



SEMEABB 2018

Prosiding online: <http://semeabb.ijbe-research.com>



KUALITAS LAYANAN, KEMAMPUAN DAN KINERJA MITRA UNIVERSITAS TERBUKA UNIT REGIONAL KALIMANTAN TENGAH TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Deni Surapto

Universitas Terbuka

denis@ecampus.ut.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima : 17-08-2018

Terbit : 25-10-2018

Kata Kunci:

Kualitas layanan

Kemampuan

Kinerja

Kepuasan

DOI:

10.5281/zenodo.1479610

ABSTRAK

Kantor layanan pokjar sebagai ujung tombak UT pusat perlu berbenah diri dari sisi kecukupan, kemampuan dan kinerja sumberdaya manusia dalam melayani keperluan dan kebutuhan mahasiswa agar terpuaskan oleh layanan SDM pengelola Pokjar. Peneliti mencoba membuat dan menerapkan model yang ideal dengan alat yang digunakan melalui Metode SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan Kepuasan Mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan nilai t-statistik pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan sebesar 12,96, nilai ini lebih besar dari nilai t-tabel 1,98 untuk level signifikan 5%. *R-square* menunjukkan nilai untuk variabel laten Kualitas Layanan didapatkan nilai sebesar 0,4793, hal ini menunjukkan bahwa variabel laten Kepuasan Mahasiswa berpengaruh sebesar 47,93% terhadap Kualitas Layanan. Untuk variabel laten Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa sebesar 40,96%. Secara rata-rata pengelola pokjar mempunyai keterampilan dan mampu dalam melayani mahasiswa dan calon mahasiswa. Dari sisi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang tidak terlayani UPBJJ UT mampu dilayani oleh mitra UT yaitu pengurus pokjar yang berada di beberapa Kabupaten yang dipengaruhi oleh faktor kredibilitas, empati dan daya tanggap. Daya jangkau layanan yang diberikan pengelola/pengurus pokjar layanan registrasi, pengelolaan tutorial dan pelayanan ujian serta layanan sosialisasi promosi di UPBJJ-UT Palangkaraya berdampak kepada kepuasan mahasiswa dengan layanan yang diberikan oleh pengurus pokjar. Dari sisi keefektifan dari Kinerja pengurus pokjar terhadap implementasi dari standar sesuai dengan prosedur disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki pokjar.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.