

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) dilihat dari sisi kepuasan mahasiswa akan layanan TTM. Mahasiswa akan puas akan layanan TTM apabila layanan yang didapatkannya sama atau melebihi harapannya akan layanan tersebut. Secara garis besar layanan TTM tersebut akan dilihat dalam 5 dimensi kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian ini dilakukan di tiga lokasi tutorial di UPBJJ-UT Kupang, yaitu Kota Kupang, Kupang Timur, dan Amabi Oefeto. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester II ke atas yang sedang mengikuti tutorial tatap muka (TTM) pada semester 2010.1. Penelitian ini dilaksanakan antara bulan Maret dan Mei 2010 dengan jumlah sampel sebanyak 249 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan di lokasi tutorial pada saat pertemuan pertama kegiatan TTM.

Pada awal pengolahan data dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menentukan indikator-indikator mana yang dapat mengukur kualitas layanan TTM dari sisi kepuasan mahasiswa. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah instrumen atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat memberikan hasil pengukuran yang dapat dipercaya serta bebas dari kesalahan. Setelah pengujian validitas dan reliabilitas selesai dilakukan selanjutnya dilakukan analisis univariat dan perhitungan rata-rata skor harapan dan kenyataan. Analisis univariat dimaksudkan untuk melihat distribusi frekuensi dari harapan dan kepuasan mahasiswa akan layanan TTM. Sedangkan perhitungan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan digunakan untuk melihat gap antara kenyataan dan harapan. Hasil perhitungan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan kemudian digunakan untuk membuat diagram matriks harapan dan kenyataan dengan cara menghubungkan nilai harapan pada sumbu Y dan nilai kenyataan pada sumbu X. Nilai rata-rata harapan dan kenyataan digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2, 3, dan 4. Pembuatan matriks dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel Software*. Kuadran 1, 2, 3, dan 4 dari matriks harapan dan kenyataan

akan menunjukkan aspek-aspek layanan TTM mana yang masih harus diperbaiki, dipertahankan, atau bahkan yang dianggap tidak penting oleh mahasiswa.

5.1 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang akan digunakan diuji dengan melakukan pre-test kuesioner terhadap 30 orang mahasiswa yang datang di Kantor UPBJJ-UT Kupang pada saat registrasi administrasi dan akademik untuk semester berjalan. Responden yang dipilih untuk melakukan pre-test kuesioner adalah mahasiswa yang pernah mengikuti TTM. Responden diminta untuk mengisi kuesioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 28 buah untuk dua bagian yaitu kualitas layanan yang diharapkan (*expected service*) dan kualitas layanan yang didapatkan (*perceived service*).

Tabel 5.1 Hasil Uji Reliabilitas (1)

	Cronbach's Alpha	N of Item
<i>Expected Service</i>	0.962	28
<i>Perceived Service</i>	0.900	28

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.1 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk *expected service* dan *perceived service*. Hasil uji reliabilitas dengan model *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai koefisien *alpha* untuk kualitas layanan yang diharapkan (*expected service*) adalah 0.962, sedangkan untuk kualitas layanan yang didapatkan (*perceived service*) adalah 0.900. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang berkisar antara 0 – 1, dengan standar kecukupan adalah 0.70. Kaplan dan Sacuzzo (dalam Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2009:56) menyatakan bahwa koefisien reliabilitas yang besarnya berkisar antara 0.70 – 0.80 dianggap baik untuk digunakan. Nilai koefisien *alpha* yang didapatkan tersebut lebih tinggi dari nilai standar 0.70, memberikan arti bahwa keseluruhan item kuesioner baik serta konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengukuran selanjutnya.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur (Umar, 2005:176). Validitas dari setiap item pernyataan dalam kuesioner diuji dengan cara membandingkan *r* tabel dengan *r*

hitung setiap butir pernyataan. Penentuan besarnya nilai r tabel dengan ketentuan tingkat kepercayaan yaitu jumlah kasus dikurangi 2 atau $30 - 2 = 28$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0.374. Selanjutnya r tabel dibandingkan dengan setiap r hitung butir pernyataan yaitu dengan cara membandingkan output Corrected Item-Total Correlation dengan 0.374 (r tabel). Tabel 5.2 menunjukkan r hitung dari setiap butir pernyataan faktor harapan dan faktor kenyataan.

Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas (1)

	Faktor Harapan		Faktor Kenyataan	
	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	.638	.961	.362	.899
Butir 2	.670	.961	.603	.894
Butir 3	.536	.962	.429	.898
Butir 4	.784	.960	.506	.896
Butir 5	.699	.961	.206	.905
Butir 6	.782	.960	.607	.894
Butir 7	.706	.961	.559	.895
Butir 8	.786	.960	.544	.896
Butir 9	.683	.961	.544	.895
Butir 10	.689	.961	.367	.899
Butir 11	.803	.960	.542	.896
Butir 12	.736	.961	.538	.895
Butir 13	.814	.960	.450	.897
Butir 14	.696	.961	.481	.897
Butir 15	.640	.962	.426	.898
Butir 16	.705	.961	.507	.896
Butir 17	.713	.961	.548	.896
Butir 18	.538	.963	.184	.903
Butir 19	.782	.960	.521	.896
Butir 20	.792	.961	.598	.895
Butir 21	.700	.961	.755	.893
Butir 22	.760	.960	.692	.892
Butir 23	.723	.961	.507	.896
Butir 24	.698	.961	.335	.900
Butir 25	.788	.960	.540	.895
Butir 26	.597	.964	.221	.902
Butir 27	.741	.962	.474	.897
Butir 28	.692	.961	.623	.895

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Pada Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jika r hitung pada kolom corrected item-total correlation dibandingkan dengan r tabel, maka pada kolom faktor harapan menunjukkan bahwa semua r hitung dari setiap butir pernyataan sudah valid, yaitu lebih besar dari r tabel. Sedangkan pada kolom faktor kenyataan, apabila r hitung pada kolom corrected item-total correlation dibandingkan dengan r tabel, maka terdapat beberapa butir pernyataan yang lebih kecil dari 0.374, yaitu butir pernyataan nomor 1 dengan r hitung sebesar $0.362 < 0.374$, butir pernyataan nomor 5, yaitu $0.206 < 0.374$, butir pernyataan nomor 10, yaitu $0.367 < 0.374$, butir pernyataan nomor 18, sebesar $0.184 < 0.374$, butir pernyataan nomor 24, yaitu $0.335 < 0.374$, dan butir pernyataan nomor 26, yaitu sebesar $0.221 < 0.374$. Setiap butir pernyataan pada kolom faktor kenyataan yang r hitungnya lebih kecil dari r tabel kemudian dihilangkan. Oleh karena pernyataan dalam kuesioner digunakan untuk mengukur 2 faktor yaitu harapan dan kenyataan, maka butir-butir yang dihilangkan pada kolom kenyataan juga dihilangkan pada kolom faktor harapan. Kemudian proses perhitungan dan analisis dilakukan kembali dengan menggunakan SPSS. Tabel 5.3 dan Tabel 5.4 menunjukkan hasil perhitungan reliabilitas dan r hitung setelah dilakukan pengdropan 6 butir pernyataan.

Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas (2)

	Cronbach's Alpha	N of Item
<i>Expected Service</i>	0.960	22
<i>Perceived Service</i>	0.912	22

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Setelah dilakukan perhitungan kembali, nilai reliabilitas dengan model *Cronbach's Alpha* untuk faktor harapan turun dari sebelumnya 0.962 menjadi 0.960 sedangkan koefisien *alpha* untuk faktor kenyataan meningkat dari 0.900 menjadi 0.912.

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas (2)

	Faktor Harapan		Faktor Kenyataan	
	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 2	.678	.958	.561	.908
Butir 3	.530	.960	.437	.912
Butir 4	.780	.957	.509	.909
Butir 6	.791	.957	.648	.906
Butir 7	.690	.958	.572	.908
Butir 8	.789	.957	.497	.909
Butir 9	.669	.959	.540	.908
Butir 11	.805	.957	.622	.907
Butir 12	.730	.957	.608	.907
Butir 13	.799	.957	.444	.910
Butir 14	.685	.958	.518	.909
Butir 15	.643	.958	.457	.910
Butir 16	.710	.958	.581	.908
Butir 17	.734	.958	.542	.909
Butir 19	.752	.957	.543	.908
Butir 20	.798	.957	.566	.908
Butir 21	.725	.958	.742	.905
Butir 22	.759	.957	.702	.904
Butir 23	.720	.958	.539	.909
Butir 25	.786	.957	.492	.911
Butir 27	.724	.960	.373	.913
Butir 28	.721	.958	.692	.906

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan sudah valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0.374, kecuali butir pernyataan nomor 27, r hitungnya sebesar 0.373, namun mengingat nilai r hitung ini sudah mendekati nilai 0.374 maka hal ini masih dapat ditolerir. Untuk menganalisis reliabilitas, kriteria menyebutkan jika nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0.800 maka butir-butir pernyataan tersebut *reliable* (Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2009:214). Pada Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa koefisien *alpha* setiap butir pernyataan pada kolom *Cronbach's Alpha* mempunyai nilai di atas 0.800, hal ini berarti semua butir pernyataan tersebut sudah *reliable*.

