

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM PENDIDIKAN DASAR UNIVERSITAS TERBUKA UPBJJ MALANG KELOMPOK BELAJAR AMANAH BLITAR RAYA

Muawanah¹⁾, Arisyahidin²⁾, Sumardji³⁾

- 1) The teacher of SMP Islam Darussalam 45, Srengat, Blitar
- 2) Advisor I, Master Program of Magister Management of UNISKA Kediri
- 3) Advisor II, Master Program of Magister Management of UNISKA Kediri

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service to student satisfaction Basic Education Program Open University UPBJJ Malang Group of Learning Amanah Blitar Raya. This study was conducted using a quantitative method involving 234 samples from 565 total population. Determination of the quantity of samples using Slovin formula with proportional random sampling technique. The result shows the level of student satisfaction on academic services in tutorial activities on Tangible and Empathy factors have a significant effect on student satisfaction. Researchers recommends to improve the quality of service, especially in the both dimension.

Keywords: *Quality, Service, Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pendidikan Dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 234 sample dari 565 total populasi. Penentuan jumlah sample menggunakan rumus Slovin dengan teknik sampling proporsional random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dalam kegiatan tutorial pada faktor *Tangible* dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Peneliti merekomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi kedua dimensi tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Universitas Terbuka

PENDAHULUAN

Universitas Terbuka (UT) adalah Perguruan Tinggi Negeri ke-45 di Indonesia yang diresmikan pada 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 41 Tahun 1984. Universitas ini terletak di Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang Tangerang Selatan. Sebagai salah satu perguruan tinggi negeri, universitas ini memiliki 4 (empat) fakultas dan 34 program studi baik jenjang diploma, sarjana, dan pascasarjana (Belawati, Zuhairi dan Wardani, 2015). . Salah satu program studi yang ada adalah Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar dan Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usian Dini. Program studi ini termasuk dalam jurusan program pendidikan dasar dibawah koordinasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Terbuka. Dalam pelaksanaan

tutorial tatap muka, Universitas Terbuka membentuk unit yang diberi nama Unit Pengelola Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka. Unit ini sering disebut dengan UPBJJ-UT (Belawati, 2010). UPBJJ-UT Malang adalah salah satu UPBJJ di Universitas Terbuka. Berdasarkan informasi dari bagian regitsrasi dan pengujian, UPBJJ-UT Malang memiliki tugas mengelola belajar jarak jauh wilayah *Eks* Karisidenan Malang, Kediri, dan Madiun yang meliputi Kabupaten dan Kota Pasuruan, Kabupaten dan Kota Malang, Kabupaten dan Kota Blitar, Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Ponorogo, dan Kabupaten Pacitan.

Untuk melaksanakan bantuan belajar pada daerah-daerah tersebut, UPBJJ-UT Malang bekerja sama berbagai instansi baik instansi pemerintah maupun swasta. Berdasarkan dokumen yang ada, pelaksanaan

TTM di Kota dan Kabupaten Blitar, UPBJJ-UT Malang membentuk Kelompok Belajar “Amanah Blitar Raya” yang merupakan hasil kerjasama dengan Lembaga Pendidikan “Amanah Blitar Raya” yang beralamatkan di Jl. Raya Kediri Togogan Srengat Blitar dengan menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) dengan Nomor : 271/UN31.38/KS/2014 dan Nomor : 46/LPS/ABR/107/VII/2014 tanggal 26 Agustus 2014 dalam hal pemberian bantuan belajar dan layanan bahan ajar terhadap mahasiswa Universitas Terbuka yang memiliki homebase di Kota dan Kabupaten Blitar. Mahasiswa adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan perguruan tinggi. Mahasiswa adalah subyek dan obyek pendidikan di tingkat perguruan tinggi (Effendy, 2008). Erat kaitan dengan hal ini mahasiswa memiliki dua dimensi pola pikir. Pertama sebagai *student* yang harus tunduk pada sistem pendidikan seperti kurikulum, pengajar, dan sistem pendidikan lainnya. Dimensi pola pikir yang kedua adalah mahasiswa sebagai *agent of change* yang memiliki arti bahwa mahasiswa sebagai kaum revolusioner yang harus menentang sistem yang menghagemoni dan mengekang kebebasan manusia.

