



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA UNIT PROGRAM  
BELAJAR JARAK JAUH UNIVERSITAS TERBUKA  
(UPBJJ-UT) KUPANG**

**TESIS**

**NOVENI MARLINA MALLE  
1006743191**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
JAKARTA  
JUNI, 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA UNIT PROGRAM  
BELAJAR JARAK JAUH UNIVERSITAS TERBUKA  
(UPBJJ-UT) KUPANG**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Ilmu Administrasi (M.A)**

**NOVENI MARLINA MALLE  
1006743191**

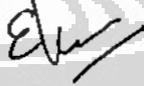
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN BISNIS  
JAKARTA  
JUNI, 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Noveni Marlina Malle

NPM : 1006743191

Tanda Tangan :  .....

Tanggal : 29 Juni 2012

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

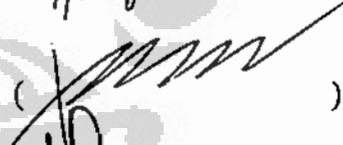
Nama : Noveni Marlina Malle  
NPM : 1006743191  
Program Studi : Program Pascasarjana Ilmu Administrasi  
Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Bisnis  
Judul Tesis : Analisis Kualitas Layanan Jasa Unit Program Belajar Jarak  
Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Kupang

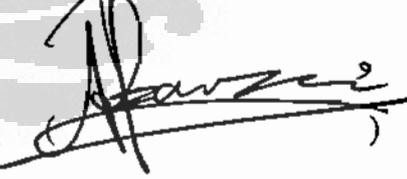
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Master Administrasi pada Program Studi Pascasarjana Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Bisnis, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Haula Rosdiana, M.Si (  )

Pembimbing : Dr. Effy Z. Rusfiana, M.Si (  )

Penguji : Ir. Achmad Purwono, MBA (  )

Sekretaris Sidang: Achmad Fauzi, S.Sos., M.E. (  )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 29 Juni 2012

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyandang gelar Magister Administrasi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tidak mudah bagi saya untuk merampungkan tesis ini. Oleh sebab itu, saya hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
2. Dr. Effy Z. Rusfian, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini. Semoga Allah terus melimpahkan kesehatan dan kesejahteraan untukmu.
3. Prof. Dr. Martani Husein dan Ir. Achmad Purwono, MBA selaku penguji pada sidang proposal tesis membuka wawasan berpikir untuk lebih fokus pada analisis kualitas layanan jasa dan arahan-arahan penting lainnya. Tanpa arahan tersebut sulit untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Terima kasih juga dihaturkan kepada Dr. Haula Rosdiana, M.Si selaku Ketua Sidang Tesis, Achmad Fauzi, S.Sos., M.E. selaku Sekretaris Sidang, dan Ir. Achmad Purwono, MBA selaku Penguji Ahli Sidang Tesis yang kesemuanya telah memberikan koreksi dan kritikan membangun dalam penyempurnaan tesis ini.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Administrasi UI atas pengetahuan, bantuan, dan kerjasama dalam proses belajar penulis selama ini.
5. Kepala UPBJJ-UT Kupang beserta seluruh staf UPBJJ-UT Kupang yang telah memberikan bantuan, kesempatan, waktu dan dukungan dalam menyusun tesis ini.

6. Suami dan anak Ayen terkasih yang selalu setia memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan senantiasa menunggu dengan sabar.
7. Bapa, Mama, Po, Nenek, dan adik-adikku yang selalu memberikan semangat, saran-saran dan doanya kepada penulis selama ini.
8. Untuk sahabat terbaikku, Ayu, Prima, dan Yudith. Terima kasih atas tawa di tengah kegilaan penyelesaian tesis ini dan dukungannya selama proses penyelesaian tesis ini.
9. Sahabat, teman, dan kerabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungannya agar studi ini cepat selesai.
10. Rekan-rekan kuliah Angkatan IX Program Studi Ilmu Administrasi dan Kebijakan Bisnis Universitas Indonesia, yang telah membantu saya dalam masa belajar di kelas.

Tulisan ini tidak luput dari kesalahan, namun hal ini merupakan proses belajar yang dapat menjadikan kita lebih baik lagi di kemudian hari.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Jakarta, Juni 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noveni Marlina Malle

NPM : 1006743191

Program Studi : Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Bisnis

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Tesis

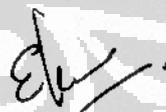
demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Analisis Kualitas Layanan Jasa Unit Program Belajar Jarak Jauh  
Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Kupang”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal 29 Juni 2012  
Yang menyatakan



(Noveni Marlina Malle)

## ABSTRAK

Nama : Noveni Marlina Malle  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Jasa Unit Program Belajar Jarak Jauh  
Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Kupang

Keberhasilan kualitas layanan pada mahasiswa, tentunya tidak terlepas dari upaya layanan jasa yang diberikan pegawai UPBJJ-UT Kupang dan fasilitas jasa yang menyertai pelayanan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan jasa yang diberikan UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan, mengidentifikasi dimensi kualitas layanan jasa yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang, dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan pendekatan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan tehnik pengumpulan datanya melalui penyebaran kuisioner kepada mahasiswa UT sebagai responden. Dimensi kualitas yang digunakan untuk melihat kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang adalah dimensi *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*. Hasil penelitiannya adalah bahwa mahasiswa UT masih mempersepsikan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang buruk dan belum memuaskan karena masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, dimana harapan mahasiswa lebih tinggi dari kenyataan yang diterima. Sedangkan dimensi yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang adalah dimensi *reliability*.

Kata Kunci:

*Tangibles, reliability, empathy, assurance, responsiveness*

## ABSTRACT

Name : Noveni Marlina Malle  
Study Program : Ilmu Administrasi  
Title : The Analysis of service quality in terms of distance learning at  
UT (UPBJJ – UT Kupang)

The success of service quality on students of course, is inseparable from the efforts of services provided by the employees of UPBJJ-UT Kupang and also the service facilities that accompany it. The purposes of this study is to analyze the quality of services provided by UPBJJ-UT Kupang in terms of students as customers, to identify the dimensions of service quality as most powerful at UPBJJ-UT in Kupang, and to know students satisfaction. This type of research is descriptive and the approach used in this study is the technique of gathering quantitative data through questionnaires to the deployment of UT students as respondents. The dimensions of quality which is used to see the quality of service in Kupang UPBJJ-UT is the dimension of tangibles, reliability, empathy, assurance, and responsiveness. The result of the research is that UT students still perceive the quality of services provided by UPBJJ-UT Kupang is bad and still unsatisfy because of the persistence of the gap between expectation and reality, in which students expectations is higher than reality. While the dimensions of the most powerful in-UT UPBJJ Kupang is the dimension of reliability.

Keywords :

*Tangibles, reliability, empathy, assurance, responsiveness*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Signifikansi Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	13
2.2 Pendidikan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTTJJ) .....	15
2.3 Konsep Kualitas .....	18
2.4 Kualitas Layanan Jasa.....	20
2.5 <i>Importance- Performance Analysis</i> .....	48
2.6 Hipotesis.....	50
2.7 Operasional Konsep .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	55
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	55
3.2 Jenis Data.....	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.4 Populasi Sampel.....	56
3.5 Variabel Penelitian .....	57
3.6 Instrumen Penelitian .....	57
3.7 Teknik Analisis Data .....	58
3.8 Validitas dan Reliabilitas .....	59

3.9 Keterbatasan Penelitian .....	60
<b>BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Universitas Terbuka.....	61
4.2 Profil Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ – UT) Kupang .....	62
4.2.1 Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran serta Strategi Pencapaian UPBJJ-UT Kupang .....	62
4.2.2 Tata Pamong dan Sistem Pengelolaan .....	68
<b>BAB V ANALISIS PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Pretest.....	74
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
5.2.1 Uji Validitas .....	74
5.2.2 Uji Reliabilitas .....	78
5.3 Analisis Univariat .....	78
5.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i> .....	79
5.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> .....	82
5.3.3 Dimensi <i>Empathy</i> .....	84
5.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> .....	87
5.3.5 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	91
5.4 Analisis SERVQUAL .....	94
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
6.1 Simpulan .....	114
6.2 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR GAMBAR

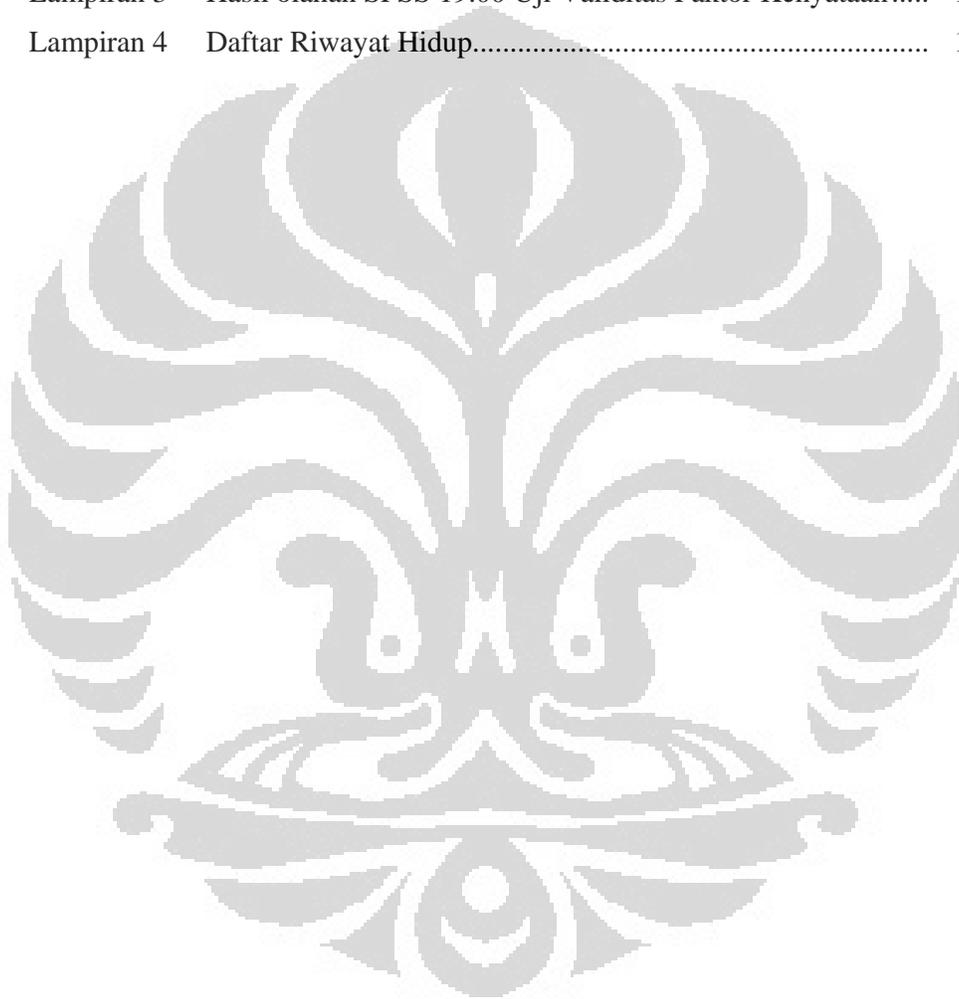
	Halaman
Gambar 2.1	Tingkatan Produk ..... 22
Gambar 2.2	Model Persepsi Kualitas Jasa ..... 28
Gambar 2.3	Pelanggan Perguruan Tinggi ..... 31
Gambar 2.4	<i>Factors That Influence Desired and Predicted Service</i> ..... 33
Gambar 2.5	<i>Gaps Model of Service Quality</i> ..... 36
Gambar 2.6	<i>Seven Service Quality Gaps</i> ..... 42
Gambar 2.7	<i>Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction</i> 43
Gambar 2.8	<i>Customer Response Categories to Service Failures</i> ..... 45
Gambar 2.9	<i>Matriks Importance-Performance Analysis</i> ..... 49
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UPBJJ-UT Kupang..... 69
Gambar 5.1	Histogram Kepersetujuan Item dalam Dimensi <i>Tangibles</i> ..... 80
Gambar 5.2	Histogram Kepersetujuan Item dalam Dimensi <i>Reliability</i> ... 82
Gambar 5.3	Histogram Kepersetujuan Item dalam Dimensi <i>Empathy</i> ..... 85
Gambar 5.4	Histogram Kepersetujuan Item dalam Dimensi <i>Assurance</i> .... 88
Gambar 5.5	Histogram Kepersetujuan Item dalam Dimensi <i>Responsiveness</i> ..... 91
Gambar 5.6	Rata – rata Faktor Harapan Kualitas Layanan Jasa ..... 97
Gambar 5.7	Rata – rata Faktor Kenyataan Kualitas Layanan Jasa ..... 102
Gambar 5.8	Skor Gap per Dimensi ..... 106
Gambar 5.9	Matriks Harapan dan Kenyataan ..... 107

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	13
Tabel 2.2 <i>Correspondence between SERVQUAL Dimensions and Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality</i> .....	38
Tabel 2.3 Operasionalisasi Dimensi Kualitas Layanan Jasa UPBJJ-UT Kupang .....	52
Tabel 3.1 Pembagian Kelas Analisis Univariat Mean .....	58
Tabel 4.1 Sasaran dan Strategi Pencapaian UPBJJ-UT Kupang.....	64
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 5.3 <i>Mean Dimensi Tangibles</i> .....	79
Tabel 5.4 <i>Mean Dimensi Reliability</i> .....	82
Tabel 5.5 <i>Mean Dimensi Empathy</i> .....	85
Tabel 5.6 <i>Mean Dimensi Assurance</i> .....	88
Tabel 5.7 <i>Mean Dimensi Responsiveness</i> .....	91
Tabel 5.8 <i>Mean Kualitas Layanan Jasa yang dirasakan oleh Mahasiswa..</i>	93
Tabel 5.9 Rata-rata Faktor Harapan Kualitas Layanan Jasa .....	94
Tabel 5.10 Rata-rata Faktor Kenyataan Kualitas Layanan Jasa.....	98
Tabel 5.11 Skor SERVQUAL.....	104
Tabel 5.12 Implikasi Manajerial .....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	125
Lampiran 2 Hasil olahan SPSS 19.00 Uji Validitas Faktor Harapan.....	130
Lampiran 3 Hasil olahan SPSS 19.00 Uji Validitas Faktor Kenyataan.....	132
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	135



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lingkungan selalu berubah seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Tingkat persainganpun semakin tinggi dalam berbagai bidang dan mempunyai dampak yang besar bagi setiap organisasi, baik publik maupun bisnis. Organisasi yang tidak bisa beradaptasi dengan lingkungan yang semakin tidak menentu, tentunya akan mengalami penurunan bahkan bisa tenggelam. Untuk mengantisipasi hal tersebut, setiap organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas di berbagai bidang dengan melakukan peningkatan layanan produk dan jasa serta terus melakukan inovasi bagi kelanjutan usahanya. Seperti yang dinyatakan oleh Peter dan Austin (1985),

“dalam sektor swasta atau publik, dalam perusahaan besar atau kecil, kami mengamati bahwa hanya ada dua cara untuk menciptakan dan mempertahankan prestasi yang unggul dalam waktu lama. Pertama, beri perhatian luar biasa kepada pelanggan anda lewat pelayanan yang unggul dan kualitas yang unggul. Kedua, teruslah berinovasi, itu saja” (Sumarwan dkk, 2011, p. 21).

Dari pernyataan itu jelas bahwa untuk mencapai kesuksesan dan bertahan pada era persaingan saat ini, perlunya adanya peningkatan kualitas layanan di berbagai aspek, baik produk barang maupun jasa.

Sektor jasa merupakan sektor yang paling besar mengalami perubahan sebagai akibat dari cepatnya perubahan yang dialami oleh faktor lain, seperti perubahan kebijakan dalam kaitannya dengan globalisasi serta perubahan teknologi baru yang secara langsung menaikkan iklim kompetensi di dalam industri (Lovelock, 2002). Hal ini berkenaan dengan salah satu karakteristik dari jasa yang merupakan komoditi yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, dikembalikan atau diulang lagi untuk orang dan hal yang sama. Akan tetapi hubungan antara penyedia jasa dan konsumennya dapat terjalin lama, dipengaruhi oleh kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Apabila konsumen merasa

puas dengan layanan yang diberikan, maka konsumen akan kembali (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006). Perguruan tinggi adalah salah satu organisasi nirlaba yang memberikan layanan jasa pendidikan. Sebagai organisasi nirlaba, dituntut agar dapat memberikan layanan jasa pendidikan yang berkualitas bagi mahasiswa sehingga bisa mendapat pengakuan dan kepercayaan dari masyarakat dan pemerintah sebagai pemangku kepentingan. Alma (2009), menyatakan “Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) sebagai lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberi layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut, karena mereka sudah membayar cukup mahal kepada lembaga pendidikan”(p. 30).

Setiap perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, harus meningkatkan kualitas pendidikan yang ditawarkannya sebagai keunggulan bersaing dari masing-masing institusinya. Hal ini berkaitan dengan bagaimana perguruan tinggi bisa meningkatkan kualitasnya dalam memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi pelanggannya, sehingga dapat berkompetitif dan mempunyai daya saing dari perguruan tinggi lain. Persaingan adalah hal yang realitas dalam dunia pendidikan oleh karena itu pentingnya perbaikan sistem kualitas pada perguruan tinggi secara berkelanjutan harus berorientasi pelanggan, dengan fokus untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan mekanisme yang ada. Ini merupakan strategi lembaga agar bisa bersaing dengan para kompetitorinya (Sallis, 2010).

Ham dan Hayduk (2003) menyatakan bahwa daya saing perguruan tinggi dapat dilakukan melalui penekanan gap antara harapan dan persepsi atas kualitas layanan (Kuncoro, 2009, p. 97). Agar tidak terjadi lagi gap atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan serta untuk meminimalkan kesenjangan layanan diperlukan perbaikan oleh pihak internal organisasi. Hal yang perlu dilakukan oleh organisasi untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, antara lain : (1) memastikan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima oleh pelanggan berada pada satu titik yang sama; (2) selalu mendengar dan memahami kebutuhan pelanggan; (3) memperkenalkan dan menggunakan teknologi dalam melakukan pelayanan pada pelanggan (Parasuraman, 2004).

Jasa bersifat *intangibility*, hal ini karena jasa tidak dapat disimpan, tidak dapat dilindungi dengan menggunakan hak paten, tidak dapat dipajang atau dikomunikasikan, dan harga dari sebuah jasa sangat sukar untuk ditentukan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990, p. 15). Oleh karena sifatnya yang tidak berwujud tersebut maka para penyedia jasa pendidikan dituntut keahliannya agar dapat memberikan jasa yang memiliki manfaat nyata bagi para pelanggan. Apalagi dengan pertumbuhan sektor layanan jasa pendidikan, khususnya pendidikan tinggi yang semakin bersaing dengan semakin banyaknya lembaga pendidikan. Kondisi ini menuntut seluruh perusahaan jasa pendidikan untuk lebih mampu menghadirkan layanan yang memiliki nilai tinggi, serta mampu menumbuhkan perasaan loyal pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya (Hurryati, 2009, p. 172). Karena perguruan tinggi pun tidak terlepas dari bisnis yang identik dengan persaingan, baik dengan perguruan tinggi lokal maupun asing.

Universitas Terbuka sebagai Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ) menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Proses pembelajaran dilakukan secara tidak tatap muka. Karena proses pembelajarannya tidak dilakukan secara tatap muka, maka penyampaian bahan ajar dilaksanakan dengan bantuan media, baik media cetak maupun non-cetak (audio/video, komputer/Internet, siaran radio dan televisi). Target utama calon mahasiswa dan mahasiswa UT adalah masyarakat yang tidak bisa mengenyam pendidikan secara tatap muka karena berbagai kesibukan mereka, karena bekerja atau tidak bisa meninggalkan daerah tempat domisili yang tidak ada perguruan tingginya. Ini merupakan salah satu keunggulan dari UT, dengan menerapkan sistem belajar mandiri, tidak dibatasi oleh waktu dan tempat, proses belajar merupakan tanggung jawab mahasiswa untuk bisa mengatur waktunya sendiri.

Mempertahankan jumlah mahasiswa yang ada dan meningkatkan kualitasnya sebagai perguruan tinggi agar tetap bertahan di area persaingan yang semakin kompetitif, merupakan hal yang tidak mudah. UT sebagai PTJJ tentunya harus tetap memperhatikan kualitasnya, bukan hanya bisa menerima dan menampung jumlah mahasiswa yang banyak, tapi diharapkan bisa memberikan dan meningkatkan kualitas layanan jasanya. Jaminan kualitas jasa pendidikan,

harus selalu dilakukan perbaikan yang berkelanjutan dengan sistem dan prosedur yang dibuat setiap perguruan tinggi. Menurut Harman (2000),

*“Quality assurance has been defined as systematic management and assessment procedures adopted by higher education institutions and systems in order to monitor performance against objectives, and to ensure achievement of quality outputs and quality improvements. Quality assurance facilitates recognition of the standards of awards, serves public accountability purposes, helps inform student choice, contributes to improved teaching learning and administrative processes, and helps disseminate best practices with the goal of leading to overall improvement of higher education systems”* (Belawati & Zuhairi, 2007, p. 2).

Dari definisi tersebut, maka jelas bahwa perlu adanya perbaikan untuk keseluruhan sistem yang ada agar bisa memberikan jaminan kualitas pendidikan yang bermutu bagi setiap penggunaanya dengan demikian diharapkan adanya peningkatan kinerja yang berdampak pada reputasi perguruan tinggi di mata masyarakat. Persoalan yang dihadapi oleh UT sekarang adalah bukan mensosialisasikan UT, tetapi lebih mempertahankan dan meningkatkan citra yang positif tentang UT serta keunggulan sistem pendidikan jarak jauh (SPJJ) (Universitas Terbuka, 2010, p. 19). Dengan memiliki citra yang baik di mata masyarakat, diharapkan akan meningkatkan jumlah mahasiswa dan kelanjutan bisnis UT sebagai organisasi nirlaba.

Pada SPJJ ada lima komponen utama yang tidak semuanya terdapat dalam sistem belajar tatap muka. Kelima komponen itu adalah bahan ajar, registrasi, distribusi bahan ajar, proses belajar, dan evaluasi. Kondisi mahasiswa yang tersebar dan mempunyai latar belakang yang heterogen, tentunya membutuhkan upaya yang keras dari UT agar dapat meningkatkan kualitas layanan jasanya untuk lima komponen tersebut. Dalam melakukan layanan jasa pendidikan di seluruh daerah di Indonesia, UT mempunyai 37 Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) di setiap ibukota propinsi dan beberapa kota besar. Berkaitan dengan lima komponen layanan yang disediakan oleh UT sebagai PTJJ, secara umum proses layanan jasa yang dilakukan oleh UPBJJ-UT adalah memberikan layanan registrasi yang berkaitan dengan proses pendaftaran registrasi pertama, proses registrasi mata kuliah oleh mahasiswa, proses pengiriman bahan ajar oleh UPBJJ-UT pada mahasiswa yang sudah melakukan pembayaran registrasi mata kuliah,

melaksanakan tutorial tatap muka (TTM) yang mencakup penyediaan lokasi dan ruangan tutorial serta layanan informasi pelaksanaan TTM ke mahasiswa, dan pelaksanaan ujian akhir semester (UAS), yang mencakup penyediaan lokasi dan ruangan ujian, layanan informasi tentang pelaksanaan UAS, dan informasi hasil ujian pada mahasiswa.

UPBJJ-UT Kupang merupakan salah satu UPBJJ yang berada di propinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). Propinsi NTT mempunyai 566 pulau yang terdiri dari 42 pulau dihuni dan 524 pulau tidak dihuni. Sebagian besar wilayahnya bergunung dan berbukit, hanya sedikit dataran rendah (Badan Pusat Statistik NTT, 2008). Dengan keadaan geografis NTT yang berkepulauan, tentunya akan mempengaruhi kualitas layanan jasa yang diberikan pada mahasiswa.

Hal-hal yang sering menjadi permasalahan dalam proses layanan jasa yang disampaikan oleh UPBJJ-UT Kupang, berdasarkan hasil laporan layanan keluhan pelanggan oleh mahasiswa tahun 2011, antara lain; (1) penyampaian informasi pada mahasiswa untuk melakukan proses registrasi mata kuliah, mengikuti kegiatan TTM, mengambil bahan ajar, serta informasi hasil ujian sering mengalami keterlambatan karena keberadaan mahasiswa yang tersebar di berbagai tempat. Oleh karena itu, mahasiswa UT dituntut agar selalu aktif mencari informasi pada pegawai UPBJJ-UT, agar tidak ketinggalan informasi mengenai jadwal registrasi, bahan ajar, tutorial tatap muka, dan pelaksanaan ujian akhir semester; (2) proses pengiriman bahan ajar sering mengalami keterlambatan pada mahasiswa yang berada di beberapa daerah yang berkepulauan; (3) masih adanya lokasi TTM dan praktek/pratikum yang fasilitasnya (seperti tempat duduk, meja, dan perlengkapan praktek pratikum), yang kurang mendukung terlaksananya kegiatan TTM dengan lancar.

Permasalahan yang terjadi tentunya harus menjadi perhatian dan segera disikapi oleh pihak UPBJJ-UT Kupang selaku pelaksana operasional UT di lapangan yang langsung berhadapan dengan mahasiswa sebagai pelanggan. Karena walaupun sudah ada mulai banyak kompetitor, peluang menangkap pasar baru di NTT masih sangat potensial karena UT bisa menjangkau layanannya sampai ke pelosok daerah NTT yang berkepulauan. Potensi itu hanya dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan apabila UPBJJ-UT Kupang sebagai ujung

tombak pelayananan UT bisa memberikan layanan jasa yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa sebagai pelanggan utama. Keberhasilan layanan jasa yang akan diberikan pada mahasiswa, tentunya tidak terlepas dari upaya layanan yang diberikan pegawai UPBJJ-UT dan fasilitas jasa yang menyertai pelayanan tersebut. Oleh karena itu, UPBJJ-UT Kupang perlu melakukan perbaikan pelayanan secara terus menerus sehingga dapat memberikan dan meningkatkan kualitas layanan jasa yang maksimal bagi mahasiswa.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, yang disertai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang, persaingan yang ketat sangat mempengaruhi pola bisnis dari setiap perusahaan yang ada. Perusahaan berusaha melakukan terobosan untuk bisa memperluas pangsa pasar, dituntut untuk bisa bertahan dan berkelanjutan dengan memanfaatkan keunggulan bersaing yang dimilikinya, dan bahkan jika bisa memasuki pasar baru. Salah satu usaha yang dilakukan adalah dengan membangun dan menaikkan citra yang positif dari suatu perusahaan atau institusi dengan melakukan penerapan jaminan kualitas di berbagai aspek, baik produk maupun jasa.

Perguruan tinggi sebagai organisasi nirlaba diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan jasanya sebagai upaya untuk mendapatkan pengakuan dan kepercayaan bagi masyarakat dan pemerintah dengan layanan pendidikannya. Kualitas merupakan tuntutan semua pemangku kepentingan pendidikan, terlepas dari jenis, jenjang, jalur, dan metode pendidikan yang diterapkan (Universitas Terbuka, 2010, p. 13). UT sebagai PTJJ menggunakan metode yang berbeda dengan perguruan tinggi tatap muka dengan menerapkan sistem terbuka dan jarak jauh. Dengan sistem yang demikian, tentunya memerlukan usaha yang keras bagi UT untuk meningkatkan kualitasnya diberbagai bidang agar persepsi masyarakat tidak negatif lagi karena belum membudayanya sistem belajar mandiri ini.

UPBJJ-UT sebagai salah satu unit dari UT yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia adalah merupakan ujung tombak pelayanan pada mahasiswa. Hal ini dikarenakan UPBJJ-UT adalah unit yang selalu berhubungan langsung dengan

mahasiswa di daerah, dalam memberikan pelayanan jasa baik untuk layanan registrasi, distribusi bahan ajar pada mahasiswa, layanan untuk pelaksanaan tutorial tatap muka dan ujian akhir semester serta layanan administrasi lainnya. Kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT perlu selalu ditingkatkan, serta dilakukan perbaikan apabila tidak sesuai dengan yang sudah distandarkan dan dipersepsikan lebih rendah dari harapan mahasiswa sebagai pelanggan.

UPBJJ-UT Kupang merupakan salah satu UPBJJ yang mempunyai mahasiswa paling banyak untuk daerah yang berkepulauan pada masa registrasi 2011.2. Berkaitan dengan latar belakang masalah, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang, dengan pertanyaan penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa UT sebagai pelanggan?
2. Dimensi kualitas layanan jasa manakah yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang?
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara khusus, tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti dengan melakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis kualitas layanan jasa yang diberikan di UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa UT sebagai pelanggan.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas layanan jasa yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang.
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang.

### **1.4 Signifikansi Penelitian**

1. **Signifikansi akademis** : Hasil penelitian yang diperoleh melengkapi penelitian terkait dengan kualitas layanan jasa, khususnya dengan menggunakan teori (1) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry; (2) Zeithaml,

Bitner, dan Gremler; (3) Lovelock dan Wirtz. Kebaharuan penelitian ini secara akademis adalah pada penggabungan antara analisis univariat dengan menggunakan nilai rata-rata yang diklasifikasikan menurut kategori-kategori tertentu dan analisis model SERVQUAL untuk menganalisis kualitas layanan jasa secara umum pada UPBJJ-UT Kupang.

2. **Signifikansi Praktis:** Dalam tataran praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan pendapat berupa uraian pembahasan dan saran yang layak untuk dipertimbangkan oleh UT sebagai Perguruan Tinggi Jarak Jauh khususnya di UPBJJ-UT Kupang dalam upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan jasa pada mahasiswa.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

#### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab ini akan menguraikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tinjauan literatur yang menelusuri teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, hipotesis, dan operasional konsep.

#### **Bab III: Metode Penelitian**

Dalam bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian ini meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi serta sampel, instrumen penelitian, tehnik analisis data, validitas dan reliabilitas, dan keterbatasan penelitian.

#### **Bab IV: Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Bab ini berisi gambaran umum dari Universitas Terbuka dan Unit Program Belajar Jarak Jauh-UT Kupang.

**Bab V: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisi analisa data yang didapat dari hasil kuisisioner yang diolah dengan berpedoman pada teori-teori yang terkait sehingga diperoleh jawaban dari pertanyaan yang ada pada Bab I.

**Bab VI: Penutup**

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran dari hasil analisis yang dilakukan sebagai jawaban dari pertanyaan dalam penelitian ini.



## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dengan judul *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Pada penelitian ini, Parasuraman et.al fokus pada persepsi konsumen akan kualitas layanan. Hasil penelitiannya adalah untuk melihat kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, maka diungkapkan sepuluh dimensi yang dapat digunakan konsumen. Sepuluh dimensi ini yang membentuk harapan dan persepsi konsumen akan kualitas layanan. Penelitian ini juga mengungkapkan empat gap yang dapat terjadi dari pihak penyedia layanan, yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen akan layanan yang diberikan. Akan terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, apabila pihak penyedia jasa tidak bisa mengatasi keempat gap yang terjadi dari bagian internal organisasi. Pada tahun 1990, Parasuraman et. al melakukan penelitian lagi mengenai kualitas layanan dengan judul *Five Imperatives for Improving Service Quality*. Pada penelitian ini, Parasuraman et.al mengungkapkan dari sepuluh dimensi yang digunakan konsumen untuk membentuk harapan dan persepsi layanan yang diberikan, dijadikan lima dimensi yang juga sudah mencakup hal-hal yang ada dari kesepuluh dimensi sebelumnya. Lima dimensi ini diharapkan dapat menjadi acuan dan kerangka dari pihak penyedia layanan jasa agar dapat memperbaiki kualitas layanan yang diberikan pada konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (2004) dengan judul *Assesing and Improving Service Performance for Maximum Impact : Insight from a Two Decade-Long Research Journey*. Fokus penelitian ini adalah pada pemahaman, ukuran, dan perbaikan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan konsep, model dan alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada sektor publik dalam hal ini perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk memperbaiki kualitas layanannya, hal-hal yang perpustakaan harus lakukan antara lain: (1) mengetahui dengan pasti apa yang diharapkan oleh pelanggan dan bagaimana mempertemukan harapan itu dengan layanan yang diberikan; (2) selalu mendengar dan memahami kebutuhan pelanggan; (3) bekerja dengan sistematis

dan cepat dengan tidak menggunakan lagi model tradisional, tapi menyarankan pada pihak perpustakaan agar menggunakan sistem *online* dan *offline*; (4) memperkenalkan pada pelanggan dan karyawan bagaimana menggunakan teknologi sebagai sumber data layanan. Dengan melakukan survey untuk mengetahui persepsi pelanggan akan layanan yang diberikan dan pada karyawan, diharapkan organisasi dapat melakukan perbaikan kualitas layanannya.