5.2 Analisis Univariat

Analisis univariat ini menggambarkan distribusi frekuensi kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) yang dirasakan oleh mahasiswa, meliputi 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dalam distribusi frekuensi ini hanya disajikan 2 kategori, yaitu:

1. Jika kenyataan lebih rendah dari harapan berarti mahasiswa tidak puas akan layanan yang diterimanya
2. Jika kenyataan sama atau lebih tinggi dari harapan berarti mahasiswa puas akan layanan yang diterimanya

5.2.1 Dimensi *Reliability*

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan mewujudkan layanan sesuai janji, dilakukan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Puas atau tidak puas mahasiswa pada dimensi ini dilihat dalam 5 indikator, yaitu pelaksanaan waktu tutorial yang sesuai jadwal, ketepatan waktu tutor pada saat TTM, penguasaan tutor akan mata kuliah yang ditutorkan, penilaian yang diberikan tutor, dan ketepatan waktu pengiriman modul atau buku materi pokok (BMP) sebelum kegiatan TTM.

a. Pelaksanaan Tutorial Sesuai Jadwal

Setiap mahasiswa ingin agar tutorial dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dalam kalender akademik Universitas Terbuka telah dicantumkan jadwal pelaksanaan TTM, disamping itu UPBJJ-UT Kupang juga telah memberitahukan jadwal pelaksanaan TTM lewat radio dan juga lewat pengelola atau ketua setiap kelompok belajar yang ada dengan tujuan untuk mengingatkan mahasiswa yang ingin dan telah mendaftar untuk mengikuti TTM. Distribusi frekuensi mengenai kepuasan yang dirasakan responden terhadap pelaksanaan tutorial yang sesuai jadwal dapat dilihat pada Tabel 5.5 berikut.

Tabel 5.5 Tutorial Dilakukan Sesuai Jadwal

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	86	34.6
Puas	163	65.4
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari Tabel 5.5 dapat dilihat bahwa sebanyak 65.4% responden menyatakan puas dan setuju kalau kegiatan TTM sudah dilakukan sesuai jadwal. Namun, tidak dapat juga diabaikan terdapat mahasiswa yang kecewa karena kegiatan TTM tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan yaitu sebanyak 34.6. Tidak terselenggaranya kegiatan tutorial sesuai jadwal, berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa di beberapa tempat tutorial, pada pertemuan pertama kegiatan TTM, peserta tutorial atau mahasiswa yang datang sedikit dan tidak memungkinkan diselenggarakan TTM pada hari tersebut, sehingga pelaksanaan TTM mundur pada minggu berikutnya. Kekecewaan mungkin muncul dari pihak mahasiswa yang datang pada hari tersebut. Menyikapi hal ini, apabila tidak datangnya mahasiswa disebabkan informasi tutorial tidak sampai ke mahasiswa, maka pihak UPBJJ-UT harus lebih gencar mengkomunikasikan pelaksanaan kegiatan TTM tersebut kepada mahasiswa dan pengelola/ketua kelompok belajar.

b. Ketepatan Waktu Hadirnya Tutor Pada Saat TTM

Indikator kedua dimensi *reliability* yaitu “tutor datang tepat pada waktu pada saat kegiatan tutorial”. Ketepatan waktu seorang tutor dalam memulai kegiatan TTM menunjukkan bahwa tutor bertanggung jawab kepada proses belajar mahasiswa. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan ketepatan waktu dimulainya TTM oleh tutor mata kuliah dapat dilihat dalam Tabel 5.6 berikut.

Tabel 5.6 Ketepatan Waktu Hadir Tutor Pada Saat TTM

Kategori	Frekuensi	Persentase
----------	-----------	------------

Tidak Puas	89	35.7
Puas	160	64.2
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa responden yang setuju akan ketepatan waktu datang dan dimulainya TTM oleh tutor sebanyak sebanyak 64.2 %. Sedangkan yang kecewa akan hal ini sebanyak 35.7 %. Tingginya responden yang menyatakan bahwa tutor tidak tepat waktu, yaitu lebih dari 1/3 dari total responden, menunjukkan bahwa masih terdapat tutor yang tidak menepati kesepakatan waktu tutorial, dan hal ini harus menjadi perhatian UPBJJ-UT Kupang dengan cara lebih meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan tutor mengingat bahwa mahasiswa telah berkorban banyak, baik dari segi biaya, tenaga, dan waktu. Jika UPBJJ-UT dan tutor peduli mengenai waktu dimulainya kegiatan TTM, hal ini menunjukkan bahwa pihak UT dan tutor juga peduli akan keadaan mahasiswa UT yang mana untuk mengikuti TTM tidak semua mahasiswa lokasi tempat tinggalnya dekat dengan tempat pelaksanaan TTM, tetapi berasal dari berbagai tempat tinggal yang berbeda, yang mungkin untuk mencapai lokasi tutorial, mahasiswa memerlukan waktu perjalanan yang panjang dan melelahkan, sehingga jika kegiatan tutorial tidak dilakukan tepat waktu maka sudah dapat dipastikan mereka akan kecewa, dan hal ini akan berpengaruh pada penilaian mereka pada tutor dan layanan di UPBJJ-UT

c. Penguasaan Tutor Akan Materi Mata Kuliah Yang Ditutorkan

Penguasaan materi mata kuliah oleh seorang tutor memiliki pengaruh yang sangat besar pada kualitas mahasiswa yang diajarkan. Jika tutor tidak menguasai dengan benar materi yang ditutorkannya, bagaimana tutor tersebut dapat menolong dan membimbing mahasiswa untuk dapat mengerti dan paham akan materi mata kuliah yang ditutorkan? Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan penguasaan materi mata kuliah oleh tutor dapat dilihat dalam Tabel 5.7 berikut.

Tabel 5.7 Penguasaan Tutor Akan Materi Mata Kuliah

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	96	38.6

Puas	153	61.4
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas sebesar 61.4%, dan 38.6 % dari responden yang tidak puas akan kinerja atau *performance* tutor dalam menguasai mata kuliah. Untuk menghasilkan kualitas lulusan yang baik maka tutor yang direkrut untuk membimbing mahasiswa pun harus memiliki kualifikasi yang baik pula, oleh karena itu dalam rangka menghasilkan kualitas mahasiswa yang baik maka pihak UPBJJ-UT Kupang telah mengusahakan agar suatu matakuliah benar-benar ditutorkan oleh tutor yang telah berpengalaman dalam mengajar matakuliah tersebut. Dalam menentukan atau merekrut tutor, UPBJJ-UT Kupang telah melakukan proses seleksi sesuai dengan syarat-syarat yang berlaku umum di UT. Proses seleksi dimaksudkan agar benar-benar mendapatkan tutor yang sesuai dengan kompetensi yang diharapkan. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam menyediakan tutor yang benar-benar sesuai 100% dengan ketentuan yang ada.

Ketidakpuasan mahasiswa sehingga menilai bahwa tutor tidak menguasai mata kuliah mungkin juga disebabkan karena hubungan antar personal tutor dan mahasiswa yang tidak harmonis. Seorang mahasiswa dapat menilai tutor baik atau tidak, tidak terlepas dari apa yang dirasakan selama berinteraksi dengan tutor tersebut. Bisa saja karena tidak suka pada tutor, sekalipun tutor tersebut baik sekali penguasaan materi tutorial, mahasiswa akan memberikan penilaian yang negatif untuk mengakomodir rasa tidak sukanya. Dalam hal ini, penilaian akan kualitas tutor bersifat relatif, tergantung keadaan, kedekatan, dan masalah yang dialami masing-masing mahasiswa. Menyikapi hal ini pihak UPBJJ-UT Kupang perlu mengadakan pendekatan dengan mahasiswa untuk mengetahui penilaian mahasiswa pada tutornya secara keseluruhan, baik itu hubungan inter-antar personal termasuk didalamnya mengenai kemampuan tutor tersebut agar mendapatkan suatu gambaran yang objektif mengenai kemampuan tutor terlepas dari aspek lainnya yang mempengaruhi.

d. Pemberian Nilai Secara Objektif Oleh Tutor

Nilai yang diberikan oleh tutor kepada mahasiswa secara umum merupakan gambaran kemampuan dan keberhasilan mahasiswa dalam menguasai suatu mata kuliah. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan pemberian nilai yang objektif oleh tutor dapat dilihat pada Tabel 5.8 berikut.

