gambar 12 menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa tutorial itu penting dengan yang tidak menjawab hampir sebanding. Walaupun yang merasa puas dan sangat puas masih diatas yang tidak menjawab yaitu $\geq 50\%$, dan yang tidak menjawab $\pm 40\%$.

Untuk layanan tutorial *online* yang tidak menjawab $\pm 46\%$ sebanding dengan yang merasakan bahwa tutorial *online* penting dan sangat penting yaitu $\pm 47\%$. Setelah peneliti menanyakan ke beberapa mahasiswa tentang layanan tutorial *online*, jawaban yang diperoleh adalah di daerahnya jaringan untuk mengakses tutor agak susah, kebetulan mahasiswa yang ditemui tempat tinggalnya lebih masuk dan didaerah pegunungan yang signal telepon saja agak susah.

d. Layanan Praktik/Praktikum

Praktik merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh mahasiswa D2 Perpustakaan. Karena beberapa matakuliah memerlukan pengalaman mempraktikkan teori yang diperoleh seperti matakuliah Pengolahan Bahan Pustaka, memerlukan sering berlatih sehingga mahasiswa mudah untuk memahami materi tersebut. Data yang diperoleh terhadap jawaban mahasiswa tentang layanan praktik/praktikum seperti pada Gambar 13.



Gambar 13. Layanan praktik/praktikum

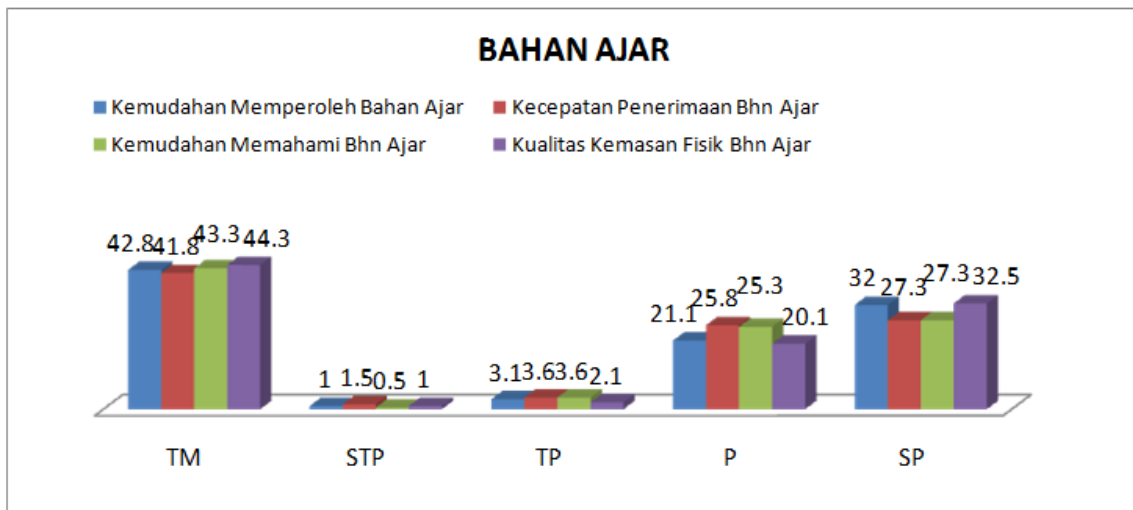
Untuk layanan praktik dan praktikum, mahasiswa yang merasa bahwa layanan praktik dan praktiku penting maupun sangat penting $\geq 53\%$ hampir sebanding dengan yang tidak menjawab yaitu $\pm 43\%$. Dengan data pada Gambar 12 mahasiswa yang merasakan bahwa layanan praktik ini penting sebanding dengan yang tidak menjawab.

Pertanyaan tentang kelengkapan peralatan praktik $\pm 90\%$ tidak menjawab karena pada pertanyaan tersebut tidak terdapat angka yang akan dipilih. Sedangkan 5% yang menjawab penting dan sangat penting mahasiswa tersebut mengisi sendiri angka pada pertanyaan tersebut.