Maejo, Pirani, dan Mujtaba (2011) dengan judul penelitian *Expectation Versus Realities of Higher Education : Gap Analysis and University Service Examination*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas layanan perguruan tinggi dilihat dari sisi mahasiswa dan pihak perguruan tinggi. Penelitian ini dilakukan pada lima dimensi antara lain, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *awareness*. Dengan menggunakan analisis SERVQUAL, hasil penelitian menunjukkan survey atas 712 responden, bahwa masih adanya gap antara apa yang diharapkan oleh mahasiswa dengan yang diberikan pihak perguruan tinggi, terlebih pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak perguruan tinggi. Karena terkadang dimensi ini merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh mahasiswa karena menggambarkan *image* dari perguruan tinggi tersebut. Meskipun dimensi *empathy* dan *awareness* mempunyai gap yang tidak terlalu tinggi, akan tetapi tetap harus menjadi perhatian utama dan perbaikan dari pihak perguruan tinggi.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Frans (2010) dengan judul penelitiannya adalah *Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Kupang ditinjau dari Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Gap 5)*. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kualitas layanan tutorial tatap muka berdasarkan analisis Gap 5. Hasil penelitian menunjukkan semua indikator dalam dimensi kualitas berada di bawah harapan mahasiswa sehingga masih perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM).

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perbaikan dan peningkatan kualitas layanan jasa pada pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap organisasi, baik publik maupun bisnis. Oleh karena itu, karya tulis ini bertujuan untuk meneliti tentang kualitas layanan jasa pada institusi pendidikan tinggi jarak jauh yang tidak terlepas dari

tingkat persaingan dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan. Perbedaan dengan penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985 dan 1990), penelitian ini dilakukan pada institusi pendidikan jarak jauh dan menggunakan analisis univariat. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maejo, Pirani, dan Mujtaba (2011) adalah pada salah satu dimensi kualitas layanan yang digunakan dari lima dimensi kualitas layanan jasa, yaitu *awareness* dan tehnik analisis data yang digunakan.

Karya tulis ini mempunyai beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu tesis Frans (2010) pada pendekatan penelitian kuantitatif dalam mengumpulkan data dan tehnik analisis data menggunakan model SERVQUAL. Persamaan lainnya adalah penggunaan variabel kualitas layanan. Perbedaan dengan tesis terdahulu dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada tujuan penelitian dan tehnik analisis data menggunakan analisis univariat untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*) dari tiap dimensi yang ada. Walaupun objek penelitian yang dilakukan sama, yaitu pada UPBJJ-UT Kupang, tetapi jika penelitian sebelumnya meneliti tentang kualitas layanan tutorial tatap muka di UPBJJ-UT Kupang, karya tulis ini meneliti tentang kualitas layanan jasa secara keseluruhan di UPBJJ-UT Kupang pada beberapa kabupaten di NTT. Ringkasan tentang penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya

No	Nama (tahun penelitian)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Pembahasan
1	Parasuraman., Zeithaml, A., Valarie., Leonard L. Berry. (1985)	<i>A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research</i>	Mix Metode	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepuluh dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterimanya.</li> <li>2. Empat gap empat gap yang dapat terjadi dari pihak penyedia layanan, yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen akan layanan yang diberikan.</li> <li>3. Model <i>Service Quality</i> ini dapat dijadikan acuan dan kerangka dalam usaha perbaikan kualitas layanan diberbagai area yang penting dalam suatu organisasi.</li> </ol>
2	Leonard Berry., Valarie A. Zeithaml., A. Parasuraman. (1990)	<i>Five Imperatives for Improving Service Quality</i>	Mix Metode	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian ini mengungkapkan lima dimensi yang digunakan sebagai acuan dan kerangka dalam upaya untuk memperbaiki kualitas layanan yang disediakan oleh pihak penyedia jasa.</li> <li>2. Diperlukan adanya komitmen yang tinggi dari berbagai pihak dari internal organisasi untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan.</li> </ol>

No	Nama (tahun penelitian)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Pembahasan
3	A. Parasuraman (2004)	<i>Assesing and Improving Service Performance forMaximum Impact : Insight from a Two Decade-LongResearch Journey</i>	Mix Metode	Temuannya adalah masih ada kesenjangan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Agar tidak terjadi lagi kesenjangan antara harapan dan kenyataan serta untuk meminimalkan kesenjangan layanan di zona toleransi, diperlukan perbaikan oleh pihak internal perpustakaan dan sistem informasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan.:
4	Maejo, Yooyen, Ayooth., Pirani, Mohammed., Mujtaba, G, Bahaudin. (2011).	<i>Expectation Versus Realities of Higher Education : Gap Analysis and University Service Examination.</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang paling dominan adalah <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i> . Meskipun demikian dimensi <i>tangibles</i> juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak perguruan tinggi.
5	Yudith Alexanderina Frans (2010)	Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Kupang ditinjau dari Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Gap 5)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan masih adanya gap, dimana harapan mahasiswa lebih rendah dari kenyataan yang mereka rasakan untuk kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) di UPBJJ-UT Kupang sehingga perlunya dilakukan beberapa perbaikan beberapa aspek di bidang layanan TTM

Sumber : Diolah oleh penulis dari berbagai sumber

## 2.2 Pendidikan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTTJJ)

Peters (dalam Saba, p. 12) mendefinisikan arti dari *distance education is as a complex, hietarchical, nonlinear, dynamic, self organized, and purposeful system or learning and teaching*. Definisi pendidikan jarak jauh menurut ahli lainnya, Mckay dan Makhanya (dalam Evan, Haughey, dan Murphy, 2008, p. 32) “*distance education institution by choice and those who, through barriers to acces might no be able to study at a residential university*. Moore dan Kearsley (1996) yaitu :“... Pendidikan jarak jauh merupakan bentuk kegiatan belajar yang direncanakan dan secara normal berlangsung dalam tempat yang berbeda antara sumber dengan orang yang belajar. Penyelenggaraan program pendidikan jarak jauh memerlukan desain dan teknik khusus yaitu melalui penggunaan media elektronik dan bentuk media lainnya” (Pribadi dan Sjarif, 2010, p. 118).

Berdasarkan definsi tersebut, dapat dilihat bahwa Pendidikan Jarak Jauh menggunakan sistem belajar jarak jauh dan terbuka. Jarak jauh berarti sistem belajar yang diselenggarakan secara mandiri dimana mahasiswa tidak bertatap muka atau bertemu langsung dengan dosen sebagaimana pembelajaran tatap muka. Komunikasi mahasiswa dan pengajar dilakukan melalui media cetak dan non-cetak. Sistem belajar jarak jauh menerapkan berbagai pendekatan pembelajaran yang relatif baru dan berdasar pada asumsi bahwa proses pembelajaran harus dirancang dengan atau tanpa dosen (Sistem Belajar Jarak Jauh, 2010, p. 2). Makna terbuka, adalah tidak adanya pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi, dan frekuensi mengikuti ujian (Katalog Universitas Terbuka, 2012, p. 1).

Dalam sistem pendidikan jarak jauh ada lima komponen utama yang tidak semuanya terdapat dalam sistem belajar tatap muka. Kelima komponen itu adalah bahan ajar, registrasi, distribusi bahan ajar, proses belajar, dan evaluasi. Komponen bahan ajar meliputi pengembangan program, kurikulum, pengembangan (penulisan) bahan ajar, dan penggandaan bahan ajar. Kelima tersebut, akan dijelaskan secara singkat seperti di bawah ini.

- 1. Registrasi** merupakan rangkaian pendaftaran mahasiswa mulai dari pembelian formulir di kantor UPBJJ, pembayaran SPP di bank, sampai akhirnya pengembalian formulir registrasi di kantor-kantor UPBJJ baik di antar

langsung oleh mahasiswa atau dikirimkan melalui pos (Sistem Belajar Jarak Jauh, 2010, p. 4).

2. **Bahan ajar** diartikan sebagai sarana menyampaikan materi atau substansi yang dapat dipelajari oleh siswa. Sebuah bahan ajar memuat materi atau substansi yang dipelajari oleh siswa. Tujuan siswa mempelajari bahan ajar ialah mencapai kompetensi spesifik (Pribadi, 2004, p. 99). Bahan ajar merupakan media pembelajaran yang strategis dalam konteks Sistem Belajar Jarak Jauh (SBJJ). Melalui bahan ajar itu mahasiswa belajar, berinteraksi, berefleksi, dan mengevaluasi diri. Bahan ajar di UT tidak hanya bermuatan materi ajar, tetapi juga strategi belajar, pengalaman belajar, evaluasi belajar, serta perangkat pembelajaran lainnya. Bahan ajar sebagai produk dalam SPJJ, menempati posisi strategis dan memegang peranan yang sangat vital (Yunus dan Panen, 2004). Menurut sejumlah riset yang telah dilakukan, kualitas bahan ajar ini dapat mempengaruhi retensi dan keberhasilan studi mahasiswa PTJJ (Simpson, 2000). Oleh karena itu, UT yang menganut SPJJ dalam proses pembelajarannya, mempunyai komitmen yang tinggi dalam upaya untuk peningkatan kualitas bahan ajar dengan menerapkan sistem jaminan kualitas (Durri, 2004).

Mayoritas lembaga pendidikan tinggi jarak jauh di dunia, termasuk Universitas Terbuka (UT) didalamnya, memanfaatkan bahan ajar cetak sebagai *main delivery mode* materi perkuliahan. Bahan ajar non cetak – program audio, video, dan komputer – dengan alasan biaya pengembangan yang relatif mahal biasanya digunakan sebagai bahan ajar pendukung atau *supplemented learning materials*. Bahan ajar sebagai perwakilan dari dosen dalam melakukan layanan jasa pendidikan, tentunya wajib menjadi acuan bagi mahasiswa untuk memilikinya dan atau membacanya, mempergunakannya untuk kepentingan akademik.

Ross dalam Lockwood, (1995) menjelaskan ada tiga tahap yang dilalui dalam pengembangan dan produksi bahan ajar cetak. Ketiganya adalah penyusunan, penataan, dan realisasi. Penataan adalah serangkaian proses yang dilakukan mulai dari penanganan buram kasar bahan ajar hingga menjadi master cetak. Pekerjaan ini meliputi pengetikan, desain tipografi, ilustrasi, penyuntingan

teks, penghalaman, tata letak, koreksi, cetak percobaan, hingga sampul, dan kemasan buku. Sedangkan pada fase realisasi meliputi seluruh proses manufaktur hingga bahan ajar siap digunakan oleh mahasiswa. Kegiatan yang terjadi pada fase ini adalah penentuan tiras cetak, hingga pendistribusian ke tempat penjualan bahan ajar cetak atau ke alamat mahasiswa (Yunus & Pannen, 2004, p. 66 - 69). Distribusi bahan ajar adalah pengiriman bahan ajar kepada mahasiswa yang telah mendaftarkan sebagai mahasiswa dan membeli bahan ajarnya (Sistem Belajar Jarak Jauh, 2010, p. 4).

3. **Layanan Bantuan Belajar.** Proses belajar adalah rangkaian kegiatan yang meliputi seluruh proses belajar mahasiswa mulai dari menyusun strategi belajar sampai mengikuti berbagai layanan belajar yang disediakan UT seperti tutorial. Tutorial adalah suatu proses pemberian bantuan dan bimbingan belajar dari seseorang kepada orang lain. Dalam sistem pembelajaran jarak jauh, tutorial merupakan bagian integral dari proses pembelajaran mahasiswa.

Dalam tutorial terkandung berbagai aspek, bantuan belajar, interaksi tutor dengan mahasiswa, dan interaksi mahasiswa dengan mahasiswa. Tutorial dilakukan untuk membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai masalah belajar melalui penyediaan tambahan informasi, diskusi, dan kegiatan lain yang dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan menyelesaikan studi. Tutorial juga dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa agar mau dan mampu belajar mandiri.

Ada empat jenis tutorial yang dapat ditawarkan kepada mahasiswa. Keempat jenis tutorial tersebut adalah tutorial tatap muka, tutorial tertulis melalui surat dan media massa, tutorial radio dan televisi, serta tutorial melalui internet (tutorial elektronik). Setiap bentuk tutorial mempunyai kekurangan dan kelebihan masing-masing. Oleh karenanya setiap mahasiswa bebas memilih tutorial mana yang akan diikutinya sesuai kebutuhan (Sistem Belajar Jarak Jauh, 2010, p. 5 – 6).

4. **Evaluasi hasil belajar** dilakukan untuk mengukur keberhasilan studi mahasiswa dalam satu mata kuliah dan atau satu program studi. Evaluasi digunakan sebagai alat untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam menguasai kompetensi mata kuliah. Kegiatan evaluasi hasil belajar terdiri dari

serangkaian aktifitas yang dimulai dari pengembangan bahan ujian, pemrosesan dan penggandaan bahan ujian, pelaksanaan ujian, serta pengolahan dan pengumuman hasil ujian (Sistem Belajar Jarak Jauh, 2010, p. 5). Pelaksanaan ujian di UT merupakan salah satu titik sentral yang menentukan kualitas lulusan, oleh karena itu berbagai prosedur dan petunjuk kerja yang ketat disusun untuk memastikan pelaksanaan ujian UT menjadi kredibel (Borang UPBJJ-UT Kupang, 2010, p. 20). Setiap semester, Ujian Akhir Semester (UAS) dilakukan secara tatap muka dan dilaksanakan serentak di seluruh tempat ujian (Rencana Strategis 2010 – 2021 Universitas Terbuka, 2010, p.28).

### 2.3 Konsep Kualitas

Mutu atau dengan kata lainnya adalah kualitas adalah hal yang selalu diinginkan oleh setiap organisasi. Kualitas suatu organisasi baik publik maupun bisnis dapat dilihat dari aspek layanan yang diberikannya, baik lewat produk yang ditawarkannya maupun jasa yang diberikan oleh organisasi tersebut. Kualitas mempunyai pengertian yang luas bagi beberapa orang. Suatu produk atau jasa, yang dianggap berkualitas bagi seseorang, belum tentu berkualitas bagi orang lainnya. Di bawah ini adalah beberapa teori yang disampaikan oleh para ahli mengenai definisi dari kualitas.

*American Society for Quality Control* (Kotler dan Keller, 2009, p. 143) mendefinisikan kualitas adalah totalitas fitur atau karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau kesesuaian terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirements*).

Kualitas dapat juga digunakan sebagai suatu konsep yang relatif. Definisi relatif tersebut memandang kualitas bukan sebagai atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Definisi relatif ini memiliki dua aspek, yaitu, *pertama* adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi. *Kedua*, memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas bagi produsen bisa diperoleh melalui produk atau layanan yang memenuhi spesifikasi awal yang telah

ditetapkan dalam gaya yang konsisten. Kualitas bagi konsumen mempunyai arti sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan, dalam artian kualitas sesuai persepsi (Sallis, 2010, p. 53 - 56).

Dale (2003, p. 12-20), menyimpulkan beberapa hasil survey yang terfokus pada persepsi arti pentingnya kualitas produk dan jasa, diantaranya: persepsi publik atas kualitas produk dan jasa yang semakin luas, meningkatnya pandangan dan peran manajemen puncak, kualitas tidak dapat dinegoisasikan (*quality is not negotiable*), kualitas meliputi semua hal (*quality is all-pervasive*), kualitas meningkatkan produktivitas, kualitas mempengaruhi kinerja yang lebih baik pada pasar, kualitas berarti meningkatkan kinerja bisnis, biaya non kualitas yang tinggi, konsumen adalah raja, kualitas adalah pandangan hidup (*way of life*).

Juran (Gasperz, 2011 : 11,12), kualitas terdiri dari 3 atau dikenal dengan trilogi kualitas, yaitu perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan atau peningkatan kualitas (*quality improvement*).

Pendekatan kualitas melibatkan beberapa aktivitas, antara lain : 1) identifikasi pelanggan; 2) menentukan kebutuhan pelanggan ; 3) menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan; 4) menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk di bawah kondisi operasi; 5) mengalihkan proses ke operasi.

Pengendalian kualitas melibatkan beberapa aktivitas, antara lain : 1) mengevaluasi kinerja aktual; 2) membandingkan aktual dengan sasaran ;3) mengambil tindakan atas perbedaan aktual dengan sasaran.

Perbaikan atau peningkatan kualitas mencakup beberapa aktivitas, antara lain : 1) menciptakan kesadaran dari kebutuhan dan kesempatan untuk perbaikan/peningkatan; 2) mengamanatkan/menugaskan peningkatan kualitas, membuat itu sebagai bagian dari setiap deskripsi pekerjaan; 3) memberikan pelatihan tentang bagaimana meningkatkan kualitas.

Smith (1993), mengatakan bahwa kualitas adalah sesuatu (produk atau layanan) yang sangat baik dan telah memenuhi standar sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan atau pengguna lainnya (Padmo, 2004, p. 505). Menurut Gasperz (2011, p. 8), pada dasarnya kualitas mengacu pada :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan.

Deming (Sallis, 2010, p. 97) menjelaskan bahwa masalah kualitas terletak pada masalah manajemen, dimana kegagalan manajemen dalam menentukan perencanaan ke depan. Apabila manajemen dapat melakukan perbaikan dan melakukan perubahan dengan tujuan untuk peningkatan kualitas produk, baik dalam bentuk barang dan jasanya sehingga bisa bersaing dalam lingkungan yang semakin kompetitif.

Beberapa teori tentang kualitas dari beberapa ahli, menunjukkan kesamaan definisi, pada intinya kualitas produk dan jasa merupakan hal mutlak yang wajib diberikan oleh organisasi baik publik maupun privat dalam rangka untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang kita berikan diharapkan organisasi bisa meningkatkan daya saingnya.

#### **2.4 Kualitas Layanan Jasa**

Kualitas dapat didefinisikan ke dalam dua dimensi yaitu kualitas dari perspektif pasar dan kualitas kinerja. Keduanya merupakan konsep penting, namun dari pandangan konsumen atas kualitas produk lebih banyak berhubungan dengan kualitas dari perspektif pasar dibandingkan dengan kualitas hasil. Hubungan antara kesesuaian kualitas dengan kepuasan konsumen, misalnya dianalogikan dengan kualitas yang diberikan oleh dunia pendidikan. Jika dipandang secara internal dari perspektif perguruan tinggi (kualitas hasil), sebuah perguruan tinggi telah mencapai kesesuaian kualitas dalam memberikan layanan pendidikan yang sesuai standar pendidikan tinggi. Namun karena pelanggan berharap kualitas memang seharusnya ada, maka kualitas bagi pelanggan lebih dari sekedar pemenuhan layanan pendidikan. Sementara mulai dari layanan registrasi, pembelian bahan ajar, kualitas bahan ajar yang diharapkan mahasiswa, layanan tutorial, layanan ujian akhir semester, layanan pengaduan keluhan oleh

mahasiswa, layanan administrasi merupakan keseluruhan pengalaman mahasiswa sebagai pelanggan yang menentukan kualitas yang baik atau buruk. Atribut kualitas menurut perspektif pasar ini merupakan bagian yang terkandung dalam keseluruhan produk, yaitu, fisik atau inti produk dan seluruh fitur tambahan yang diharapkan oleh konsumen (Cateora & Graham, 2007).

Produk-produk yang dipasarkan meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara-acara, orang, tempat, properti, organisasi, dan gagasan. Dalam merencanakan tawaran pasarnya, pemasar perlu memikirkan secara mendalam lima tingkat produk, antara lain:

1. Tingkat yang paling mendasar adalah manfaat inti (*core benefit or service*) layanan atau manfaat mendasar sesungguhnya yang dibeli pelanggan. Mahasiswa mempunyai keinginan untuk melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi, karena ingin meningkatkan kualitas diri dan memperoleh gelar kesarjanaan.
2. Pada tingkat kedua, pemasar harus mengubah manfaat inti tersebut menjadi produk dasar (*basic product*). Perguruan tinggi meliputi fasilitas pendidikan, seperti gedung, laboratorium, dan bahan ajar.
3. Pada tingkat ketiga, pemasar menyiapkan produk yang diharapkan (*expected product*), yaitu beberapa atribut atau kondisi yang biasanya diharapkan pembeli ketika mereka membeli produk ini. Mahasiswa tentunya menginginkan kualitas layanan yang bermutu dari tutor sebagai fasilitator dan bahan ajar yang mudah diperoleh.
4. Pada tingkat keempat, pemasar menyiapkan produk yang ditingkatkan (*augmented product*) yang melampaui harapan pelanggan. Misalnya, untuk memperoleh bahan ajar, sebelumnya mahasiswa harus pergi memesan dan membeli melalui UPBJJ-UT, mulai tahun 2009 mahasiswa bisa memesannya melalui website UT, dengan situs layanannya Toko Buku Online. Hal ini memudahkan mahasiswa untuk memesan bahan ajar, bisa dimana saja dan kapan saja. Selain itu, proses pembelajaran tidak saja bisa diperoleh lewat bahan ajar cetaknya saja, tetapi untuk memudahkan dan menambah presentase nilai akhir, UT menyediakan layanan tutorial online bagi mahasiswa.

Pada tingkat kelima terdapat calon produk (*potential product*), yang meliputi segala kemungkinan peningkatan dan perubahan yang mungkin dialami produk atau tawaran tersebut di masa yang akan mendatang. Misalnya, dengan kemajuan teknologi, bahan ajar cetak ke depannya diharapkan semuanya sudah ada juga *e-booknya*. Jika mahasiswa ingin memperolehnya bisa membeli secara online. Dengan demikian kendala dalam hal pengiriman bahan ajar yang lama karena kondisi geografis, bisa dihilangkan (Kotler, 2003, p. 69 - 70).

Kelima tingkat ini, digambarkan Kotler sebagai berikut.



**Gambar 2.1 Tingkatan Produk**

Sumber : Kotler, Philip. 2003, *Manajemen Pemasaran*. 11 ed. Jakarta, Indeks. P.70

Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Komponen layanan tersebut bisa hanyalah bagian kecil ataupun bagian utama/pokok dari keseluruhan penawaran bersangkutan. Menurut Tjiptono (2012, p. 15), penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, antara lain :

1. Barang fisik murni. Penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa barang fisik, tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk tersebut. Misalnya, sabun mandi, pasta gigi.
2. Barang fisik dengan jasa pendukung. Pada kategori ini, penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen. Misalnya telepon genggam, laptop.

3. Produk hybrid. Penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang atau layanan yang relatif seimbang porsinya. Contohnya, restoran siap saji.
4. Jasa utama yang didukung dengan barang minor. Penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang pendukung. Contohnya, jasa penerbangan, yang disertai dengan layanan makanan minuman, televisi, radio.
5. Jasa murni. Penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa. Contohnya, konsultasi psikologi, guru les privat.

Jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan penerima. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu (Lovelock dan Wright, 2007, p. 5; Kotler dan Armstrong, 2001, p. 7).

Hampir sama dengan definisi di atas, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) jasa adalah tindakan, proses, dan kinerja. Dalam artian bahwa jasa adalah semua kegiatan ekonomi yang tidak berwujud produk fisik, yang pada umumnya dikonsumsi bersamaan pada saat diproduksi dan memberikan nilai tambah dalam bentuk seperti kesenangan, kenyamanan, dan atau kesehatan, yang semuanya itu pada dasarnya tidak berwujud serta memberikan perhatian bagi pembeli (p. 4). Jadi dalam hal ini, jasa yang disajikan bisa berupa jasa murni atau berupa jasa ditambah dengan produk barang.

Lovelock dan Wirtz (2007, p. 16); Lovelock dan Wright (2007, p. 14) membedakan antara produk jasa dan produk barang dalam 8 karakteristik :

1. *Most service products cannot be inventoried*, karena jasa berkaitan dengan tindakan atau kinerja, maka pelanggan biasanya mendapatkan nilai dari jasa tanpa memperoleh kepemilikan permanen atas elemen-elemen yang dapat diraba. Sebagai pemakai jasa, selain mementingkan hasilnya, perlakuan selama pemberian jasa berlangsung juga dapat berdampak penting pada kepuasan pelanggan. Fasilitas, perlengkapan, dan tenaga kerja yang diperlukan harus disiapkan untuk menciptakan jasa, tetapi hal itu lebih

memperlihatkan kapasitas produktif, bukan produk itu sendiri. Fasilitas itu akan terbuang, kalau tidak ada pelanggan yang menerimanya.

2. *Intangible elements usually dominate value creation.* Walaupun jasa sering melibatkan elemen yang berwujud, seperti kursi di pesawat terbang, makanan atau barang yang diperbaiki, kinerja jasa sendiri bersifat tidak berwujud. Manfaat kepemilikan dan penggunaan barang diproduksi berasal dari karakteristik fisiknya. Pada jasa, manfaat tersebut berasal dari sifat penyampaianya.
3. *Services are often difficult to visualize and understand,* jasa sering kali menjadi hal yang sulit untuk dievaluasi oleh pelanggan. Untuk beberapa barang dan jasa, lebih menekankan pada pengalaman, yang dapat dibedakan setelah pembelian atau selama konsumsi, seperti rasa, kenyamanan, kemudahan penggunaan, tingkat kebisingan, dan perlakuan pribadi. Ada juga jasa yang sulit dievaluasi pelanggan bahkan setelah dikonsumsi, contohnya pembedahan dan perbaikan teknis yang tidak kelihatan.
4. *Customers maybe involved in co-production.* Penyediaan jasa melibatkan penggabungan dan penyampaian output dari perpaduan fasilitas fisik dan tenaga kerja fisik atau mental. Sering pelanggan aktif terlibat dalam membantu menciptakan produk jasa, baik dengan melayani dirinya sendiri, (seperti menggunakan mesin cuci, mengambil uang di ATM) atau melalui kerjasama dengan petugas jasa seperti di salon, hotel, sekolah atau rumah sakit. Karena itu, perusahaan jasa harus berupaya mendidik pelanggan agar mereka lebih kompeten. Perubahan proses produksi dapat mempengaruhi peran pelanggan.
5. *People may be part of the service experience.* Dalam jasa yang kontaknya tinggi, pelanggan tidak hanya berhubungan dengan petugas jasa, tetapi juga bersinggungan dengan pelanggan lain. Perbedaan antara bisnis-bisnis jasa sering terletak pada kualitas karyawan yang melayani pelanggan. Sama halnya, pelanggan yang menggunakan bisnis jasa tertentu membantu membentuk sifat pengalaman jasa tersebut.
6. *Operational inputs and outputs tend to vary more widely,* adanya karyawan dan pelanggan lain dalam sistem operasional menyebabkan sulit untuk

menstandarisasi dan mengontrol variabilitas (keragaman) baik pada input maupun out put. Jasa dinikmati pada saat diproduksi, yang dapat bervariasi dari satu pelanggan ke pelanggan lain dan bahkan dari waktu ke waktu. Akibatnya, kesalahan dan ketidakcocokan akan mungkin muncul dan sulit dihindari. Faktor-faktor ini menyebabkan sulit bagi organisasi jasa meningkatkan produktivitas, mengontrol kualitas, dan menawarkan produk yang konsisten.

7. *The time factor often assumes great importance.* Banyak jasa yang diberikan pada saat diproduksi. Pelanggan hadir secara fisik untuk menerima jasa seperti penerbangan, rumah sakit, salon atau restoran. Ada batas waktu berapa lama pelanggan bersedia menunggu, jasa harus disampaikan dengan cepat sehingga pelanggan tidak perlu membuang waktu dalam menerimanya. Pelanggan dewasa ini semakin sensitif terhadap waktu dan kecepatan sering menjadi unsur utama bagi jasa yang baik.
8. *Distribution may take place through nonphysical channels.* Tidak seperti pabrik yang membutuhkan saluran distribusi fisik untuk mengantar barang dari pabrik ke pelanggan, banyak bisnis jasa menggunakan saluran elektronik (seperti penyiaran atau transfer dana secara elektronik) atau menggabungkan tempat pembuatan jasa, tempat penjualan, dan tempat mengkonsumsinya di satu tempat. Hal ini memerlukan ketrampilan dari petugas yang melayani pelanggan sehingga memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan.

Empat karakteristik jasa Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990, p. 15); Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006, p. 23); Tjiptono (2012); Hurriyati (2009) yaitu :

1. Tidak berwujud (*intangibility*), karena jasa adalah kinerja atau tindakan dari objek tertentu, berbeda dengan produk fisik. Jasa bersifat tidak berwujud, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa tertentu, sebenarnya ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Hal ini karena jasa tidak dapat disimpan, tidak dapat dilindungi dengan menggunakan hak paten, tidak dapat

dipajang atau dikomunikasikan, dan harga dari sebuah jasa sangat sukar untuk ditentukan, terkadang harga berfluktuasi sesuai dengan permintaan. Oleh karena sifatnya yang tidak berwujud tersebut maka para penyedia jasa dituntut keahliannya agar dapat memberikan jasa yang memiliki manfaat nyata bagi para konsumen.

2. Bervariasi (*heterogeneity*), karena jasa adalah kinerja maka berapa kalipun frekuensi yang diberikan, tidak langsung akan disukai atau tidak disukai oleh konsumen. Layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan *non standardized*, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung pada siapa, kapan, dan tempat dimana jasa tersebut dihasilkan. Pada kenyataannya, jasa tidak bisa sepenuhnya dikontrol. Variabilitas pengalaman dan kualitas layanan seperti ini dikarenakan tiga hal, yaitu: (1) kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan; (2) moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; serta (3) beban kerja perusahaan. Faktor-faktor ini menghadirkan tantangan tersendiri dalam upaya setiap perusahaan mengembangkan citra merek yang konsisten sepanjang waktu.
3. Bersamaan, produksi, pemakaian (*simultaneous, production, and consumption*), mempunyai arti bahwa jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Karena jasa seringkali dihasilkan bersamaan dengan produksi dan langsung dikonsumsi, maka sulit untuk diproduksi sekaligus banyak, layaknya produk fisik. Kualitas jasa dan kepuasan konsumen berada pada saat yang bersamaan, dimana waktu tersebut adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan dan merupakan interaksi antara karyawan dan konsumen. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa atau layanan bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan, efektivitas staf layanan merupakan unsur yang kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya secara efektif. Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan dan akses terhadap fasilitas layanan pendukung. Pemilihan lokasi yang tepat, terutama dalam konteks mudah diakses pelanggan dan atau mudah mengakses pelanggan juga memainkan peran penting.

4. Tidak tahan lama (*perishability*). Jasa merupakan komoditi yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, dikembalikan atau diulang lagi untuk orang dan hal yang sama. Akan tetapi hubungan antara penyedia jasa dan konsumennya dapat terjalin lama, dipengaruhi oleh kualitas jasa yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Apabila konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka konsumen akan kembali.

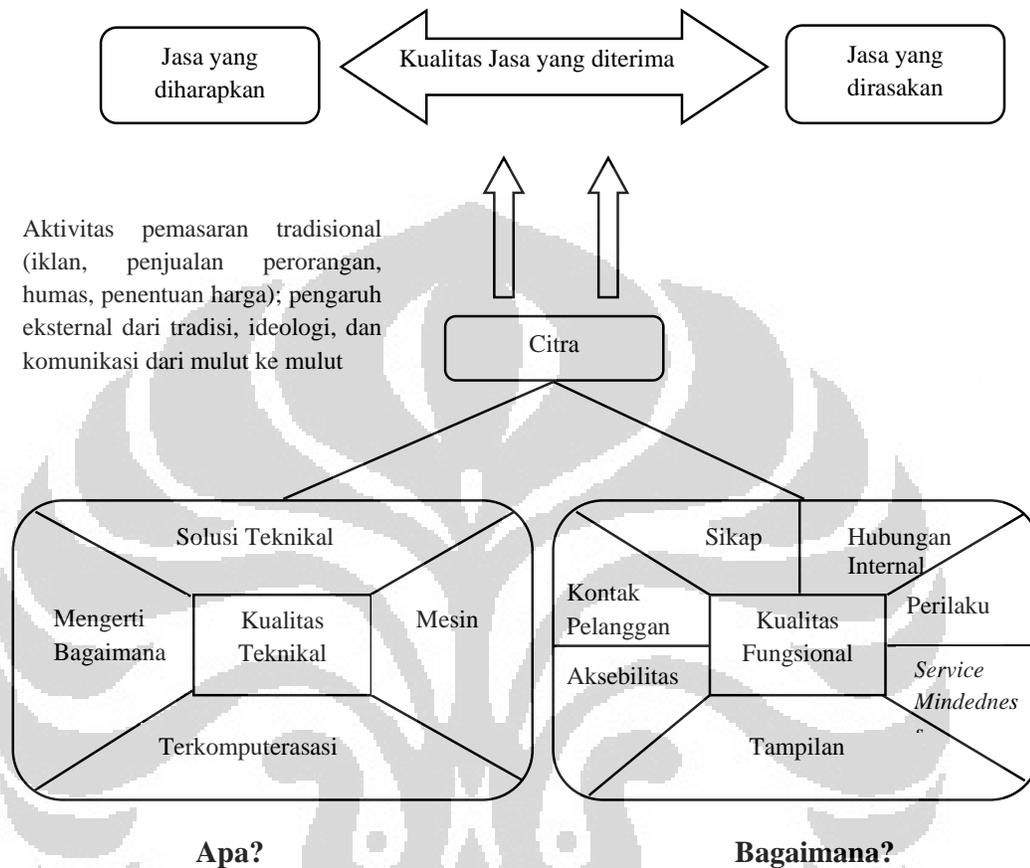
Berkaitan dengan karakteristik yang melekat pada jasa tersebut, maka muncul pernyataan bahwa (1) kualitas jasa lebih sulit untuk diukur dan dievaluasi oleh pelanggan dibandingkan dengan kualitas produk suatu barang; (2) pelanggan tidak semata-mata melakukan penilaian hanya karena layanan yang diterima tapi juga dilihat dari proses dalam melakukan layanan secara keseluruhan; (3) hanya beberapa kriteria yang dihitung oleh pelanggan dalam melakukan penilaian terhadap layanan yang diberikan. Kualitas layanan jasa ditentukan oleh pelanggan, terutama harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dengan kenyataan dari kinerja layanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990, p. 16).