Tabel 5.8 Pemberian Nilai Yang Objektif Oleh Tutor

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	100	40.2
Puas	149	59.8
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa sekitar 59.8 % dari responden puas akan nilai yang diberikan tutor. Sedangkan yang tidak puas akan aspek penilaian tutor sebanyak 40.2 %. Pemberian nilai yang rendah kepada mahasiswa sehingga menimbulkan kekecewaan mahasiswa bukanlah mutlak kesalahan tutor, walau tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada tutor yang memberikan nilai secara subjektif. Pada umumnya banyak mahasiswa yang menuntut nilai tinggi tapi tidak menjalankan kewajibannya sebagai mahasiswa, yaitu belajar. Para mahasiswa harus sadar bahwa nilai diberikan sesuai dengan hasil karya mahasiswa sendiri. Untuk menghindari kekecewaan mahasiswa, tutor mata kuliah perlu menjelaskan secara jelas bagaimana bobot penilaian yang diberikan kepada mahasiswa dalam kegiatan TTM, sehingga mahasiswa pun dapat mengukur dirinya sendiri berdasarkan bobot penilaian dari tutor, disamping itu diharapkan tutor dapat bersikap objektif juga dalam menilai kemampuan mahasiswa.

e. Ketepatan Waktu Diterimanya BMP Sebelum Kegiatan TTM Dimulai

Pada sistem pendidikan jarak jauh, modul/BMP merupakan pengganti dosen atau guru pada sistem belajar konvensional atau tatap muka. Sumber belajar utama mahasiswa UT adalah BMP/modul, oleh karena itu, diterimanya modul tepat pada waktu sebelum dimulainya kegiatan TTM dan UAS merupakan harapan dari semua

mahasiswa. Distribusi frekuensi kepuasan responden akan ketepatan waktu sampainya modul atau BMP ke tangan mereka sebelum dimulainya kegiatan TTM dapat dilihat pada Tabel 5.9 berikut.

Tabel 5.9 Ketepatan Waktu Penerimaan BMP

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	47	18.9
Puas	202	81.1
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari data pada Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa sebanyak 81.1% dari responden menyatakan puas akan aspek ini. Hal ini berarti modul telah diterima sebelum kegiatan TTM berlangsung. Sedangkan yang merasa kurang puas hanya sebanyak 18.9 %. Masih terdapat mahasiswa yang menyatakan bahwa modul belum diterima pada saat kegiatan TTM harus menjadi perhatian dari pihak UPBJJ-UT. Dari hasil temuan, BMP sebenarnya sudah dikirim oleh pihak UPBJJ-UT tepat waktu, namun kendalanya ada di kantor pos penerima. Sering kantor pos tidak langsung mendistribusikan modul-modul tersebut tepat waktu sesuai perjanjian. Oleh karena itu, pihak UPBJJ-UT harus lebih efektif dalam memonitor setiap kiriman modul kepada mahasiswa.

Untuk menginterpretasi penilaian rata-rata tingkat kepuasan tiap dimensi, yaitu interpretasi mengenai persentase kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan yang dirasakannya digunakan Model Martil dan James (Sihombing, 2006), yaitu: kisaran 80%-100% pada tingkat sangat sesuai; 70%-79% pada tingkat sesuai; 60%-69% pada tingkat cukup sesuai; 50%-59% pada tingkat kurang sesuai; dan 40%-49% pada tingkat tidak sesuai.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi dan interpretasi skor, dapat dikatakan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *reliability* ini berada pada kategori cukup yaitu sebesar 66.4%. Melihat hasil yang tidak terlalu tinggi ini, maka masih banyak perbaikan yang perlu dilakukan dalam dimensi ini yang perlu dilihat oleh UPBJJ-UT dan tutor. Tabel 5.10 menunjukkan kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 5.10 Dimensi *Reliability*

Indikator	Persentase
Pelaksanaan tutorial dilakukan sesuai dengan jadwal	65.4
Tutor datang tepat waktu pada saat kegiatan TTM	64.2
Tutor menguasai mata kuliah yang ditutorkan	61.4
Tutor memberikan nilai secara objektif	59.8
Modul/BMP diterima sebelum kegiatan TTM dimulai	81.1
Rata-rata	66.4

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

5.2.2 Dimensi *Responsiveness*

Dimensi ini berkaitan dengan kemauan dan kesiapan dari pegawai dan tutor untuk memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa dan kemampuan mereka dalam merespon keluhan mahasiswa. Puas atau tidak puas akan layanan TTM pada dimensi ini dilihat dalam 4 indikator, yaitu :

a. **Kepastian Waktu pelaksanaan TTM**

Dalam rangka penyelenggaraan TTM, UT dan UPBJJ-UT telah menginformasikan waktu pelaksanaan TTM secara jelas kepada mahasiswa. Pada kalender akademik yang dimiliki mahasiswa, waktu pelaksanaan tutorial juga sudah jelas. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan diinformasikannya dengan jelas waktu pelaksanaan TTM dapat dilihat pada Tabel 5.11 berikut.

Tabel 5.11 Informasi Kepastian Waktu Pelaksanaan TTM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	74	29.7
Puas	175	70.3
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari Tabel 5.11 dapat dilihat sebanyak 70.3 % responden menyatakan puas, yang berarti bahwa responden setuju bahwa waktu pelaksanaan TTM telah

diinformasikan dengan jelas, sedangkan responden yang tidak puas akan layanan informasi yang diberikan UPBJJ-UT Kupang sebanyak 29.7 % dari total responden. Melihat bahwa masih terdapat responden yang tidak puas, maka UPBJJ-UT harus lebih efektif lagi melakukan komunikasi dengan mahasiswa melalui pengelola/ketua kelompok-kelompok belajar mahasiswa di setiap daerah. Disamping itu, karena adanya keterbatasan pihak UT untuk menghubungi satu-per-satu mahasiswa, maka UPBJJ-UT Kupang dapat menyarankan mahasiswa agar mau menghubungi kantor UPBJJ-UT Kupang untuk mendapatkan informasi-informasi TTM dan informasi lainnya.

b. Pemberian Layanan Yang Cepat dan Segera

Saat ini, banyak organisasi baik itu organisasi bisnis maupun pemerintahan sedang berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang cepat dan segera kepada para pelanggannya. Layanan yang cepat dan segera tersebut merupakan salah satu cara untuk menyenangkan pelanggan dan juga menunjukkan kualitas dari pemberi layanan. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan kecepatan pegawai dan tutor dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.12 berikut.

Tabel 5.12 Layanan Yang Cepat dan Segera

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	97	39
Puas	152	61
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.12 responden yang menyatakan puas dan sangat puas akan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT dan tutor sebanyak 61 % dari total responden, sedangkan responden yang kecewa dan kurang puas akan hal tersebut sebanyak 39 %. Dalam rangka melayani mahasiswa, setiap pegawai dan

tutor di UT didorong untuk memberikan pelayanan prima. Masih adanya kekecewaan mahasiswa akan lambatnya pegawai dan tutor dalam melayani mahasiswa menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pihak UPBJJ-UT Kupang. Para pegawai dan tutor juga didorong untuk memberikan penjelasan atau pemberitahuan kepada mahasiswa bahwa setiap kasus atau masalah yang dihadapi oleh mahasiswa tidak semuanya dapat terselesaikan dengan cepat. Cepat atau lambat penyelesaian kasus/masalah mahasiswa sangat tergantung pada jenis dari masalah yang dihadapi dan bagaimana prosedur penanganannya. Mahasiswa harus diingatkan bahwa tidak semua masalah dapat diselesaikan di kantor UPBJJ-UT tetapi ada juga masalah-masalah yang penanganannya memerlukan waktu karena harus melalui UT Pusat.

c. Tutor Terbuka Pada Pertanyaan

Tutorial berbeda dengan kegiatan perkuliahan pada umumnya. Pada tutorial, fungsi tutor tidak seperti dosen atau guru dalam kelas yang menyampaikan materi kepada mahasiswa sesuai dengan pokok bahasan yang sudah disiapkan sebelumnya. Dalam kelas tutorial, fungsi tutor hanya sebagai pendamping atau pembimbing bagi mahasiswa dalam memahami materi modul. Berdasarkan hal ini maka materi yang dituturkan pun harus berdasarkan apa yang ditanyakan oleh mahasiswa, ditentukan oleh mahasiswa. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan aspek kemudahan dalam menyampaikan pertanyaan kepada tutor mata kuliah dapat dilihat pada Tabel 5.13 berikut.

Tabel 5.13 Tutor Terbuka Pada Pertanyaan Mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	94	37.8
Puas	155	62.2
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.13 memberikan gambaran bahwa responden yang menyatakan puas akan kinerja tutor dalam hal terbuka pada pertanyaan mahasiswa sebanyak 62.2 % serta responden yang kecewa akan kinerja tutor dalam tutorial, yaitu sebanyak 37.8 %. Berdasarkan pengamatan di lapangan, mahasiswa yang mengikuti tutorial cenderung mengharapkan tutor untuk mengajar sama seperti dosen pada perguruan

tinggi tatap muka. Mahasiswa yang mengikuti tutorial terkesan tidak siap untuk mengikuti tutorial. Tutor yang ada akhirnya terpengaruh akan keinginan mahasiswa, bukannya menawarkan kesempatan bagi mahasiswa untuk bertanya melainkan fokus pada mengajar. Masih adanya mahasiswa yang menganggap bahwa tutor tertutup pada pertanyaan mungkin disebabkan pada saat tutorial, tutor lupa untuk mempersilahkan mahasiswa untuk bertanya dan hanya fokus pada materi tutorial yang sedang diajarkannya. Menyikapi hal ini, UPBJJ-UT pada saat perekrutan dan penyamaan persepsi dengan tutor diharapkan untuk mengingatkan tutor bagaimana mengelola kelas tutorial termasuk dengan memberikan waktu bagi mahasiswa untuk bertanya.

d. Tutor Tanggap Dalam Memberikan Solusi Atas Permasalahan Belajar Mahasiswa

Salah satu fungsi dari tutor adalah menjadi pembimbing bagi mahasiswa dalam menghadapi permasalahan belajar mandiri. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas daya tanggap tutor dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.14 berikut.