e. Layanan Bahan Ajar, Pembelian dari TBO dan Penerimaan Bagi Mahasiswa Sipas

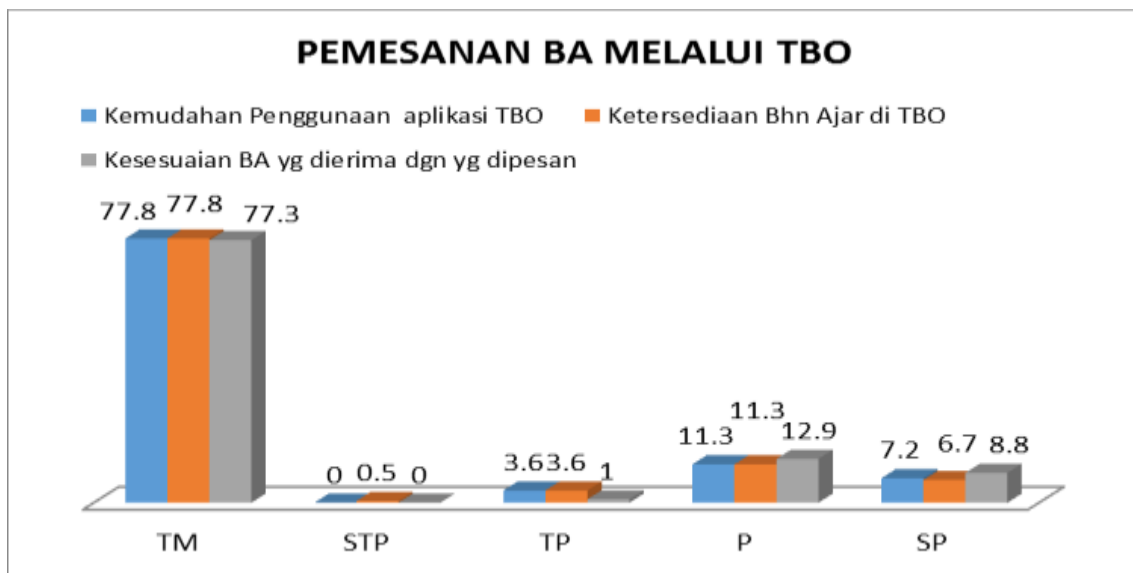
Bahan ajar merupakan materi yang wajib dipelajari oleh mahasiswa. Layanan bahan ajar ini mempunyai kaitan dengan aplikasi toko buku *online* (TBO), karena untuk mendapatkan bahan ajar mahasiswa harus mengakses TBO tersebut. Kaitan lainnya adalah penerimaan bahan ajar bagi mahasiswa dengan sistem SIPAS dan kaitan juga dengan pelaksanaan tutorial. Data pada Gambar 13 menunjukkan kepentingan mahasiswa terhadap layanan bahan ajar.

Dalam hal layanan bahan ajar $\pm 40\%$ tidak menjawab, sedang yang menjawab penting dan sangat penting $\geq 50\%$. Berarti mahasiswa menganggap bahwa layanan bahan ajar penting diadakan, karena bahan ajar ini merupakan kewajiban yang harus dipelajari sebagai mahasiswa.



Gambar 14. Bahan ajar

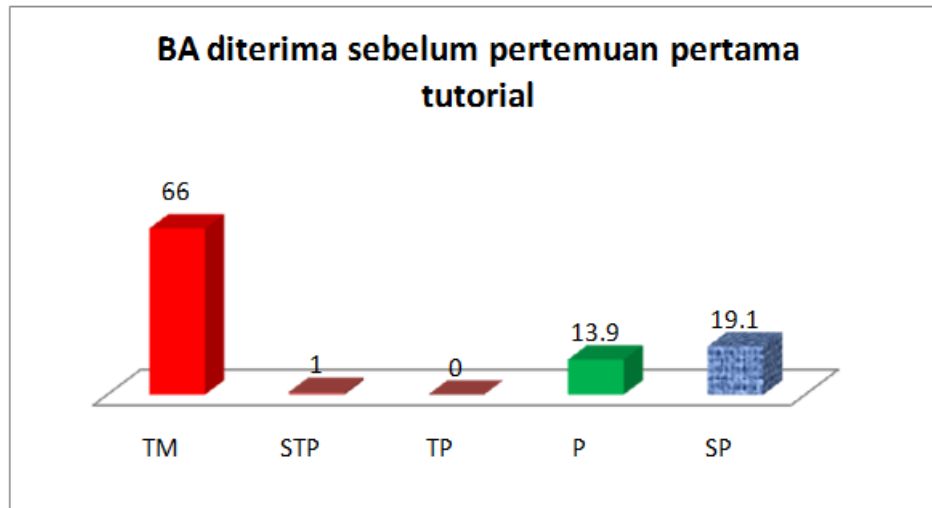
Mahasiswa menganggap bahwa layanan bahan ajar penting dan sangat penting berjumlah $\geq 50\%$, anggapan tentang layanan pemesanan melalui TBO seperti terlihat pada Gambar 15.