Kualitas jasa total yang dipersepsikan oleh pelanggan ditunjukkan oleh perbandingan antara jasa yang diharapkan dan dirasakan oleh pelanggan. Dengan kata lain, penyedia jasa harus dapat menyelaraskan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang diterima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu jasa dapat dibagi menjadi dua dimensi kualitas, yaitu :

1. Kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis berkaitan kemampuan mesin, pengetahuan karyawan pada jasa yang ditawarkan, dan lain-lain.
2. Kualitas fungsional terkait dengan kemudahan konsumen untuk mengakses; tampilan fisik kantor; hubungan jangka panjang dengan pelanggan; hubungan internal di dalam perusahaan; serta sikap dan jiwa pelayanan dari pemberi jasa. Contoh, nasabah Bank tagihan mereka dapat dibayar tepat waktu.

Dua dimensi kualitas ini dapat membangun citra perusahaan, baik buruknya citra perusahaan tersebut tergantung dari bagaimana pelanggan

merasakan kualitas teknis dan kualitas fungsional. Hal ini dapat digambarkan seperti di bawah ini.



**Gambar.2.2 Model Persepsi Kualitas Jasa**

Sumber : Diambil dari Rambat Lupiyoadi., A. Hamdani. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit Salemba Empat. p. 211

Dari model di atas menggambarkan suatu konsep siklus hidup pelanggan. Pada tahap pertama, aktivitas pemasaran tradisional, rumor, dan informasi dari mulut ke mulut merupakan unsur yang penting untuk berkompetensi secara efektif. Tahap kedua, ini masih sangat mementingkan aktivitas pemasaran tradisional. Pada tahap ketiga, yaitu proses konsumsi, bisa dilihat dari sikap pelanggan. Apabila perusahaan gagal memberikan pelayanan yang seharusnya diterima, maka kualitas jasa yang diterima tidak akan bagus dan pembeli tidak akan kembali melakukan pembelian (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009, p. 211 – 212). Menurut

Gronroos (2007, p. 71), kualitas teknikal dan kualitas fungsional merupakan dua aspek kualitas yang penting dan memberikan fungsi yang utama dalam dimensi pelayanan (bagaimana memberikan pelayanan pada pelanggan), karena “layanan yang sempurna dalam proses memberikan pelayanan pada pelanggan akan membuat perbedaan dan bertahan dalam persaingan”.

Produk yang ditawarkan oleh perguruan tinggi bukanlah barang melainkan jasa (Wibowo, 2009, p. 229). Yorke (1999), menyatakan kualitas dalam pendidikan tinggi sangat terkait dengan tujuan dari lembaga pendidikan tinggi itu sendiri dalam pencapaian tujuan secara efektif. Yorke juga mengemukakan bahwa kualitas dalam lembaga pendidikan pada dasarnya dikaitkan dengan proses yang meliputi dua pertanyaan, yaitu : (1) Apakah proses pendidikan dapat memuaskan bila ditinjau dari sisi pencapaian tujuan program yang diharapkan?; (2) Hal apa yang membuktikan terjadinya proses pendidikan yang berperan dalam menghasilkan keluaran yang unggul. Padmo (2004, p.507) menjelaskan sehubungan dengan pertanyaan tersebut, maka terlihat bahwa apabila proses pendidikan dapat dijalankan dengan standar kualitas yang unggul, maka dapat diharapkan kesempatan peserta didik untuk berhasil menjadi lebih meningkat.

Pertumbuhan sektor layanan jasa pendidikan, khususnya pendidikan tinggi semakin bersaing dewasa ini, dengan semakin banyaknya lembaga pendidikan yang beroperasi secara lebih khusus dalam pengelolaan jasa pendidikannya yang terkonsentrasi pada satu bidang tertentu (Hurryati, 2009, p. 172). Lovelock (2002, p. 7), menyatakan bahwa sektor jasa merupakan sektor yang paling besar mengalami perubahan sebagai akibat dari cepatnya perubahan yang dialami faktor lain, seperti perubahan kebijakan dalam kaitannya dengan globalisasi serta perubahan teknologi baru yang secara langsung menaikkan iklim kompetisi di dalam industri.

Sallis (2002, p. 3), menyebutkan dengan istilah *four quality imperatives* yang menyebabkan perguruan tinggi wajib perlu menerapkan jaminan kualitas, antara lain :

1. *The moral imperative*. Para pelanggan dan klien dari jasa pendidikan (mahasiswa, orang tua, dan masyarakat) berhak mendapatkan layanan yang

terbaik. Hal ini merupakan landasan moral yang tinggi dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, merupakan tugas profesional dari pemerintah, pendidik dan semua hal yang berkaitan dengannya agar dapat memberikan perhatian utama dengan memberikan peluang untuk mendapatkan pendidikan dengan kualitas layanan yang terbaik bagi pelanggan dan klien jasa pendidikan.

2. *The professional imperative.* Terkait erat dengan kewajiban moral yang harus dijalankan, maka diharapkan layanan pendidikan dilakukan secara profesional. Profesionalisme menyiratkan adanya komitmen yang tinggi, untuk memenuhi kebutuhan siswa. Apabila hal tersebut tidak bisa dilaksanakan, merupakan beban yang besar bagi para pendidik dan administrator untuk memastikan bahwa pengelolaan praktek dalam proses pembelajaran dan pengelolaan lembaga sudah beroperasi dengan standar yang sudah ditetapkan dan kualitas yang baik.
3. *The competitive imperative.* Persaingan adalah hal yang realitas dalam dunia pendidikan. Apabila jumlah pendaftaran mahasiswa atau siswa mengalami penurunan, hal tersebut bisa berdampak pada tingkat kesejahteraan karyawan sebagai pelanggan internal dan akhirnya bisa berpengaruh pada hidup lembaga pendidikan tersebut. Lembaga pendidikan dapat memenuhi tantangan kompetisi dengan bekerja keras untuk meningkatkan kualitas layanan, dengan cara memperbaharui memperbaiki mekanisme kurikulum. Pentingnya perbaikan sistem kualitas secara berkelanjutan harus berorientasi pelanggan, dengan fokus untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan mekanisme yang ada. Hal ini merupakan strategi lembaga agar bisa bersaing dengan para kompetitornya. Ini juga disampaikan oleh Paswan dan Ganesh (2009) dalam Sultan dan Wong (2010, p. 267), bahwa perguruan tinggi pun tidak terlepas dari bisnis yang identik dengan persaingan, baik dengan perguruan tinggi lokal maupun asing.
4. *The accountability imperative.* Lembaga pendidikan sebagai bagian dari komunitas, dengan demikian perlu memenuhi tuntutan politis agar pendidikan menjadi lebih akuntabel dan terbuka dengan menunjukkan standar yang tinggi. Penerapan dan peningkatan jaminan kualitas merupakan hal yang sangat

penting bagi setiap perguruan tinggi, agar dapat mempunyai kontrol yang lebih baik bagi proses pembelajaran yang diterapkannya dengan tujuan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya dan peningkatan daya saing perguruan tinggi.

Kanji dan Tambi (1999); Sallis (2010), menggambarkan pelanggan perguruan tinggi sebagai berikut :

Pendidikan (nilai tambah yang diberikan pada pelajar)	= Jasa
Pelajar/Mahasiswa	= Pelanggan atau Klien Eksternal Utama
Orangtua/Kepala Daerah/ Sponsor	= Pelanggan Eksternal Kedua
Pemerintah/Masyarakat/ Bursa Kerja	= Pelanggan Eksternal Ketiga
Guru/Staf	= Pelanggan Internal

**Gambar 2.3 Pelanggan Perguruan Tinggi**

Sumber : Sallis, Edward. (2010). *Total Quality Management in Education*. Manajemen Mutu Pendidikan. (Dr. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, M.Ag. Alih Bahasa).. IRCiSoD.Jogyakarta. p. 70.

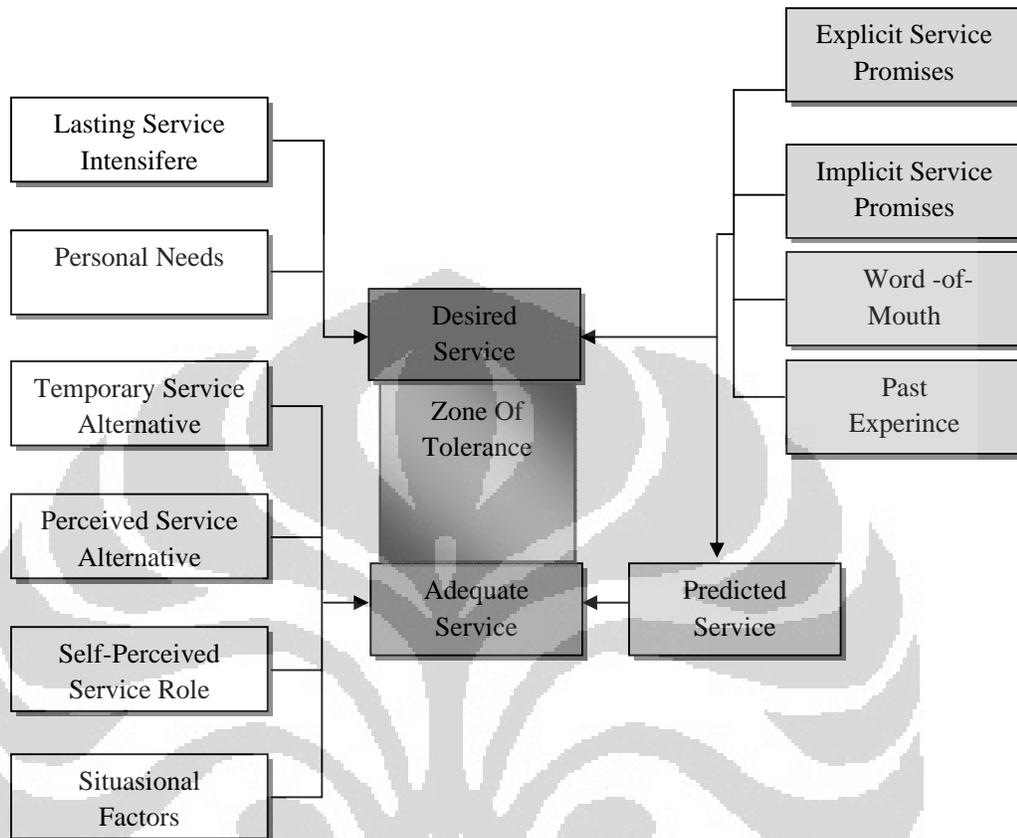
Sebagai pelanggan utama, tentunya mahasiswa seharusnya menjadi fokus utama pelayanan dalam bidang pendidikan, dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan baik lewat jasa layanan maupun produk bahan ajar yang dihasilkan perguruan tinggi. Akan tetapi hal tersebut tentunya tidak akan berjalan dengan baik, apabila pelanggan internal tidak diberdayakan dan ditingkatkan kualitasnya. Jika sudah ada peningkatan bagi pihak internal, maka diharapkan kualitas layanan bagi pihak eksternalpun dapat terpenuhi. Oleh karena itu dibutuhkan jaminan kualitas dari pihak perguruan tinggi, untuk memberikan jaminan bahwa kualitas produk dan jasa yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang berlaku guna peningkatan daya saing. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh Helgessen dan Nessen (2007) dalam Khan et.all ( 2011, p. 160) bahwa *university administration should focus in the quality of service to increase the satisfaction level of students*. Penilaian terhadap kualitas jasa perguruan tinggi

oleh mahasiswa (pelanggan) biasanya selalu dihubungkan dengan harapan, pengalaman, kepercayaan atas jasa yang mereka alami sendiri atau berdasarkan rekomendasi pihak lain. Apabila harapan dan kenyataan yang diterima sama maka berarti pelayanan atau jasa tersebut berkualitas. Harapan yang terbentuk dalam pikiran dan keinginan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman pribadinya atas penggunaan jasa tersebut dan juga dapat dipengaruhi oleh informasi yang diterima dari orang lain yang pernah menggunakan jasa tersebut. Calvert ( 2003, p. 20) menjelaskan bahwa penerapan jaminan kualitas di perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan fungsi kontrol. Hal ini tentunya melibatkan semua pihak, bukan saja dari dalam organisasi, tetapi juga perlu ada masukan dari pihak eksternal perguruan tinggi guna perbaikan kualitas layanan.

Setiap pelanggan mempunyai harapan yang berbeda atas layanan yang diterimanya. Harapan pelanggan terdiri atas beberapa elemen, antara lain :

1. Tingkat jasa yang diinginkan dan yang memadai. Jasa yang diinginkan (*desired service*), merupakan level layanan yang diharapkan akan diterima oleh pelanggan sebagai gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. Tapi pada kenyataannya tidak selamanya diharapkan oleh konsumen itu yang diterimanya. Bagian tersebut dinamakan dengan *adequate service*, level layanan minimal yang masih bisa diterima oleh konsumen berdasarkan perkiraan kepada jasa apa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia.
2. Jasa yang diperkirakan (*predicted service*), yaitu tingkat jasa yang sesungguhnya diharapkan untuk diterima pelanggan dari penyedia jasa selama pertemuan jasa tertentu.
3. Karena layanan jasa yang diberikan beragam, maka ada bagian dimana konsumen masih bisa menerima variasi ini, yang dinamakan *zone of tolerance*. Zona ini merupakan daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Jika kinerja layanan yang diberikan lebih tinggi dari harapan, maka pelanggan tentunya akan merasa puas, tetapi sebaliknya jika tidak akan membuat pelanggan menjadi frustrasi dan berpikir untuk beralih menggunakan jasa yang diberikan perusahaan lain (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006, p. 93; Lovelock, 2007, p. 95).

Hal ini bisa dilihat pada gambar 2.4 di bawah ini.



**Gambar 2.4** *Factors That Influence Desired and Predicted Service*

**Sumber** :Valarie Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. (2006). *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm.* 4<sup>th</sup> Edition.McGraw-Hill International Edition.p. 93.

Lovelock dan Wirtz (2007, p. 425); Lovelock (2007, p. 97); Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990, p. 20); Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006, p. 34), menyatakan bahwa kesenjangan jasa adalah hal yang paling penting, karena itulah yang merupakan penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap apa yang diharapkan, dibandingkan dengan apa yang diterima. Tujuan utama dalam meningkatkan kualitas layanan jasa adalah memperkecil kesenjangan ini sedapat mungkin. Untuk menilai kualitas dari layanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990: 37- 47); memberikan suatu model, yang dinamakan *service quality model* (SERVQUAL).

1. Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen. Pada gap ini, manajer tidak

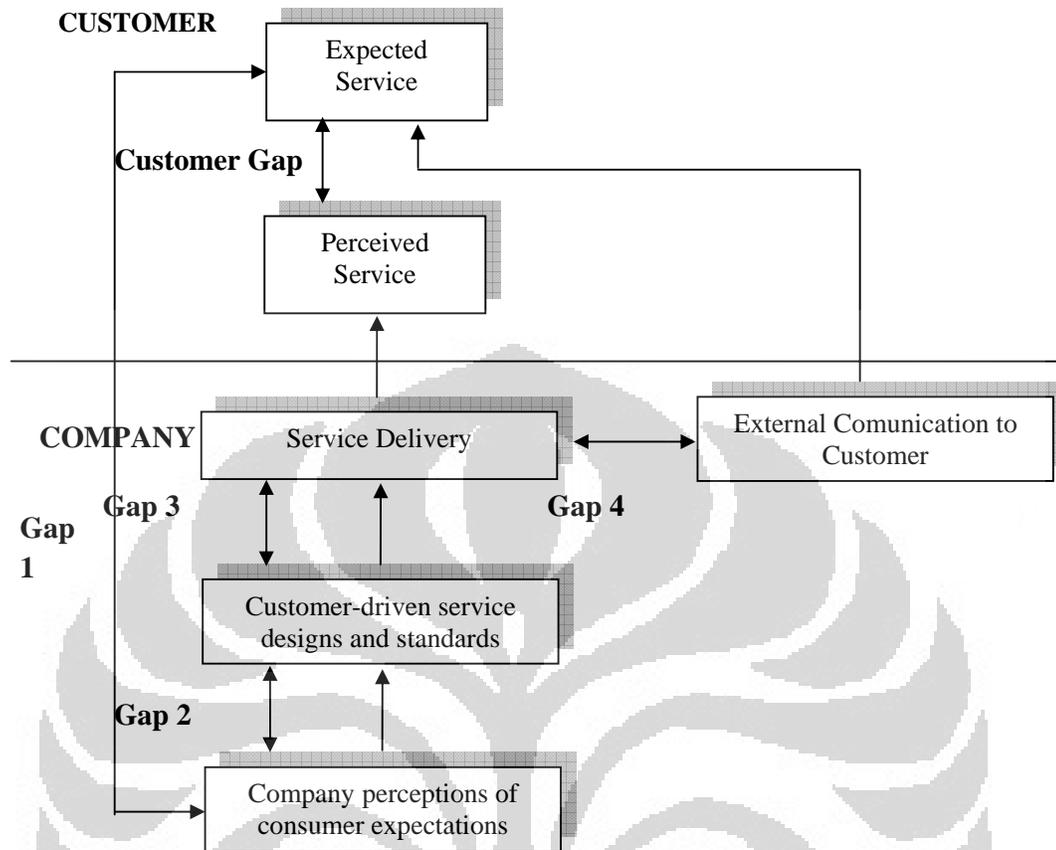
mengetahui dan memahami dengan benar apa yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap persepsi konsumen akan layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Beberapa kemungkinan penyebab gap seperti ini, antara lain, informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat; intepretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai harapan konsumen; dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah informasi yang disampaikan dari karyawan kontak konsumen ke pihak manajemen.

2. Gap kedua adalah kesenjangan antara persepsi manajemen akan harapan pelanggan dan spesifikasi/standar kualitas layanan. Pada gap ini, pihak perusahaan sudah memahami akan apa yang diinginkan oleh pelanggan, akan tetapi layanan tersebut tidak didesain dan distandarkan dengan baik guna memenuhi harapan dari pelanggan. Gap ini tentunya akan mempengaruhi persepsi pelanggan akan kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa. Penyebabnya antara lain, tidak adanya standar kinerja yang jelas; kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai; manajemen perencanaan buruk; kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi; kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas layanan; kekurangan sumber daya; dan situasi permintaan berlebihan.
3. Gap ketiga adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan yang sudah ditetapkan perusahaan dan penyampaian layanan (*delivery*). Sejumlah penyebabnya antara lain, spesifikasi kualitas terlalu rumit dan atau terlalu kaku; para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karenanya tidak berusaha memenuhinya; spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada; manajemen operasi layanan buruk; kurang memadainya aktivitas *inetermal marketing*; serta teknologi dan sistem yang tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi. Kurang terlatihnya karyawan, beban kerja terlampau berlebihan, dan kinerja tidak dapat dipenuhi oleh karyawan juga bisa menyebabkan terjadinya gap ini.
4. Gap keempat adalah kesenjangan atau gap antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal. Janji-janji yang disampaikan melalui komunikasi

pemasaran tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada para konsumen. Apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan janji yang dikemukakan lewat berbagai media komunikasi pemasaran akan mengakibatkan persepsi pelanggan akan kualitas layanan perusahaan menjadi rendah. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya, perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi layanan; kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi layanan; organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkan, sementara hal yang disampaikan di berbagai media sudah sesuai dengan spesifikasi tersebut; dan kecenderungan untuk melakukan hal yang berlebihan untuk menarik pelanggan baru.

5. Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi saat pelanggan mengukur kinerja perusahaan dalam cara yang berbeda dan atau salah menilai kualitas jasa. Apabila keempat gap ini tidak bisa dihilangkan oleh perusahaan, maka akan ada gap antara harapan konsumen akan layanan jasa yang diterimanya dan kenyataan yang ada. Cara untuk menghilangkan gap ini adalah melalui perencanaan sistem layanan secara komprehensif, komunikasi dengan pelanggan secara terintegrasi dan konsisten, dan pengembangan staf layanan terlatih yang mampu secara konsisten dalam memberikan layanan prima. Selama masih ada gap, persepsi pelanggan terhadap layanan perusahaan akan rendah.

Model SERVQUAL meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas layanan jasa digambarkan sebagai berikut.



**Gambar.2.5 Gaps Model of Service Quality**

Sumber : Valerie Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. (2006). *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4<sup>th</sup> Edition. McGraw-Hill International Edition. p. 46

Kotler dan Keller (2009), menyatakan bahwa dalam pemasaran, persepsi lebih penting daripada realitas, karena persepsi konsumen mempengaruhi perilaku aktual konsumen. Persepsi adalah proses di mana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti (p. 179). Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan, nilai, harga, citra, tahap pelayanan, dan momen pelayanan (Arief, 2007, p. 160). Demikian juga pandangan konsumen mengenai kualitas layanan tertentu. Persepsi kualitas layanan jasa menurut konsumen tentunya akan saling berbeda satu sama lain.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas layanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (dalam Arif, 2007, p. 118).

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990, p. 20-26), menyebutkan untuk melihat dan mengevaluasi kesenjangan yang dirasakan oleh konsumen akan kualitas jasa yang diberikan perusahaan, maka bisa dilihat dari sepuluh dimensi *service quality*, antara lain :

1. *Tangibles* : wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi.
2. *Reliability* : kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* : keinginan karyawan dan manajemen untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan.
4. *Competenc* : kemampuan dan pengetahuan yang wajib dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*: kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan sikap bersahabat yang ditunjukkan pada saat berhubungan dengan pelanggan.
6. *Credibility*: sifat layak dapat dipercaya, kemampuan agar dapat dipercaya, kejujuran dalam melakukan pelayanan.
7. *Security*: kemampuan memberikan rasa aman, bebas dari risiko, atau keraguan-raguan.
8. *Access* : kemampuan melakukan pendekatan dan mudah untuk dihubungi.
9. *Communication* : kemampuan dalam memberikan informasi dengan bahasa yang dipahami oleh pelanggan dan upaya untuk mendengar apa yang menjadi keluhan pelanggan.

10. *Understanding*: berusaha untuk mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Dari kesepuluh dimensi ini, kemudian dimodifikasi menjadi lima dimensi, yang digambarkan sebagai berikut.

**Tabel. 2.2 Correspondence between SERVQUAL Dimensions and Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality**

Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	SERVQUAL Dimensions				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Courtesy Credibility Security					
Acces Communications Understanding the Customer					

Sumber : Zeithaml, Valarie., Parasuraman, A., Berry, L. Leonard. (1990). *Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. p. 25

Definisi dari masing-masing lima dimensi SERVQUAL menurut Zeithaml, Bitner, Gremler (2006) ; Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan/perlengkapan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi. Hurriyati (2009, p.167) menyatakan bahwa di dalam konteks jasa pendidikan tinggi, bukti fisik merupakan suatu lingkungan di mana perguruan tinggi dan mahasiswa dapat berinteraksi dan di dalamnya terdapat komponen-komponen *tangible* yang mendukung kinerja dan komunikasi dari jasa tersebut. Dalam proses penyampaian jasa pendidikan kepada mahasiswa, perguruan tinggi

harus memperhatikan gaya bangunan (yaitu kesesuaian antara segi estetika dan fungsionalnya sebagai lembaga pendidikan) serta fasilitas penunjang (seperti kelengkapan dan sarana pendidikan). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Khan et.al (2011) menyebutkan dimensi *tangibles* kurang mempunyai pengaruh dengan kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa tidak *merating* Universitas berdasarkan bangunannya tetapi dilihat dari kualitas pendidikan yang diberikannya. Meskipun demikian menurut hasil penelitian Maejo, Pirani, dan Mujtaba (2011) menunjukkan bahwa bahwa dimensi *tangibles* juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak perguruan tinggi. Karena terkadang dimensi ini merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh mahasiswa karena menggambarkan *image* dari perguruan tinggi tersebut.

Meskipun *tangibles* sering digunakan perusahaan untuk menaikkan reputasinya serta kelancaran layanannya, banyak perusahaan yang juga mengkombinasikan wujud fisik dengan dimensi layanan lainnya sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Misalnya, fasilitas ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan bersih, fasilitas komputer yang mendukung terlaksananya layanan dengan cepat, penampilan karyawan yang rapi dan selalu tanggap dalam memberikan layanan bagi pelanggan, merupakan kombinasi antara dimensi *tangibles* dan *responsiveness*. Karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan, bukan saja mereka adalah “wajah” organisasi, namun acapkali merekalah cerminan “jasa” yang dipersepsikan oleh konsumen. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh karyawan *front line* adalah penampilan yang rapi pada saat melakukan pelayanan bagi konsumen (Tjiptono, 2012, p. 179).

2. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pelanggan tentunya akan tetap mau berhubungan dengan perusahaan yang dapat memegang janjinya dengan selalu mampu memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan. Kotler dan Keller menyatakan bahwa perusahaan masa kini harus melakukan langkah-langkah mulai dari pesanan, pembayaran sampai pembayaran dengan cepat dan akurat, karena

pelanggan menyukai perusahaan yang dapat menjanjikan pengiriman tepat waktu. Apalagi dewasa ini banyak perusahaan yang telah menggunakan internet dan ekstranet untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, dan efisiensi siklus pesanan sampai dengan pembayaran (2009, p. 73). Misalnya, proses entri data pribadi dan registrasi matakuliah mahasiswa dilaksanakan dengan benar, proses pembayaran registrasi mudah dilakukan, bahan ajar mudah diperoleh, ketepatan pengiriman bahan ajar, jadwal pelaksanaan tutorial dan ujian, informasi hasil ujian dilaksanakan tepat waktu.

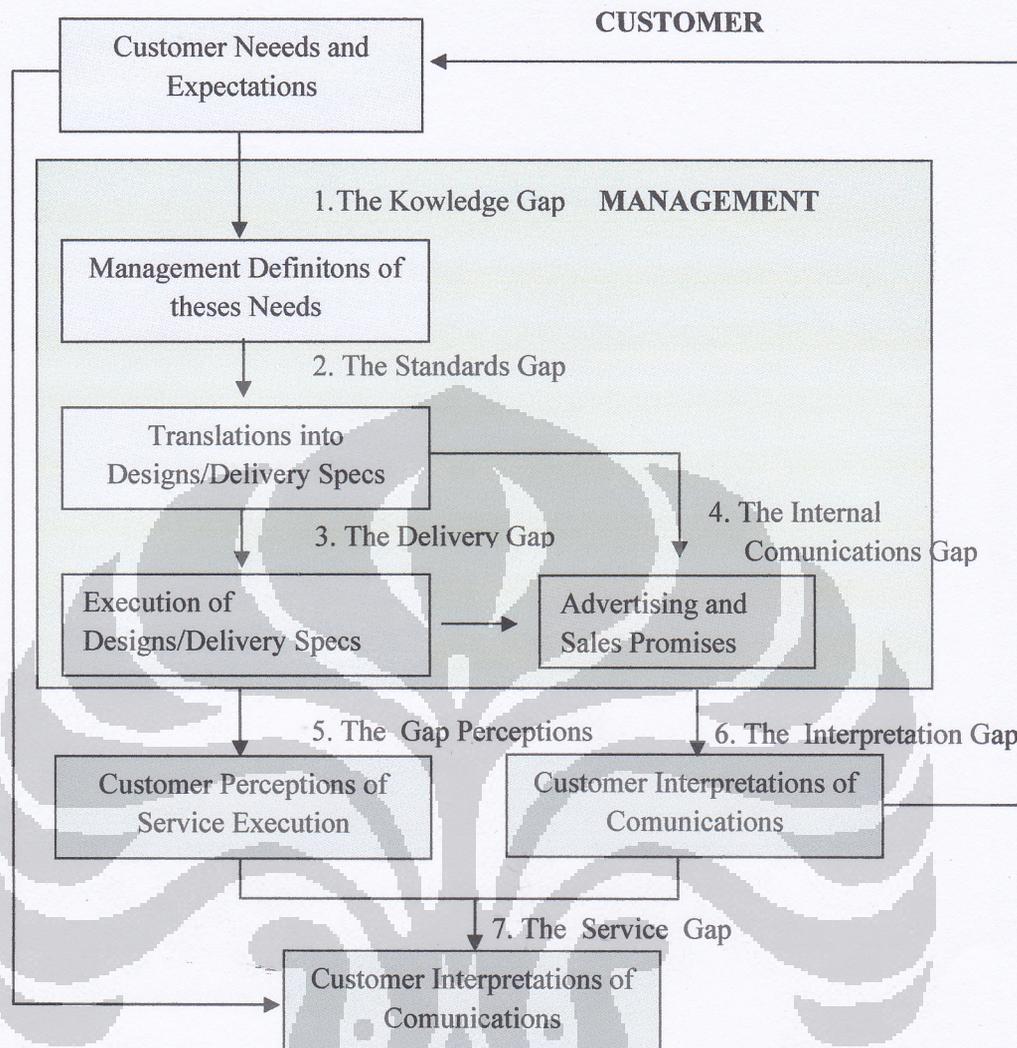
3. *Responsiveness* merupakan keinginan karyawan dan manajemen untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan. Dimensi ini berhubungan dengan kemauan dan kesiapan dari karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat bagi pelanggan, selalu bersedia untuk memberikan solusi atas keluhan pelanggan, serta kemampuan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan sehubungan dengan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
4. *Assurance* merupakan kemampuan dalam memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi tentang layanan dengan jelas dan dapat dipercaya kebenarannya, cara penyampaian informasi dan layanan dilakukan dengan sopan. Dalam menilai kualitas jasa, Gronroos (1990) dalam Arief (2007, p. 123), pelanggan memahami apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
5. *Empathy* : sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut layanan. Bila kinerja sesuai dengan

atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan akan positif dan sebaliknya (Tjiptono, 2012, p. 220).

Lovelock (1994, p. 112); Lovelock dan Wirtz (2007, p. 425), menjabarkannya dalam tujuh gap yang memungkinkan dalam kualitas jasa, antara lain :

1. *The Knowledge Gap*. Gap ini menyiratkan adanya kesenjangan antara apa yang dinyakini penyedia jasa akan yang diharapkan pelanggan dan kebutuhan dan harapan pelanggan yang sesungguhnya.
2. *The Standards Gap*. Gap ini menyiratkan adanya perbedaan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan standar kualitas yang ditetapkan untuk penyampaian jasa.
3. *The Delivery Gap*. Gap ini menyiratkan perbedaan antara standar penyerahan yang ditentukan dan kinerja penyedia jasa yang sesungguhnya.
4. *The Internal Communication Gap*. Gap ini menyiratkan adanya perbedaan antara apa yang ditanggap oleh iklan dan tenaga penjual perusahaan tersebut sebagai fitur produk, kinerja, dan tingkat kualitas jasa dan apa yang benar-benar diserahkan oleh perusahaan.
5. *The Gap Perception*. Gap ini menyiratkan perbedaan antara apa yang benar-benar disampaikan dan apa yang dianggap pelanggan telah mereka terima (karena mereka tidak dapat menilai kualitas jasa secara akurat).
6. *The Interpretation Gap*. Gap ini menyiratkan adanya perbedaan antara apa yang sesungguhnya dijanjikan penyedia jasa dalam upaya komunikasinya dan apa yang pelanggan pikir telah dijanjikan dalam komunikasi tersebut.
7. *The Service Gap*. Gap ini menyiratkan perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan akan apa yang mereka terima dan persepsi mereka terhadap jasa yang benar-benar diserahkan.



**Gambar 2.6 Seven Service Quality Gaps**

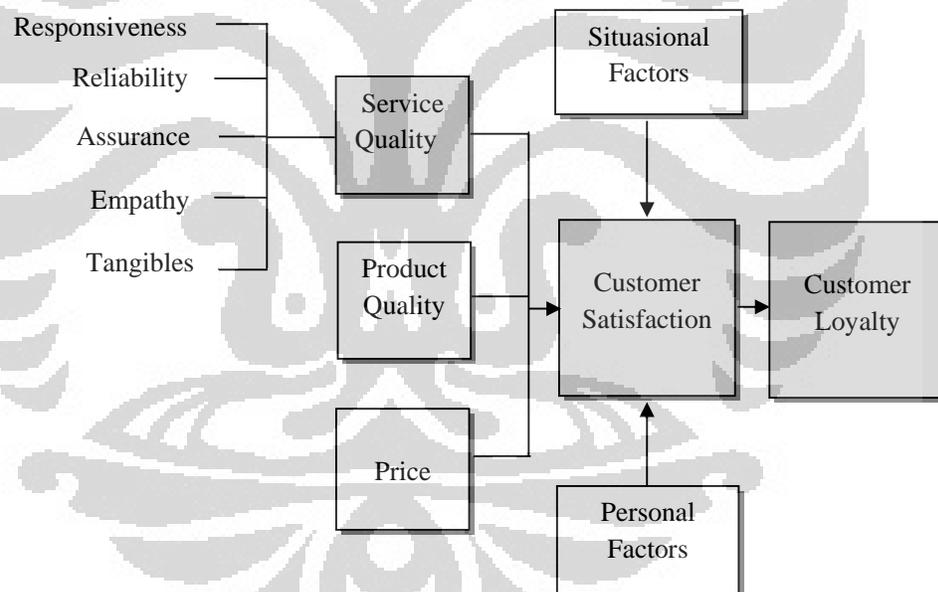
Sumber : Christopher Lovelock., Jochen Wirtz. (2007). Service Marketing. People, Technology, Strategy. 6<sup>th</sup> Edition. Pearson International Edition. p. 425.