Tabel 5.14 Daya Tanggap Tutor Dalam Memberikan Solusi

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	73	29.3
Puas	176	70.7
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.14 menunjukkan bahwa jumlah responden yang puas akan cara tutor menanggapi dan memberikan solusi atas permasalahan belajar yang mereka hadapi yaitu sebanyak 70.7 % atau 176 orang responden. Sedangkan yang tidak puas akan hal ini sebanyak 29.3%. Banyaknya responden yang puas menunjukkan bahwa tutor senantiasa mau membantu dan mendengarkan setiap keluhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan solusi permasalahan belajar juga sangat bervariasi tergantung

permasalahan apa yang dihadapinya. Oleh karena itu, tutor juga harus selalu mengingatkan mahasiswa bahwa tidak semua masalah belajar dapat diselesaikan oleh tutor tapi harus berkoordinasi dengan UPBJJ-UT. Permasalahan belajar juga sangat dipengaruhi oleh diri pribadi mahasiswa itu juga, bagaimana mahasiswa mampu untuk belajar secara mandiri di luar kelas tutorial.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *responsiveness* ini berada pada kategori cukup yaitu sebesar 65.9%. Tabel 5.15 menunjukkan kualitas layanan dimensi *responsiveness* yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 5.15 Dimensi Responsiveness

Indikator	Persentase
Kepastian waktu pelaksanaan TTM	70.3
Layanan yang cepat dan segera dari pegawai UPBJJ-UT dan tutor	61
Tutor terbuka pada pertanyaan	62.2
Tutor tanggap dalam memberikan solusi permasalahan belajar	70.7
Rata-rata	65.9

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

5.2.3 Dimensi Assurance

Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor. Gambaran kepuasan mahasiswa akan dimensi ini dilihat dalam 4 indikator, yaitu :

a. Pegawai dan Tutor Sopan Dalam Melayani Mahasiswa

Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas kesopanan yang ditunjukkan oleh pegawai dan tutor dalam melayani mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.16 berikut.

Tabel 5.16 Kesopanan Pegawai UPBJJ-UT dan Tutor

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	97	39
Puas	152	61
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari Tabel 5.16 dapat dilihat bahwa responden yang merasa puas yang menganggap pegawai dan tutor sudah sopan dalam melayani mereka adalah sebanyak 61 %, sedangkan jumlah responden yang tidak puas akan kesopanan yang ditunjukkan pegawai dan tutor dalam melayani mahasiswa yaitu sebanyak 39 %. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum aspek kesopanan pegawai dan tutor dalam melayani mahasiswa harus lebih ditingkatkan lagi. Pada perguruan tinggi dengan sistem belajar jarak jauh seperti di UT, tidak semua penyelesaian masalah mahasiswa baik itu masalah administrasi maupun akademik dilakukan langsung di UPBJJ-UT tapi harus berkoordinasi dengan UT pusat melalui berbagai media informasi dan komunikasi yang terkadang memakan waktu dalam penyelesaian. UPBJJ-UT sebagai pemberi jasa dalam melayani mahasiswa harus mengerti bahwa banyak mahasiswa tidak paham akan mekanisme kerja di UT termaksud penanganan masalah mahasiswa. Ketidakhahaman ini dapat mengakibatkan mahasiswa marah dan komplain kepada UPBJJ-UT berkaitan dengan lamanya penanganan masalah yang sedang dihadapinya. Menyikapi hal ini, bagaimanapun cara mahasiswa komplain atau mengeluh harus ditanggapi dengan tenang dan jangan sampai pegawai UPBJJ-UT Kupang maupun tutor terpancing emosinya. Jika pegawai atau tutor tidak sabar dan bertindak kasar kepada mahasiswa maka hal tersebut akan dinilai minus oleh mahasiswa.

b. Pegawai dan Tutor Dapat Dipercaya

Dalam memberikan layanan, seringkali pelanggan memiliki harapan yang besar akan janji-janji yang diucapkan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, diharapkan setiap penyedia layanan tidak berlebih-lebihan dalam mempromosikan layanan yang akan diberikannya. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas aspek bahwa pegawai dan tutor dapat dipercaya oleh mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.17 berikut.

Tabel 5.17 Pegawai dan Tutor Dapat Dipercaya

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	66	26.5
Puas	183	73.5

Total	249	100
-------	-----	-----

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pegawai dan tutor dapat dipercaya, hal ini ditunjukkan oleh banyaknya responden yang merasa puas yaitu sebesar 73.5 %, sedangkan yang kecewa sekitar 26.5 %. Masih adanya responden yang menganggap bahwa pegawai dan tutor tidak dapat dipercaya harus menjadi hal yang patut mendapat perhatian oleh pegawai UPBJJ-UT dan tutor. Dalam melayani mahasiswa, sikap dapat dipercaya merupakan salah satu ukuran yang menunjukkan jati diri dari pegawai dan tutor.

c. Pengetahuan Yang Dimiliki Pegawai dan Tutor

Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas aspek pegawai dan tutor memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab semua pertanyaan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.18 berikut.

Tabel 5.18 Pengetahuan Pegawai dan Tutor

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	70	28.1
Puas	179	71.9
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Pada dasarnya, mahasiswa selalu mengharapkan agar pegawai dan tutor yang melayaninya memiliki kemampuan dan wawasan yang luas sehingga dapat menjawab semua pertanyaan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 179 responden atau 71.9 % dari responden setuju bahwa pegawai dan tutor memiliki pengetahuan yang luas, sedangkan yang tidak puas sekitar 28.1 % saja.

d. Kemudahan Dalam Mengikuti TTM

Tutorial merupakan sarana bantuan belajar dalam sistem belajar mandiri yang disediakan oleh UT guna menolong dan membantu mahasiswa. Oleh karena itu, UPBJJ-UT selalu berusaha untuk memfasilitasi mahasiswa yang ingin mengikuti kegiatan TTM. Kegiatan TTM dapat terselenggara jika syarat jumlah mahasiswa

yang akan mengikuti sudah terpenuhi. Syarat jumlah minimal mahasiswa yang akan mengikuti TTM dimaksudkan agar mahasiswa tidak terbebani oleh biaya TTM. Semua biaya penyelenggaraan TTM ditanggung oleh mahasiswa. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas kemudahan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT Kupang dalam memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti TTM dapat dilihat pada Tabel 5.19 berikut.

Tabel 5.19 Kemudahan Dalam Mengikuti TTM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	60	24.1
Puas	189	75.9
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil penelitian pada Tabel 5.19 menunjukkan bahwa sebanyak 75.9 % responden merasa puas akan aspek ini sedangkan banyaknya responden yang kecewa dan menganggap bahwa mereka dipersulit untuk mengikuti TTM sebanyak 24.1 %. Masih ada mahasiswa yang menganggap bahwa mereka dipersulit untuk mengikuti TTM menunjukkan bahwa mahasiswa tersebut tidak mengetahui syarat-syarat untuk mengikuti TTM. Oleh karena itu, pihak UPBJJ-UT pada saat orientasi mahasiswa baru perlu menjelaskan mengenai syarat-syarat sebuah mata kuliah dapat ditutorialkan secara tatap muka.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil distribusi frekuensi dapat dikatakan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *assurance* ini berada pada kategori sesuai atau puas. Tabel 5.20 menunjukkan kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 5.20 Dimensi Assurance

Indikator	Persentase
Pegawai dan tutor sopan dalam melayani mahasiswa	61
Pegawai dan tutor dapat dipercaya	73.5
Pegawai dan tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa	71.9
Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM	75.9
Rata-rata	70.6

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

5.2.4 Dimensi *Empathy*

Dimensi ini berkaitan dengan kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara pegawai UPBJJ-UT, tutor, dan mahasiswa. Dimensi ini juga mencakup bagaimana pegawai dan tutor memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan individual, serta melayani mahasiswa dengan tulus dan tanpa pamrih. Persepsi mahasiswa akan dimensi ini dilihat dalam 6 indikator, yaitu:

a. Sikap Bersahabat Yang Ditunjukkan Pegawai dan Tutor Kepada Mahasiswa

Puas atau tidak puas akan layanan dipengaruhi oleh bagaimana pihak pemberi layanan membangun komunikasi dan hubungan persahabatan dengan pelanggannya. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas sikap bersahabat yang ditunjukkan oleh pegawai dan tutor kepada mereka dapat dilihat pada Tabel 5.21 berikut.