Gambar 15. Pemesanan BA melalui TBO

Mahasiswa D2 Perpustakaan yang mengisi kuesioner $\pm 77\%$ tidak menjawab, peneliti berasumsi bahwa mahasiswa menerima bahan ajar tidak melalui aplikasi TBO, melainkan dibantu oleh Pokjar. Untuk mahasiswa yang merasakan bahwa aplikasi TBO penting dan sangat penting hanya $\pm 20\%$. Berarti mahasiswa yang menggunakan aplikasi TBO tidak banyak.

Layanan bahan ajar ini juga terkait dengan penerimaan bahan ajar sebelum pelaksanaan tutorial, data yang didapat seperti pada Gambar 16.

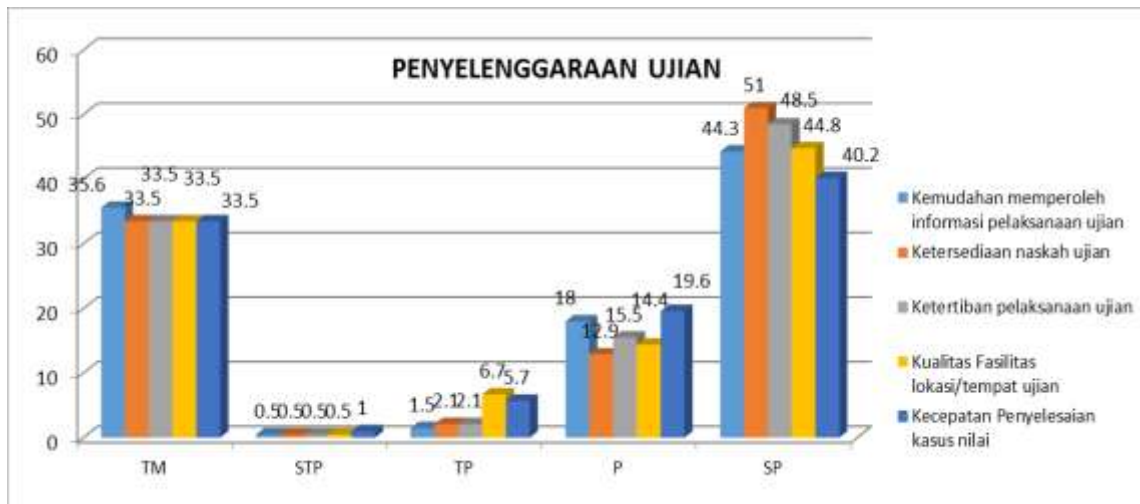


Gambar 16. BA diterima sebelum pelaksanaan tutorial

Pada pertanyaan penerimaan BA sebelum tutorial dimulai 66% tidak menjawab. Untuk pertanyaan ini ada ketentuan bahwa yang mengikuti system SIPAS yang mengisi. Berarti yang mengikuti SIPAS hanya $\geq 30\%$, dan sisanya adalah mahasiswa mandiri.

f. Layanan Penyelenggaraan Ujian

Layanan penyelenggaraan ujian ini dilakukan setiap semester, karena untuk mengevaluasi hasil belajar mahasiswa UT tolok ukurnya dengan ujian akhir semester. Karena dilakukan setiap semester maka jawaban mahasiswa atas pertanyaan tentang layanan ujian seperti pada Gambar 17.



Gambar 17. Pelayanan ujian

Layanan UT yang berhubungan dengan penyelenggaraan ujian dirasakan oleh mahasiswa D2 Perpustakaan penting dan sangat penting berjumlah $\geq 65\%$. Hasil ini sebenarnya tidak signifikan karena mahasiswa masih banyak yang tidak menjawab $\pm 33\%$.

B. ANALISIS DATA PENELITIAN

Di atas telah disajikan data tentang kepuasan dan kepentingan bagi mahasiswa UT yang berkaitan dengan berbagai layanan yang UT. Dari data di atas peneliti akan memberikan analisis yang berkaitan dengan layanan-layanan yang diberikan. Analisis sesuai dengan urutan layanan yang ada pada kuesioner terhadap mahasiswa.