Lovelock dan Wirtz (2007, p. 425); Lovelock (1994, p. 112) menyatakan bahwa, gap 1, 5, 6, dan 7 berhubungan dengan pihak eksternal, dimana menggambarkan adanya kesenjangan antara persepsi konsumen dan perusahaan. Sedangkan Gap 2, 3, dan 4 adalah lebih berhubungan dengan pihak internal, bagaimana hubungan antara berbagai fungsi dan unit-unit dalam organisasi. Kualitas jasa adalah keseluruhan sikap pelanggan terhadap penyerahan jasa, terbentuk dari sejumlah pengalaman jasa yang berhasil maupun yang tidak berhasil. Menghindari kesenjangan jasa dalam setiap penyerahannya akan meningkatkan hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan serta

membantu suatu perusahaan meningkatkan nama baiknya dalam hal jasa yang bermutu.

Pelanggan akan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing – masing jasa sesuai dengan sejauhmana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui (Lovelock, 2007, p. 104). Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan maka akan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Ossel, Stremersch, dan Gemmel, 2003, p.130; Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006, p 106). Apabila pelanggan sudah loyal maka akan meningkatkan penjualan sehingga berdampak pada keuntungan yang diperoleh perusahaan (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006, p.550; Kotler dan Kelller, 2009, p. 144). Kepuasan pelanggan didapat apabila lima dimensi SERVQUAL dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 2.7 Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction**

Sumber : Valarie Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler.(2006). Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4<sup>th</sup> Edition.McGraw-Hill International Edition.p. 107.

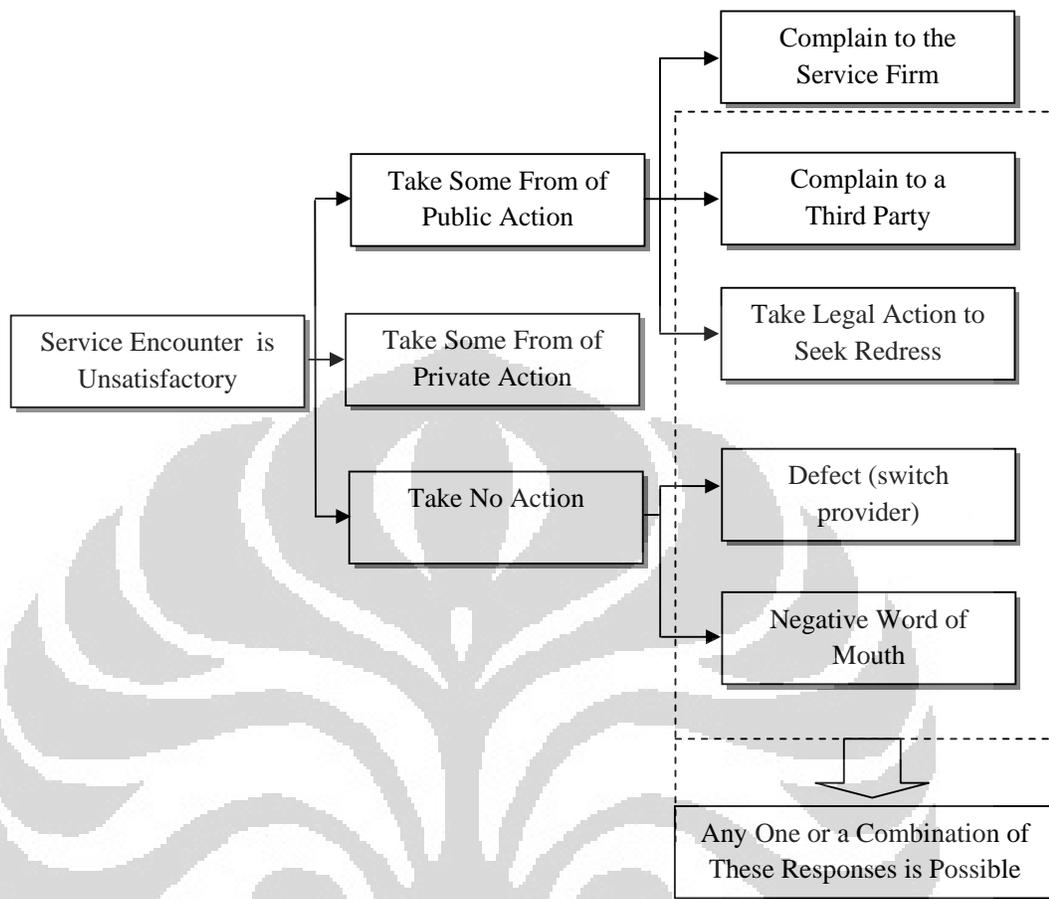
Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa persepsi pelanggan akan kualitas layanan, produk dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, faktor-faktor personal seperti suasana hati atau keadaan emosional dan situasi

lainnya, pendapat dari keluarga atau teman juga bisa ikut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2007, p, 391); Lovelock (2007, p. 145), Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006, p. 219), apabila konsumen menjadi tidak puas dengan layanan jasa yang diberikan, maka ada beberapa hal yang akan dilakukan oleh konsumen, antara lain :

1. Mengadu pada perusahaan tersebut.
2. Mengambil tindakan melalui pihak ketiga (organisasi advokasi konsumen, badan pemerintah urusan konsumen atau pengawas, atau pengadilan perdata).
3. Pindah ke penyedia jasa lain dan mencegah orang-orang lain agar mereka tidak lagi menggunakan jasa tersebut (cerita negatif dari mulut ke mulut). Menurut Kotler dan Keller (2009, p. 142), dewasa ini perusahaan harus lebih baik lagi dalam memperhatikan pelanggan, karena internet menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyebarkan berita buruk dengan cepat dan berita baik ke seluruh dunia.
4. Tidak melakukan apa-apa.

Perusahaan perlu menyadari bahwa dampak perpindahan pelanggan dapat jauh melebihi kehilangan pendapatan dari orang tersebut di masa yang akan datang. Hal ini dapat dilihat pada gambar 2.8 di bawah ini.



**Gambar 2.8 Customer Response Categories to Service Failures**

Sumber : Christopher Lovelock., Jochen Wirtz. (2007). Service Marketing. People, Technology, Strategy. 6<sup>th</sup> Edition. Pearson International Edition.p. 391.

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan dinilai baik atau tidak tergantung kepada tingkat layanan yang diperolehnya sesuai dengan atau melebihi harapannya (Arief , 2007, p. 172).

Mengingat besarnya dampak buruk dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, penting bagi pemasar untuk menangani pengalaman yang negatif dengan tepat. Prosedur berikut yang dapat membantu memulihkan itikad baik baik pelanggan, sebagai berikut.

1. Membuka “hotline” gratis 7 hari, 24 jam (lewat telepon, faks, atau email) untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan pelanggan.
2. Menghubungi pelanggan yang menyampaikan keluhan secepat mungkin.

3. Menerima tanggung jawab atas kekecewaan pelanggan; jangan menyalahkan pelanggan
  4. Mempekerjakan orang layanan yang memiliki empati
  5. Menyelesaikan keluhan dengan cepat dan mengusahakan kepuasan pelanggan.
- (Kotler dan Keller, 2009, p. 143).

Connellan dan Zemke ( 1993, p. 4) menyatakan bahwa “*the basis of their operation is service quality. Service quality is the only true differentiation in a industry where a company can duplicate new “product” within a week of when a competitor writes the first policy*”. Perusahaan dapat bertahan dan berkelanjutan apabila dapat menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan pada pelanggan. Tjiptono (2008, p. 76 – 84) menjelaskan ada beberapa strategi lainnya yang dapat dipadukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, diantaranya :

1. Strategi pemasaran berupa *relationship marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain dijalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus, yang pada akhirnya menimbulkan kesetiaan pelanggan, sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).
2. Strategi *superior customer service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing.
3. Strategi *unconditional guarantees* atau *extraordinary guarentees*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi ini dapat diberikan dalam dua bentuk, yaitu :
  - a. Garansi internal, yaitu janji yang dibuat suatu departemen atau divisi kepada pelanggan internalnya, pemrosesan lebih lanjut dan setiap orang dalam perusahaan yang sama yang memanfaatkan hasil/jasa departemen tersebut. Garansi ini dilandaskan pada komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik, tepat waktu, akurat, jujur, dan sungguh-sungguh.
  - b. Garansi eksternal, yaitu jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggan eksternalnya, yakni mereka yang membeli dan menggunakan

produk atau jasa dari perusahaan. Contoh garansi ini adalah janji untuk mengantarkan produk secara tepat waktu dan garansi bahwa produk berkualitas tinggi. Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria diantaranya meliputi :

- sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami
- mudah diperoleh dan diterima pelanggan
- terpercaya
- berfokus pada pelanggan

4. Strategi penanganan keluhan yang efisien. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Ada empat penanganan keluhan yang penting, yaitu :
  - a. Empati terhadap pelanggan yang marah. Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah sulit. Perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.
  - b. Kecepatan dalam penanganan keluhan. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi hal yang permanen dan tidak dapat diubah lagi.
  - c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan. Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang, hasil yang diharapkan tentunya situasi “win-win” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.
  - d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Adalah sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (*hotline*) untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan e-mail di jaringan internet

5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan atau pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan. Menurut Kotler dan Lee (2007, p. 200), setiap hal yang berhubungan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan haruslah dimulai dengan pemahaman mengenai peran kunci yang dimainkan oleh karyawan, khususnya mereka yang berada di lini depan dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu perlu untuk memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya berdasarkan pada hasil survei pelanggan) ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawannya dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan, Zhang (2001), menyatakan bahwa “ *strategic success depends upon a firm’s ability to meet customer needs. For the practices with more subjective measurements (management based practices, employee based practices, and customer based practices), managers need to emphasize how to communicate effectively to make people co-ordinated*” (p.720). Kesuksesan suatu perusahaan tentunya dilihat dari bagaimana memberikan kepuasan bagi pelanggan melebihi harapan mereka terhadap layanan jasa yang diterimanya. Untuk itu diperlukan kerja sama dan komunikasi dari berbagai pihak, baik itu manajemen, karyawan, maupun masukan dari pelanggan sebagai pertimbangan guna perbaikan selanjutnya agar perusahaan dapat berkelanjutan dan mempunyai keunggulan bersaing.

## **2.5 Importance – Performance Analysis (IPA)**

Untuk memperoleh faktor-faktor yang berpengaruh pada hasil yang diperoleh dari dimensi SERVQUAL maka digunakan bantuan *Importance – Performance Analysis (IPA)*. IPA dapat digambarkan sebagai berikut.

<b>P</b> <b>e</b> <b>r</b> <b>c</b> <b>e</b> <b>P</b> <b>t</b> <b>i</b> <b>o</b> <b>n</b> <b>s</b> <b>o</b> <b>f</b> <b>t</b> <b>h</b> <b>e</b> <b>f</b> <b>i</b> <b>r</b> <b>m</b> <b>s</b>	Excellent	<b>III.</b> <i>Possible Overkill</i>	<b>IV.</b> <i>Keep Up the Good Work</i>
	Adequate	<b>II.</b> <i>Low Priority</i>	<b>I.</b> <i>Concentrate Here</i>
		<i>Customer's Rating of the Attribute Importance</i>	
		Slightly Important	Extremely Important

**Gambar 2.9** Matriks *Importance-Performance Analysis*

Sumber : Masoud Hemmasi, Kelly C. Strong, dan Steven A. Taylor. (1994). *Measuring Service Quality for Strategic Planning and Analysis in Service Firms*. Journal of Applied Business Research. Volume 10, Number 4. pp. 28.

Penjelasan mengenai gambar di atas sebagai berikut (Hemmasi, Strong, dan Taylor, 1994 ; Chu dan Choi, 2000; Wijaya, 2011) :

1. Kuadran I (*Concetrate Here*) : wilayah ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggannya, tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Di wilayah ini perusahaan perlu melakukan perbaikan secara terus menerus agar kinerja dalam kuadran meningkat.
2. Kuadran II (*Low Priority*) : wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
3. Kuadran III (*Possible Overkill*) : wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan, namun jika dilihat dari tingkat kepuasannya pelanggan merasa sangat puas.

4. Kuadran IV (*Keep Up the Good Work*) : wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan, sehingga mereka merasa tertarik untuk memanfaatkan produk/jasa tersebut.

Penentuan koordinat dalam matriks tersebut didasarkan pada skor rata-rata masing-masing dimensi kualitas pelayanan dilihat dari sisi kepentingan (*importance*) maupun kinerja (*performance*) yang diperoleh dari data kusioner penelitian (Douglas, 2006, p. 267).

## 2.6 Hipotesis

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas layanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (dalam Arif, 2007, p. 118). Berdasarkan konsep tersebut dan asumsi peneliti, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang masih buruk dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan.

## 2.7 Operasionalisasi Konsep

Dimensi dari kualitas yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan jasa dilihat dari sisi mahasiswa adalah *tangible*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*. Kelima dimensi ini merupakan hal yang penting untuk

diperhatikan dalam mengembangkan kerangka acuan untuk mengevaluasi kualitas suatu proses atau layanan.

Definisi operasional dari masing-masing dimensi sebagai berikut.

1. *Tangibles* merupakan wujud fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, lokasi penyediaan jasa, dan penampilan dari pegawai UPBJJ-UT Kupang.
2. *Reliability* merupakan kemampuan pegawai UPBJJ-UT Kupang dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan bagi mahasiswa.
3. *Empathy* yaitu berhubungan dengan sifat dan kemampuan pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa, kemudahan mahasiswa untuk melakukan kontak dengan pegawai UPBJJ-UT, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan mahasiswa secara individual.
4. *Assurance* merupakan kemampuan dalam memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai UPBJJ-UT Kupang.
5. *Responsiveness* merupakan kemauan dan kesiapan dari pegawai UPBJJ-UT untuk memberikan pelayanan yang cepat, selalu bersedia untuk memberikan solusi atas keluhan mahasiswa, serta kemampuan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa sehubungan dengan jasa yang ditawarkan.

Selanjutnya dimensi-dimensi tersebut dijabarkan ke dalam indikator-indikator yang dapat menjelaskan kualitas layanan jasa dari UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa UT sebagai pelanggan. Indikator yang digunakan untuk menjelaskan setiap dimensi kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang dapat dilihat pada Tabel 2.3 berikut.

**Tabel 2.3 Operasionalisasi Dimensi Kualitas Layanan Jasa di UPBJJ-UT Kupang**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Jasa	<i>Tangible</i>	1 Ruang di bagian pelayanan mahasiswa bersih	<b>Likert</b>
		2 Suhu ruangan di bagian pelayanan registrasi mahasiswa sejuk	
		3 Formulir berkas registrasi mahasiswa selalu tersedia di kantor UPBJJ-UT Kupang	
		4 Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan tutorial mendukung untuk terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	
		5 Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	
		6 Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik	
		7 Pencahayaan di ruangan tempat tutorial tatap muka terang	
		8 Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik	
		9 Pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang	
		10 Lokasi Kantor UPBJJ-UT Kupang strategis	
		11 Lokasi tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis	
		12 Lokasi tempat ujian strategis	
		13 Jaringan <i>hot spot</i> (internet) untuk mahasiswa di sekitar gedung UPBJJ-UT lancar	
		14 Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi	
	<i>Reliability</i>	15 Data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar	
		16 Matakuliah dalam sistem billing yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar	
		17 Proses pembayaran registrasi mata kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa	
		18 Bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa	
		19 Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		20 Bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka 21 Pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT 22 Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT 23 Pelaksanaan ujian berlangsung tertib 24 Informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu	
	<i>Empathy</i>	25 Pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa 26 Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya 27 Pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja 28 Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah 29 Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya 30 Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya 31 Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian 32 Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya	
	<i>Assurance</i>	33 Pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa 34 Pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa 35 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		36 Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas 37 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas 38 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa 39 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas 40 Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) dengan jelas pada mahasiswa	
	<i>Responsiveness</i>	41 Proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ- UT 42 Pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT 43 Perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa 44 Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT 45 Pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	

Sumber : Telah diolah kembali oleh penulis dari Valarie Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. (2006). *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4<sup>th</sup> Edition. McGraw-Hill International Edition. p. 117 -120.

## **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan bagian dari tesis yang memegang peranan sangat penting dalam keberhasilan penelitian. Bagian ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, jenis data yang dipakai, tehnik pengumpulan data, populasi yang diambil dan cara pengambilan sampel, instrumen penelitian yang digunakan, dan tehnik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini. Dalam hal ini metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa UT sebagai pelanggan. Pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah lebih menekankan pada pendekatan kuantitatif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan ini adalah karena untuk memberikan gambaran mengenai gejala dan atau fenomena yang terjadi di UT yang berkaitan dengan kualitas layanan jasa yang ditawarkan UT sebagai PTJJ dalam meningkatkan daya saing perguruan tinggi dilihat dari sisi mahasiswa.

### **3.2 Jenis Data**

Pada penelitian ini digunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, yang merupakan hasil pengisian kuesioner oleh mahasiswa UT. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi terkait. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang tersedia di UPBJJ-UT Kupang.

### **3.3 Tehnik Pengumpulan Data**

Tehnik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Survei digunakan untuk mengkaji populasi (atau *universe*) yang besar maupun kecil dengan menyeleksi sampel yang dipilih dari populasi tersebut untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel

sosiologis dan psikologis (Kerlinger, 2006, p. 660). Penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis (Prasetya dan Jannah, 2005, p 143). Bungin (2010, p. 94) menyatakan bahwa penentuan tehnik pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data. Data yang ada dikumpulkan dengan beberapa tehnik :

- a. Kuisisioner. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan kuisisioner sebagai instrumen penelitian. Kuisisioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku. Dalam pelaksanaan survei, kondisi penelitian tidak dimanipulasi oleh peneliti (Prasetya dan Jannah, 2005, p. 49).
- b. Studi Literatur. Studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk mencari acuan pada teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Teori yang digunakan sebagai bahan acuan tersebut dapat berupa buku teks dan buku panduan dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy* ataupun penelitian yang sudah dipublikasikan. Peneliti juga melakukan penelusuran data melalui internet untuk memperoleh data sekunder yang diperlukan untuk penelitian ini.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan elemen yang hendak dijelaskan oleh peneliti melalui penelitiannya (Irawan, 2006 : 9.10). Penelitian ini dilakukan di UPBJJ-UT Kupang antara bulan April – Mei 2012. Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa UT yang minimal sudah semester III dengan jumlah populasi sebanyak 17821. Penentuan kriteria ini dengan alasan bahwa mahasiswa tersebut bisa dengan jelas memberikan gambaran umum tentang kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tehnik penarikan sampel probabilita yang artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel, pertimbangan seseorang menjadi sampel tidak berdasar keputusan subyektif peneliti tetapi murni karena hukum-hukum probabilitas (Eriyanto, 1999, p. 91). Dengan kesempatan

yang sama ini, hasil dari suatu penelitian dapat digunakan untuk memprediksi populasi (Prasetyo dan Jannah, 2005, p. 122). Penelitian dilakukan di empat kabupaten, yaitu Sumba Timur, Sikka, Timor Tengah Utara, dan Kupang. Penentuan lokasi ini berdasarkan kabupaten yang memiliki jumlah mahasiswa UT paling banyak di UPBJJ-UT Kupang dan berasal dari masing-masing pulau besar di NTT. Teknik penarikan sampel di tiap lokasi yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan teknik acak sederhana. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sejumlah 200 responden. Menurut Champion, jumlah minimal responden untuk penelitian adalah sebanyak 30 orang, akan tetapi banyak peneliti yang menetapkan jumlah sampel yaitu minimal 100 orang responden (Malo, 1985 : 54).

### **3.5 Variabel Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian satu variabel, yaitu mengenai kualitas layanan jasa Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Kupang dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan. Kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang dijabarkan dalam lima dimensi kualitas layanan antara lain *tangible*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*.

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipakai dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Untuk melihat baik atau tidaknya kuesioner yang digunakan maka akan dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, yaitu kuesioner yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam kuesioner tersebut (Bungin, 2010, p. 123). Setiap pernyataan dalam kuesioner diarahkan agar dapat memperoleh informasi mengenai kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dikembangkan dari variabel dan disusun dengan menggunakan skala Likert.

Skala ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan, maka

responden diminta untuk mengisi pernyataan dengan jumlah kategori 4, mulai dengan pernyataan “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak Setuju”, “Setuju”, dan “Sangat Setuju”. Kuesioner penelitian menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban dengan tujuan untuk menghindari hasil menjadi rancu. Karena jika alternatif jawaban lima atau tiga, ada kemungkinan responden akan mengisi jawaban tengah yang sulit dilihat kecenderungannya.

### 3.7 Tehnik Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas layanan jasa, maka data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis dengan cara :

#### 1. Analisis Univariat

- a. Pada analisis ini yang akan dilihat nilai rata-rata (mean) dari tiap dimensi yang ada. Nilai rata-rata atas jawaban responden yang terkumpul, kemudian dikelompokkan untuk melihat kecenderungan penilaian responden terhadap pernyataan dalam kuisisioner. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti mengintrepretasikan jawaban responden. Untuk mengetahui batasan nilai untuk setiap kelas, maka digunakan rumus di bawah ini :

$$RS = (m-n)/b$$

Dimana : RS = rentang skala

m = nilai tertinggi yang mungkin

n = nilai terendah yang mungkin

b = jumlah kelas

Maka rentang skalanya adalah:  $RS = (4 - 1) / 4 = 0.75$

Setelah diketahui besarnya interval, maka dapat ditentukan rentang skala dan kategorisasi nilai rata-rata seperti pada tabel 3.1 sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Pembagian Kelas Analisis Univariat Mean**

Kategori	Batasan
Sangat Rendah	$1.00 < x \leq 1.75$
Rendah	$1.75 < x \leq 2.50$
Tinggi	$2.50 < x \leq 3.25$
Sangat Tinggi	$3.25 < x \leq 4.00$

Sumber : telah diolah kembali

Nilai rata-rata pada penelitian ini adalah bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa yang diklasifikasikan menurut kelas atau kategori-kategori tertentu sehingga dapat diketahui penyebaran jawaban dan dapat dibuat kesimpulan dari pembahasan deskriptif ini.

2. Analisis Model SERVQUAL. Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut layanan. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan akan positif dan sebaliknya (Tjiptono, 2012, p. 220). Analisis ini dilakukan berdasarkan nilai rata-rata data yang diperoleh baik itu untuk faktor harapan mahasiswa maupun faktor kenyataan akan kualitas layanan jasa yang dirasakannya. Hasil nilai rata-rata yang ada akan diperbandingkan untuk menganalisis gap antara harapan dan kenyataan, kemudian digunakan untuk membuat matriks harapan dan kenyataan. Hasil dari matriks tersebut akan digunakan untuk mengidentifikasi hal-hal apa saja yang berkaitan dengan layanan di UPBJJ-UT Kupang yang menjadi fokus utama perbaikan.

### 3.8 Validitas dan Reliabilitas

Validitas berkaitan dengan ketepatan penggunaan indikator untuk menjelaskan arti konsep yang sedang diteliti (Prasetya dan Jannah, 2005, p 98). Untuk menentukan layak tidaknya indikator akan digunakan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5 % yang artinya suatu indikator dianggap valid jika berkorelasi signifikansi terhadap skor total. Pada program SPSS tehnik yang digunakan dalam uji validitas adalah dengan menggunakan *Statistic Pearson Product Moment Correlation*. Suatu indikator dinyatakan valid apabila *Corrected Item Total Correlation* atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

Sementara itu, reliabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator (Prasetya dan Jannah, 2005, p 98). Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Pengukuran reliabilitas yang tinggi menyediakan dasar bagi peneliti untuk tingkat kepercayaan bahwa masing-masing indikator bersifat konsisten dalam pengukurannya.

Menurut Becker (dalam Wijaya, 2011, p. 96), jawaban yang cukup konsisten terletak antara 0.64 sampai 0.90.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrument yang digunakan, dilakukan dan diolah dengan menggunakan program statistik SPSS 19.0 (*Statistical Package for Social Science*) for windows.

### **3.9 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang mengangkat tema tentang kualitas layanan jasa dengan menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988; 1990) memang sudah banyak dilakukan sebelumnya. Tetapi hal ini tetap penting dilakukan dengan harapan agar organisasi dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diberikannya pada pelanggan dan atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan guna meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan dan berdampak pada keberlangsungan usahanya.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai gejala dan atau fenomena yang terjadi di UT, khususnya UPBJJ-UT Kupang yang berkaitan dengan kualitas layanan jasa yang diberikannya pada mahasiswa. Karena proses layanan jasa di UPBJJ-UT saling berkaitan satu sama lainnya, maka peneliti memandang perlu untuk melihat gambaran umum dari kualitas layanan jasa yang diberikan UPBJJ-UT secara keseluruhan dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan. Penelitian ini banyak kekurangan, tetapi diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi institusi UT khususnya UPBJJ-UT Kupang.

## **BAB 4**

### **GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

#### **4.1 Universitas Terbuka**

UT merupakan PTN ke-45 yang pendiriannya diresmikan pada tanggal 4 September 1984 dengan Keputusan Presiden (Kepres) Nomor 41 Tahun 1984 tentang Pendirian UT. Sistem penyelenggaraannya adalah sebagai Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ). Sistem penyelenggaraannya adalah sebagai Perguruan Tinggi Jarak Jauh (PTJJ). Pemerintah mendirikan UT atas dasar pertimbangan untuk memberikan kesempatan bagi lulusan SLTA yang tidak tertampung pada perguruan tinggi negeri (PTN) tatap muka dan para guru serta orang yang sudah bekerja dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM) nasional guna mendukung pembangunan berkelanjutan (Zuhairi, Suparman, dan Toha, 2004, p. 27). Sejak didirikan, UT telah melakukan berbagai perubahan yang dipicu oleh perubahan ketentuan perundang-undangan. Visi UT adalah (Katalog UT, [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id), 12 Desember 2011), adalah :

“Pada tahun 2021, UT menjadi institusi PTTJJ berkualitas dunia dalam menghasilkan produk pendidikan tinggi dan dalam penyelenggaraan, pengembangan, dan penyebaran informasi PTTJJ”.

Melalui Keppres Nomor 41 Tahun 1984, pada prinsipnya masih tetap menjadi misi utama UT. Namun, selaras dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan perkembangan lingkungan strategis, rumusan misi UT disempurnakan menjadi sebagai berikut.

1. Menyediakan akses pendidikan tinggi yang berkualitas dunia bagi semua lapisan masyarakat melalui penyelenggaraan berbagai program PTTJJ.
2. Mengkaji dan mengembangkan sistem PTTJJ.
3. Memanfaatkan dan mendiseminasikan hasil kajian keilmuan dan kelembagaan untuk menjawab tantangan kebutuhan pembangunan Nasional.

UT sebagai PTJJ menerapkan sistem belajar terbuka dan jarak jauh. Proses pembelajaran dilakukan secara tidak tatap muka. Karena proses pembelajarannya tidak dilakukan secara tatap muka, maka penyampaian bahan ajar dilaksanakan dengan bantuan media, baik media cetak ([modul](#)) maupun non-

cetak (audio/video, komputer/Internet, siaran radio dan televisi). Target utama calon mahasiswa dan mahasiswa UT adalah masyarakat yang tidak bisa mengenyam pendidikan secara tatap muka karena berbagai kesibukan mereka, karena bekerja atau tidak bisa meninggalkan daerah tempat domisili yang tidak ada perguruan tingginya. Ini merupakan salah satu keunggulan dari UT, dengan menerapkan sistem belajar mandiri, tidak dibatasi oleh waktu dan tempat, proses belajar merupakan tanggung jawab mahasiswa untuk bisa mengatur waktunya sendiri.

#### **4.2 Profil Unit Program Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka (UPBJJ-UT) Kupang**

Untuk membantu UT dalam proses penyelenggaraan dan pelayanan di seluruh daerah di Indonesia, maka di setiap daerah yang mempunyai Perguruan Tinggi Negeri (PTN), didirikan UPBJJ-UT. Sampai dengan tahun 2012, UPBJJ-UT yang ada sejumlah 37 unit yang beroperasi di berbagai kota/ibukota propinsi di seluruh Indonesia. UPBJJ merupakan unit pelaksana teknis UT di daerah yang lingkup kegiatannya meliputi rekrutmen dan registrasi, pengelolaan bahan ajar, pembelajaran dan kemahasiswaan, evaluasi hasil belajar, dan administrasi umum.

Salah satu unit pelaksana teknis UT di daerah adalah UPBJJ-UT Kupang yang berada di propinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). UPBJJ-UT Kupang didirikan berdasarkan SK Mendikbud nomor 0443/P/1986 tanggal 7 Juli 1986.

##### **4.2.1 Visi, Misi, Tujuan, Dan Sasaran Serta Strategi Pencapaian UPBJJ-UT Kupang**

Visi UPBJJ-UT mengacu pada visi UT yaitu, menjadi UPBJJ-UT yang berkualitas dalam bidang PTJJ untuk membantu mewujudkan Universitas terbuka sebagai salah satu institusi PTJJ unggulan di antara institusi PTJJ di Asia 2010 dan dunia 2021. Sedangkan misi UPBJJ-UT Kupang adalah : Memperluas kesempatan belajar pada jenjang pendidikan tinggi yang berkualitas bagi masyarakat di wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT).

1. Meningkatkan efektifitas pembelajaran melalui layanan bantuan belajar.
2. Memastikan penyelenggaraan evaluasi proses dan hasil belajar dilakukan secara kredibel.