Peran penting perguruan tinggi dan keunikan mahasiswa tersebut menuntut layanan akademik yang berkualitas. Kualitas layanan akademik sebagai sebuah jasa memiliki dimensi yang berbeda dengan produk barang. Gonross (2012) menjelaskan bahwa pada dasarnya jasa itu tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Parasuraman *at all* dalam Tjiptono (2016) menyebutkan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi kualitas layanan meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empat, dan bukti fisik. Dimensi tersebut merupakan penyempurnaan dari riset sebelumnya yang menyatakan terdapat 10 (sepuluh) dimensi kualitas layanan.

Dengan mengetahui penilaian mahasiswa atas layanan yang disajikan maka UT dengan sendirinya mengetahui apakah layanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat menjawab harapan serta keinginan mahasiswa atau tidak. Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan karena memberikan dorongan khusus bagi

pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Meskipun begitu, dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut adakalanya terjadi dominasi dalam hal mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui :

1. Pengaruh bentuk fisik (*tangible*) kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya.
2. Pengaruh keandalan (*reliability*) kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya.
3. Pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya.
4. Pengaruh jaminan (*assurance*) kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya.
5. Pengaruh empati (*empathy*) kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya.
6. Pengaruh bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) serta empati (*Empathy*) kualitas layanan akademik secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian yang hendak dilakukan. Pendekatan kuantitatif yang akan digunakan adalah metode deskriptif analisis. Menurut Indriantoro dan Supomo (2014:88-89) metode deskriptif analisis adalah bertujuan untuk menjelaskan aspek aspek yang relevan dengan fenomena atau masalah yang diamati

tetapi adakalanya penelitian ini juga dimaksudkan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

Penelitian dilakukan terhadap persepsi mahasiswa yang menempuh Program Studi Pendidikan Dasar Universitas Terbuka di kelompok belajar Amanah Blitar Raya. Kelompok belajar Amanah Blitar Raya adalah salah satu kelompok belajar mahasiswa Universitas Terbuka yang berada di Kabupaten Blitar dibawah binaan Unit Pengelola Belajar Jarak Jauh Malang. Kelompok belajar ini dibentuk berdasarkan kesepakatan Lembaga Pendidikan Amanah Blitar dengan Unit Pengelola Belajar Jarak Jauh Universitas Terbuka Malang dengan ditandatanganinya Memorandum of Understanding antara kedua belah pihak dengan Memorandum of Understanding (MoU) dengan Nomor : 271/UN31.38/KS/2014 dan Nomor : 46/LPS/ABR/107/VII/2014 tanggal 26 Agustus 2014.

Data yang akan dikumpulkan dapat beraneka ragam. Dalam sebuah penelitian tidak hanya menggunakan satu jenis data. Sujarweni (2014) menjelaskan bahwa berdasarkan sumbernya dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau dirinya sendiri. Ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu berupa jawaban terhadap kuisisioner yang diberikan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan peneliti itu sendiri. Data ini biasanya berasal dari penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi seperti BPS. Data ini juga bisa berupa data-data yang sudah ada di tempat penelitian dilaksanakan

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti disesuaikan dengan sumber data yang dikumpulkan. Untuk memperoleh data primer, peneliti akan membagikan daftar pertanyaan kepada responden berupa kuisisioner, dan untuk memperoleh data sekunder peneliti menggunakan teknik dokumentasi. Kuisisioner

adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada para responden untuk dijawab (Asmani, 2011).

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisisioner. Penelitian ini menggunakan 3 kuisisioner sesuai dengan jumlah variabel yang akan diteliti. Terdiri dari kuisisioner untuk mengukur variabel sarana prasarana, kuisisioner untuk mengukur variabel teknik mengajar tutor, dan kuisisioner untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa. Dalam menyusun kuisisioner penelitian, peneliti menggunakan kisi-kisi dengan memperhatikan definisi operasional variabel, dimensi masing-masing variabel dan indikator yang telah ditentukan (Iskandar, 2008).