Tabel 5.21 Sikap Bersahabat Pegawai dan Tutor

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	64	25.7
Puas	185	74.3
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Data pada Tabel 5.21 menunjukkan bahwa sekitar 74.3 % responden puas atas sikap bersahabat yang ditunjukkan pegawai dan tutor dalam melayani mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjalin hubungan yang baik antara pegawai, tutor, dan mahasiswa. Namun demikian, mengingat bahwa yang menganggap bahwa pegawai dan tutor tidak bersahabat dengan mahasiswa mencapai sekitar 25.7%, maka pegawai dan tutor harus lebih membuka diri dan mendekati mahasiswa sehingga mahasiswa merasa bahwa mereka diperhatikan oleh pegawai dan tutor sehingga terjalin hubungan yang baik. Dalam menjawab dan menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa, seberapa sulitnya pegawai dan tutor meyakinkan

mahasiswa, pegawai dan tutor tetap harus tenang dan bersikap bersahabat dengan mahasiswa.

b. Pegawai dan Tutor Simpatik dan Sanggup Menenangkan Mahasiswa Jika Ada Masalah

Dalam menghadapi permasalahan belajar, rasa simpatik dan uluran tangan yang diberikan oleh pegawai dan tutor memiliki efek yang besar bagi kepuasan mahasiswa akan kualitas layanan pegawai dan tutor. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas aspek ini dapat dilihat pada Tabel 5.22 berikut.

Tabel 5.22 Pegawai dan Tutor Bersikap Simpatik dan Sanggup Menenangkan Mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	99	39.8
Puas	150	60.2
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 60.2 % responden merasa puas akan sikap simpatik dan kemampuan pegawai serta tutor dalam menenangkan mahasiswa jika ada masalah. Sedangkan 39.8% lainnya merasa bahwa pegawai dan tutor tidak bersikap simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa. Melihat besarnya tingkat ketidakpuasan ini, pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor dalam melayani mahasiswa dituntut memiliki kepekaan akan apa yang sedang dihadapi oleh mahasiswa. Pegawai UPBJJ-UT dan tutor diharapkan agar dapat memberikan jalan keluar yang sebaik-baiknya kepada mahasiswa selama hal tersebut berada dalam kewenangannya, mendorong dan menyemangati mahasiswa untuk tetap maju walau ada kendala dalam proses belajarnya.

c. Pegawai dan Tutor Memperhatikan Kepentingan Setiap Mahasiswa

Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor selalu berusaha untuk menangani mahasiswa pribadi demi pribadi tergantung permasalahan yang dihadapinya, berkaitan dengan proses belajar maupun masalah TTM. Distribusi frekuensi

kepuasan mahasiswa atas aspek pegawai dan tutor selalu memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 5.23 berikut.

Tabel 5.23 Pegawai dan Tutor Memperhatikan Kepentingan Mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	94	37.8
Puas	155	62.2
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dalam menanggapi pernyataan ”pegawai dan tutor memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa”, hasil penelitian pada Tabel 5.23 menunjukkan bahwa sebanyak 62.2 % responden setuju dan merasa puas akan perhatian yang diberikan pegawai dan tutor kepada mahasiswa. Sedangkan yang tidak dan kurang puas akan aspek layanan ini sebanyak 37.8 % dari total responden.

d. Kemudahan Menghubungi Pegawai UPBJJ-UT Guna Memperoleh Informasi TTM

Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek kemudahan menghubungi pegawai UPBJJ-UT Kupang guna memperoleh informasi TTM dapat dilihat pada Tabel 5.24 berikut.

Tabel 5.24 Kemudahan Menghubungi Pegawai UPBJJ

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	66	26.5
Puas	183	73.5
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Kemudahan dalam menghubungi pegawai UPBJJ guna memperoleh informasi TTM merupakan harapan dari setiap mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa puas akan kemudahan yang didapatkannya. Hal ini dapat dilihat bahwa sebanyak 73.5 % responden setuju bahwa mahasiswa mudah untuk menghubungi pegawai UPBJJ-UT. Dari data yang ada pada Tabel 5.24 diketahui jumlah responden yang tidak puas karena sulit untuk menghubungi pegawai UPBJJ-

UT guna mendapatkan informasi mengenai TTM sebanyak 26.5 %. Menyikapi hal ini, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa disarankan pegawai UPBJJ-UT Kupang dapat memanfaatkan berbagai macam media komunikasi selain telepon agar mudah terhubung dengan mahasiswa.

e. Kemudahan Menghubungi Tutor Untuk Bimbingan Mata Kuliah

Fungsi tutor dalam pendidikan jarak jauh adalah sebagai pembimbing dalam membantu dan menolong mahasiswa belajar secara mandiri. Perlu disadari bahwa tidak semua materi dapat dipahami oleh mahasiswa tanpa bimbingan dan bantuan orang lain, disamping itu kebiasaan belajar mahasiswa yang dari SD sampai dengan SMA secara tatap muka juga mempengaruhi cara mahasiswa belajar. Dalam rangka perubahan cara belajar serta membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah maka peran tutor sebagai pembimbing memiliki arti yang besar bagi mahasiswa. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa atas aspek kemudahan untuk menghubungi tutor guna bimbingan mata kuliah dapat dilihat pada Tabel 5.25 berikut.

Tabel 5.25 Kemudahan Menghubungi Tutor

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	75	30.1
Puas	174	69.9
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Kemudahan dalam menghubungi tutor untuk bimbingan mata kuliah merupakan harapan dari setiap mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa yang puas akan kemudahan yang didapatkan dalam menghubungi tutor sebanyak 69.9%. Sedangkan responden yang tidak puas karena sulit untuk menghubungi tutor guna mendapatkan pembimbingan sebanyak 30.1 %. Dalam rangka memberikan layanan kepada mahasiswa sehingga kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi, tutor diharapkan membuka berbagai macam saluran komunikasi.

f. Jadwal TTM Cocok Atau Nyaman Bagi Mahasiswa

Jadwal pelaksanaan TTM diatur oleh UT Pusat dan berlaku untuk semua UPBJJ-UT, serta disesuaikan dengan jadwal UAS, wisuda, dan kegiatan lainnya. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan aspek ini dapat dilihat pada Tabel 5.26 berikut.

Tabel 5.26 Jadwal TTM Cocok Bagi Mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	60	24.1
Puas	189	75.9
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Untuk menilai aspek "jadwal TTM cocok atau nyaman bagi mahasiswa", sebanyak 75.9% responden menyatakan puas, sedangkan yang tidak puas akan jadwal TTM sebanyak 24.1 %. Perlu disadari oleh mahasiswa bahwa dalam proses belajar di suatu institusi, mulai dari masa registrasi, kegiatan belajar-mengajar, sampai masa ujian sudah terjadwal secara terpusat, jadi tidak mungkin institusi mengikuti waktu atau jadwal setiap mahasiswa guna penyelenggaraan pendidikan.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *empathy* ini berada pada kategori cukup. Tabel 5.27 menunjukkan kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 5.27 Dimensi *Empathy*

Indikator	Persentase
Pegawai dan tutor berikap bersahabat	74.3
Pegawai dan tutor simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa setiap ada masalah	60.2
Pegawai dan tutor memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa	62.2
Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi tutorial	73.5
Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk bimbingan mata kuliah	69.9
Jadwal TTM cocok/nyaman bagi mahasiswa	75.9
Rata-rata	69.3

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

5.2.5 Dimensi *Tangible*

Dimensi ini berkaitan dengan wujud fisik dari layanan, yaitu mencakup fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan pada saat TTM, gedung dan ruangan tutorial, serta penampilan atau *performance* pegawai UPBJJ-UT dan tutor mata kuliah. Persepsi mahasiswa akan dimensi ini dilihat dalam 3 indikator, yaitu :

a. Ruang Tutorial Bersih, Rapi dan Nyaman

Ruangan yang bersih, rapi, dan nyaman secara psikologis memberikan pengaruh yang besar bagi mahasiswa dalam proses belajar. Jika ruangan tutorial dalam keadaan bersih, rapi, dan nyaman maka dengan sendirinya mahasiswa akan merasa betah dalam ruangan tutorial. Penyediaan ruang tutorial yang benar-benar sesuai dengan standar sebuah ruang belajar masih jauh dari kesanggupan UT. Hal ini karena mahasiswa UT tersebar di berbagai pelosok daerah mulai dari desa sampai dengan kota, sehingga tidak mungkin bagi UT untuk menyediakan suatu ruangan khusus untuk menyelenggarakan kegiatan TTM. Dalam menyediakan ruangan tutorial, pihak UPBJJ-UT menjalin kerja sama dengan sekolah-sekolah, baik itu SD, SMP, maupun SMA, sehingga dapat menggunakan ruangan sekolah sebagai ruangan tutorial. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa mengenai aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan yang digunakan untuk kegiatan TTM dapat dilihat pada Tabel 5.28 berikut.