3. Meningkatkan partisipasi masyarakat pengguna dalam pendidikan berkelanjutan untuk mewujudkan masyarakat berbasis pengetahuan (*knowledge-based society*).
4. Menyebarluaskan dan berbagai informasi tentang PTJJ secara inovatif dan berkesinambungan.
5. Memperkokoh persaudaraan dan kesatuan bangsa khususnya di wilayah NTT melalui pendidikan secara luas dan merata
6. Meningkatkan pemahaman lintas budaya dan jaringan kerjasama melalui kemitraan pendidikan pada tingkat lokal dan nasional

Tujuan dari UPBJJ-UT Kupang yaitu :

1. Secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas sistem manajemen kualitas UT demi meningkatkan layanan registrasi, distribusi bahan ajar, bantuan belajar, evaluasi hasil belajar, administrasi kelulusan dan sertifikasi di wilayah NTT.
2. Mengembangkan kemitraan yang saling menguntungkan dengan pihak lain yang seluas-luasnya termasuk dengan pihak swasta dalam penyediaan layanan pendidikan dengan asas kesetaraan dan keadilan guna meningkatkan jangkauan dan angka partisipasi mahasiswa.
3. Memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia secara terintegrasi, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan secara efektif.
4. Memanfaatkan berbagai teknologi termasuk teknologi komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan penyebarannya

Strategi pencapaian kualitas yang meliputi administrasi umum, sosialisasi promosi, kerjasama, bidang registrasi dan ujian, bantuan belajar dan layanan bahan ajar disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4.1**  
**Sasaran dan Strategi Pencapaian UPBJJ-UT Kupang**

	<b>Kebijakan: Secara berkesinambungan meningkatkan efektivitas sistem manajemen kualitas UTdemi meningkatkan layanan registrasi, distribusi bahan ajar, bantuan belajar, dan evaluasi hasil belajar, administrasi kelulusan dan sertifikasi.</b>
--	--

Penanggung Jawab	Sasaran	Ukuran	Target	Strategi
<b>Koordinator Registrasi &amp; Ujian</b>	Meniadakan kesalahan pemrosesan data pribadi mahasiswa	Jumlah mahasiswa dengan data tidak sesuai vs jumlah mahasiswa baru  (diukur dari hasil validasi di BAAPM)	0,4% per semester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluhan kepada staf</li> <li>2. Membentuk petugas khusus dalam pemeriksaan berkas reg. Pertama</li> <li>3. Memeriksa berkas reg pertama melalui petugas khusus dengan menggunakan cek list yg baku</li> <li>4. Cek and recek</li> </ol>
	Meningkatkan akurasi data registrasi mata kuliah (kesesuaian bukti registrasi dengan data TBS)	Jumlah registrasi tidak akurat akibat salah entry vs jumlah registrasi mahasiswa  (diukur dari hasil validasi daftar 20-an oleh BAAPM & keluhan mahasiswa)	Menjadi max. 1% dalam 1 semester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan TBS dengan teliti dan akurat</li> <li>2. Pembagian/pengelolaan melalui petugas khusus per Kab/kota</li> <li>3. Penambahan tenaga musian</li> </ol>
	Mengurangi pelanggaran aturan pelaksanaan ujian	Jumlah kasus pelanggaran  (contoh: dilihat dari Laporan PJTU dan berita acara pelaksanaan ujian mengacu	1% tiap semester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengarahan kepada panitia UAS</li> <li>2. Seleksi Pengawas dengan ketat</li> <li>3. Lokasi dan sarana prasarana ujian sesuai ketentuan</li> <li>4. Informasi tata tertib UAS kepada peserta UAS setiap</li> </ol>

Penanggung Jawab	Sasaran	Ukuran	Target	Strategi
		SK Rektor No 3901/H31/KE P/ 2008 tentang Pelanggaran Tata Tertib Pelaksanaan Ujian)		penggantian jam ujian
	Meningkatkan kelancaran proses hasil ujian (LJU+BJU)	Jumlah hasil ujian yang dapat diproses lanjut tanpa kesalahan* per total hasil ujian  * kesalahan = menuliskan atau menghitamkan identitas pada LJU	Min. 98% dalam 1 semester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengarahan kepada panitia UAS tentang pengelolaan hasil ujian</li> <li>2. Penambahan petugas adm per lokasi ujian</li> <li>3. Pemberian sanksi yang tegas kepada pengawas yg kurang disiplin</li> </ol>
<b>Koordinator BBLBA</b>	Meningkatkan ketepatan waktu penerimaan BA oleh mahasiswa PENDAS	Jumlah kasus pengiriman tepat waktu* vs jumlah pengiriman per semester:  *tepat waktu= <ul style="list-style-type: none"> <li>• baru: min. saat OSMB</li> <li>• lama : min. 2 minggu sebelum tutorial</li> </ul>	Menjadi min. 96% dalam 1 semester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengiriman BA lebih awal, baik secara langsung/melalui jasa angkutan</li> <li>2. Untuk mhs yg berdomisili dekat dengan kota UPBJJ Distribusi BA langsung ke mhs</li> <li>3. Berkoordinasi dengan pengurus pokjar dalam distribusi BA</li> </ol>
	Mengurangi jumlah kasus penyimpangan pelaksanaan tutorial dari rencana pelaksanaan tutorial UPBJJ	Jumlah kasus* tutorial dalam satu kelas vs jumlah kelas yang direncanakan  *contoh kasus: jumlah	Menjadi maksimal 5% dalam 1 semester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pembekalan kepada tutor-tutor dan pengurus pokjar</li> <li>2. Memonitor pelaksanaan tutorial baik langsung maupun tidak langsung</li> </ol>

Penanggung Jawab	Sasaran	Ukuran	Target	Strategi
		pertemuan kurang dari 8 kali, dan/atau tingkat kehadiran tutor kurang dari 75%, dalam satu kelas tutorial		
	Meningkatkan tingkat kelulusan mahasiswa yang mengikuti TTM	Jumlah mahasiswa lulus vs jumlah mahasiswa peserta	Menjadi min. 80% per semester	1. Memotivasi mhs tentang pentingnya keikutsertaan kegiatan tutorial 2. Memotivasi mahasiswa untuk mengerjakan tugas tutorial dengan baik
	Mengurangi kasus rekapitu-lasi nilai tutorial, praktek & praktikum yang tidak lengkap, salah dan/atau terlambat	Jumlah kasus nilai tutorial, praktek & praktikum per semester vs jumlah mahasiswa peserta	Menjadi max. 2% dalam 1 semester	Mengingatkan kembali kepada pengelola/tutor/supervisor tentang pentingnya akurasi pengisian data mhs, kelengkapan tandatangan oleh pengelola dan tutor/supervisor serta ketepatan waktu penyerahan ke UPBJJ
	Meningkatkan ketepatan distribusi ijazah ke mahasiswa	Ijazah didistribusikan UPBJJ-UT ke mahasiswa paling lambat 3 bulan sejak menerima dari UT Pusat	Semua ijazah yang diterima dari UT Pusat terdistribusi 90% ke mahasiswa	Memberikan informasi kepada pengurus pokjar nama-nama mahasiswa yang ijazahnya ada di UPBJJ-UT Kupang

Penanggung Jawab	Sasaran	Ukuran	Target	Strategi
	<b>Kebijakan :</b> 1. Melakukan kegiatan promosi menunjang pencapaian jumlah mahasiswa non FKIP menjadi 100.000 pada tahun 2015 dan memantapkan citra institusi/lembaga. 2. Meningkatkan jumlah mahasiswa non FKIP (menjadi 100.000 pada tahun 2015, mengantisipasi menurunnya mahasiswa Pendas pada tahun 2015) 3. Menginisiasi, mengembangkan dan memelihara kerjasama dengan berbagai pihak (Lembaga Pemerintah dan Swasta) untuk mengupayakan beasiswa.			
Penanggung Jawab	Sasaran	Ukuran	Target	Strategi
<b>Kasubag TU</b>	Meningkatkan jangkauan UPBJJ	Jumlah Kecamatan asal mahasiswa vs jumlah kecamatan dalam wilayah UPBJJ	Minimal 91 % dalam 1 tahun	Audiensi dengan instansi pemerintah, swasta, perusahaan dan sekolah-sekolah yang berlokasi di kecamatan
<b>Ka. UPBJJ</b>	Meningkatkan partisipasi mahasiswa	Jumlah mahasiswa baru perwilayah UPBJJ-UT Kupang	Naik 6 % pertahun	1. Audiensi dengan lembaga instansi Pemda, swasta, KBM-UT dan lembaga masyarakat lainnya pada masing-masing daerah 2. Melalui media elektronik & cetak daerah atau buku "Profil & Potensi" yang diterbitkan Pemda masing-masing daerah

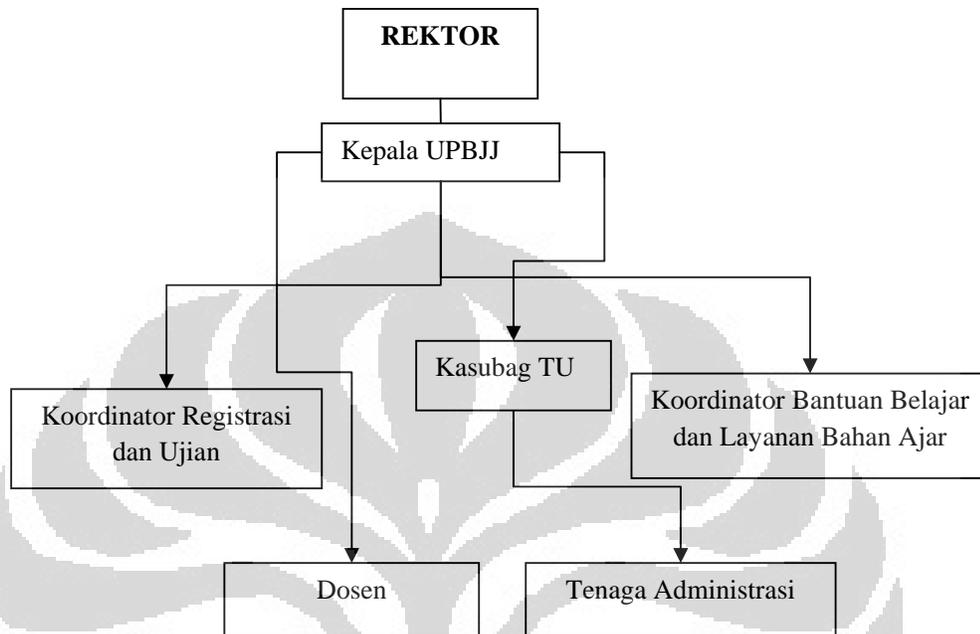
	<b>Kebijakan: Memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia secara terintegrasi, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan secara efektif.</b>			
<b>Penanggung Jawab</b>	<b>Sasaran</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Target</b>	<b>Strategi</b>
<b>Kasubag TU</b>	Meningkatkan efisiensi program promosi	Jumlah mahasiswa baru vs total biaya promosi	Setiap perolehan 1 mahasiswa dibutuhkan biaya promosi sebesar Rp 6.500 per smt per mhs	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggabungan beberapa daerah terdekat dengan cara kunjungan langsung</li> <li>2. Penghematan pemasangan iklan melalui media masa, spanduk, leaflet</li> <li>3. Memelihara hubungan yang harmonis dengan stake holder</li> </ol>
<b>Ko. BBLBA</b>	Meningkatkan efisiensi pengiriman BA	Jumlah paket BA vs total biaya pengiriman	Max. menjadi Rp 14.000 per paket BA	Pengelompokan cara pengi-ri-man bahan ajar berdasar tujuan. Untuk tujuan pengi-ri-man di daratan diantar langsung dengan kendaraan oprs UPBJJ atau rental kendaraan, sedangkan untuk tujuan kepulauan dengan menggunakan jasa pos

Sumber : Borang Institusi UPBJJ-UT Kupang, tahun 2010, p. 6 -9.

#### 4.2.2 Tata Pamong dan Sistem Pengelolaan

Tata pamong di UPBJJ-UT Kupang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 23 tahun 2007 tentang statuta UT. Dalam peraturan tersebut struktur organisasi UPBJJ-UT terdiri dari 1 orang kepala yang membawahi 1 Subbagian Tata Usaha, Koordinator Registrasi & Pengujian, dan Koordinator Bantuan Belajar dan Layanan Bahan Ajar (BBLBA). Di bawah ini menggambarkan Struktur Organisasi UPBJJ-UT Kupang berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 23 tahun 2007 tentang STATUTA UT.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi UPBJJ-UT Kupang**



Sumber : Borang Institusi UPBJJ-UT Kupang, 2010, p. 13.

Dengan beban kerja meningkat karena jumlah mahasiswa meningkat atau karena jangkauan geografis yang luas, maka, UPBJJ-UT Kupang mengangkat staf sebagai Penanggung Jawab Wilayah (PJW) melalui SK Kepala UPBJJ-UT Kupang. Disamping itu pembagian staf juga dilakukan berdasarkan bidang pekerjaan yaitu staf yang menangani registrasi dan pengujian, staf yang menangani bantuan belajar dan layanan bahan ajar serta staf yang menangani administrasi umum. Berdasarkan SK pendirian, wilayah kerja UPBJJ-UT Kupang meliputi seluruh Nusa Tenggara Timur yang terdiri dari 1 kota dan 20 kabupaten yaitu Kota Kupang, Kabupaten Kupang, Kabupaten Timor Tengah Selatan, Kabupaten Timor Tengah Utara, Kabupaten Belu, Kabupaten Rote Ndao, Kabupaten Sabu Raijua, Kabupaten Sumba Timur, Kabupaten Sumba Tengah, Kabupaten Sumba Barat Daya, Kabupaten Sumba Barat, Kabupaten Alor, Kabupaten Lembata, Kabupaten Flores Timur, Kabupaten Sikka, Kabupaten Ende, Kabupaten Nagekeo, Kabupaten Ngada, Kabupaten Manggarai Timur, Kabupaten Manggarai, Kabupaten Manggarai Barat. Dari 21 wilayah kerja tersebut, diangkat 16 PJW yang bertanggungjawab terhadap kelangsungan proses belajar mengajar di masing-masing wilayah.

Sampai dengan tahun 2012, staf UPBJJ-UT Kupang berjumlah 32 orang, dengan kualifikasi :

1. Tenaga Dosen : 8 orang
2. Tenaga Administrasi : 13 orang
3. Tenaga ICT : 1 orang
4. TKT UPBJJ – UT Kupang : 10

Implementasi pengelolaan di UPBJJ-UT Kupang untuk kegiatan registrasi, distribusi bahan belajar, pemberian bantuan belajar, dan pelaksanaan ujian, serta pemberian informasi pada mahasiswa dijelaskan sebagai berikut.

### ***Registrasi***

Proses registrasi di institusi PJJ sangat krusial, karena kesalahan dalam proses registrasi ini akan mengakibatkan timbulnya kasus-kasus lain pada proses selanjutnya, misalnya mahasiswa tidak masuk dalam daftar peserta ujian atau kasus tidak keluarnya nilai ujian. Kasus-kasus tersebut mungkin mudah diselesaikan di institusi PT tatap muka, tetapi menjadi sulit untuk institusi PJJ karena kendala komunikasi. Hal ini menjadi lebih sulit di wilayah-wilayah yang secara geografis sulit dijangkau.

Perencanaan registrasi untuk masa registrasi pertama biasanya dilaksanakan pada bulan Januari dan terus diupdate sampai tutup registrasi, sedangkan untuk masa registrasi kedua perencanaan dilaksanakan mulai bulan Agustus dan terus diupdate sampai tutup masa registrasi. Perencanaan registrasi dilakukan secara bersama-sama oleh Ka. UPBJJ, Kasubag TU, Koordinator Registrasi & Ujian, dan PJW. Penanggungjawab proses registrasi adalah koordinator registrasi dan ujian. Dalam pelaksanaannya koordinator dibantu oleh PJW yang bertanggung jawab terhadap proses registrasi di wilayah masing-masing. Untuk program Pendas PJW bekerjasama dengan pengurus pokjar dalam pelaksanaan proses registrasi. Peningkatan keahlian bagi staf yang bertugas di bagian registrasi dilaksanakan khususnya dalam hal *key in* data registrasi.

### ***Pendistribusian Bahan Ajar***

Terdapat dua metode pendistribusian bahan ajar yang ada dalam sistem UT, yaitu pendistribusian bahan ajar untuk matakuliah yang dipaketkan (Pendas

dan SIPAS) dan pendistribusian bahan ajar untuk matakuliah yang tidak dipaketkan. Pendistribusian bahan ajar untuk program yang dipaketkan terintegrasi dengan proses registrasi, sehingga mahasiswa yang teregistrasi akan terdaftar untuk memperoleh bahan ajar. Dalam hal pendistribusian bahan ajar program-program yang matakuliahnya dipaketkan UPBJJ-UT Kupang hanya menangani program Pendas. Pelaksanaan kegiatan ini dengan berpedoman pada prosedur pendistribusian bahan ajar yang diterbitkan oleh Pusmintas UT. Prosedur pendistribusian bahan ajar dilengkapi dengan dokumen rekaman serta petunjuk kerja.

Pelaksanaan pendistribusian bahan ajar program Pendas dibantu oleh pengurus pokjar. UPBJJ-UT Kupang mendistribusikan bahan ajar ini ke alamat masing-masing pokjar. Selanjutnya pengurus pokjar mendistribusikan bahan ajar kepada mahasiswa. Sistem pendistribusian bahan ajar untuk matakuliah yang tidak dipaketkan dilakukan melalui Toko Buku Online, dimana mahasiswa harus memesan sendiri bahan ajar secara online. Peran UPBJJ-UT Kupang dalam hal ini adalah dengan memfasilitasi mahasiswa untuk melakukan pemesanan secara online. Hal ini dilakukan dengan cara membantu proses pemesanan bahan ajar. UPBJJ-UT juga menyarankan kepada mahasiswa untuk memberikan alamat pengiriman yang jelas seperti alamat instansi atau alamat ketua KBM atau alamat kantor UPBJJ-UT Kupang. Mahasiswa akan mengambil sendiri BA jika dialamatkan ke kantor UPBJJ-UT.

#### ***Pemberian Layanan Bantuan Belajar***

Bentuk layanan bantuan belajar yang diberikan kepada mahasiswa di UPBJJ-UT Kupang terdiri dari tutorial tatap muka (TTM), pembimbingan praktek untuk matakuliah Pemantapan Kemampuan Profesional (PKP) dan Pemantapan Kemampuan Mengajar (PKM) serta tutorial online (Tuton). TTM yang diselenggarakan di UPBJJ-UT Kupang terdiri dari TTM wajib untuk mahasiswa program pendas dan TTM atas permintaan mahasiswa (TTM Atpem) untuk mahasiswa program non pendas. Tempat pelaksanaan TTM wajib adalah kota kabupaten dan kota kecamatan, sedangkan tempat pelaksanaan TTM Atpem adalah kota kabupaten.

Perencanaan TTM wajib terdiri dari penentuan kelas, rencana rekrutmen tutor, penyusunan jadwal tutorial, dan rencana penyediaan ruang tutorial. Penyusunan jadwal tutorial ditentukan berdasar kalender akademik UT. Jadwal tutorial disusun oleh tim yang diketuai oleh koordinator BBLBA dengan masukan dari PJW. Jumlah pertemuan tutorial per matakuliah adalah 8 kali pertemuan selama 8 minggu. Pola ini disebut sebagai pola biasa. Adakalanya tutorial di UPBJJ-UT Kupang dilaksanakan selama 2 hari berturut-turut selama 4 minggu atau 4 hari berturut-turut selama 2 minggu, yang disebut dengan pola semi blok. Hal ini dilakukan karena kendala geografis dan dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Pembantu Rektor 3.

Penyiapan sarana dan prasarana juga dilaksanakan dengan bekerjasama dengan pengurus pokjar. Kriteria tempat tutorial dikirimkan kepada pengurus pokjar bersamaan dengan kriteria tutor. Survei tempat tutorial baru dapat dilaksanakan pada saat dilaksanakannya monitoring tutorial, sehingga apabila terdapat tempat yang tidak layak digunakan dan diajukan sebagai tempat tutorial pada masa tutorial semester berikutnya UPBJJ akan meminta tempat tersebut untuk diganti.

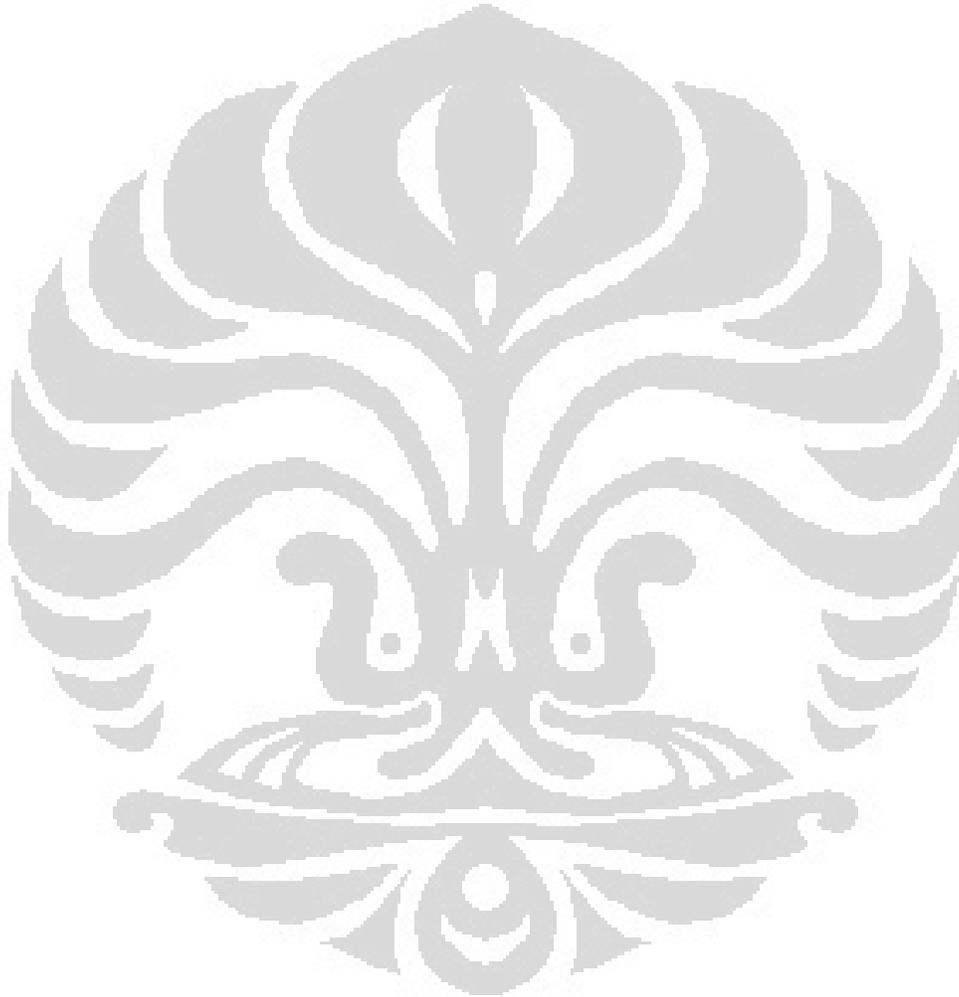
#### ***Pelaksanaan Ujian (Evaluasi Hasil Belajar)***

Pelaksanaan ujian di UT merupakan salah satu titik sentral yang menentukan kualitas lulusan, oleh karena itu berbagai prosedur dan petunjuk kerja yang ketat disusun untuk memastikan pelaksanaan ujian UT menjadi kredibel. Sebagai unit pelaksana, UPBJJ-UT Kupang tunduk terhadap ketentuan tersebut. Penyiapan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan ujian akhir semester juga dilaksanakan dengan bekerjasama dengan pengurus pokjar.

#### ***Aksesibilitas Informasi/Kebijakan untuk Sivitas Akademika pada UPBJJ-UT Kupang***

Dalam penyebaran informasi kepada mahasiswa di UPBJJ-UT Kupang terutama dilakukan dengan mengirimkan surat kepada pengurus pokjar dan ketua KBM. UPBJJ-UT Kupang juga membuat komunitas dengan membuka *account* di facebook (UPBJJ-UT Kupang). Sampai saat ini media ini sudah dimanfaatkan secara efektif oleh mahasiswa untuk mengakses berbagai informasi dan kebijakan. UPBJJ-UT Kupang juga melayani mahasiswa yang ingin memperoleh informasi

dengan menggunakan fasilitas email. Disamping itu layanan informasi melalui sms juga banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk mengakses informasi-informasi/kebijakan di UPBJJ-UT Kupang. Penyebaran informasi juga dilakukan dengan memanfaatkan media cetak berupa majalah yaitu Suara Terbuka dan Komunika yang dikirim dari UT Pusat.



## **BAB 5**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Pretest**

Sebelum melakukan penelitian formal dengan menyebarkan kuisisioner pada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan pretest kepada 30 responden. Tujuan dilaksanakannya proses pretest ini adalah untuk mengetahui sejauhmana pemahaman responden terhadap kalimat dari pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner. Untuk mengetahui pemahaman responden tersebut dilakukan perhitungan terhadap validitas dan reliabilitas isi kuisisioner yang merupakan instrument dalam penelitian ini. Penyebaran kuisisioner ini, dilakukan pada mahasiswa yang sedang melakukan kegiatan tutorial tatap muka di kabupaten Kupang dan mahasiswa yang datang ke kantor UPBJJ-UT Kupang. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner dengan jumlah indikator sebanyak 45 indikator untuk dua bagian yaitu kualitas layanan yang diharapkan (*expected service*) dan kualitas layanan yang didapatkan (*perceived service*).

Setelah dilakukan penghitungan validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian, bila ditemukan nilai validitas atau reliabilitas yang lebih rendah atau tidak sesuai dengan nilai-nilai pengukuran yang telah ditentukan sebelumnya, maka indikator yang tidak valid tidak digunakan lagi pada saat peneliti turun lapangan. Sedangkan pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner yang masih sulit dimengerti oleh responden, dilakukan perbaikan pada indikator instrument penelitian tersebut.

#### **5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **5.2.1 Uji Validitas**

Validitas alat ukur adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali dan dimana-mana. Validitas sama pentingnya dengan reliabilitas. Untuk mencapai tingkat validitas instrument penelitian, maka alat ukur yang dipakai dalam instrument juga harus memiliki tingkat validitas yang baik (Bungin, 2010, p. 98). Untuk menentukan layak tidaknya indikator akan digunakan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5 % yang

artinya suatu indikator dianggap valid jika berkorelasi signifikansi terhadap skor total. Hasil uji validitas baik untuk kualitas layanan yang diharapkan (*expected service/ES*) dan kualitas layanan yang didapatkan (*perceived service/PS*) ditunjukkan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Hasil uji validitas ini dapat dilihat pada tabel 5.1 di bawah ini.

**Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas**

No	Deskripsi	Corrected Item-Total Correlation $\geq 0.374$		Cronbach's Alpha if Item Deleted $\geq 0.64$		Ket
		ES	PS	ES	PS	
1	Ruangan di bagian pelayanan mahasiswa bersih	<b>0.257</b>	<b>0.105</b>	0.969	0.941	<b>Tidak Valid</b>
2	Suhu ruangan di bagian pelayanan registrasi mahasiswa sejuk	0.517	<b>0.207</b>	0.969	0.940	<b>Tidak Valid</b>
3	Formulir berkas registrasi mahasiswa selalu tersedia di kantor UPBJJ-UT Kupang	0.426	<b>0.067</b>	0.969	0.942	<b>Tidak Valid</b>
4	Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan tutorial mendukung untuk terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	<b>0.364</b>	<b>0.083</b>	0.969	0.942	<b>Tidak Valid</b>
5	Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	0.532	0.606	0.969	0.937	Valid
6	Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik	0.512	0.407	0.969	0.939	Valid
7	Pencahayaan di ruangan tempat tutorial tatap muka terang	<b>0.288</b>	<b>0.121</b>	0.969	0.942	<b>Tidak Valid</b>
8	Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik	0.412	0.407	0.969	0.939	Valid
9	Pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang	0.563	0.432	0.968	0.939	Valid
10	Lokasi Kantor UPBJJ-UT Kupang strategis	0.484	<b>0.153</b>	0.969	0.940	<b>Tidak Valid</b>
11	Lokasi tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis	0.787	0.386	0.968	0.939	Valid
12	Lokasi tempat ujian strategis	0.644	0.481	0.968	0.938	Valid
13	Jaringan <i>hot spot</i> (internet) untuk mahasiswa di sekitar gedung UPBJJ-UT lancar	0.574	<b>0.138</b>	0.968	0.941	<b>Tidak Valid</b>
14	Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi	0.485	0.540	0.969	0.938	Valid
15	Data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar	0.731	0.627	0.968	0.938	Valid
16	Matakuliah dalam sistem billing yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar	0.615	0.550	0.968	0.938	Valid

No	Deskripsi	Corrected Item-Total Correlation $\geq 0.374$		Cronbach's Alpha if Item Deleted $\geq 0.64$		Ket
		PS	ES	PS	ES	
17	Proses pembayaran registrasi mata kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa	0.659	0.406	0.968	0.939	Valid
18	Bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa	0.643	0.476	0.968	0.938	Valid
19	Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap	0.756	0.608	0.968	0.938	Valid
20	Bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka	0.703	0.598	0.968	0.938	Valid
21	Pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT	0.760	0.551	0.968	0.938	Valid
22	Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT	0.474	0.481	0.969	0.939	Valid
23	Pelaksanaan ujian berlangsung tertib	0.496	<b>0.233</b>	0.969	0.940	<b>Tidak Valid</b>
24	Informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu	0.453	0.563	0.969	0.938	Valid
25	Pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa	0.757	0.650	0.968	0.937	Valid
26	Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya	0.846	0.732	0.967	0.937	Valid
27	Pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja	0.835	0.578	0.967	0.938	Valid
28	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah	0.599	0.746	0.968	0.936	Valid
29	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya	0.603	0.665	0.968	0.937	Valid
30	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya	0.791	0.739	0.968	0.936	Valid
31	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian	0.756	0.823	0.968	0.936	Valid
32	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya	0.751	0.478	0.968	0.938	Valid
33	Pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa	0.506	0.421	0.969	0.939	Valid

No	Deskripsi	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> $\geq 0.374$		<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> $\geq 0.64$		Ket
		PS	ES	PS	ES	
34	Pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa	0.833	0.552	0.967	0.938	Valid
35	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas	0.710	0.558	0.968	0.938	Valid
36	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas	0.814	0.576	0.967	0.938	Valid
37	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas	0.736	0.596	0.968	0.938	Valid
38	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa	0.674	0.595	0.968	0.938	Valid
39	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas	0.710	0.648	0.968	0.937	Valid
40	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) dengan jelas pada mahasiswa	0.523	0.560	0.969	0.938	Valid
41	Proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ-UT	0.787	0.592	0.968	0.938	Valid
42	Pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT	0.594	0.679	0.968	0.937	Valid
43	Perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa	0.787	0.680	0.968	0.937	Valid
44	Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT	0.767	0.603	0.968	0.938	Valid
45	Pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	0.626	0.640	0.968	0.937	Valid

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0, April 2012

Suatu indikator dinyatakan valid apabila *Corrected Item Total Correlation* atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (dimana  $dk = 30 - 2$ , maka  $r$  tabel adalah sebesar 0.374). Pada tabel 5.1 di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 8 indikator antara lain adalah indikator pernyataan nomor 1, 2, 3, 4, 7, 10, 13, dan 23 yang mempunyai nilai lebih kecil dari  $r$  tabel yaitu 0.374, sehingga indikator ini dinyatakan tidak valid. Item-item atau indikator yang tidak valid ini tidak akan dimunculkan dalam penelitian formal selanjutnya karena dianggap tidak dapat dipahami oleh

responden. Sehingga dari total 45 indikator pernyataan yang ada, tersisa 37 pernyataan yang bernilai valid yang digunakan lebih lanjut sebagai instrument pertanyaan dalam penelitian ini.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif konsisten dan dapat dipercaya, manakala alat ukur tersebut digunakan untuk mengukur gejala yang sama. Hal ini berarti beberapa kalipun variabel-variabel pada kuisioner tersebut ditanyakan kepada responden maka hasilnya tidak menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden. Relibilitas yang tinggi memberikan dasar bagi tingkat konfidensi dalam pengukurannya. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Menurut Becker (dalam Wijaya, 2011, p. 96), jawaban yang cukup konsisten terletak antara 0.64 sampai 0.90. Hasil uji reliabilitas untuk dua bagian yaitu *expected service* maupun *perceived service* dapat dilihat pada tabel 5.2 di bawah ini.

**Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Faktor	<i>Cronbach's Alpha</i>	N Item
<i>Expected service</i>	.969	45
<i>Perceived service</i>	.940	45

Sumber : Hasil olahan SPSS 19.0, April 2012

Hasil uji reliabilitas dari tabel 5.2 menunjukkan bahwa kuisioner *alpha* berada di atas 0,90. Dengan demikian uji reliabilitas baik untuk faktor *expected service* maupun *perceived service* dapat dikatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

### 5.3 Analisis Univariat

Untuk menggambarkan kualitas layanan jasa dari UPBJJ-UT Kupang yang dirasakan oleh mahasiswa yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*, maka dari jawaban responden akan dilakukan berdasarkan nilai rata – rata (*mean*) sehingga dapat diketahui penyebaran jawaban responden dan dari pembahasan yang ada dapat dibuat kesimpulan. Setuju dan tidak setujunya mahasiswa atas layanan yang diberikan

oleh UPBJJ-UT Kupang, berkaitan erat dengan puas tidaknya mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima.

### 5.3.1 Dimensi *Tangibles*

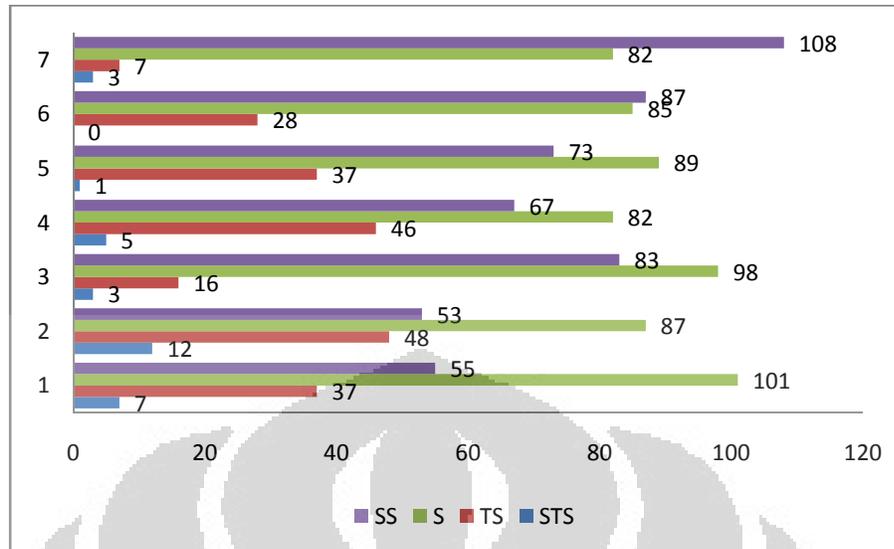
Dimensi *tangibles* berkaitan dengan wujud fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, lokasi penyediaan jasa, dan penampilan dari pegawai UPBJJ-UT Kupang. Penilaian responden terhadap kualitas layanan jasa untuk tujuh butir pernyataan dalam dimensi *tangibles*, dapat dilihat melalui nilai rata-rata (mean) pada tabel 5.3 berikut ini.

**Tabel 5.3 Mean Dimensi *Tangibles***

NO	DESKRIPSI	MEAN	KATEGORI
1	Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	3.02	Tinggi
2	<b>Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik</b>	<b>2.91</b>	<b>Tinggi</b>
3	Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik	3.31	Sangat Tinggi
4	Pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang	3.06	Tinggi
5	Lokasi tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis	3.17	Tinggi
6	Lokasi tempat ujian strategis	3.30	Sangat Tinggi
7	<b>Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi</b>	<b>3.48</b>	<b>Sangat Tinggi</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>3.18</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas menggambarkan bahwa penilaian responden atas kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang untuk dimensi *tangibles* tergolong dalam kategori tinggi dan sangat tinggi. 3 indikator berada pada nilai rata-rata sangat tinggi, sedangkan 4 indikator lainnya berada pada nilai rata-rata tinggi. Untuk nilai rata-rata yang paling tinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator ketujuh yaitu, “Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi” dengan nilai sebesar 3.48. Nilai rata-rata ini juga didukung dengan jawaban para responden yang cenderung mengarah pada persetujuan yang paling tinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut ini.



