

**ANALISIS KINERJA PETUGAS LAYANAN REGISTRASI TERHADAP
HASIL LAYANAN REGISTRASI MAHASISWA PADA UPBJJ-UT MANADO**

bambangad@ecampus.ut.ac.id

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Terbuka

ABSTRACT

UPBJJ-Manado Open University is one of the institutions of State for Higher Education which always serve students academically. UPBJJ-academic services at UT Manado will always continue to be improved in a variety of fields one of them is a service to the Field Register, aim to give satisfaction to the customers in this case are students. Both the poor academic services Student Affairs Registration on UPBJJ-UT Manado will certainly have an impact on a matter of right or wrong personal data of students, both registration Courses and Regsitrasi personal data, because if there are errors of the registration data, it can affect the data is the other students, one of them KTPU data. This type of research is descriptive analytic ie where research is after the incident took place. Zethal (1990: 21-22) states that the benchmark for service quality can be measured by the ten dimensions, namely: 1 Tangibles, consisting of physical facilities, equipment, personnel and communications. 2. Reability, consists of the ability of service units in creating service promises. 3. responsivenes, willingness to help the consumer is responsible for the quality of services provided. 4. Competence, its demands good knowledge and skills by personnel in providing services. 5. Courtesy, attitude or behavior hospitable, friendly, responsive to the desires of consumers, as well as willing to carry out contacts or personal relationships. 6. Credibility, fairness in every effort that attract public confidence. 7 Security, services provided should be guaranteed free from various hazards and risks. 8. Access, there is the ease of establishing contact and approach. 9. Communication, membari willingness to listen to the voice service, the customer desires or aspirations, as well as a willingness to always convey new information to the public. 10. Understanding the Customer, make every effort to understand the needs of customers. The research concludes that the performance of workers on the results of services Registration Student Registration at UPBJJ-UT Manado are at an excellent level. This is evidenced by the results of analysis of responses to the service of registration staff have a very high satisfaction rate that is equal to 95.67%, the students are satisfied with the services provided in the Registration officer UPBJJ-UT Manado.

Keywords: service, Registration, UPBJJ Manado,

ABSTRAK

UPBJJ-Universitas Terbuka Manado merupakan salah satu lembaga Pendidikan Tinggi Negeri yang selalu melayani mahasiswa secara akademik. Pelayanan akademik pada UPBJJ-UT Manado akan selalu terus ditingkatkan dalam berbagai bidang salah satunya adalah layanan pada Bidang Registrasi, tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Baik buruknya pelayanan akademik kemahasiswaan Bidang Registrasi pada UPBJJ-UT Manado tentunya akan berdampak kepada masalah benar atau salahnya data pribadi mahasiswa, baik registrasi Mata Kuliah maupun Registrasi data pribadi, karena jika ada kesalahan data registrasi maka dapat berpengaruh kepada data mahasiswa yang lainnya, salah satunya data di KTPU. Jenis penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif analitik* yaitu dimana penelitian yang dilakukan adalah setelah kejadian berlangsung. Zethal (1990:21-22) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu :1 *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. 2. *Reability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. 3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. 4. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. 5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melaksanakan kontak atau hubungan pribadi. 6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya yang menarik kepercayaan masyarakat. 7 *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko. 8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. 9. *Communication*, kemauan membari layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. 10. *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian bahwa kinerja petugas layanan Registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado berada pada tingkatan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis jawaban responden terhadap pelayanan petugas registrasi memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi yaitu sebesar 95,67%, mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan petugas Registrasi di UPBJJ-UT Manado.

Kata kunci : layanan, Registrasi, UPBJJ Manado,

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara mahasiswa dengan pegawai pada bagian akademik UPBJJ-UT Manado, dan menyediakan informasi kepada mahasiswa. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan mahasiswa agar proses belajar mengajar berjalan dengan baik, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh mahasiswa

Mahasiswa merupakan salah satu bagian dari sumber daya manusia yang ada di Indonesia dan sekaligus merupakan aset bangsa yang kelak akan menjadi generasi penerus dalam membangun bangsa. Di sisi lain, mahasiswa merupakan insan yang memiliki berbagai dimensi yaitu sebagai bagian dari civitas akademika dan bagian dari generasi muda yang terlatih sebagai pelaku sejarah yang ikut berperan dan menentukan sejarah perkembangan bangsa Indonesia.