Tabel 5.28 Ruang Tutorial Bersih, Rapi, dan Nyaman

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	94	37.8
Puas	155	62.2
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari hasil penelitian secara umum dapat dikatakan bahwa ruang tutorial bersih, rapi dan nyaman. Hal ini dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan puas, yaitu sebanyak 62.2 %, sedangkan responden yang tidak puas akan keadaan ruangan tutorial adalah sebesar 37.8 %. Dari hasil pengamatan di lapangan, ruangan

tutorial yang digunakan secara umum dalam keadaan bersih dan rapi, namun dapat dikatakan bahwa masih jauh dari kenyamanan jika dibandingkan dengan ruangan kuliah pada umumnya.

b. Fasilitas Dalam Ruang Tutorial Mendukung Terlaksananya TTM

Fasilitas dalam ruang tutorial berkaitan dengan tersedianya media pembelajaran seperti *overhead projector* (OHP) dan komputer. Penggunaan media pembelajaran oleh tutor dalam menyampaikan materi tutorial lebih dapat membantu mahasiswa menyerap dan mengingat semua materi yang didapatkannya dibandingkan hanya mendengarkan saja.

Helipriyanto (1999:75) menyatakan bahwa manfaat media secara umum adalah untuk memperlancar proses interaksi antara dosen dan mahasiswanya, agar mahasiswa dapat belajar lebih optimal, dan secara khusus media pembelajaran bermanfaat untuk: menyeragamkan materi, membuat akses pendidikan lebih merata, membuat proses belajar lebih cepat dan menarik, menjadikan proses lebih interaktif, mengurangi waktu belajar, meningkatkan kualitas belajar, tidak membatasi tempat, meningkatkan sifat positif mahasiswa terhadap bahan belajar, mengubah peran dosen agar lebih positif dan produktif, dan menjadikan pengajaran atau instruksi lebih berdasarkan pada keilmuan.

Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa akan kualitas fasilitas dalam ruangan tutorial dapat dilihat pada Tabel 5.29 berikut.

Tabel 5.29 Fasilitas Ruang Tutorial Mendukung TTM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	157	63.1
Puas	92	36.9
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Berdasarkan Tabel 5.29, responden yang menyatakan ketidakpuasannya akan fasilitas dalam ruang tutorial sebanyak 63.1%, sedangkan yang merasa bahwa fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM hanya sebanyak 36.9%. Universitas Terbuka merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan sistem

pendidikan jarak jauh. Dalam proses belajar jarak jauh, mahasiswa dituntut untuk dapat belajar secara mandiri. Karena sistem pendidikan yang jarak jauh, yang mana mahasiswa dari UT tersebar di setiap pulau yang ada bahkan sampai ke luar negeri maka tidak memungkinkan bagi UT untuk memiliki gedung atau ruang belajar di setiap kota atau kabupaten. Oleh karena itu, maka dalam penyelenggaraan TTM, UT biasanya menggunakan atau meminjam ruang-ruang sekolah yang berada di lokasi TTM. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek ruang tutorial yang nyaman dan kelengkapan fasilitas dalam ruangan, jauh dari jangkauan UT, namun bukan berarti UT tidak berusaha untuk memberikan fasilitas yang terbaik bagi mahasiswanya. Menyikapi hal ini, pihak UPBJJ-UT perlu memikirkan untuk memfasilitasi tutor yang ada dengan meminjamkan peralatan komputer dan LCD pada lokasi-lokasi tutorial yang dekat dengan kantor UPBJJ-UT Kupang.

c. Pegawai dan Tutor Berpenampilan Rapi

Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa yang setuju bahwa pegawai dan tutor berpenampilan rapi atau tidak dapat dilihat pada Tabel 5.30 berikut.

Tabel 5.30 Pegawai dan Tutor Berpenampilan Rapi

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	45	18.1
Puas	204	81.9
Total	249	100

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Dari aspek penampilan fisik pegawai dan tutor, sebanyak 81.9 % responden setuju dan puas akan penampilan pegawai dan tutor. Sedangkan yang tidak setuju sebanyak 18.1%.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden pada dimensi *tangible* ini berada pada kategori cukup. Tabel 5.31 menunjukkan kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan oleh mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 5.31 Dimensi *Tangible*

Indikator	Persentase
-----------	------------

Ruang tutorial bersih, rapi dan nyaman	62.2
Fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM	36.9
Pegawai dan tutor berpenampilan rapi	81.9
Rata-rata	60.3

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Berdasarkan data dan analisis distribusi pada masing-masing dimensi kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh mahasiswa, maka secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 5.32, bahwa kualitas layanan tutorial tatap muka yang dirasakan oleh mahasiswa berada pada kategori cukup, yaitu sebesar 66.5 %.

Tabel 5.32 Kualitas Layanan TTM Yang Dirasakan Mahasiswa

Dimensi	Persentase
<i>Reliability</i>	66.4
<i>Responsiveness</i>	65.9
<i>Assurance</i>	70.6
<i>Empathy</i>	69.3
<i>Tangible</i>	60.3
Rata-rata	66.5

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Jika dilihat dari hasil analisis univariat, dimensi yang kualitas layanannya paling rendah adalah dimensi *tangible*.

5.3 Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diterima. Penilaian tingkat kualitas suatu jasa seharusnya dinilai oleh pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa tersebut, namun karena karakteristik dari jasa yang *variability* (tergantung pada siapa, tempat, dan kapan jasa tersebut disajikan) menyebabkan jasa sangat sukar untuk distandarisasi. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berbeda oleh konsumen yang berbeda pula (Tjiptono, 2009:269). Model analisis gap atau Servqual dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan dilihat dari sisi kepuasan pelanggan.

Penilaian kualitas layanan dengan menggunakan model SERVQUAL dilakukan dengan cara membandingkan nilai yang diberikan responden untuk setiap

pasang pernyataan (nilai harapan dan nilai persepsi) yang berkaitan dengan kualitas layanan. Penilaian kualitas layanan dari sisi persepsi kepuasan dapat dihitung dengan model SERVQUAL berdasarkan rumus:

$$Q = P - E$$

dimana :

Q = Kualitas pelayanan

P = *Performance* (kinerja yang diukur berdasarkan persepsi mahasiswa)

E = *Expectation* (harapan mahasiswa akan layanan TTM)

Analisis kualitas layanan TTM pada UPBJJ-UT Kupang dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menghitung rata-rata skor SERVQUAL pada setiap butir pernyataan yang mencerminkan dimensi kualitas jasa.

Dalam menganalisis faktor harapan dan faktor kenyataan akan layanan TTM, dimensi-dimensi penentu kualitasnya adalah:

- a. Kemampuan mewujudkan layanan sesuai janji, dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan (*reliability*).
- b. Kemauan dan kesiapan dari karyawan dan tutor untuk memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa dan kemampuan dalam merespon keluhan mahasiswa (*responsiveness*)
- c. Pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor (*assurance*)
- d. Kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara pegawai UPBJJ-UT Kupang, tutor, dan mahasiswa; pegawai dan tutor memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan individual para mahasiswa, serta melayani mahasiswa dengan tulus, tanpa pamrih (*empathy*)
- e. Wujud fisik dari layanan: seperti fasilitas fisik, perlengkapan, gedung yang digunakan dalam kegiatan TTM, penampilan pegawai UPBJJ-UT dan tutor (*tangible*).

Penilaian tingkat harapan mahasiswa akan layanan TTM sesuai dengan dimensi-dimensi penentu kualitas berdasarkan data yang didapatkan di lapangan dapat dilihat pada Tabel 5.33 berikut.

Tabel 5.33 Perhitungan Skor Rata-Rata Faktor Harapan Kualitas Layanan

NO.	Indikator Dimensi Kualitas Layanan	Harapan (<i>Expected Service</i>)					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
A. Reliability								
1	Pelaksanaan dan waktu tutorial dilakukan sesuai dengan jadwal	2	6	14	47	180	1144	4.59
2	Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM	1	8	15	58	167	1129	4.53
3	Tutor menguasai mata kuliah yang ditutorkan	1	2	18	57	171	1142	4.59
4	Tutor memberikan nilai secara objektif	1	3	17	75	153	1123	4.51
5	Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar mengajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai	1	4	3	39	202	1184	4.76
B. Responsiveness								
6	Kepastian waktu pelaksanaan TTM diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa	3	2	13	59	172	1142	4.59
7	Layanan yang cepat dan segera dari pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor	2	6	17	69	155	1116	4.48
8	Tutor terbuka pada pertanyaan	0	3	15	52	179	1154	4.63
9	Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa	2	2	12	63	170	1144	4.59
C. Assurance								
10	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor sopan dalam melayani mahasiswa	3	4	6	43	193	1166	4.68
11	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor dapat dipercaya	1	3	8	49	188	1167	4.69
12	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa	1	1	9	53	185	1167	4.69
13	Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM	1	2	9	31	206	1186	4.76
D. Empathy								
14	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap bersahabat dengan mahasiswa	3	1	10	39	196	1171	4.70