**Gambar 5.1 Histogram Kepersetujuan Indikator dalam Dimensi *Tangibles***

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan, bukan saja mereka adalah “wajah” organisasi, namun acapkali merekalah cerminan “jasa” yang dipersepsikan oleh konsumen. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh karyawan *front line* adalah penampilan yang rapi pada saat melakukan pelayanan bagi konsumen (Tjiptono, 2012, p. 179). Berdasarkan hasil penelitian, maka pegawai UPBJJ-UT Kupang sudah dianggap oleh mayoritas responden mempunyai penampilan yang rapi. Kemudian dari data penelitian, yang masih termasuk pada kategori sangat tinggi adalah indikator 3 dan 6 yang menunjukkan nilai rata-rata yang hampir sama sejumlah 3.31 dan 3.30. Kedua indikator ini berkaitan dengan layanan jasa pelaksanaan ujian yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang pada mahasiswa UT. Untuk pelaksanaan ujian akhir semester (UAS), UPBJJ-UT Kupang menyediakan tempat ujian, dengan meminjam SD, SMP, dan atau SMU baik negeri atau swasta yang berada di ibukota kabupaten/kota sebagai tempat ujian bagi mahasiswa UT. Penentuan tempat UAS tentunya harus didukung dengan fasilitas tempat duduk dan lokasi yang dianggap paling strategis bagi mahasiswa apalagi dengan kondisi dan ketersebaran mahasiswa di berbagai pelosok daerah.

Pada indikator-indikator lainnya, kecenderungan jawaban mayoritas responden ke arah persetujuan berada pada garis yang hampir bersamaan. Salah

satu indikator yang menunjukkan kecenderungan tertinggi untuk mayoritas responden yang menjawab setuju adalah indikator 1 yang berkenaan dengan “Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik”. Hal ini sejalan dengan karakteristik jasa yang berkaitan dengan *simultaneous, production, and consumption* seperti yang disampaikan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006), bahwa faktor lain yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan dan akses terhadap fasilitas layanan pendukung. Sebagai contoh sebuah universitas membutuhkan ruang kuliah yang nyaman, fasilitas multimedia, ruang diskusi dan seterusnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang sudah menunjukkan kualitas yang baik dilihat dari nilai rata-rata yang ada dan kecenderungan mayoritas responden untuk menjawab setuju dan sangat setuju yang mempunyai nilai yang tidak berbeda jauh. Meskipun demikian hal ini tetap harus menjadi perhatian dari UPBJJ-UT Kupang untuk meningkatkan kualitas layanan jasanya berkaitan dengan indikator pernyataan yang walaupun masuk pada kategori tinggi, akan tetapi masih mempunyai nilai rata-rata yang rendah. Pernyataan “Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik” mempunyai nilai rata – rata 2.91 dan kecenderungan menjawab dari responden paling tinggi adalah setuju dengan jumlah 87 orang merupakan indikator yang nilainya paling kecil dibandingkan dengan indikator lainnya pada dimensi ini. Menyikapi hal tersebut UPBJJ-UT Kupang pada saat melakukan monitoring TTM, bukan saja melihat bagaimana kegiatan tutorial tatap muka berlangsung dari segi tutornya saja, tetapi juga perlu memperhatikan perlengkapan praktek/pratikum yang digunakan sudah sesuai atau tidak dengan kebutuhan mahasiswa berkaitan dengan matakuliah praktek/pratikum yang sedang ditempuh oleh mahasiswa. Smith (1993), mengatakan bahwa kualitas adalah sesuatu (produk atau layanan) yang sangat baik yang telah memenuhi standar sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan atau pengguna lainnya (Padmo, 2004, p. 505). Jika perlengkapan praktik/pratikum tidak memadai atau tidak lengkap, tentunya akan mempengaruhi kelancaran mahasiswa pada saat melakukan kegiatan praktik/pratikum tersebut.

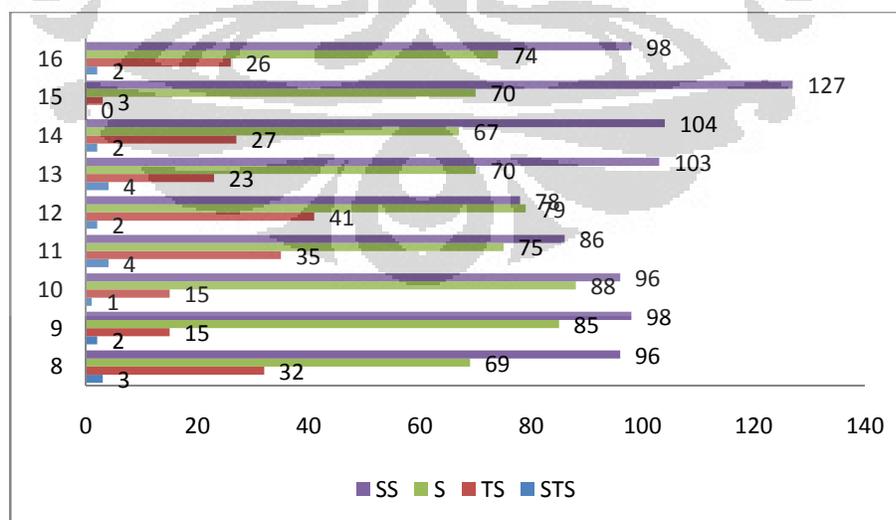
### 5.3.2 Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* ini berhubungan dengan kemampuan pegawai UPBJJ-UT Kupang dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan bagi mahasiswa. Hal ini digambarkan dengan jawaban responden yaitu mahasiswa UT, yang dapat dilihat pada tabel 5.4 dan gambar 5.2 berikut ini.

**Tabel 5.4 Mean Dimensi *Reliability***

NO	DESKRIPSI	MEAN	KATEGORI
8	Data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar	3.29	Sangat Tinggi
9	Matakuliah dalam sistem billing yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar	3.40	Sangat Tinggi
10	Proses pembayaran registrasi mata kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa	3.40	Sangat Tinggi
11	Bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa	3.22	Tinggi
12	<b>Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap</b>	<b>3.17</b>	<b>Tinggi</b>
13	Bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka	3.36	Sangat Tinggi
14	Pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT	3.37	Sangat Tinggi
15	<b>Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT</b>	<b>3.62</b>	<b>Sangat Tinggi</b>
16	Informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu	3.34	Sangat Tinggi
<b>Rata-rata</b>		<b>3.35</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012



**Gambar 5.2 Histogram Kepersetujuan Indikator dalam Dimensi *Reliability***

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Berdasarkan tabel 5.4 di atas, menunjukkan bahwa penilaian responden atas kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang untuk dimensi *reliability* tergolong dalam kategori sangat tinggi dan tinggi. 7 indikator berada pada kategori yang sangat tinggi, sedangkan yang masuk kategori tinggi hanya sejumlah 2 indikator. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang untuk dimensi ini sudah dapat dikatakan baik berdasarkan nilai rata-rata yang ada dan didukung dengan jawaban mayoritas responden yang cenderung mengarah pada arah persetujuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator 15 yaitu “Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT” dengan nilai rata-rata adalah 3.62 yang terletak pada kategori sangat tinggi. Hal ini didukung juga dengan jawaban responden yang mengarah pada tingkat sangat setuju paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya pada dimensi ini. Jadwal ujian UT sudah ditetapkan dan tertuang pada kalender akademik. Berdasarkan dengan jumlah responden yang menjawab setuju dan sangat setuju, serta jumlah responden yang menjawab tidak setuju paling sedikit menandakan bahwa selama pelaksanaan ujian, UT dalam hal ini pihak UPBJJ-UT Kupang selalu melaksanakan UAS berdasarkan jadwal yang sudah ditetapkan. Untuk point ini, responden merasa setuju dan puas dengan layanan yang diberikan karena UPBJJ-UT Kupang mampu memberi layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan dan dijanjikan sebelumnya.

Indikator dengan nilai tertinggi yang kedua untuk dimensi *reliability* ini adalah indikator 9 dan 10 yang mempunyai nilai rata-rata yang sama yaitu 3.40. Hal ini juga didukung dengan jawaban responden yang menunjukkan ke persetujuan yang jumlahnya hampir sama untuk penilaian sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Indikator 9 dan 10 pada dimensi ini, berhubungan dengan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang untuk bidang registrasi. Dengan nilai rata-rata yang sangat tinggi dan nilai rata-rata yang sama, menunjukkan bahwa pegawai UPBJJ-UT Kupang dianggap telah mempunyai kemampuan melakukan proses entri mata kuliah dengan benar dan akurat, meskipun masih ada responden yang menjawab tidak setuju. Demikian juga untuk kemudahan mahasiswa dalam melakukan proses

pembayaran registrasi mata kuliah. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kotler dan Keller (2009) yang menyatakan bahwa perusahaan masa kini harus melakukan langkah-langkah mulai dari pesanan, pembayaran sampai pembayaran dengan cepat dan akurat, karena pelanggan menyukai perusahaan yang dapat menjanjikan pengiriman tepat waktu (p. 73).

Indikator yang mempunyai nilai rata – rata paling rendah dibandingkan dengan yang lainnya pada dimensi *reliability* ini adalah indikator 12 yaitu “Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap” dengan nilai 3.17. Pendapat responden ini didukung dengan jawaban responden yang cenderung mengarah pada kepersetujuan paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya pada dimensi ini. Masih berkaitan dengan layanan bahan ajar, indikator 11 mempunyai nilai rata – rata yang tidak berbeda jauh dengan indikator 12 yaitu 3.22. Mayoritas lembaga pendidikan tinggi jarak jauh di dunia, termasuk Universitas Terbuka (UT) didalamnya, memanfaatkan bahan ajar cetak sebagai *main delivery mode* materi perkuliahan. Bahan ajar UT adalah sarana untuk menyampaikan materi atau substansi yang dapat dipelajari oleh siswa (Pribadi, 2004, p. 99). Sebagai sarana bagi mahasiswa untuk memperoleh pengetahuan, maka seharusnya bahan ajar mudah diperoleh mahasiswa dan dalam kondisi yang lengkap. Meskipun indikator 11 dan 12 masih masuk dalam kategori tinggi, akan tetapi karena kedua indikator ini mempunyai keterkaitan untuk bidang yang sama hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dari kualitas layanan UPBJJ-UT Kupang yang berhubungan dengan bahan ajar masih perlu ditingkatkan. Sebagai penyedia jasa, UPBJJ-UT Kupang wajib menyampaikan layanan yang berkualitas terbaik kepada para pelanggan sarannya dalam hal ini adalah mahasiswa UT.

### 5.3.3 Dimensi *Empathy*

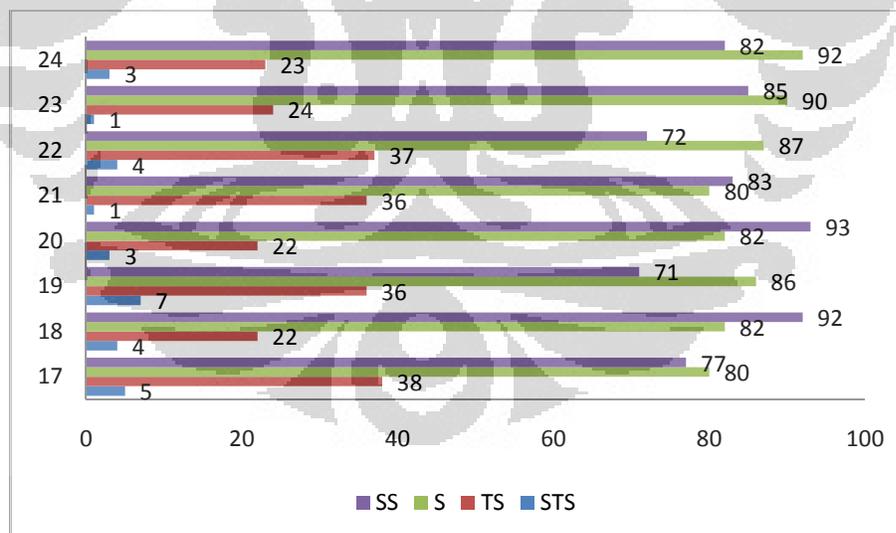
Dimensi *empathy* berkenaan dengan sifat dan kemampuan pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa, kemudahan mahasiswa untuk melakukan kontak dengan pegawai UPBJJ-UT, melakukan komunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan mahasiswa secara individual. Setuju dan tidak setujunya mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang, berkaitan dengan puas tidaknya mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban

responden terhadap delapan butir pernyataan dalam dimensi *empathy* yang ditampilkan pada tabel 5.5 dan gambar 5.3 berikut ini.

**Tabel 5.5 Mean Dimensi *Empathy***

NO	DESKRIPSI	MEAN	KATEGORI
17	Pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa	3.15	Tinggi
18	Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya	3.31	Sangat Tinggi
19	<b>Pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja</b>	<b>3.11</b>	<b>Tinggi</b>
20	<b>Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah</b>	<b>3.33</b>	<b>Sangat Tinggi</b>
21	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya	3.23	Tinggi
23	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian	3.30	Sangat Tinggi
24	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya	3.27	Sangat Tinggi
<b>Rata-rata</b>		<b>3.23</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012



**Gambar 5.3 Histogram Kepersetujuan Indikator dalam Dimensi *Empathy***

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Jadwal untuk mahasiswa melakukan registrasi sudah ditetapkan dan tertuang dalam kalender akademik. Apabila telat dalam melakukan pengajuan

mata kuliah dan pembayaran, maka registrasi mata kuliahnya tidak akan bisa diproses untuk semester berjalan. Oleh karena itu, perlu adanya kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi pegawai UPBJJ-UT sehubungan dengan formulir permohonan mata kuliah yang akan diambil dan lembar tagihan registrasi dari UPBJJ-UT Kupang. Dari hasil penelitian menunjukkan dimensi *empathy* yang memiliki nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator 20 yaitu kemudahan mahasiswa menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah dengan nilai sejumlah 3.33 dan masuk pada kategori sangat tinggi, serta didukung dengan jawaban mayoritas responden yang mengarah pada persetujuan tertinggi. Hal ini menggambarkan bahwa pada umumnya pegawai UPBJJ-UT memiliki kesadaran memahami kebutuhan mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan registrasi mata kuliah.

Berdasarkan tabel 5.5, indikator yang mempunyai nilai rata-rata terendah berada pada indikator 19, dimana indikator ini berhubungan dengan kemudahan mahasiswa untuk menghubungi pegawai UPBJJ-UT pada saat jam kerja dengan nilai rata-rata 3.11. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan adalah sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnyanya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (*hotline*) untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan e-mail di jaringan internet (Tjiptono, 2008; Kotler dan Keller, 2009). Jika mahasiswa merasa kesulitan untuk menghubungi pegawai UPBJJ-UT, tentunya akan mendatangkan rasa frustrasi dan kecewa bagi mahasiswa sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Apalagi dengan kondisi mahasiswa yang tersebar di berbagai pelosok, seringkali menjadi kendala dalam melakukan komunikasi untuk memperoleh informasi tentang kegiatan akademik. Oleh sebab itu, perlu adanya kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi pegawai UPBJJ-UT Kupang pada saat jam kerja untuk memperoleh informasi yang diperlukannya.

Sikap empati perlu diterapkan oleh setiap pegawai/karyawan dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah. Jika hal ini tidak diterapkan maka situasi akan bertambah sulit. Dengan kondisi mahasiswa UT yang berasal dan berada di tempat yang jauh dari kantor UPBJJ-UT Kupang, menuntut perhatian penuh dari pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk bisa memahami kebutuhan mahasiswa, kemudahan untuk dihubungi pada saat jam kerja, dan sikap yang tulus untuk mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa berhubungan dengan masalah akademik dan administrasi yang mereka hadapi. Selain itu, mahasiswa sebagai pelanggan tentunya mengharapkan layanan yang bersahabat dari pegawai pada saat mereka melakukan kontak atau datang ke kantor UPBJJ-UT Kupang. Seberapapun sulitnya, pegawai UPBJJ-UT Kupang diharapkan tetap harus menunjukkan sikap yang bersahabat bagi mahasiswa dan terbuka terhadap pertanyaan yang diberikan oleh mahasiswa. Karena persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan dinilai baik atau tidak tergantung kepada tingkat layanan yang diperolehnya sesuai dengan atau melebihi harapannya (Arief, 2007).

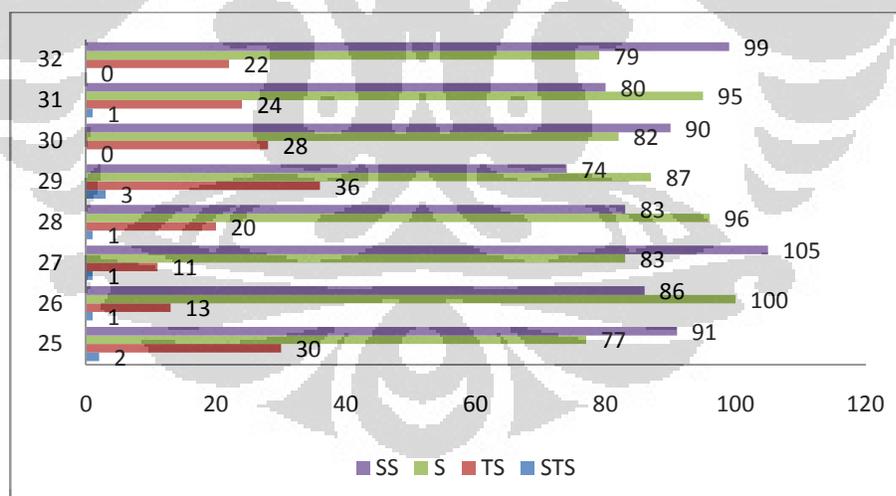
#### **5.3.4 Dimensi Assurance**

Dimensi *assurance* berhubungan dengan kemampuan dalam memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai UPBJJ-UT Kupang. Penilaian responden terhadap kualitas layanan jasa untuk delapan butir pernyataan dalam dimensi *assurance*, dapat dilihat melalui nilai rata-rata pada tabel 5.6 dan jawaban persetujuan responden pada gambar 5.4 berikut ini.

Tabel 5.6 Mean Dimensi Assurance

NO	DESKRIPSI	MEAN	KATEGORI
25	Pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa	3.29	Sangat Tinggi
26	Pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa	3.36	Sangat Tinggi
27	<b>Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas</b>	<b>3.46</b>	<b>Sangat Tinggi</b>
28	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas	3.31	Sangat Tinggi
29	<b>Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas</b>	<b>3.16</b>	<b>Tinggi</b>
30	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa	3.31	Sangat Tinggi
31	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas	3.27	Sangat Tinggi
32	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) dengan jelas pada mahasiswa	3.39	Sangat Tinggi
<b>Rata-rata</b>		<b>3.32</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012



Gambar 5.4 Histogram Kepersetujuan Indikator dalam Dimensi Assurance

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 7 dari 8 indikator pada dimensi assurance masuk pada kategori sangat tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas layanan jasa dari UPBJJ-UT Kupang yang berhubungan dengan indikator pada dimensi assurance sudah dipersepsikan cukup baik oleh responden. Dari 8

indikator yang ada, 6 indikator berkaitan dengan kemampuan pegawai UPBJJ-UT dalam memberikan informasi pada mahasiswa. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990, p. 21) salah satu dimensi yang digunakan untuk melihat dan mengevaluasi kesenjangan yang dirasakan oleh konsumen akan kualitas jasa yang diberikan perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan informasi dengan bahasa yang dipahami oleh pelanggan.

UT sebagai PTJJ mempunyai sistem yang berbeda dengan perguruan tinggi tatap muka. Dengan sistem yang berbeda, tentunya calon mahasiswa dan mahasiswa sebagai pelanggan membutuhkan informasi yang jelas mengenai hal-hal yang berkenaan dengan sistem yang berlaku di UT. Salah satunya adalah proses registrasi mata kuliah. Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi pada dimensi *assurance* ini adalah yang berhubungan dengan kemampuan pegawai UPBJJ-UT Kupang dalam memberikan informasi tentang registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jumlah rata-rata 3.46. Selain mempunyai nilai rata-rata paling tinggi dibandingkan indikator lainnya, indikator 27 ini juga menunjukkan kecenderungan tertinggi responden menjawab ke arah persetujuan. Dengan demikian, pegawai UPBJJ-UT sudah cukup dinilai mampu dalam memberikan informasi mengenai registrasi mata kuliah.

Indikator yang mempunyai jawaban kecenderungan setuju paling tinggi adalah indikator 26 yang berkenaan dengan kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai UPBJJ-UT, dengan jumlah responden 100 orang dan yang mempunyai nilai rata-rata 3.36. Indikator ini berada pada posisi ketiga yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi dari 8 indikator yang ada. Sifat layak dapat dipercaya, kemampuan agar dapat dipercaya, dan kejujuran dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang harus melekat pada diri setiap penyedia jasa (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990). Karena setiap hal yang berhubungan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan haruslah dimulai dengan pemahaman mengenai peran kunci yang dimainkan oleh karyawan, khususnya mereka yang berada di lini depan dalam melayani pelanggan (Kotler dan Lee, 2007, p. 200). Pelanggan sering mendasarkan penilaiannya terhadap kualitas keseluruhan produk atau jasa dan penyediannya berdasarkan interaksi dengan karyawan. Jika

pelanggan dalam hal ini mahasiswa mempunyai rasa percaya dengan pegawai yang melayaninya, tentunya hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pada institusi UT secara keseluruhan.

Indikator yang mempunyai nilai rata-rata paling rendah adalah indikator 29 yang berhubungan dengan kemampuan pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan nilai rata-rata 3.16 dan mempunyai kecenderungan menjawab tidak setuju paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Tutorial online (tuton) adalah salah satu layanan bantuan belajar yang diberikan oleh UT melalui internet dengan tujuan membantu mahasiswa untuk lebih memahami materi dalam bahan ajar cetak yang adalah bahan ajar utama. Karena layanan ini hanya bisa diikuti apabila mahasiswa mengakses internet, maka mereka harus paham bagaimana cara mendaftar dan mengikuti tuton.

Sehubungan dengan itu, pegawai UPBJJ-UT diharapkan mempunyai pengetahuan yang berhubungan dengan kegiatan akademik UT sehingga dapat memberikan informasi cara mengikuti tuton pada mahasiswa dengan baik dan jelas pada saat mahasiswa bertanya secara tidak langsung melalui telepon dan email, maupun layanan secara langsung secara tatap muka dengan melakukan simulasi. Hal ini berkaitan dengan salah satu karakteristik jasa yang disampaikan oleh Lovelock dan Wirtz (2007), bahwa penyediaan jasa melibatkan penggabungan dan penyampaian *out put* dari perpaduan fasilitas fisik dan tenaga kerja fisik atau mental. Sering pelanggan aktif terlibat dalam membantu menciptakan produk jasa, baik dengan melayani dirinya sendiri atau melalui kerjasama dengan petugas jasa seperti di salon, hotel, sekolah atau rumah sakit. Karena itu, perusahaan jasa harus berupaya mendidik pelanggan agar mereka lebih kompeten. Oleh karena itu penyedia jasa diharapkan mempunyai kualitas teknikal yang berhubungan dengan pengetahuan karyawan pada jasa yang ditawarkannya (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009). Pegawai UPBJJ-UT diharapkan selain mempunyai pengetahuan yang luas mengenai tugas dan tanggung jawabnya, tetapi juga dapat menyampaikan informasi yang dimilikinya dengan baik, jelas, dapat dipercaya, dan sopan pada mahasiswa yang menjadi pelanggan UT.

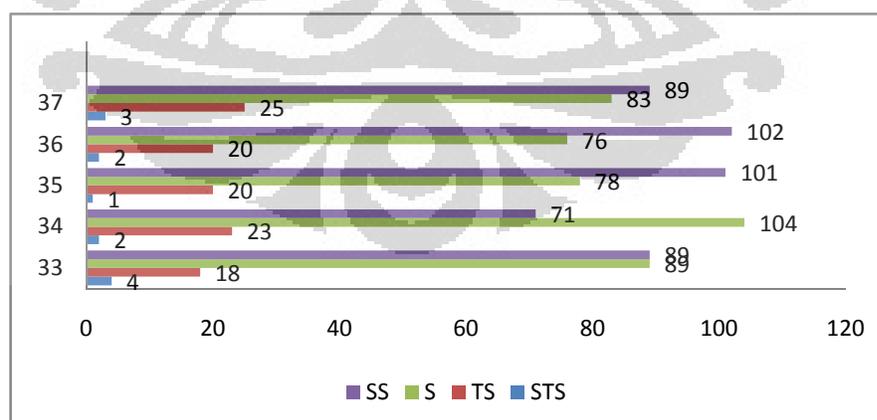
### 5.3.5 Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* berhubungan dengan kemauan dan kesiapan dari pegawai UPBJJ-UT untuk memberikan pelayanan yang cepat, selalu bersedia untuk memberikan solusi atas keluhan mahasiswa, serta mempunyai kemampuan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa sehubungan dengan jasa yang ditawarkan. Setuju dan tidak setujunya mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang, berkaitan dengan puas tidaknya mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima dan rasakan. Hal ini dapat dilihat dilihat melalui nilai rata-rata pada tabel 5.7 dan jawaban kepersetujuan responden pada gambar 5.5 berikut ini.

**Tabel 5.7 Mean Dimensi *Responsiveness***

NO	DESKRIPSI	MEAN	KATEGORI
33	Proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ- UT	3.32	Sangat Tinggi
34	Pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT	3.22	Tinggi
35	Perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa	3.40	Sangat Tinggi
36	Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT	3.39	Sangat Tinggi
37	Pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	3.29	Sangat Tinggi
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.32</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012



**Gambar 5.5 Histogram Kepersetujuan Indikator dalam Dimensi *Responsiveness***

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Setiap pelanggan tentunya menginginkan layanan yang cepat. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Lovelock dan Wrigth (2007, p. 14) bahwa ada batas waktu berapa lama pelanggan bersedia menunggu, jasa harus disampaikan dengan cepat sehingga pelanggan tidak perlu membuang waktu dalam menerimanya. Pelanggan dewasa ini semakin sensitif terhadap waktu dan kecepatan sering menjadi unsur utama bagi jasa yang baik. Demikian juga dengan mahasiswa UT. Dengan kondisi mahasiswa yang tersebar di berbagai pelosok daerah, mahasiswa menuntut adanya informasi yang segera dapat diinformasikan apabila ada perubahan yang berhubungan dengan jadwal akademik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator 35 yaitu “perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa” merupakan indikator yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi yaitu 3.40. Disusul dengan indikator 36 yang berhubungan dengan kesediaan pegawai UPBJJ-UT untuk segera mengirimkan DNU pada mahasiswa dengan nilai rata-rata 3.39. Hal ini didukung dengan kecenderungan jawaban mayoritas responden ke arah persetujuan berada pada garis yang hampir bersamaan untuk indikator 36 dan 35. Hal ini menggambarkan sudah ada kemauan dan kesiapan pegawai UPBJJ-UT Kupang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan cepat dan segera, ditunjukkan dengan jumlah responden yang menjawab sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan tidak setuju. Sedangkan pada indikator lainnya jawaban responden untuk sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju berada pada posisi yang hampir bersamaan.

Indikator yang mempunyai nilai rata – rata paling rendah pada dimensi ini, meskipun berada pada posisi kategori tinggi adalah indikator 34, yaitu “pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT” dengan nilai rata-rata 3.22. Bahan ajar sebagai pengganti dosen dalam sistem PTJJ, tentunya sangat diperlukan oleh mahasiswa UT. Oleh karena itu diperlukan sikap yang tanggap oleh pegawai UPBJJ – UT untuk segera menangani keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan bahan ajar. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller bahwa mengingat besarnya dampak buruk dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, penting bagi pemasar untuk menangani pengalaman yang negatif dengan tepat.

Salah satu caranya adalah menyelesaikan keluhan dengan cepat dan mengusahakan kepuasan pelanggan (2009, p. 143). Karena kecepatan dalam penanganan keluhan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan maka apabila keluhan tidak segera ditanggapi rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi hal yang permanen dan tidak dapat diubah lagi (Tjiptono, 2008). Untuk meningkatkan kualitas layanan pada mahasiswa, diperlukan sikap yang mau dan peduli dari pegawai UPBJJ-UT untuk mendengar serta tanggap memberikan solusi terhadap permasalahan akademik dan administrasi yang dihadapi oleh mahasiswa agar tidak menimbulkan kesan yang buruk dan membawa dampak yang negatif terhadap kualitas layanan jasa UT.

Berdasarkan data dan analisis nilai rata – rata pada masing – masing dimensi kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh mahasiswa, maka secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 5.8, bahwa kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh mahasiswa berada kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 3.28.

**Tabel 5.8 Mean Kualitas Layanan Jasa yang dirasakan oleh Mahasiswa**

No	Dimensi Kualitas Layanan Jasa	Mean
1	<i>Tangibles</i>	3.18
2	<i>Reliability</i>	3.35
3	<i>Empathy</i>	3.23
4	<i>Assurance</i>	3.32
5	<i>Responsiveness</i>	3.32
<b>Rata - rata</b>		<b>3.28</b>

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas yang berada kategori tinggi adalah *tangibles* dan *empathy* sedangkan yang masuk kategori sangat tinggi adalah *assurance*, *responsiveness*, dan *reliability*. Dimensi kualitas yang mempunyai nilai rata – rata paling rendah adalah dimensi *tangibles*, sedangkan yang mempunyai nilai rata – rata paling tinggi adalah dimensi *reliability*. Hal ini memberikan gambaran bahwa pegawai UPBJJ-UT Kupang sudah dianggap mampu memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan bagi mahasiswa.

#### 5.4 Analisis SERVQUAL

SERVQUAL merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan. Konsep SERVQUAL digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan (Wijaya, 2011, p. 72). Melalui analisis terhadap berbagai skor gap, diharapkan perusahaan tidak hanya bisa menilai kualitas secara keseluruhan layanan sebagaimana yang dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan indikator-indikator dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas (Tjiptono, 2012). Berikut ini adalah persamaannya :

$$Q = P (\textit{Perceived Service}) - E (\textit{Expected Service})$$

Keterangan :

Q = kualitas pelayanan (*quality of service*)

P = *perceived service* atau persepsi mahasiswa akan kualitas layanan jasa

E = *expected service* atau harapan akan layanan

Penilaian tingkat harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang dilihat dari lima dimensi yang ada, yaitu *tangible*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini.

**Tabel 5.9 Rata-rata Faktor Harapan Kualitas Layanan Jasa**

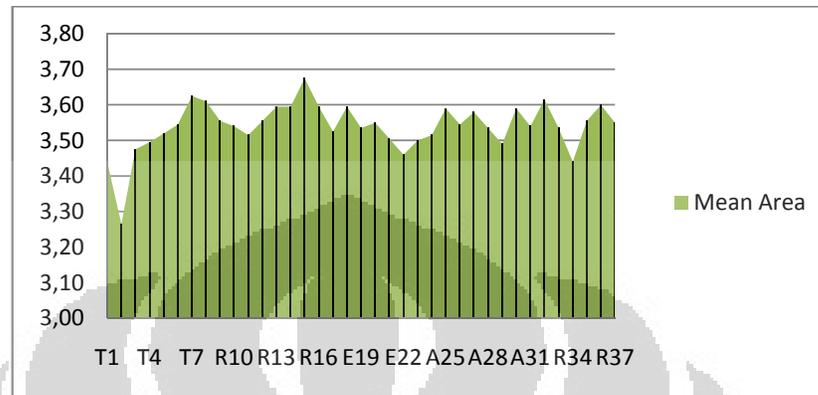
NO	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	HARAPAN				JML	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4			
1	Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	2	3	100	95	688	3.44	Sangat Tinggi
2	Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik	2	16	109	73	653	3.27	Sangat Tinggi
3	Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik	0	3	99	98	695	3.48	Sangat Tinggi
4	Pencahayaannya di ruang ujian akhir semester terang	0	4	93	103	699	3.50	Sangat Tinggi
5	Lokasi tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis	1	0	93	106	704	3.52	Sangat Tinggi

NO	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	HARAPAN				JML	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4			
6	Lokasi tempat ujian strategis	0	0	91	109	709	3.55	Sangat Tinggi
7	Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi	0	0	75	125	725	3.63	Sangat Tinggi
8	Data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar	0	0	78	122	722	3.61	Sangat Tinggi
9	Matakuliah dalam sistem billing yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar	0	0	89	111	711	3.56	Sangat Tinggi
10	Proses pembayaran registrasi mata kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa	0	0	92	108	708	3.54	Sangat Tinggi
11	Bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa	0	0	97	103	703	3.52	Sangat Tinggi
12	Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap	0	0	89	111	711	3.56	Sangat Tinggi
13	Bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka	0	0	81	119	719	3.60	Sangat Tinggi
14	Pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT	0	2	77	121	719	3.60	Sangat Tinggi
15	Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT	0	0	65	135	735	3.68	Sangat Tinggi
16	Informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu	0	1	79	120	719	3.60	Sangat Tinggi
17	Pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa	0	1	93	106	705	3.53	Sangat Tinggi
18	Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya	0	1	79	120	719	3.60	Sangat Tinggi
19	Pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja	0	0	93	107	707	3.54	Sangat Tinggi
20	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah	0	1	88	111	710	3.55	Sangat Tinggi
21	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya	0	0	99	101	701	3.51	Sangat Tinggi
22	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya	0	0	108	92	692	3.46	Sangat Tinggi

NO	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	HARAPAN				JML	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4			
23	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian	0	0	100	100	700	3.50	Sangat Tinggi
24	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya	0	2	93	105	703	3.52	Sangat Tinggi
25	Pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa	0	0	82	118	718	3.59	Sangat Tinggi
26	Pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa	0	1	89	110	709	3.55	Sangat Tinggi
27	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas	0	0	84	116	716	3.58	Sangat Tinggi
28	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas	0	1	91	108	707	3.54	Sangat Tinggi
29	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas	0	1	100	99	698	3.49	Sangat Tinggi
30	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa	0	0	82	118	718	3.59	Sangat Tinggi
31	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas	0	0	92	108	708	3.54	Sangat Tinggi
32	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) dengan jelas pada mahasiswa	0	1	75	124	723	3.62	Sangat Tinggi
33	Proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ-UT	0	2	89	109	707	3.54	Sangat Tinggi
34	Pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT	2	2	102	94	688	3.44	Sangat Tinggi
35	Perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa	0	0	89	111	711	3.56	Sangat Tinggi
36	Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT	0	0	80	120	720	3.60	Sangat Tinggi
37	Pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	0	0	90	110	710	3.55	Sangat Tinggi

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Dari gambar 5.6 di bawah ini, dapat dilihat perbandingan antara indikator dari nilai rata – rata faktor harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang.