Setiap kuisisioner yang dibuat akan menghasilkan data dengan ukuran ordinal. Ridwan (2007) menjelaskan bahwa skala ordinal adalah skala yang didasarkan pada rangking, diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai jenjang yang terendah atau sebaliknya. Kuisisioner yang disebarkan bertujuan untuk memperoleh persepsi dan gambaran dari mahasiswa.

Penelitian di lakukan untuk menjawab masalah dan menguji hipotesis. Jawaban dan pengujian ini dapat dilakukan bila data yang telah terkumpul dianalisa. Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul yang meliputi mengelompokkan data berdasarkan variabel, menyajikan data tiap variabel, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2014:147).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistika deskriptif dan statistika inferensial. Statistika deskriptif sebagai metode yang berkaitan dengan pengumpulan, penyajian dan perigkasan suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna digunakan untuk menjelaskan kuantitas pilihan jawaban responden atas pernyataan yang diajukan dalam angket. Teknik yang dipilih adalah tabel distribusi, grafik, dan rata-rata setiap variabel (Siregar, 2013).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya merupakan salah satu kelompok belajar mahasiswa Universitas Terbuka dibawah binaan Unit Pengelola Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Malang bekerjasama dengan Lembaga Pendidikan Amanah Blitar Raya. Kelompok belajar ini beralamatkan di Jalan Raya Kediri RT. 5 RW 1 Kelurahan Togogan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan data dan informasi dari Subbag Tata Usaha UPBJJ-UT Malang, Unit Pengelola Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) ini merupakan salah satu UPBJJ Universitas Terbuka di Indonesia dengan wilayah koordinasi Kab/Kota Pasuruan, Kab/Kota Malang, Kab/Kota Blitar, Kab/Kota Kediri, Kab Tulungagung, Kab, Trenggalek, Kab Ponorogo, Kab/Kota Nganjuk, dan Kab. Pacitan.

Universitas terbuka merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia. Sebagai perguruan tinggi negeri, universitas ini tunduk dan patuh terhadap setiap kebijakan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. Universitas ini adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi non konvensional (Belawati, 2010).

Pendidikan tinggi non konvensional terwujud dalam proses pendidikan yang dilaksanakan. Proses pembelajaran dilakukan melalui sistem belajar jarak jauh dengan membentuk kelompok-kelompok belajar dibawah koordinasi unit pengelola belajar jarak jauh. Ciri khas ini tercermin dalam bantuan belajar yang diberikan berupa tutorial tatap muka dan tutorial online baik tutorial wajib maupun tutorial atas permintaan mahasiswa (Tim Universitas Terbuka, 2016).

Berdasarkan informasi bagian registrasi dan pengujian UPBJJ-UT Malang, mahasiswa yang mendapat bantuan belajar berupa tatap muka adalah mahasiswa program pendidikan dasar yang meliputi program studi PG-PAUD dan PGSD.. Jumlah keseluruhan mahasiswa sebanyak 565 orang dengan rincian 361 orang untuk mahasiswa program studi PG-PAUD dan

204 orang untuk mahasiswa program studi PGSD baik input SLTA maupun Input Sarjana {Bidang Ilmu/BI}.

Mahasiswa yang dijadikan responden dipilih secara acak berdasarkan komposisi / jumlah mahasiswa setiap program studi dengan harapan dapat mewakili mahasiswa yang ada. Responden sejumlah 234 mahasiswa memiliki beberapa karakteristik. Berdasarkan kuisioner yang diberikan, karakteristik responden meliputi program studi, semester, jenis kelamin, status, usia, dan jarak rumah dengan tempat tutorial.