Tabel 5.33 Perhitungan Skor Rata-Rata Faktor Harapan Kualitas Layanan (sambungan)

NO.	Indikator Dimensi Kualitas Layanan	Harapan (<i>Expected Service</i>)					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
15	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa setiap ada masalah	2	2	21	63	161	1126	4.52

16	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa	2	2	28	68	149	1107	4.45
17	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk mendapatkan informasi tutorial yang dibutuhkan	2	3	13	62	169	1140	4.58
18	Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk bimbingan mata kuliah	3	6	14	56	170	1131	4.54
19	Jadwal TTM cocok/nyaman bagi mahasiswa	3	3	17	41	185	1149	4.61
E. <i>Tangible</i>								
20	Ruang tutorial bersih, rapi, dan nyaman	3	4	27	42	173	1125	4.52
21	Fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM	5	7	50	53	134	1051	4.22
22	Pegawai dan tutor berpenampilan rapi	1	3	12	46	187	1162	4.67
Nilai Rata-rata								4.59

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Tabel 5.33 memberikan gambaran hasil pengukuran skor harapan rata-rata. Skor harapan rata-rata menunjukkan secara detail faktor-faktor apa saja yang sangat diharapkan oleh mahasiswa atau mahasiswa memiliki harapan yang sangat besar akan kualitas layanan pada faktor tersebut. Skor harapan rata-rata dari setiap butir pernyataan berada di atas skor 4. Hasil yang didapatkan menunjukkan skor rata-rata harapan tiap butir pernyataan di atas 4 dengan skala perhitungan 5, ini berarti pelanggan menaruh harapan yang sangat besar pada aspek-aspek tersebut. Beberapa aspek yang tinggi skor rata-rata harapan dan berada di atas nilai rata-rata secara keseluruhan, adalah: butir 5 (modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar mengajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai), butir 13 (mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM), butir 14 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap bersahabat dengan mahasiswa), butir 12 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa), butir 11 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor dapat dipercaya), butir 10 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor sopan dalam melayani mahasiswa), butir 22 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan Tutor berpenampilan rapi), butir 8 (tutor terbuka pada pertanyaan), dan butir 19 (jadwal TTM cocok/nyaman bagi mahasiswa). Sedangkan butir pernyataan yang memiliki nilai rata-rata harapan relatif rendah, yang artinya mahasiswa menganggap bahwa kurang baik kualitas pelayanannya atau mungkin karena tidak sesuai dengan layanan

yang diharapkan adalah butir 21 (fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM).

Penilaian faktor kenyataan atau persepsi sesuai dimensi-dimensi penentu kualitas dapat dilihat pada Tabel 5.34 berikut.

Tabel 5.34 Perhitungan Skor Rata-Rata Faktor Kenyataan Kualitas Layanan Yang Dirasakan Mahasiswa

NO.	Indikator Dimensi Kualitas Layanan	Kenyataan (<i>Perceived Service</i>)					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Pelaksanaan dan waktu tutorial dilakukan sesuai dengan jadwal	4	14	42	71	118	1032	4.14
2	Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM	1	13	44	82	109	1032	4.14
3	Tutor menguasai mata kuliah yang ditutorkan	2	7	40	102	98	1034	4.15
4	Tutor memberikan nilai secara objektif	3	21	41	96	88	992	3.98
5	Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar mengajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai	0	3	24	47	175	1141	4.58
6	Kepastian waktu pelaksanaan TTM diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa	1	11	32	81	124	1063	4.27
7	Layanan yang cepat dan segera dari pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor	4	14	53	98	80	983	3.95
8	Tutor terbuka pada pertanyaan	0	12	22	92	123	1073	4.31
9	Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa	2	10	42	94	101	1029	4.13
10	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor sopan dalam melayani mahasiswa	2	8	28	62	149	1095	4.40
11	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor dapat dipercaya	1	7	26	79	136	1089	4.37
12	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa	0	8	29	105	107	1058	4.25
13	Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM	2	7	22	56	162	1116	4.48
14	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap bersahabat dengan mahasiswa	5	3	24	68	149	1100	4.42

Tabel 5.34 Perhitungan Skor Rata-Rata Faktor Kenyataan Kualitas Layanan Yang Dirasakan Mahasiswa (sambungan)

NO.	Indikator Dimensi Kualitas Layanan	Kenyataan (<i>Perceived Service</i>)					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		

15	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa setiap ada masalah	4	9	60	87	89	995	4.00
16	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa	3	12	47	101	86	1002	4.02
17	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk mendapatkan informasi tutorial yang dibutuhkan	7	12	30	68	132	1053	4.23
18	Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk bimbingan mata kuliah	3	7	30	93	116	1059	4.25
19	Jadwal TTM cocok/nyaman bagi mahasiswa	1	11	29	63	145	1087	4.37
20	Ruang tutorial bersih, rapi, dan nyaman	9	18	55	69	98	976	3.92
21	Fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM	36	64	71	41	37	726	2.92
22	Pegawai dan tutor berpenampilan rapi	1	6	14	68	160	1127	4.53
Nilai Rata-rata								4.17

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Nilai rata-rata skor kenyataan secara keseluruhan adalah 4.17. Nilai ini dapat dijadikan standar untuk dibandingkan pada nilai rata-rata tiap butir pernyataan. Apabila terdapat nilai rata-rata kenyataan pada butir pernyataan di bawah angka 4.17, berarti kualitas layanan yang disajikan oleh UPBJJ-UT Kupang dan tutor masih berada dibawah nilai standar dan harus ditingkatkan sehingga berada di atas rata-rata. Berdasarkan analisis nilai rata-rata, maka aspek-aspek yang masih harus ditingkatkan kualitasnya adalah: butir 3 (tutor menguasai mata kuliah yang ditutorkan), butir 1 (pelaksanaan dan waktu tutorial dilakukan sesuai dengan jadwal), butir 2 (tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM), butir 9 (tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa), butir 16 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa), butir 15 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa setiap ada masalah), butir 4 (tutor memberikan nilai secara objektif), butir 7 (layanan yang cepat dan segera dari pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor), butir 20 (ruang tutorial bersih, rapi dan nyaman), dan butir 21 (fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM). Sedangkan butir pernyataan yang memberikan nilai relatif rendah, yang berarti bahwa mahasiswa tidak merasa puas atas kenyataan yang dirasakan atau tidak sesuai dengan harapannya yaitu fasilitas

dalam ruang tutorial tidak mendukung terlaksananya TTM atau tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kepuasan mahasiswa akan layanan TTM pada intinya adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkannya dari membandingkan antara hasil layanan yang dirasakannya dengan ekspektasi atau harapannya. Harapan merupakan gambaran prediksi mahasiswa akan kualitas layanan yang akan diterimanya. Dengan demikian, puas atau tidak puasnya mahasiswa akan layanan TTM sangat tergantung pada kenyataan yang dirasakannya dan harapan yang dimilikinya. Tabel 5.35 memberikan gambaran yang jelas mengenai nilai perbandingan antara faktor kenyataan dan faktor harapan akan layanan TTM.

Tabel 5.35 Skor Gap Antara Faktor Harapan dan Faktor Kenyataan

Butir Pernyataan	Harapan (<i>Expected Service</i>)	Kenyataan (<i>Perceived Service</i>)	Gap
1	4.59	4.14	-0.45
2	4.53	4.14	-0.39
3	4.59	4.15	-0.44
4	4.51	3.98	-0.53
5	4.76	4.58	-0.18
6	4.59	4.27	-0.32
7	4.48	3.95	-0.53
8	4.63	4.31	-0.32
9	4.59	4.13	-0.46
10	4.68	4.40	-0.28
11	4.69	4.37	-0.32
12	4.69	4.25	-0.44
13	4.76	4.48	-0.28
14	4.70	4.42	-0.28
15	4.52	4.00	-0.52
16	4.45	4.02	-0.43
17	4.58	4.23	-0.35

**Tabel 5.35 Skor Gap Antara Faktor Harapan dan Faktor Kenyataan
(sambungan)**

Butir Pernyataan	Harapan (<i>Expected Service</i>)	Kenyataan (<i>Perceived Service</i>)	Gap
18	4.54	4.25	-0.29