1. Layanan umum

Persepsi mahasiswa terhadap layanan umum yang terkait dengan kejelasan info, perbandingan biaya kuliah, kemudahan menghubungi UY, kemudahan menghubungi tutor, keramahan staf UT dan kecepatan dalam penanganan pengaduan; $\geq 75\%$ menyatakan puas dan sangat puas akan layanan yang diberikan UT. Bila dilihat dari segi kepentingan, maka persepsi mahasiswa adalah $\geq 65\%$ menyatakan penting dan sangat penting. Dengan demikian $>50\%$ mahasiswa UT merasa puas dan penting akan layanan UT. Namun demikian mahasiswa yang tidak menjawab dalam hal kepentingan layanan lumayan banyak yaitu $\geq 25\%$, sedang dari segi kepuasan yang tidak menjawab hanya 10%. Hal ini perlu dicari alasannya mengapa 25% mahasiswa tidak merasakan kepentingan terhadap layanan umum.

2. Layanan registrasi

Layanan registrasi ini merupakan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa setiap semester. Pertanyaan yang dilontarkan ke mahasiswa yang berkaitan dengan layanan registrasi adalah layanan proses berkas registrasi, pembayaran di bank dan penyelesaian kasus registrasi. Dalam layanan ini mahasiswa merasa puas dan sangat puas karena yang menjawab puas dan sangat puas sebanyak $\geq 75\%$. Bila dilihat dari segi kepentingan tentang layanan registrasi mahasiswa merasa mempunyai kepentingan tentang layanan ini, karena sebanyak $\geq 70\%$ menjawab penting dan sangat penting akan layanan registrasi. Seperti pada layanan umum, bahwa pada pertanyaan tentang kepentingan mahasiswa cukup banyak yang tidak menjawab yaitu $\geq 26\%$.

Walaupun demikian mahasiswa merasakan terhadap layanan registrasi penting dan puas, karena yang menjawab $\geq 70\%$.

3. Layanan tutorial

Tutorial merupakan layanan bantuan belajar yang diberikan oleh UT kepada mahasiswa. Dua macam layanan tutorial yaitu tutorial tatap muka dan tutorial *online*. Untuk mahasiswa D2 Perpustakaan tutorial ini sangat membantu dalam memahami materi pembelajaran. Persepsi mahasiswa terhadap kepuasan layanan tutorial merasakan puas dan sangat puas $\geq 60\%$. Dari segi kepentingan mahasiswa merasakan layanan tutorial $\pm 50\%$ yang merasakan bahwa layanan tutorial penting bagi mahasiswa. Dalam data terlihat bahwa mahasiswa yang tidak menjawab $> 30\%$ untuk segi kepentingan dan $\geq 15\%$ untuk kepuasan mahasiswa. Dengan demikian mahasiswa yang puas dan penting terhadap layanan tutorial $\pm 50\%$.

Bila melihat data tentang layanan tutorial *online* baik kepuasan dan kepentingan mahasiswa yang menjawab puas $\pm 50\%$ sedangkan yang merasa penting $< 50\%$. Dalam hal tutorial *online* antara

kepentingan dan kepuasan menurut mahasiswa sama-sama $\pm 50\%$. Tutorial *online* ini terkait dengan jaringan Internet, sehingga mahasiswa yang tidak pernah mengakses tutorial *online* lebih baik tidak menjawab.

4. Layanan praktik/praktikum

Mahasiswa D2 Perpustakaan memerlukan layanan praktik pada semester yang telah ditentukan. Karena praktik bagi mahasiswa D2 Perpustakaan wajib dilakukan, sebagai bentuk pengalaman kerja dan bentuk penerapan teori yang telah diperoleh. Persepsi mahasiswa terhadap layanan praktik ini adalah $\geq 60\%$ mahasiswa menjawab puas dan sangat puas, dari segi kepentingan $\geq 53\%$ menjawab penting dan sangat penting. Untuk layanan praktik mahasiswa sekedar puas dan penting, karena mahasiswa yang tidak menjawab tentang kepentingan praktik $\pm 43\%$ dan kepuasan $\pm 23\%$. Menurut data tersebut mahasiswa merasa puas dan penting dalam hal layanan praktik.