**Gambar 5.6 Rata-rata Faktor Harapan Kualitas Layanan Jasa**

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Tabel 5.9 di atas menunjukkan pengukuran nilai rata-rata atau mean harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang. Dari hasil perhitungan dapat dilihat bahwa dari 4 skala pengukuran yang dipakai, paling banyak mahasiswa memilih skala 4 walaupun jumlahnya tidak terlalu jauh berbeda dengan skala 3. Hal ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa akan keseluruhan indikator – indikator layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang sangat tinggi. Penilaian terhadap kualitas jasa perguruan tinggi oleh mahasiswa (pelanggan) biasanya selalu dihubungkan dengan harapan, pengalaman, kepercayaan atas jasa yang mereka alami sendiri atau berdasarkan rekomendasi pihak lain. Harapan yang terbentuk dalam pikiran dan keinginan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman pribadinya atas penggunaan jasa tersebut dan juga dapat dipengaruhi oleh informasi yang diterima dari orang lain yang pernah menggunakan jasa tersebut.

Jika dilihat berdasarkan gambar 5.6 di atas, beberapa indikator dari masing – masing dimensi kualitas yang paling diharapkan oleh mahasiswa karena memiliki nilai rata-rata yang sangat tinggi, antara lain indikator 15 (pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT) dengan nilai rata – rata tertinggi 3.68, indikator 7 (pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi) dengan nilai rata – rata 3.63, indikator 32 (pegawai UPBJJ-UT memberikan

informasi tentang tata tertib pelaksanaan UAS dengan jelas pada mahasiswa) nilai rata – rata 3.62, indikator 18 (Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya) nilai rata – rata 3.60, dan indikator 36 (daftar nilai ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT) dengan nilai rata – rata 3.60. Tiap indikator ini mewakili masing-masing dimensi kualitas layanan jasa, antara lain dimensi *reliability*, *tangibles*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*. Berdasarkan data yang ada dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi yang mempunyai nilai rata-rata harapan yang tinggi, tiga diantaranya berkaitan dengan ujian akhir semester. Hasil ini menunjukkan harapan mahasiswa akan kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang untuk pelaksanaan ujian dan hasil pelaksanaannya sangat tinggi.

Dari data yang ada juga menunjukkan bahwa harapan mahasiswa atas kualitas layanan jasa pada 37 indikator mempunyai nilai rata-rata yang tidak berbeda jauh, sebagiannya sama dan semua indikator masuk pada kategori sangat tinggi. Sedangkan pernyataan yang mempunyai harapan yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya berada pada dimensi *tangibles*, yaitu indikator 2 (perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik) dengan nilai rata –rata adalah 3.27. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan untuk indikator 2 ini tidak terlalu bisa diharapkan karena kualitas layanannya kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Nilai rata- rata keseluruhan dimensi kualitas layanan jasa yang diharapkan mahasiswa adalah 3.54.

Penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini..

**Tabel 5.10 Rata-rata Faktor Kenyataan Kualitas Layanan Jasa**

NO	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	KENYATAAN				JML	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4			
1	Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	7	37	101	55	604	3.02	Tinggi
2	Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik	12	48	87	53	581	2.91	Tinggi

NO	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	KENYATAAN				JML	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4			
3	Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik	3	16	98	83	661	3.31	Sangat Tinggi
4	Pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang	5	46	82	67	611	3.06	Tinggi
5	Lokasi tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis	1	37	89	73	634	3.17	Tinggi
6	Lokasi tempat ujian strategis	0	28	85	87	659	3.30	Sangat Tinggi
7	Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi	3	7	82	108	695	3.48	Sangat Tinggi
8	Data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar	3	32	69	96	658	3.29	Sangat Tinggi
9	Matakuliah dalam sistem billing yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar	2	15	85	98	679	3.40	Sangat Tinggi
10	Proses pembayaran registrasi mata kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa	1	15	88	96	679	3.40	Sangat Tinggi
11	Bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa	4	35	75	86	643	3.22	Tinggi
12	Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap	2	41	79	78	633	3.17	Tinggi
13	Bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka	4	23	70	103	672	3.36	Sangat Tinggi
14	Pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT	2	27	67	104	673	3.37	Sangat Tinggi
15	Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT	0	3	70	127	724	3.62	Sangat Tinggi
16	Informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu	2	26	74	98	668	3.34	Sangat Tinggi
17	Pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa	5	38	80	77	629	3.15	Tinggi
18	Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya	4	22	82	92	662	3.31	Sangat Tinggi
19	Pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja	7	36	86	71	621	3.11	Tinggi
20	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah	3	22	82	93	665	3.33	Sangat Tinggi
21	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya	1	36	80	83	645	3.23	Tinggi

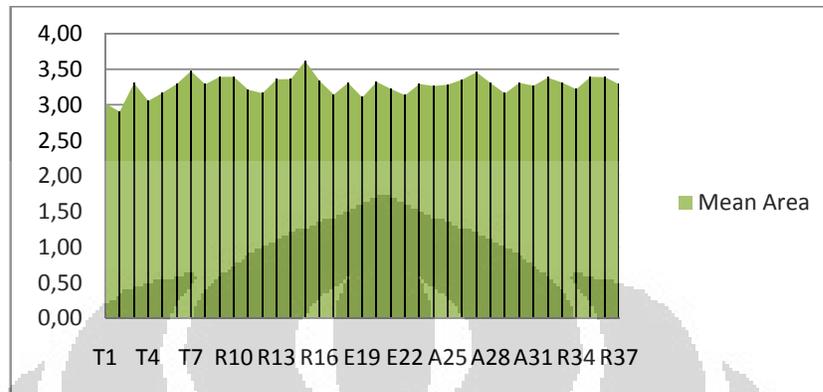
NO	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	KENYATAAN				JML	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4			
22	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya	4	37	87	72	627	3.14	Tinggi
23	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian	1	24	90	85	659	3.30	Sangat Tinggi
24	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya	3	23	92	82	653	3.27	Sangat Tinggi
25	Pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa	2	30	77	91	657	3.29	Sangat Tinggi
26	Pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa	1	13	100	86	671	3.36	Sangat Tinggi
27	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas	1	11	83	105	692	3.46	Sangat Tinggi
28	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas	1	20	96	83	661	3.31	Sangat Tinggi
29	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas	3	36	87	74	632	3.16	Tinggi
30	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa	0	28	82	90	662	3.31	Sangat Tinggi
31	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas	1	24	95	80	654	3.27	Sangat Tinggi
32	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) dengan jelas pada mahasiswa	0	22	79	99	677	3.39	Sangat Tinggi
33	Proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ- UT	4	18	89	89	663	3.32	Sangat Tinggi
34	Pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT	2	23	104	71	644	3.22	Tinggi
35	Perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa	1	20	78	101	679	3.40	Sangat Tinggi
36	Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT	2	20	76	102	678	3.39	Sangat Tinggi
37	Pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	3	25	83	89	658	3.29	Sangat Tinggi

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata faktor kenyataan kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang adalah 3.28. Dari nilai rata-rata ini dapat diasumsikan apabila ada indikator yang bernilai di bawah 3.28, maka indikator ini masih berada di bawah standar yang diharapkan oleh mahasiswa sehingga perlu adanya perhatian khusus dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kinerja kualitas layanan jasa yang diberikan pada mahasiswa UT yang berada di wilayah operasional UPBJJ-UT Kupang.

Indikator yang masih mempunyai nilai di bawah nilai rata-rata 3.28 sejumlah 14 indikator dari 37. Mulai dari indikator yang paling rendah antara lain indikator 2 (perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik), indikator 1 (fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik), indikator 4 (pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang), indikator 19 (pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja), indikator 22 (mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya), indikator 17 (pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa), indikator 29 (pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas), indikator 12 (bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap), indikator 5 (tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis), indikator 11 (bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa), indikator 34 (pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT), indikator 21 (mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya), indikator 24 (mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya, dan indikator 31 (pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas).

Untuk melihat perbandingan keseluruhan dari nilai rata-rata faktor kenyataan kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang maka dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 5.7 Rata-rata Faktor Kenyataan Kualitas Layanan Jasa**

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Jika dilihat berdasarkan gambar 5.7, menunjukkan bahwa 3 indikator yang mempunyai nilai rata-rata yang relatif paling rendah dibandingkan dengan yang lain berada pada dimensi *tangible* antara lain, indikator 2, 1 dan 4. Hal ini didukung juga dengan tingkat harapan mayoritas responden yang paling rendah adalah pada indikator 2. Kenyataan ini menggambarkan bahwa mayoritas responden merasakan bahwa indikator-indikator yang melekat pada dimensi *tangibles* ini masih jauh dari harapan mereka.

Menurut hasil penelitian dari Ahmed dan Muham (2011), menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* kurang mempunyai pengaruh dengan kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa tidak *merating* Universitas berdasarkan bangunannya tetapi dilihat dari kualitas pendidikan yang diberikannya. Akan tetapi tidak dapat disangkal pula, menurut penelitian dari Maejo, Pirani, dan Mujtaba (2011) menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak perguruan tinggi. Karena terkadang dimensi ini merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh mahasiswa karena menggambarkan *image* dari perguruan tinggi tersebut. Hal ini tentu saja akan membutuhkan upaya kerja keras dan dana yang tidak sedikit dari UT dalam hal ini pihak UPBJJ-UT Kupang untuk bisa memberikan fasilitas fisik yang diharapkan mahasiswa dilihat dari sistem belajar

yang diterapkan oleh UT. Apalagi dengan ketersebaran mahasiswa yang berada di berbagai tempat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja yang dianggap terbaik oleh mayoritas responden adalah pada indikator 15 (pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT ) dengan nilai rata – rata 3.62 , indikator 7 (pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi) dengan nilai rata-rata 3.48, kemudian disusul dengan indikator 27 dengan nilai rata-rata 3.46 (pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas).

Kualitas layanan jasa ditentukan oleh pelanggan, terutama harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dengan kenyataan dari kinerja layanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990, p. 16). Penilaian terhadap kualitas jasa perguruan tinggi oleh mahasiswa (pelanggan) biasanya selalu dihubungkan dengan harapan, pengalaman, kepercayaan atas jasa yang mereka alami sendiri atau berdasarkan rekomendasi pihak lain. Apabila harapan dan kenyataan yang diterima sama maka berarti pelayanan atau jasa tersebut berkualitas. Harapan yang terbentuk dalam pikiran dan keinginan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman pribadinya atas penggunaan jasa tersebut dan juga dapat dipengaruhi oleh informasi yang diterima dari orang lain yang pernah menggunakan jasa tersebut. Pelanggan akan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidak puasan setelah mengalami masing – masing jasa sesuai dengan sejauhmana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui (Lovelock, 2007, p. 104). Tabel 5.11 memberikan gambaran yang jelas perbandingan antara harapan mahasiswa dan kenyataan akan kualitasn layanan jasa UPBJJ-UT Kupang.

Tabel 5.11 Skor SERVQUAL

DIMENSI	ITEM	HARAPAN	KENYATAAN	GAP	RATA-RATA GAP PER DIMENSI		SKOR
					HARAPAN	KENYATAAN	
<i>Tangible</i>	1	3.44	3.02	-0.42	3.48	3.18	-0.31
	2	3.27	2.91	-0.36			
	3	3.48	3.31	-0.17			
	4	3.5	3.06	-0.44			
	5	3.52	3.17	-0.35			
	6	3.55	3.3	-0.25			
	7	3.63	3.48	-0.15			
<i>Reliability</i>	8	3.61	3.29	-0.32	3.58	3.35	-0.23
	9	3.56	3.4	-0.16			
	10	3.54	3.4	-0.15			
	11	3.52	3.22	-0.30			
	12	3.56	3.17	-0.39			
	13	3.6	3.36	-0.23			
	14	3.6	3.37	-0.23			
	15	3.68	3.62	-0.05			
<i>Emphaty</i>	16	3.6	3.34	-0.26	3.52	3.23	-0.3
	17	3.53	3.15	-0.38			
	18	3.6	3.31	-0.29			
	19	3.54	3.11	-0.43			
	20	3.55	3.33	-0.22			
	21	3.51	3.23	-0.28			
	22	3.46	3.14	-0.33			
	23	3.5	3.3	-0.21			
<i>Assurance</i>	24	3.52	3.27	-0.25	3.56	3.32	-0.24
	25	3.59	3.29	-0.31			
	26	3.55	3.36	-0.19			
	27	3.58	3.46	-0.12			
	28	3.54	3.31	-0.23			
	29	3.49	3.16	-0.33			
	30	3.59	3.31	-0.28			
	31	3.54	3.27	-0.27			
<i>Responsive ness</i>	32	3.62	3.39	-0.23	3.54	3.32	-0.21
	33	3.54	3.32	-0.22			
	34	3.44	3.22	-0.22			
	35	3.56	3.4	-0.16			
	36	3.6	3.39	-0.21			
	37	3.55	3.29	-0.26			
<b>Rata-rata</b>					<b>3.54</b>	<b>3.28</b>	<b>-0.26</b>

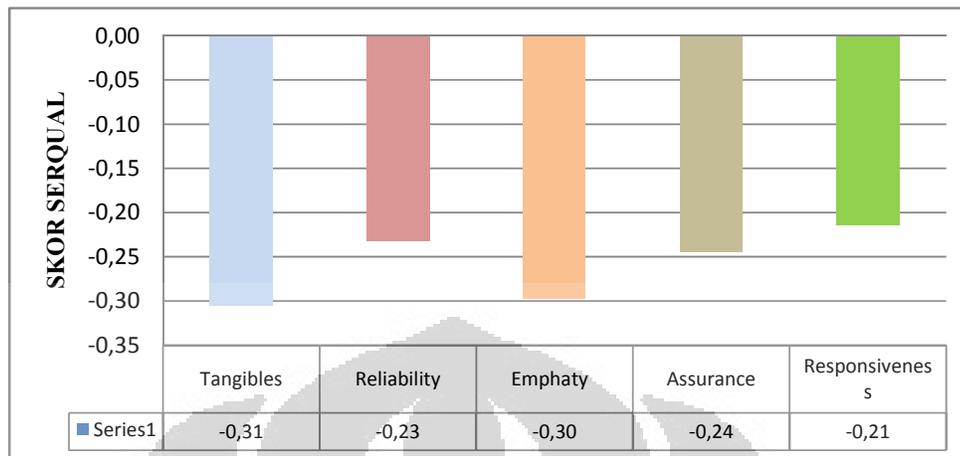
Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan indikator kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang mempunyai skor gap yang negatif. Hal ini berarti semua indikator kenyataan kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh mayoritas responden, karena adanya gap atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Nilai rata-rata gap dari indikator kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang adalah -0.26. Disini tampak bahwa gap negatif yang mempunyai nilai rata-rata di atas -0.26 adalah sejumlah 16 indikator antara lain indikator 1, 2, 4, 5, 8, 11, 12, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 29, 30, dan 31.

Indikator yang mempunyai gap yang paling rendah dibandingkan dengan lainnya adalah indikator 15 dengan gap terendah adalah sebesar -0.05. Sedangkan 3 indikator yang mempunyai nilai rata-rata terendah terletak pada posisi 4 (pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang) dengan nilai -0.44, 19 (pegawai UPBJJ-UT Kupang mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja) dengan nilai -0.43 dan 1 (fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik) dengan nilai -0.42. Upaya perbaikan layanan perlu difokuskan pada indikator-indikator yang spesifik ini agar bisa memberikan dampak yang signifikan dengan tujuan agar bisa meningkatkan kualitas layanan jasa UPBJJ-UT Kupang serta meminimalkan gap yang ada.

Selain itu juga, dari hasil penelitian juga menggambarkan nilai rata-rata gap pada masing-masing dimensi. Hasil ini menunjukkan bahwa skor gap negatif terbesar terjadi pada dimensi *tangibles* (skor -0.31) kemudian disusul oleh dimensi *empathy* (skor -0.30). Hal ini didukung dengan hasil analisis univariat dengan melihat nilai rata-rata per dimensi kualitas layanan jasa di UPBJJ – UT Kupang yang menunjukkan dimensi *tangibles* memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan keempat dimensi lainnya.

Hasil perhitungan gap tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.

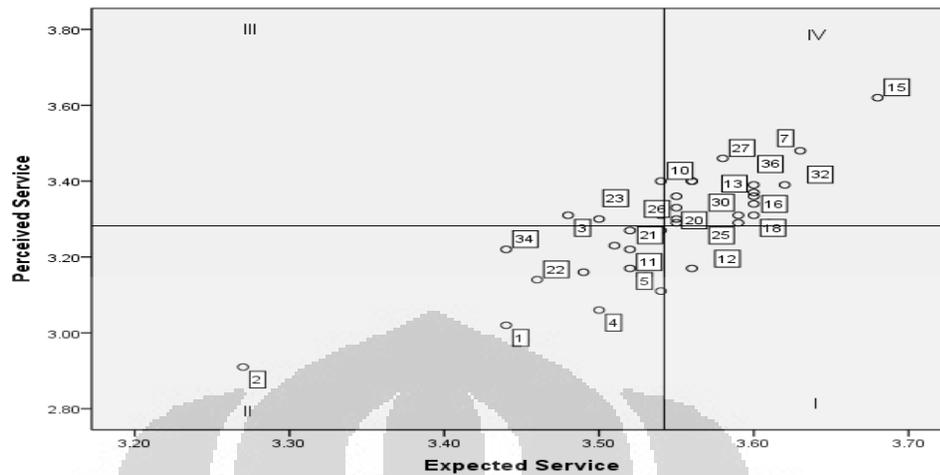


**Gambar 5.8 Skor Gap per Dimensi**

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Walaupun jika dilihat berdasarkan hasil analisis univariat nilai rata – rata kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang masuk pada kategori sangat tinggi dan tinggi, akan tetapi secara keseluruhan responden yang adalah mahasiswa UT masih mempersepsikan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang secara negatif dilihat dari dimensi kualitas, karena masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimana harapan mahasiswa lebih tinggi dari kenyataan yang mereka terima.

Hasil nilai rata-rata yang ada setelah dilakukan perbandingan untuk menganalisis gap antara harapan dan kenyataan, kemudian digunakan untuk membuat matriks harapan dan kenyataan yang dikenal dengan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari matriks tersebut digunakan dengan tujuan menghasilkan analisis untuk melihat kinerja masing-masing indikator layanan, apakah dalam kondisi untuk prioritas utama, prioritas rendah, cenderung berlebihan, dan mempertahankan kinerja atau prestasi, serta mengidentifikasi hal-hal apa saja yang berkaitan dengan layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang yang menjadi fokus utama perbaikan. Berdasarkan hasil nilai rata-rata yang ada pada tabel 5.11, maka dibuat matriks harapan dan kenyataan kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang yang bisa dilihat pada diagram 5.1 berikut ini.



**Gambar 5.9 Matriks Harapan dan Kenyataan**

Sumber : diolah dari hasil pengumpulan data di lapangan bulan Mei 2012

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

1. Kuadran I (*Concetrated Here*) memuat indikator yang dianggap penting oleh mayoritas responden yang adalah mahasiswa, namun kinerja pelaksanaan atau pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah indikator 12 yang berkaitan bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap. Indikator ini dianggap paling penting oleh responden yang adalah mahasiswa UT. Oleh karena berkaitan dengan masalah akademik, pihak UPBJJ-UT Kupang perlu melakukan perbaikan secara terus menerus agar kinerja dalam kuadran ini meningkat.
2. Kuadran II (*Low Priority*) memuat indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataan pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa sangat kecil.

Indikator yang termasuk ke dalam kuadran II ini adalah sejumlah 13 indikator antara lain, indikator 1 (fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik), indikator 2 (perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik), indikator 4

(pencapaian di ruang ujian akhir semester terang), indikator 5 (tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis), indikator 11 (bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa), indikator 17 (pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa), indikator 19 (pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja), indikator 21 (mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya), indikator 22 (mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya), indikator 24 (mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya), indikator 29 (pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas), indikator 31 (pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas), dan indikator 34 (pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT).

Meskipun indikator yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting, akan tetapi karena pelaksanaannya tidak memberikan kepuasan pada mahasiswa, maka pihak UPBJJ-UT Kupang tetap saja harus melakukan perbaikan dengan memberi prioritas pada indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dan mempunyai nilai *gap* di atas -0.26 dengan tidak mengabaikan indikator yang lainnya. Karena setiap indikator yang berhubungan dengan kualitas layanan jasa merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan oleh pihak penyedia jasa.

3. Kuadran III (*Possible Overkill*) merupakan kuadran yang memuat indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh responden dan dirasakan berlebihan, namun dilihat dari tingkat kepuasannya mayoritas responden merasa sangat puas akan layanan yang diberikan. Indikator yang termasuk pada kuadran III ini adalah sejumlah 5 indikator yaitu indikator 3 (fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik), indikator 10 (proses pembayaran registrasi mata

kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa), indikator 23 (mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian), indikator 28 (pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas), dan indikator 33 (proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ- UT). Walaupun indikator ini dirasakan kurang penting oleh mayoritas responden, tetapi pihak UPBJJ-UT Kupang diharapkan tetap mempertahankan kualitas layanannya.

4. Kuadran IV (*Keep Up the Good Work*) memuat indikator-indikator yang dianggap penting oleh mayoritas responden dan pelaksanaan indikator – indikator tersebut telah sesuai dengan dirasakannya. Indikator-indikator pelayanan yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua indikator ini menjadikan kualitas layanan jasa dari UPBJJ-UT Kupang unggul di mata responden. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah sejumlah 18 indikator antara lain indikator 6 (lokasi tempat ujian strategis), indikator 7 (pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi), indikator 8 (data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar), indikator 9 (matakuliah dalam sistem billing yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar), indikator 13 (bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka), indikator 14 (pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT), indikator 15 (pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT), indikator 16 (informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu), indikator 18 (pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya), indikator 20 (mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah), indikator 25 (pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa), indikator 26 (pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa), indikator 27 (pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas), indikator 30 (pegawai UPBJJ-UT

mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa), indikator 32 (pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester dengan jelas pada mahasiswa), indikator 35 (perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa), indikator 36 (Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT), dan indikator 37 (pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa).

Jika dilihat berdasarkan jumlah indikator per dimensi yang masuk pada kuadran IV ini, maka dimensi yang paling banyak adalah dimensi *reliability* dengan jumlah indikator 6 dari 9 indikator, dimensi *responsiveness* dengan jumlah indikator 3 dari 5 indikator, disusul dengan dengan dimensi *assurance* dengan jumlah 5 indikator dari 8 indikator. Data ini didukung dengan perolehan analisis nilai rata – rata. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa kemampuan pegawai UPBJJ-UT Kupang dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan bagi mahasiswa jika dilihat dari sisi mahasiswa di UPBJJ-UT Kupang patut dipertahankan dan perlu ditingkatkan karena masih ada indikator yang perlu perbaikan kualitas layanan jasanya.

Layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan *non standardized*, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya tergantung pada siapa, kapan, dan tempat dimana jasa tersebut dihasilkan. Pada kenyataannya, jasa tidak bisa sepenuhnya dikontrol. Variabilitas pengalaman dan kualitas layanan seperti ini dikarenakan tiga hal, yaitu: (1) kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan; (2) moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; serta (3) beban kerja perusahaan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990; Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006). Baik tidaknya kualitas layanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Oleh karena itu perlu adanya upaya dari pihak UPBJJ-UT Kupang untuk tetap mempertahankan kualitas layanan jasa yang diberikan secara konsisten agar indikator yang berada pada kuadran IV ini tidak mengalami pergeseran ke kuadran lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dibuat implikasi manajerial dengan tujuan untuk perbaikan kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang sebagai berikut.

**Tabel 5.12 Implikasi Manajerial**

KUADRAN	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	USULAN TINDAKAN
1	12 Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap	Perlu ada perbaikan dan peningkatan kualitas layanan untuk indikator ini, karena merupakan hal yang penting bagi mahasiswa karena berhubungan dengan kegiatan akademik tetapi pada pelaksanaannya kurang memuaskan bagi mahasiswa. Oleh karena itu pihak UPBJJ-UT Kupang perlu selalu melakukan monitoring pelaksanaan kegiatan distribusi bahan ajar sehingga permasalahan kondisi kurang lengkapnya bahan ajar yang diterima mahasiswa bisa diminimalkan bahkan tidak ada sama sekali.
2	1 Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik	Perlu tetap dilakukan perbaikan karena setiap layanan jasa yang diberikan apabila ada yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, tentunya akan mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan meskipun layanan tersebut dianggap kurang penting oleh pelanggan. Kemudahan mahasiswa untuk mengakses dan berhubungan dengan pegawai UPBJJ-UT Kupang merupakan hal yang perlu diperhatikan apalagi dengan sistem belajar jarak jauh yang diterapkan oleh
	2 Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik	
	4 Pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang	
	5 Lokasi tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis	
	11 Bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa	
	17 Pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa	
	19 Pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja	
	21 Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya	

KUADRAN	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	USULAN TINDAKAN
	22 Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya	UT. Oleh karena itu Pegawai UPBJJ-UT Kupang diharapkan dapat lebih terbuka dan memanfaatkan sebaik-baiknya fasilitas informasi dan komunikasi yang dimiliki untuk meningkatkan kemudahan mahasiswa memperoleh informasi.
	24 Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya	
	29 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas	
	31 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas	
	34 Pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT	
3	3 Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik	Indikator pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan sudah memuaskan harus tetap dipertahankan, meskipun indikator yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa.
	10 Proses pembayaran registrasi mata kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa	
	23 Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian	
	28 Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas	
	33 Proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ- UT	
4	6 Lokasi tempat ujian strategis	Indikator pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan sudah memuaskan harus tetap dipertahankan dan jika perlu ditingkatkan. Jasa mempunyai sifat yang bervariasi, karena jasa adalah kinerja maka berapa kalipun frekuensi yang diberikan, tidak langsung akan disukai atau tidak disukai oleh konsumen. Oleh karena itu perlu adanya upaya dari pihak UPBJJ-UT Kupang untuk mempertahankan kualitas layanannya dengan tidak mengabaikan indikator lainnya.
	7 Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi	
	8 Data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar	
	9 Matakuliah dalam sistem billing yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar	
	13 Bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka	
	14 Pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT	
	15 Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT	
	16 Informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu	
	18 Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya	
20 Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah		

KUADRAN	INDIKATOR DIMENSI KUALITAS LAYANAN	USULAN TINDAKAN
	25 Pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa	
	26 Pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa	
	27 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas	
	30 Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa	
	32 Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) dengan jelas pada mahasiswa	
	35 Perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa	
	36 Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT	
	37 Pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	

Sumber : hasil olahan penulis

## **BAB 6**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan dengan menggunakan atribut-atribut yang melekat pada lima dimensi kualitas layanan jasa, antara lain *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*. Berdasarkan hasil penelitian, maka simpulan dan saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

#### **6.1 Simpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis univariat, nilai rata – rata kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang masuk pada kategori sangat tinggi. Tetapi secara keseluruhan mahasiswa UT masih mempersepsikan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang buruk, karena layanan jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan mahasiswa.
2. Dimensi kualitas layanan jasa yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang adalah dimensi *reliability*. Hal ini didukung dengan hasil analisis univariat yang menunjukkan dimensi ini masuk pada kategori sangat tinggi dengan memiliki nilai rata –rata tertinggi dan hasil analisis SERVQUAL menggunakan IPA yang menunjukkan jumlah indikator yang paling banyak masuk pada kuadran IV (*Keep Up the Good Work*) adalah dimensi *reliability*.
3. Kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang berada pada tingkat yang belum memuaskan bagi mahasiswa, karena masih adanya *gap* antara harapan dan kenyataan dimana harapan mahasiswa lebih tinggi dari kenyataan yang diterima.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Saran Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya khususnya yang mengangkat tema

dan objek penelitian yang sama. Penelitian ini dibatasi pada lima dimensi kualitas layanan dan menggunakan pendekatan secara kuantitatif untuk menggambarkan secara umum kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kualitatif dan atau mix metode dengan menggunakan dimensi yang lainnya selain kelima dimensi yang ada.

## 2. Saran Praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi UPBJJ-UT Kupang untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan pada mahasiswa. Terkait dengan keseluruhan indikator yang masih dinilai negatif oleh mahasiswa karena menunjukkan adanya gap, maka perlu menjadi perhatian pihak UPBJJ-UT Kupang sebagai perpanjangan tangan dari UT pusat sebagai penyelenggara PTJJ untuk melakukan perbaikan kualitas layanan jasanya agar selain dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa yang dilayaninya tetapi juga dapat meningkatkan reputasi UT di mata masyarakat NTT. Adapun yang dapat menjadi saran bagi UPBJJ-UT Kupang, yaitu:

- a. Layanan jasa yang menjadi perhatian utama bagi pihak UPBJJ-UT Kupang untuk dilakukan perbaikan, antara lain berkaitan dengan pengiriman bahan ajar pada mahasiswa, pencahayaan di ruang ujian akhir semester, kemudahan mahasiswa untuk menghubungi pegawai UPBJJ-UT pada saat jam kerja, fasilitas dalam ruangan tutorial tatap muka, sikap pegawai UPBJJ-UT dalam memberikan perhatian pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa, perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum, tempat kegiatan tutorial tatap muka, kemampuan pegawai UPBJJ-UT dalam memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa, kemudahan mahasiswa menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum, kemudahan memperoleh bahan ajar UT oleh mahasiswa, kemudahan mahasiswa menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya, dan

kemampuan pegawai UPBJJ-UT dalam memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa.

- b. Pegawai UPBJJ-UT Kupang diharapkan dapat lebih terbuka dan memanfaatkan sebaik-baiknya fasilitas informasi dan komunikasi yang dimiliki untuk meningkatkan kemudahan mahasiswa memperoleh informasi. Karena jika dilihat berdasarkan indikator-indikator yang menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan, kemudahan mahasiswa untuk menghubungi pegawai UPBJJ-UT Kupang merupakan jumlah indikator yang paling banyak menjadi sorotan untuk perbaikan kualitas layanan jasa.
- c. Perlunya untuk memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut *customer service* pada setiap pegawai UPBJJ-UT Kupang serta memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilaiannya berdasarkan pada hasil survei pelanggan) ke dalam sistem penilaian prestasi pegawai.
- d. Hasil monitoring untuk pelaksanaan kegiatan layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang perlu dilakukan evaluasi untuk tindakan perbaikan lanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

### I. BUKU

- Alma, Buchari, H. (2009). *Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus pada Mutu*. Dalam H. Buchari. Alma dan Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing.
- Bungin, Burhan. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- BPS Propinsi Nusa Tenggara Timur. (2009). *Nusa Tenggara Timur dalam Angka 2009*. Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Timur.
- Calvert, Jocelyn. (2003). *Quality Education A Distance*. In Gordon Davies & Elizabeth Stacey. Boston/Dordrecht/London. Academic Publisher.
- Cateora, Philip, R., Graham, John, L. (2007). *International Marketing, Pemasaran Internasional*. Edisi 13. Buku 2. (Shirly Tiolina Pasaribu. Penerjemah). Penerbit Salemba Empat.
- Connellan, K, Thomas., Zemke, Ron . ( 1993). *Sustaining Knock Your Socks Off Service*. AMACOM.
- Dahlgaard, Jens, J., Kristensen, Kai., Kanji, Gopal, K. (2007). *Fundamental of Total Quality Management. Process Analysis and Improvement*. Taylor & Francis Group. London and New York.
- Eriyanto. (1999). *Metodologi Poling Memberdayakan Suara Rakyat*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Evan, Terry., Margaret Haughey., David Murphy. (2008). *International Hand book of Distance Education*. British : Emerald Group Publishing Limited.
- Farhad Saba. (2003). *Handbook Of Distance Education*. Michael Grahame Moore, William G. Anderson (Editors ). Lawrence Erlbaum Associates.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management. Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta. Penerbit Vinchrsto Publication.
- Gronrons, C. (2007). *Service Marketing Management*. Wiley. Oxford.
- Hurriyati, Ratih. (2009).. *Menciptakan Superior Customer Value Perguruan Tinggi Negeri Melalui Peningkatan Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan*. Dalam H. Buchari. Alma dan Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Irawan, Prasetya. (2006). *Buku Materi Pokok : Metodologi Penelitian Administrasi*. Universitas Terbuka.
- Katalog Universitas Terbuka. (2012). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Terbuka.