Jumlah mahasiswa terbesar adalah mahasiswa yang menempuh program studi PGPAUD murni atau PGPAUD Input SLTA dengan jumlah 163 orang atau sebesar 69.7 % disusul dengan PGSD Murni 45 orang atau 19.2 %, PGPAUD BI sebanyak 22 orang dan PGSD BI 4 orang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh tarfa signifikansi yang tidak sama antara variabel. Dari perhitungan tersebut diperoleh nilai konstanta untuk unstandardized sebesar 2.185, koefisien beta sebesar 0.107 dengan taraf signifikansi sebesar 0.019 untuk *tangible*, 0.12 dengan taraf signifikansi 0.788 untuk *reliability*, 0.40 dengan taraf signifikansi sebesar 0.627 untuk *responsiveness*, 0.95 dengan signifikansi sebesar 0.253 untuk *assurance* sedangkan untuk *Empathy* mendapatkan koefisien sebesar 0.179 dengan taraf signifikansi 0.000. Koefisien beta yang diperoleh adalah positif sedangkan taraf signifikansi ada yang lebih kecil dari 0.05 dan ada yang lebih besar dari 0.05 sehingga hipotesis yang diajukan ditolak. Hal ini berarti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pendidikan Dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Pokjar Amanah Blitar Raya

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan mengacu pada rumusan masalah maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bentuk fisik (*tangible*) kualitas layanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

- program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya
2. Keandalan (*reliability*) kualitas layanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya
 3. Ketanggapan (*responsiveness*) kualitas layanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya
 4. Jaminan (*assurance*) kualitas layanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya
 5. Empati (*empathy*) kualitas layanan akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya
 6. Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*) kualitas layanan akademik secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa program pendidikan dasar Universitas Terbuka UPBJJ Malang Kelompok Belajar Amanah Blitar Raya

Rekomendasi / Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, peneliti merekomendasikan kepada pengurus Lembaga Pendidikan Amanah Blitar Raya dan pejabat di lingkungan UPBJJ UT Malang agar Meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *responsiveness* dan *assurance* dengan menambah pengetahuan pengurus kelompok belajar dan tutor sehingga dapat menjawab pertanyaan mahasiswa serta Meningkatkan tampilan bukti fisik yang nampak baik dalam bentuk tata ruang, maupun penampilan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Afriantoni, (2016). *Isu-Isu Kritis dalam Pendidikan Tinggi: Sebuah Tinjauan*

Aktual terhadap Praktik Pendidikan Tinggi di Indonesia. Yogyakarta: Deepublish.

Aktual.com. *Kemristek-Dikti: APK Perguruan Tinggi Indonesia Terendah se-ASEAN. Aktual Tajam Terpercaya*. 12 Oktober 2015. diperoleh pada 5 November 2016 dari <http://www.aktual.com/kemristek-dikti-apk-perguruan-tinggi-indonesia-terendah-se-asean/>

Dessler, Gary. (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 14*. Jakarta: Salemba Empat.

Effendy, Onong Uchjana, (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ginanto, Dion Eprijum (2011) *Jadi Pendidik Kreatif dan Inspiratif*. Yogyakarta: JB Publisher

Gulo, W. (2000) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gransindon

Hadi, Sutrisno (2001) *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*. Yogyakarta : BPFE

Hasibuan, Malayu S.P., (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Hasibuan, Melayu S.P, (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetakan Kesembilan*, Jakarta : Bumi Aksara.

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang (2014) *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama*, Yogyakarta : BPFE

Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane (2008). *Marketing Management Edisi 12*. New York: Pearson Prentice hall

Pribadi, R. Benny Agus (2010) *Implementasi Pendekatan Konstruktivistik Dalam Pengembangan Sistem Pendidikan Jarak Jauh (SPJJ)*. Doctoral thesis, Universitas Negeri Jakarta. Tanggal Akses 10 November 2016 dari <http://repository.ut.ac.id/2766/>

Supranto, J (2009) *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ke Tujuh*, Jakarta : Penerbit Erlangga

- Surjarweni, Wiratna V. (2014) *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Syarif, Reza M. (2008). *Life Excellence: Menuju Hidup Lebih Baik*. Jakarta:Prestasi Kelompok Gema Insani.
- Tjiptono, Fandy (2015) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy (2016) *Service, Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Universitas Terbuka. (2015) *Katalog Universitas Terbuka Pendidikan Dasar Tahun 2015*.Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Universitas Terbuka. (2016) *Katalog Universitas Terbuka Pendidikan Dasar Tahun 2016*.Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Universitas Terbuka.*Profil UT : Sejarah UT*. Diakses tanggal 15 November 2016.Universitas Terbuka Indonesia Open University. Diperoleh dari <http://www.ut.ac.id/sejarahut>