

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TUTORIAL TATAP MUKA DI UPBJJ-UT KUPANG DITINJAU DARI KEPUASAN MAHASISWA

Responden Yth,

Saya adalah mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian karya akhir mengenai persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Kupang akan kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM). Saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan apa adanya. Semua data yang diperoleh dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik semata. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Yudith Frans

I. Identitas Responden :

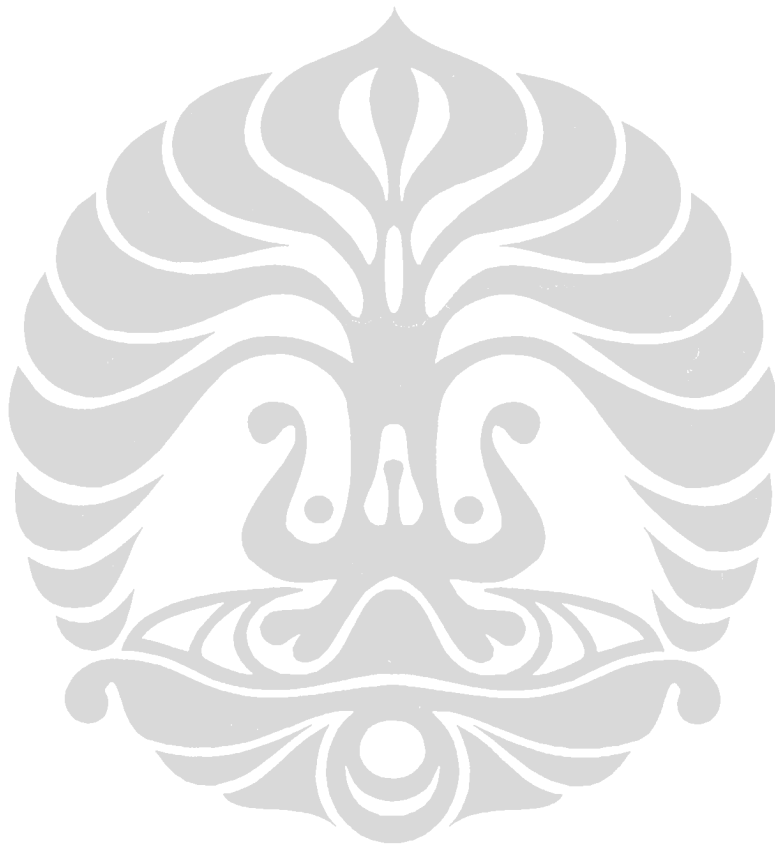
1. Nama :
2. NIM :
3. Program Studi :
4. Semester :
5. Lokasi Tutorial :

II. Berilah tanda silang (X) atau check (√) pada pilihan jawaban yang telah disediakan mulai dari **tidak puas (1)** sampai yang **sangat puas (5)** mengenai **kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) yang Anda harapkan dan kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) yang Anda rasakan/dapatkan.**

No.	Deskripsi	Kualitas Layanan Yang Diharapkan					Kualitas Layanan Yang Didapatkan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Kemampuan mewujudkan layanan sesuai janji, dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan											
1.	Pelaksanaan dan waktu tutorial dilakukan sesuai dengan jadwal											
2.	Tutor datang tepat waktu pada saat pelaksanaan TTM											
3.	Tutor menguasai mata kuliah yang ditutorkan											
4.	Tutor memberikan nilai secara objektif											
5.	Modul/Buku Materi Pokok (BMP) sebagai bahan utama dalam proses belajar mengajar diterima mahasiswa sebelum kegiatan TTM dimulai											
	Kemauan dan kesiapan dari karyawan dan tutor untuk memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa dan kemampuan dalam merespon keluhan mahasiswa											
6.	Kepastian waktu pelaksanaan TTM diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa											
7.	Layanan yang cepat dan segera dari pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor											
8.	Tutor terbuka pada pertanyaan											
9.	Tutor tanggap dalam memberikan solusi atas permasalahan belajar											

No.	Deskripsi	Kualitas Layanan Yang Diharapkan					Kualitas Layanan Yang Didapatkan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	mahasiswa										
	Pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor										
10.	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor sopan dalam melayani mahasiswa										
11.	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor dapat dipercaya										
12.	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa										
13.	Mahasiswa tidak dipersulit untuk mengikuti TTM										
	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										
14.	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap bersahabat dengan mahasiswa										
15.	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor bersikap simpatik dan sanggup menenangkan mahasiswa setiap ada masalah										
16.	Pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor memperhatikan kepentingan setiap mahasiswa										
17.	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk mendapatkan informasi tutorial yang dibutuhkan										
18.	Mahasiswa mudah menghubungi tutor untuk bimbingan mata kuliah										
19.	Jadwal TTM cocok/nyaman bagi mahasiswa										
	Wujud fisik dari layanan: seperti fasilitas fisik, perlengkapan, gedung yang digunakan dalam kegiatan TTM, pegawai UPBJJ-UT dan tutor yang melayani mahasiswa										
20.	Ruang tutorial bersih, rapi, dan nyaman										

No.	Deskripsi	Kualitas Layanan Yang Diharapkan					Kualitas Layanan Yang Didapatkan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
21.	Fasilitas dalam ruang tutorial mendukung terlaksananya TTM											
22.	Pegawai dan tutor berpenampilan rapi											



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yudith Alexanderina Frans

Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 16 Juli 1979
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Komplek Universitas Terbuka Blok L.12 Jabon Mekar,
Parung – Bogor

Riwayat Pendidikan :

- SD Negeri Oeba I Kupang, Lulus Tahun 1991
- SMP Negeri 1 Kupang, Lulus Tahun 1994
- SMEA Negeri Kupang, Lulus Tahun 1997
- Sarjana (S1) Universitas Nusa Cendana Kupang, Lulus Tahun 2002
- Magister Sains Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana FISIP Universitas Indonesia Jakarta

Riwayat Pekerjaan : Dari Tahun 2002 s.d Tahun Sekarang Sebagai Staf Akademik FISIP Universitas Terbuka