- Kerlinger, Fred, N. (2006). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Edisi Tiga. (Drs. Landung R. Simatupang, Penerjemah). Gajah Mada University Press.
- Kotler, Philip., Amstrong, Gary. (2001). *Principles Of Marketing*. Ninth Edition. Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip., Lee, Nancy. (2007). *Pemasaran di Sektor Publik*. PT. Indeks.
- Kotler, Philip. (2003), *Manajemen Pemasaran*. 11 ed. Jakarta, Indeks.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin. Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. (Bob Sabran, MM, Penerjemah). Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, A.E. (2009). *Leadership Sebagai Primary Forces Dalam Competitive Stregth, Competitive Area, Competitive Result Guna Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi*. Dalam H. Buchari. Alma dan Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen. (2007). *Services Marketing. People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. Pearson International Edition. Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher., Wright, K, Lauren. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks.
- Lovelock, Christopher. (1994). *Product Plus. How Product + Service. Competitive Advantage*. McGraw-Hill International Editions.
- Lovelock, Christopher. (2002). *Service Marketing and Management*. Second Edition Prentice Hall, New York.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Malo, Manasse. (1985). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Karunika Universitas Terbuka.
- Mudie, Peter., Pirrie, Angela. (2006). *Service Marketing Management*. Third Edition. Butterworth-Heinemann - Elsevier.
- Ossel, Van, Gino., Stremersch, Stefan., Gemmel, Paul. (2003). *Customer Satisfaction and Complaint Management. Services Management. An Integrated Approach*. Editor Bart Van Looy, Paul Gemmel, Roland Van Dierdonck. Prentice Hall.
- Padmo, Dewi. (2004). *Sistem Jaminan Kualitas pada Sistem Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. Dalam Asandhimitra, dkk (Ed). *Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. (pp. 503 - 535). Pusat Penerbitan : Universitas Terbuka.
- Prasetyo, Bambang., Lina Miftahul Jannah. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Pribadi.A. Benny. (2004). *Pengembangan dan Pemanfaatan Bahan Ajar Suplemen dalam Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. Dalam Asandhimitra, dkk (Ed). *Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. (pp. 98 - 114). Pusat Penerbitan : Universitas Terbuka.

- Sallis, Edward. (2002). *Total Quality Management In Education*. Third Edition. Kogan Page Ltd. London.
- Sallis, Edward. (2010). *Total Quality Management in Education*. Manajemen Mutu Pendidikan. (Dr. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, M.Ag. Alih Bahasa).. IRCiSoD. Jogyakarta.
- Simpson, O (2000). *Supporting Students in Open and Distance Learning*. London ; Kogan Page.
- Trihendradi, C. (2011). *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik SPSS 19*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sumarwan, Ujang, dkk. (2011). *Pemasaran Strategik. Perspektif Value Based Marketing & Pengukuran Kinerja*. Bogor. IPB Press.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi. (2008). *Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan. dalam Managing Quality Customer Service. Pelayanan yang Berkualitas*. Editor Prof. Dr. James J. Spillane, S.J. Penerbit Universitas Sanata Dharma.
- Universitas Terbuka. (2010). *Rencana Strategis 2010 – 2021. Rencana Operasional 2010 – 2013 Universitas Terbuka*. Versi Penyempurnaan.
- Universitas Terbuka. (2010). *Sistem Belajar Jarak Jauh*.
- Universitas Terbuka. (2010). *Borang Institusi UPBJJ-UT Kupang*.
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa. Desain Serqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. PT. Indeks. Jakarta.
- Wibowo, Adi, Lili. (2009). *Strategi Experiential Marketing Perguruan Tinggi*. Dalam H. Buchari. Alma dan Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Yunus, Muhamad., Pannen, Paulina. (2004). *Pengembangan Bahan Ajar Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. Dalam Asandhimitra, dkk (Ed). *Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. (pp. 45 – 73). Pusat Penerbitan : Universitas Terbuka.
- Zeithaml, Valarie., Parasuraman, A., Berry, L. Leonard. (1990). *Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
- Zeithaml, Valarie., Bitner, Jo, Mary., Gremler, D, Dwayne. (2006). *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4<sup>th</sup> Edition. McGraw-Hill International Edition.
- Zuhairi, Aminudin., Suparman, Atwi., Toha, Mohamad. (2004). *Universitas Maya (Virtual) Peluang dan Tantangan*. Dalam Asandhimitra, dkk (Ed). *Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. (pp. 26 – 41). Pusat Penerbitan : Universitas Terbuka

## II. SERIAL

### Artikel Jurnal

- Abedniya, Abed., Zaeim, Majid, Nokhbeh. (2011). *Measuring the Perceive Service Quality in the Islamic Banking System in Malaysia*. International Journal of Business and Social Science, Vol. 2 No. 13. pp. 122 – 135.
- Ahmed, Zabed, S.M., Shoeb, Md, Zahid, Hossain. (2009). *Measuring Service Quality of a Public University Library in Bangladesh Using SERVQUAL*. Performance Measurement and Metrics. Volume 10, No.1. pp 17 – 32.
- Almadani, Khaled., Reid, Norman., Rodrigues, Susan. (2011). *Quality Assurance : A Pressing Problem for Education In The 21<sup>st</sup> Century*. Volume 32. pp. 9-22.
- Andriani, Durri. (2004). Universitas Terbuka. *Experince In Managing Printed Learning Material Production For Distance Education*. pp.98 – 107. Jurnal Pendidikan Terbuka Jarak Jauh Volume 5 Nomor 2 Sept.
- Belawati, Tian., Zuhairi, Amin. (2007). *The Practice of a Quality Assurance System in Open and Distance Learning : A Case Study at Universitas Terbuka Indonesia (The Indonesia Open University)*. International Review of Research in Open and Distance Learning. Volume 8, Number 1. pp. 1- 14.
- Bernhard, Andrea. (2009). *A Knowledge-Based Society Needs Quality In Higher Education.: A Pressing Problem for Education In The 21<sup>st</sup> Century*. Volume 12. pp. 9 - 21.
- Bhado, Ana. (2009). *Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education*. Quality Assurance in Education. Volume 17, No. 2. pp. 174 – 190.
- Bozena Poksinska, Jostein Pettersen, Mattias Elg, Jörgen Eklund, Lars Witell, (2010) *Quality improvement activities in Swedish industry: drivers, approaches, and outcomes*, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 2 Iss: 2, pp.206 – 216.
- Chu, K, S, Raymond., Choi, Tat. (2000). *An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hongkong Hotel Industry ; a Comparison of Business and Leisure Travellers*. 21. Tourism Management.
- Crawford, Lachlan E.D., Shutler, Paul. (1999). *Total Quality Management in Education : Problems and Issues For The Classroom Teacher*. The International Journal of Educational Management; 13 ; 2; ABI/INFORM Global pp. 67 – 72.
- Douglas, J., Alx. D., Barry, B. (2006). *Measuring Student Satisfaction at UK University*. Quality Assurance in Education Journal. Vol. 14. No.3. Emerald Group Publishing Limited.
- Furqon, Chairal. (2007). *Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi*. Jurnal Ilmu Administrasi. Volume IV, No. 4. pp. 372 – 377.
- Garvin, David A. (1984). *What Does 'Product Quality' Really Mean? MIT Sloan Management Review* 26, no. 1, pp. 25 – 43.
- Garvin, David A. *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. Harvard Business Review 65, no. 6 (November-December 1987).

- Hemmasi, Masoud., Strong, C, Kelly., Steven A. Taylor. (1994). *Measuring Service Quality for Strategic Planning and Analysis in Service Firms*. Journal of Applied Business Research. Volume 10, Number 4. pp. 24 – 34.
- Jayawardhana, Chanaka. (2009). *The Impact of Service Encounter Quality in Service Evaluation ; Evidence from a Business-to-Business Context*. Journal of Business and Industrial Marketing. 25/5. pp. 338 – 348.
- Kanji, Gopal, K., Abdul Malek Bin A. Tambi. (1999). *Total Quality Management in UK Higher Education Institutions*. Total Quality Management : 10 ;1 ; ABI/INFORM Global.
- Kaldenberg, Dennis et al. (1997). *Identifying Service Quality Strengths and Weakness Using SERVQUAL : A Study of Dental Services*. Health Marketing Quarterly. pp. 69 – 84.
- Khan, Munawar, Mubbbsher., Ahmed, Ishfaq., Nawaz, Musarrat, Muhammd. (2011). *Student's perspective Of Service Quality in Higher Learning Institutions; An Evidence Based Approach*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2, No. 11.
- Kharmeh, Suleiman, S, Abu. (2012). *Evaluating the Quality of Health Care Services in the Hashemite Kingdom of Jordan*. International Journal of Business and Management. Vol. 7. No. 4.
- Khattab, Suleiman, A., Aldehayyat, Jihad, S. (2011). *Perceptions of Service Quality in Jordania Hotels*. International Journal of Business and Management. Vol. 6. No. 7. pp. 226 – 233.
- Ladhari, R., Ladhari, I., & Morales, M. (2011). *Bank Service Quality: Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions*. *The International Journal of Bank Marketing*, 29(3), pp.224 - 246.
- Lam, S, K, Simon., Woo, Shing, Ka. (1997). *Measuring Service Quality : A Test-Retest Reliability Investigation of SERVQUAL*. International Journal of Market Research. pp. 381 – 394.
- Leonard Berry., Valarie A. Zeithaml., A. Parasuraman. (1990). *Five Imperatives for Improving Service Quality*. Sloan Management Review; Summer 1990; 31,4;ABI;INFORM Global.
- Longbottom, D., & Hilton, J. (2011). *Service Improvement: Lessons from the UK financial services sector*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(1), 39-59.
- Mantz Yorke, (1999) *Assuring Quality and Standards in Globalised Higher Education*. Quality Assurance in Education, Vol. 7 Iss: 1, pp.14 – 24.
- Maejo, Yooyen, Ayooth., Pirani, Mohammed., Mujtaba, G, Bahaudin. (2011). *Expectation Versus Realities of Higher Education : Gap Analysis and University Service Examination*. Contemporary Issues in Education Research. Vol. 4, No. 10. Pp. 25 – 34; ProQuest.
- Naik et al. (2010). *Service Quality and Its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. European Journal of Social Sciences. Volume 6, no. 2. Pp. 231 – 243.

- Ouma-Wangenge, Gerald., Langa, V, Patricio. (2009). *Universities and Mobilization of Claims of Excellence for Competitive Advantage*. High Educ. 59. pp. 749 – 764.
- Parasuraman, A. (2004). *Assessing and Improving Service Performance for Maximum Impact : Insights from a two decade long research journey*. Performance measurement and metrics. Vol. 5. No. 2. pp. 45 – 52.
- Pribadi A. Benny, Sjarif Edy. (2010), *Pendekatan Konstruktivistik dan Pengembangan Bahan Ajar*. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Volume 11, Nomor 2, September, pp. 117-128.
- Park, Jin-Woo., Jung, Se-Yeon. (2011). *Transfer Passengers Perceptions of Airport Service Quality : A Case Study of Incheon International Airport*. International Business Research. Vol. 4, no. 3. pp. 75 – 82.
- Ramayah, T., Samat, Nusrah., Lo, Chiun, May., (2011). *Market Orientation, Service Quality and Organizational Performance in Service Organization in Malaysia*. Asia Pasific Journal of Business Administration, Vol. 3, No.1, pp. 8 – 27.
- Satish Mehra, Surendra P. Agrawal, (2003) *Total Quality as a New Global Competitive Strategy*. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 20 Iss: 9, pp.1009 – 1025.
- Sandhu, H.S., Bala, Neetu. (2011). *Customers' Perception Towards Service Quality of Life Insurance Corporation of India : A Factor Analytic Approach*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2, No. 18.
- Sharabi, Moshe., Davidow. (2010). *Service Quality Implementation Problems and Solutions*. International Journal Quality. Volume 2, No. 2. Pp. 189 – 205.
- Shekarchizadeh, et.al. (2011). *Servqual In Malaysia Universities : Perspective of International Students*. Business Proces Management Journal; Vol. 17 No 1, 2011, pp 67 – 81. Emerald Group Publishing Limited.
- Sultan, Parves., Wong, Ho, Yin. *Service Quality in Higher Education- a Review and Research Agenda*. International Journal of Quality and Service Sciences. Volume 2, No. 2. pp. 259 – 272.
- Ton van der Wiele, Jos van Iwaarden, Roger Williams, Barrie Dale, (2005) *Perceptions about the ISO 9000 (2000) Quality System Standard Revision and its Value: the Dutch Experience*. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 22 Iss: 2, pp.101 – 119.
- Wei, Chin, Chuah., Ramalu, Sri, Subramaniam. (2011). *Students Satisfaction Towards the University : Does service quality matters?.* International Journal of Education. Vol. 3, no. 2. pp. 1 – 13.
- Vaughan, Elizabeth., Burton, Helen-Woodruffe. (2011). *The Disabled Student Experience : Does the SERVQUAL scale measure up.* Quality Assurance in education. Vol. `9. No. 1. pp. 28 – 49.
- Zafar et.al. (2012). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : An Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan*. Information Management and Business Review. Vol. 4. No. 3. pp. 159 – 167.

- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Ghazi Tabatabaei, S. M. (2012). *Service Quality of Private Hospitals: The Iranian Patients Perspective*. BMC Health Services Research, 12(1), n/a-31.
- Zeithaml, Valerie., Parasuraman, A., Berry, L. Leonard. (1985). *Problems and Strategies in Service Marketing*. Journal Marketing. Vol. 49. pp. 33 – 46.
- Zhang, Qingyu. (2001). *Quality Dimensions, Perspectives and Practices: A Mapping Analysis*. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 18 Iss: 7, pp.708 – 722.

### III. TESIS

- Frans, Alexanderina, Yudith. (2010). Tesis *Analisis Kualitas Layanan Tutorial Tatap Muka di UPBJJ-UT Kupang Ditinjau dari Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Gap 5 SERVQUAL)*. Program Studi Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Indonesia.

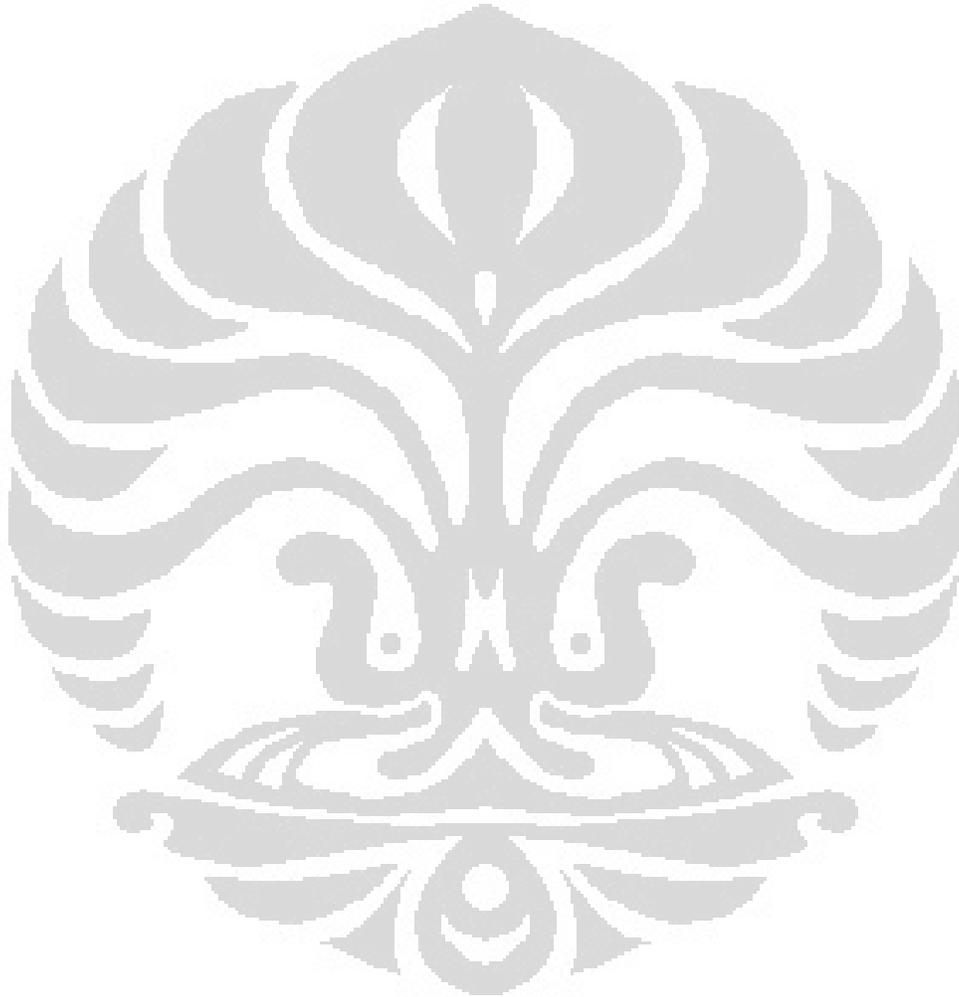
### IV. PUBLIKASI ELEKTRONIK

- Absah, Yeni. (2008). *Pembelajaran Organisasi : Strategi Membangun Kekuatan Perguruan Tinggi*. Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 1. No. 1, pp. 33 – 41. <http://usupress.usu.ac.id/files/Jurnal%20Manajemen%20Bisnis%20Vol%201%20No%203%20Sept%202008.pdf>. Akses 10 Maret 2012.
- Agyapong, G. K. Q. (2011). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry - A Case of Vodafone (ghana)*. International Journal of Business and Management, 6(5), pp.203-210. <http://search.proquest.com/docview/867071667?accountid=17242>. Accessed : 23/04/2012 01:30
- Alireza, F., Ali, K., & Aram, F. (2011). *How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at an Iran Telecom*. International Journal of Business and Management, 6(8), 271-279. <http://search.proquest.com/docview/884452676?accountid=17242>. Accessed : 23/04/2012 01:40
- Dale, B.G. (2003). *Developing, Introducing and Sustaining TQM*. pp. 1-33. [http://www.blackwellpublishing.com/content/BPL/Images/Content\\_store/Sample\\_chapter/9780631236146/Dale\\_C01.pdf](http://www.blackwellpublishing.com/content/BPL/Images/Content_store/Sample_chapter/9780631236146/Dale_C01.pdf). Akses 27 Maret 2012.
- Golhar, Damodar, Y., Ashire, Sanjay . (1995). *DaTQM for Business Students : An Experimental Learning Approach*. The International Journal of Quality And Reliability Management Vol. 12 Issue 7 Pages 54. <http://search.proquest.com/docview/197655058?accountid=17242>. Accessed : 23/04/2012 01:50
- Mualla, N. D. (2011). *Measuring quality of bank services in jordan: Gap analysis*. International Journal of Business and Social Science, 2(1), <http://search.proquest.com/docview/904526114?accountid=17242>. Accessed : 23/04/2012 02:00

Parasuraman, A., Zeithaml, A., Valarie., Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal Of Marketing, Vol.49 (Autum, 1985), pp. 41 – 50. American Marketing Publishing. [http: www.jstor.org/stable/1251430](http://www.jstor.org/stable/1251430). Accessed : 23/04/2012 02:20.

Primiani, Novi, C., Ariani, D. Wahyu. (2005). *Total Quality Management dan Service Quality dalam Organisasi Pendidikan Tinggi* . Cakrawala Pendidikan. <http://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/view/368/pdf>. Akses 27 Februari 2012.

[www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id)





**KUISIONER PENELITIAN  
ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA UNIT PROGRAM BELAJAR  
JARAK JAUH UNIVERSITAS TERBUKA (UPBJJ-UT) KUPANG**

Yang Terhormat Bapak/Ibu,

Saya adalah mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian karya akhir mengenai persepsi mahasiswa UT tentang kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu guna mengisi kuisisioner ini dengan baik dan apa adanya. Semua data yang diperoleh dari kuisisioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik semata. Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan limpah terima kasih.

Hormat Saya,

Noveni Malle

### I. Identitas Responden :

1. Nama : .....
2. NIM : .....
3. Program Studi : .....
4. Semester : .....
5. Kota/Kabupaten : .....

### II. Petunjuk Pengisian Kusioner

1. Beri tanda *check list* (√) atau tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
2. Tiap pertanyaan, dimohon untuk diisi dengan **2 pilihan** yang telah disediakan (**Harapan dan Kenyataan**) mulai dari : **(1) Sangat Tidak Setuju** sampai dengan **(4) Sangat Setuju**.

No	Deskripsi	Skala							
		Harapan				Kenyataan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Wujud fisik dari layanan: seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai UPBJJ-UT yang melayani mahasiswa.</b>									
1	Fasilitas papan tulis dalam ruangan tutorial mendukung terlaksananya tutorial tatap muka dengan baik.								
2	Perlengkapan alat untuk melakukan praktek/praktikum mendukung terlaksananya bimbingan praktek/pratikum dengan baik.								
3	Fasilitas tempat duduk dan meja dalam ruangan ujian mendukung terlaksananya ujian akhir semester dengan baik.								
4	Pencahayaan di ruang ujian akhir semester terang.								
5	Lokasi tempat kegiatan tutorial tatap muka strategis.								
6	Lokasi tempat ujian strategis.								
7	Pegawai UPBJJ-UT berpenampilan rapi.								

No	Deskripsi	Skala							
		Harapan				Kenyataan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Kemampuan mewujudkan layanan sesuai janji, dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan.</b>									
8	Data pribadi mahasiswa yang dientri oleh Pegawai UPBJJ-UT benar.								
9	Matakuliah dalam lembar tagihan registrasi yang dientri oleh pegawai UPBJJ-UT benar.								
10	Proses pembayaran registrasi mata kuliah dapat dilakukan dengan mudah oleh mahasiswa.								
11	Bahan ajar UT dapat diperoleh dengan mudah oleh mahasiswa.								
12	Bahan ajar diterima mahasiswa dengan kondisi lengkap.								
13	Bahan ajar diterima mahasiswa sebelum pelaksanaan tutorial tatap muka.								
14	Pelaksanaan tutorial tatap muka dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan UT.								
15	Pelaksanaan ujian akhir semester dilakukan sesuai jadwal yang ditetapkan UT.								
16	Informasi hasil ujian dapat diketahui mahasiswa tepat waktu.								
<b>Kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara pegawai UPBJJ-UT Kupang dan mahasiswa; pegawai memberikan perhatian secara personal, serta melayani mahasiswa dengan tulus, tanpa pamrih.</b>									
17	Pegawai UPBJJ-UT memberikan perhatian yang tulus pada permasalahan studi yang dihadapi oleh mahasiswa.								
18	Pegawai UPBJJ-UT mempunyai sikap yang bersahabat pada mahasiswa yang dilayaninya.								
19	Pegawai UPBJJ-UT mudah dihubungi oleh mahasiswa pada saat jam kerja.								
20	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai proses registrasi mata kuliah.								

No	Deskripsi	Skala							
		Harapan				Kenyataan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
21	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan tutorial yang dibutuhkannya.								
22	Mahasiswa mudah menghubungi Pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan bimbingan praktek/pratikum yang dibutuhkannya.								
23	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai pengambilan kartu tanda peserta ujian.								
24	Mahasiswa mudah menghubungi pegawai UPBJJ-UT untuk mendapatkan informasi mengenai hasil ujiannya.								
<b>Pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai UPBJJ-UT Kupang.</b>									
25	Pegawai UPBJJ-UT bersikap sopan dalam melayani mahasiswa.								
26	Pegawai UPBJJ-UT memiliki sifat yang dapat dipercaya oleh mahasiswa.								
27	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara melakukan registrasi mata kuliah pada mahasiswa dengan jelas.								
28	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang proses layanan distribusi bahan ajar pada mahasiswa dengan jelas.								
29	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial online pada mahasiswa dengan jelas.								
30	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti tutorial tatap muka dengan jelas pada mahasiswa.								
31	Pegawai UPBJJ-UT mampu memberikan informasi tentang cara mengikuti bimbingan praktek/pratikum pada mahasiswa dengan jelas.								
32	Pegawai UPBJJ-UT memberikan informasi tentang tata tertib pelaksanaan ujian akhir semester (UAS) dengan jelas pada mahasiswa.								

No	Deskripsi	Skala							
		Harapan				Kenyataan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Kemauan dan kesiapan dari karyawan untuk memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa dan kemampuan dalam merespon keluhan mahasiswa.</b>									
33	Proses layanan registrasi mata kuliah dilakukan dengan cepat oleh Pegawai UPBJJ- UT.								
34	Pengaduan mahasiswa tentang pengiriman bahan ajar segera ditangani oleh Pegawai UPBJJ-UT.								
35	Perubahan jadwal tutorial tatap muka selalu diinformasikan dengan jelas pada mahasiswa.								
36	Daftar Nilai Ujian segera dikirimkan pada mahasiswa oleh Pegawai UPBJJ-UT.								
37	Pegawai UPBJJ-UT tanggap dalam memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa.								

## Hasil Olah SPSS 19.00 Validitas dan Reliabilitas

### 1. Faktor Harapan/ *Expected Service*

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013
VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034
VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041
VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

### Reliability

[DataSet3]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	45

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	160.0000	196.828	.257	.969
VAR00002	160.1000	192.990	.517	.969
VAR00003	160.0667	194.340	.426	.969
VAR00004	160.0667	195.168	.364	.969
VAR00005	160.0667	192.961	.532	.969
VAR00006	160.1000	193.059	.512	.969
VAR00007	159.9333	196.823	.288	.969
VAR00008	159.9667	195.137	.412	.969
VAR00009	160.0667	192.547	.563	.968
VAR00010	160.0667	193.582	.484	.969
VAR00011	160.0667	189.651	.787	.968
VAR00012	160.1667	191.040	.644	.968
VAR00013	160.1000	192.231	.574	.968
VAR00014	160.0333	193.757	.485	.969
VAR00015	160.1333	189.982	.731	.968
VAR00016	160.1000	191.679	.615	.968
VAR00017	160.0667	191.306	.659	.968
VAR00018	160.0333	191.757	.643	.968
VAR00019	160.1000	189.817	.756	.968
VAR00020	160.0333	190.999	.703	.968
VAR00021	160.0667	189.995	.760	.968
VAR00022	159.8667	195.568	.474	.969
VAR00023	159.8667	195.361	.496	.969
VAR00024	160.0333	194.171	.453	.969
VAR00025	160.1333	189.637	.757	.968
VAR00026	160.2000	188.234	.846	.967
VAR00027	160.2333	186.875	.835	.967
VAR00028	160.1667	191.661	.599	.968
VAR00029	160.2000	191.545	.603	.968
VAR00030	160.3333	187.747	.791	.968
VAR00031	160.1000	189.817	.756	.968
VAR00032	160.1667	189.592	.751	.968
VAR00033	160.1333	193.016	.506	.969
VAR00034	160.1667	188.489	.833	.967
VAR00035	160.1333	190.257	.710	.968
VAR00036	160.1333	188.878	.814	.967
VAR00037	160.1333	189.913	.736	.968
VAR00038	160.1333	190.740	.674	.968

VAR00039	160.1333	190.257	.710	.968
VAR00040	160.0333	193.275	.523	.969
VAR00041	160.0667	189.651	.787	.968
VAR00042	160.1667	191.730	.594	.968
VAR00043	160.1667	189.109	.787	.968
VAR00044	160.1333	189.499	.767	.968
VAR00045	160.1000	191.541	.626	.968

## 2. Faktor Kenyataan/ *Perceived Service*

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013
VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034
VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041
VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

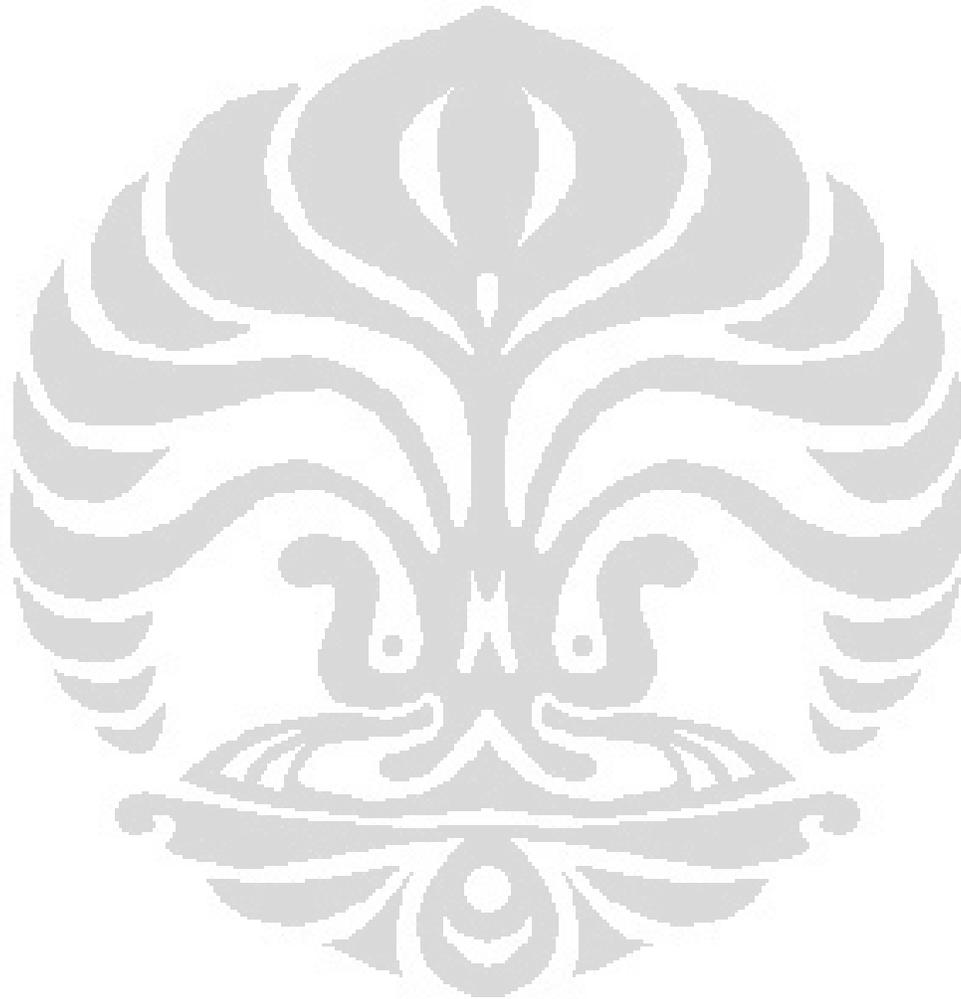
#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	45

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	145.4000	267.145	.105	.941
VAR00002	145.4000	265.076	.207	.940
VAR00003	145.4667	267.430	.067	.942
VAR00004	146.0000	266.621	.083	.942
VAR00005	145.6333	253.275	.606	.937
VAR00006	145.4333	259.633	.407	.939
VAR00007	145.6000	265.766	.121	.942
VAR00008	145.4333	259.633	.407	.939
VAR00009	145.4333	262.392	.432	.939
VAR00010	145.3667	266.516	.153	.940
VAR00011	145.5333	259.706	.386	.939
VAR00012	145.7667	258.185	.481	.938
VAR00013	145.6000	266.110	.138	.941
VAR00014	145.5667	255.357	.540	.938
VAR00015	145.4667	258.051	.627	.938
VAR00016	145.3333	260.437	.550	.938
VAR00017	145.4667	261.982	.406	.939
VAR00018	145.8000	258.648	.476	.938
VAR00019	145.5667	256.599	.608	.938
VAR00020	145.4000	258.386	.598	.938
VAR00021	145.5000	257.431	.551	.938
VAR00022	145.1667	261.109	.481	.939
VAR00023	145.3000	264.562	.233	.940
VAR00024	145.4000	256.938	.563	.938
VAR00025	145.5667	253.633	.650	.937
VAR00026	145.5333	253.844	.732	.937
VAR00027	145.7667	254.254	.578	.938
VAR00028	145.6667	251.126	.746	.936
VAR00029	145.7667	253.082	.665	.937
VAR00030	145.8333	250.144	.739	.936
VAR00031	145.6000	249.903	.823	.936
VAR00032	145.6000	258.593	.478	.938
VAR00033	145.3667	262.516	.421	.939
VAR00034	145.6000	259.007	.552	.938
VAR00035	145.5333	258.464	.558	.938
VAR00036	145.6667	256.989	.576	.938
VAR00037	145.7667	250.668	.596	.938

VAR00038	145.5667	255.840	.595	.938
VAR00039	145.7000	254.769	.648	.937
VAR00040	145.5000	258.259	.560	.938
VAR00041	145.6333	253.620	.592	.938
VAR00042	145.6667	253.747	.679	.937
VAR00043	145.7667	250.806	.680	.937
VAR00044	145.5000	257.431	.603	.938
VAR00045	145.5000	255.569	.640	.937



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Noveni Marlina Malle  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 07 November 1978  
Agama : Kristen Protestan  
Alamat : Jl. Beringin, RT 13/RW 004, Kelurahan Oeba,  
Kupang, NTT

Riwayat Pendidikan :

- SD Negeri Fontein 2 Kupang, Lulus Tahun 1990
- SMP Negeri 2 Kupang, Lulus Tahun 1993
- SMA Negeri 1 Kupang, Lulus Tahun 1996
- Sarjana (S1) Universitas Nusa Cendana Kupang,  
Lulus Tahun 2002
- Magister Administrasi, Program Pascasarjana  
FISIP Universitas Indonesia Jakarta

Riwayat Pekerjaan : Dari tahun 2002 sampai dengan sekarang sebagai  
Staf Akademik FISIP Universitas Terbuka di  
UPBJJ-UT Kupang