5. Layanan bahan ajar, Toko Buku Online

Bahan ajar merupakan materi pelajaran yang wajib dipelajari sebagai mahasiswa. pada layanan tentang bahan ajar terbagi dalam 3 kategori yaitu terkait dengan bahan ajar, kemudian toko buku *online* sebagai sarana untuk pemesanan bahan ajar dan yang ketiga adalah ketepatan sampai pengiriman bahan ajar sebelum tutorial dimulai.

Layanan yang terkait dengan bahan ajar tentang kemudahan memperoleh, kemudahan memahami, kecepatan menerima dan kualitas kemasan, menurut persepsi mahasiswa $\geq 60\%$ merasa puas dan $\geq 50\%$ merasakan penting.

Layanan yang terkait dengan toko buku *online* (TBO) $\pm 20\%$. mahasiswa merasa puas dan $\pm 20\%$ merasakan penting terhadap layanan TBO. Berarti mahasiswa tidak memiliki kepentingan terhadap layanan TBO. Mahasiswa memperoleh bahan ajar dibantu oleh pengurus kelompok belajar, sehingga mahasiswa tidak menggunakan aplikasi TBO secara langsung.

Karena mahasiswa D2 Perpustakaan mengikuti sistem SIPAS, maka pertanyaan ini juga relevan ditanyakan. Ternyata dari kepuasan $\pm 55\%$ dan 66% dari kepentingan, mahasiswa tidak menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Dengan jawaban ini UT tidak mendapatkan jawaban yang pasti, apakah mahasiswa mendapat bahan ajar sebelum dimulainya tutorial. Beberapa mahasiswa yang peneliti temui, mendapatkan bahan ajar pada pertengahan tutorial bahkan 2 minggu atau satu minggu sebelum ujian.

6. Layanan penyelenggaraan ujian

Ujian selalu dilakukan oleh mahasiswa setiap semester, ujian digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan dan pemahaman mahasiswa terhadap materi pembelajaran. Menurut persepsi mahasiswa terhadap penyelenggaraan ujian $\pm 75\%$ merasa puas dan $\geq 65\%$ merasa penting. Beberapa aspek yang ditanyakan mengenai penyelenggaraan ujian mahasiswa merasakan kepentingan dan puas.

Secara keseluruhan tentang kepuasan dan kepentingan terhadap beberapa layanan penting yang diberikan oleh UT, mahasiswa merasa puas dan penting. Karena hasil kuesioner yang masuk $\geq 50\%$ merasa puas dan penting. Walaupun ada juga mahasiswa yang tidak menjawab, dalam hal ini peneliti tidak menanyakan alasan tidak menjawab.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mahasiswa D2 Perpustakaan yang mengembalikan kuesioner sebagai responden dalam penelitian ini, menyatakan bahwa layanan yang diberikan UT seperti layanan umum, layanan registrasi, layanan tutorial, layanan praktik/praktikum, layanan bahan ajar serta layanan penyelenggaraan ujian merasa puas dengan jumlah jawaban $\geq 50\%$.
2. Dari segi kepentingan dari berbagai layanan seperti tersebut di atas, mahasiswa juga menyatakan $\geq 50\%$ layanan tersebut penting.

SARAN

Untuk lebih memaksimalkan layanan terhadap mahasiswa, disarankan lebih meningkatkan layanan ke arah yang lebih baik.

REFERENSI

- Agus Sugiarto, dkk. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*, Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Arcaro, J.A. (1995). *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmadi. (2000). *Mari Bangkit Membangun Kepuasan Pelanggan*. Swasembada. Vol. 16, No. 18.
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hurley, S. L. (1998). *Consciousness in Action*. Cambridge: Harvard University Press.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Keegan, Desmond. (1986). *Distance Education: International Perspective*. New York: Routledge.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Naumann and Kathleen Giel. (1995). *Customer Satisfaction Measurement and Management*, Cincinnati. Ohio: Thomas Executive Press.
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*; Ekonisia: Yogyakarta.
- Sihombing, Danton. (2003). *Tipografi Dalam Desain Grafis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Universitas Terbuka. (2015) *Sistem Penyelenggaraan Program Non Pendas UT*.
- Widyaratna, Theresia; Danny; & Filicia Chandra. (2001). *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung BuKris)*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, no. 2, September 2001, p. 85-95.
- Zeithaml, Valerie., A. Parasuraman & Leonard L.Berry. (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.