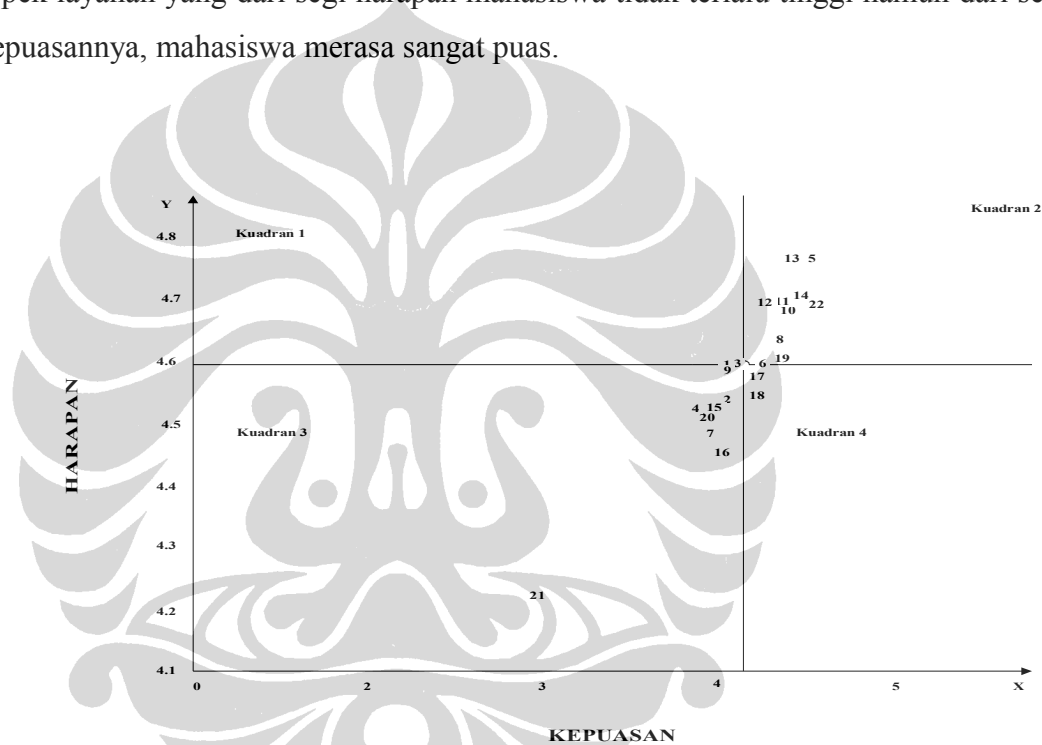
19	4.61	4.37	-0.24
20	4.52	3.92	-0.60
21	4.22	2.92	-1.30
22	4.67	4.53	-0.14
Rata-rata	4.59	4.17	-0.42

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 5.35, bahwa nilai rata-rata faktor harapan (*expected service*) sebesar 4.59 lebih tinggi dari nilai rata-rata faktor kenyataan (*perceived service*) yaitu sebesar 4.17. Analisis gap menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan persepsi. Jika dilihat pada Tabel 5.29, aspek-aspek yang memiliki gap di atas -0.50 adalah: butir 21 (fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM) memiliki gap sebesar -1.30, butir 20 (ruang tutorial bersih, rapi dan nyaman) dengan gap sebesar -0.60, butir 4 (tutor memberikan nilai secara objektif) dengan gap sebesar -0.53, butir 7 (layanan yang cepat dan segera dari pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor) dengan gap sebesar 0.53, dan butir 15 (pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa setiap ada masalah) dengan gap sebesar 0.52. Adanya gap menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Hal ini didukung juga dengan hasil analisis univariat yaitu secara keseluruhan kualitas layanan TTM semua dimensi berada pada kategori cukup (60% - 70%). Berdasarkan analisis gap maka indikator-indikator dimensi kualitas yang harus mendapat prioritas perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan TTM guna meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah indikator dengan gap yang besar. Jika dilihat secara menyeluruh, antara skor total rata-rata faktor kenyataan 4.17 dan faktor harapan 4.59 terdapat gap sebesar -0.42. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa kualitas layanan TTM yang dirasakan oleh mahasiswa berada dibawah kualitas layanan yang diharapkan. Hal ini berarti hipotesis dapat diterima.

Nilai rata-rata faktor harapan dan kenyataan pada Tabel 5.35 kemudian digunakan untuk membuat matriks harapan dan kenyataan (kepuasan). Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2, 3, dan 4. Matriks harapan dan kenyataan ini terdiri dari 4 kuadran: kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah kiri

bawah, dan kuadran keempat disebelah kanan bawah. Jika dilihat dari sisi harapan mahasiswa, kuadran 1 memuat aspek-aspek layanan yang sangat diharapkan oleh mahasiswa (nilai harapan akan kualitas layanan aspek tersebut tinggi), tetapi dari segi kepuasan mahasiswa rendah. Aspek layanan yang berada di kuadran 2 adalah aspek layanan yang dari segi harapan dan kepuasan mahasiswa tinggi. Kuadran 3 memuat aspek-aspek yang mana harapan mahasiswa akan kualitas layanan aspek tersebut tidak tinggi sehingga tidak menjadi masalah bagi mahasiswa walaupun kualitas layanannya rendah. Aspek-aspek layanan yang berada di kuadran 4 adalah aspek layanan yang dari segi harapan mahasiswa tidak terlalu tinggi namun dari segi kepuasannya, mahasiswa merasa sangat puas.



Gambar 5.1 Matriks Harapan dan Kepuasan Mahasiswa

Sumber: diolah dari hasil pengumpulan data lapangan

Matriks harapan dan kenyataan/kepuasan menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan TTM di UPBJJ-UT Kupang cukup baik. Hasil harapan dan persepsi mahasiswa jika dipetakan, berada di tiga kuadran, yaitu kuadran 2, 3, dan 4. Kuadran 2 memuat aspek layanan yang dari segi harapan dan kepuasan mahasiswa tinggi. Item/indikator yang berada di kuadran 2 adalah: butir 5 (Modul/BMP sebagai bahan utama dalam proses belajar mengajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai), butir 6 (Kepastian waktu pelaksanaan TTM diinformasikan dengan jelas

kepada mahasiswa, butir 8 (Tutor terbuka pada pertanyaan), butir 10 (Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor sopan dalam melayani mahasiswa), butir 11 (Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor dapat dipercaya, butir 12 (Pegawai UPBJJ-UT dan tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa, butir 13 (Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM), butir 14 (Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap bersahabat dengan mahasiswa), dan butir 19 (Jadwal TTM cocok/nyaman bagi mahasiswa). Semua indikator yang berada di kuadran 2 ini, harus tetap dipertahankan kualitasnya oleh pegawai UPBJJ dan tutor, bila perlu kualitasnya lebih ditingkatkan lagi karena bagi mahasiswa semua aspek yang berada pada kuadran 2 ini penting dan harapan mahasiswa akan kualitas aspek ini sangat tinggi. Jika kualitas layanan dapat dipertahankan sesuai dengan harapan mahasiswa maka dengan sendirinya mahasiswa akan menjadi puas dengan layanan UPBJJ-UT Kupang dan tutor.

Kuadran 3 memuat aspek-aspek yang dari segi harapan mahasiswa rendah dan kenyataannya kinerja dari aspek tersebut juga rendah. Aspek-aspek layanan yang masuk ke kuadran 3 adalah: butir 1 (Pelaksanaan dan waktu tutorial dilakukan sesuai jadwal), butir 2 (tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM), butir 3 (tutor menguasai mata kuliah yang ditutorkan), butir 4 (tutor memberikan nilai secara objektif), butir 7 (Layanan yang cepat dan segera dari pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor), butir 9 (tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar mahasiswa), butir 15 (Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa setiap ada masalah), butir 16 (Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa), butir 20 (Ruang tutorial bersih, rapi, dan nyaman), dan butir 21 (Fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM). Semua aspek yang masuk dalam kuadran ini berdasarkan teori tidak akan menimbulkan masalah yang besar dalam kaitannya dengan pemenuhan kepuasan mahasiswa sebab kenyataannya aspek tersebut juga tidak terlalu diharapkan kualitasnya oleh mahasiswa. Jika dilihat pada Gambar 5.2 maka aspek-aspek yang masuk kuadran 3 adalah aspek-aspek yang nilainya berada dibawah nilai rata-rata skor kenyataan. Berdasarkan matriks harapan dan kenyataan, fokus utama perbaikan kualitas layanan berada pada kuadran 1 (prioritas tinggi), namun karena tidak ada lagi aspek yang masuk pada kuadran ini, maka selanjutnya

yang harus diperhatikan oleh UPBJJ-UT adalah semua aspek yang masuk dalam kuadran 3. Aspek-aspek dalam kuadran 3 ini tidak menjadi masalah dalam arti tidak perlu dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan, namun UPBJJ-UT selaku penyelenggara TTM perlu melihat besarnya gap dari setiap aspek yang ada di kuadran ini guna mempertimbangkan dan menentukan apakah aspek-aspek tersebut perlu segera diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Aspek-aspek dengan gap terbesar lah yang menjadi prioritas perbaikan yang harus dilakukan UPBJJ-UT.

Aspek-aspek layanan yang berada di kuadran 4 merupakan aspek yang dari segi harapan mahasiswa rendah, namun dari segi kepuasan mahasiswa tinggi. Aspek-aspek tersebut adalah: butir 17 (Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk mendapatkan informasi tutorial yang dibutuhkan) dan butir 18 (Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk bimbingan mata kuliah). Jika dilihat indikator ini sebenarnya merupakan indikator yang penting bagi mahasiswa, namun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan mahasiswa akan aspek ini rendah. Hal ini mungkin disebabkan karena pada sistem belajar di UT mahasiswa dituntut untuk dapat belajar mandiri jadi harapan mereka untuk mendapatkan pembimbingan dari awal juga sudah rendah.