Saat ini pelayanan dalam berbagai bidang kebutuhan publik sedang menjadi sorotan yang serius dari masyarakat dan pemerintah, baik dari layanan yang sifatnya administratif

maupun layanan jasa, karena dalam hal ini masih banyaknya pelayanan pelayanan yang dirasakan masyarakat masih sangat kurang memuaskan, seperti pelayanan-pelayanan publik bidang administratif masyarakat, layanan kesehatan, jasa dan lain lain.

UPBJJ-Universitas Terbuka Manado merupakan salah satu lembaga Pendidikan Tinggi Negeri yang selalu melayani mahasiswa secara akademik. Pelayanan akademik pada UPBJJ-UT Manado akan selalu terus ditingkatkan dalam berbagai bidang salah satunya adalah layanan pada Bidang Registrasi, tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa.

Secara faktual pelayanan dunia pendidikan telah berkembang menjadi industri yang berbasis pengembangan mutu pelayanan akademik khususnya pada UPBJJ-UT Manado, tanpa basis ini sulit bagi pendidikan di Indonesia untuk bersaing dengan pelayanan pada pendidikan luar negeri, di samping itu dengan mengglobalnya peningkatan pendidikan di Indonesia, sektor pelayanan akademik di Indonesia harus lebih ditingkatkan dalam menunjang

menciptakan sumber daya manusia yang handal dan dapat bersaing dengan negara luar.

Baik buruknya pelayanan akademik kemahasiswaan Bidang Registrasi pada UPBJJ-UT Manado tentunya akan berdampak kepada masalah benar atau salahnya data pribadi mahasiswa, baik registrasi Mata Kuliah maupun Registrasi data pribadi, karena jika ada kesalahan data registrasi maka dapat berpengaruh kepada data mahasiswa yang lainnya, salah satunya data di KTPU. Jika pelayanan registrasi telah sesuai dengan yang diharapkan, maka Kualitas Sumber Daya Manusia para Petugas Layanan registrasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sumber daya manusia khususnya dalam memberikan layanan bidang Registrasi.

Namun berdasarkan hasil layanan registrasi yang dilakukan para petugas ditemukan masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam pengisian data registrasi baik data pribadi maupun data Registrasi mata kuliah, serta kurangnya peran petugas Registrasi terhadap penyiapan katalog/kalender akademik, seperti pengamatan dan temuan dilapangan antara lain :

Masih adanya pengaduan dari mahasiswa pada saat ujian dilokasi Kotamobagu mengenai perbedaan tanggal lahir pada Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU) dengan tanggal lahir pada data yang ada di mahasiswa. Hal tersebut mengakibatkan mahasiswa merasa was-was dan tidak nyaman, selain itu, jika pengisian data tanggal lahir dilakukan pada LJU manual pada saat ujian, sesuai dengan data tanggal lahir yang dimiliki mahasiswa, dan mahasiswa tersebut tidak menyesuaikan dengan data yang teregistrasi di universitas terbuka, maka kemungkinan besar nilai ujian tidak keluar, sehingga dapat merugikan mahasiswa.

Selain itu di Pokjar Tahuna pada saat di lokasi ujian, masih adanya keluhan data registrasi Mata Kuliah tidak keluar di KTPU, dengan keterangan kurang uang, padahal pada saat pembayaran mata kuliah yang dikontrak mahasiswa telah membayar jumlah uang sesuai dengan Lembar Informasi Pembayaran (LIP), namun saat mendapatkan KTPU dinyatakan pembayaran kurang uang sehingga Mata Kuliah tersebut tidak tertera pada KTPU, yang akibatnya mahasiswa tersebut tidak bisa mengikuti Ujian

salah satu mata kuliah yang diregistrasikan sesuai LIP.

Tolak ukur kualitas Layanan

Menurut Lauden (1996), dalam iklim persaingan yang semakin ketat dewasa ini maka pelayanan yang prima adalah jawaban yang memberikan rasa puas bagi konsumen. Betapa pentingnya pelayanan ini sehingga banyak dibicarakan dan selalu mendapatkan perhatian yang besar baik dari masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha kegiatan organisasi/perusahaan.

Tolok ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh Zethal (1990:21-22) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu :

- a) *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b) *Reability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d) *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam

memberikan pelayanan.

- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melaksanakan kontak atau hubungan pribadi.
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya yang menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i) *Communication*, kemauan membari layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j) *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Konsep Layanan Akademik

Menurut Lauden (1996), dalam iklim persaingan yang semakin ketat dewasa ini maka pelayanan yang prima adalah jawaban yang memberikan rasa puas bagi konsumen. Betapa pentingnya pelayanan ini sehingga banyak dibicarakan dan selalu mendapatkan perhatian yang besar baik dari masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha kegiatan organisasi/perusahaan.

Selanjutnya menurut Paul dan Maulana (1993) pelayanan yang baik

adalah pelayanan yang mengutamakan keinginan konsumen dengan memper-timbangkan kualitas pelayanan yang meliputi:

- a) Harga jual pelayanan yang diberikan
- b) Garansi pelayanan

Menurut Johanes (1998), pelayanan didefinisikan sebagai suatu bentuk aksi individu ataupun organisasi terhadap individu/organisasi lainnya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan yang diharapkan.

Kotler (1992) menggambarkan tiga langkah yang perlu diambil perusahaan untuk menjaga pengendalian terhadap kualitas jasa yang diberikan. Langkah pertama yakni investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan, agar seorang pelanggan dapat menemukan karyawan yang sama dalam hal keramahan dan penuh pertolongan dan perhatian.

Langkah kedua menstandarisasikan proses pelaksanaan pelayanan di seluruh organisasi. Hal ini dibantu dengan mempersiapkan rencana pelayanan yang menggambarkan proses dan peristiwa layanan dalam sebuah bagan arus dengan tujuan untuk

mengenal kemungkinan titik kegagalan dalam pemberian layanan. Langkah ketiga memonitor kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan survei pelanggan yang kurang mampu dapat dideteksi dan diperbaiki. Perusahaan/ lembaga juga perlu mencari tahu faktor-faktor utama dalam kepuasan atau dapat menggunakannya untuk meningkatkan pelayanannya dimasa yang akan datang.

Konsep Kemampuan Kerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai selain faktor pendidikan juga adalah faktor semangat kerja, kesehatan, selain itu tekanan dalam pekerjaan akan mempengaruhi kepada situasi atau psikologis kondisi kerja seseorang, jika seseorang pegawai mengalami tekanan dalam pekerjaan maka pikiran dan konsentrasi pegawai akan menjadi tidak fokus terhadap pekerjaannya sehingga akan mengganggu terhadap apa yang akan dikerjakannya. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa, motivasi dan kemampuan adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya, juga tanpa terkecuali dengan kinerja pegawai. Untuk memudahkan

pemahaman terhadap uraian tentang kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan diuraikan tentang pengertian kemampuan pegawai, ciri-ciri pegawai yang memiliki kemampuan, faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, indikator-indikator kemampuan dan hubungan Kinerja terhadap kualitas pelayanan registrasi pada UPBJJ-UT Manado.

Cambell yang disadur oleh Mangunhardjana (1986:27-45) menggolongkan ciri-ciri pegawai yang mampu, yaitu ciri-ciri pokok dan yang tergolong kepada ciri-ciri yang memungkinkan sebagai berikut.

a. Ciri-ciri Pokok

- 1) Kelincahan mental berpikir dari segala arah, kelincahan mental adalah kemampuan untuk bermain-main dengan ide-ide atau gagasan-gagasan, konsep, kata-kata dan sebagainya. Berpikir dari segala arah (*convergent thinking*) adalah kemampuan untuk melihat masalah atau perkara dari berbagai arah, segi dan mengumpulkan berbagai fakta yang penting dan mengarahkan

fakta itu pada masalah atau perkara yang dihadapi.

- 2) Kelincahan mental berpikir ke segala arah, berpikir ke segala arah (*divergent thinking*) adalah kemampuan untuk berpikir dari ide atau gagasan, menyebar ke segala arah.
- 1) Fleksibilitas konsep, fleksibilitas konsep (*conceptual flexibility*) adalah kemampuan untuk secara spontan mengganti cara memandang, pendekatan, kerja yang tidak jalan.
- 2) Orisinalitas, orisinalitas (*originality*) adalah kemampuan untuk menelorkan ide, gagasan, pemecahan, cara kerja yang tidak lazim, (meski tidak selalu baik), yang jarang, bahkan “mengejutkan”.
- 3) Lebih menyukai kompleksitas dari pada simplisitas, orang yang kreatif dan mampu itu lebih menyukai kerumitan dari pada kemudahan, dengan maksud untuk memperkaya dan memperluas cakrawala berpikir.
- 4) Latar belakang yang merangsang, latar belakang yang merangsang (*stimulating*

background) adalah lingkungan dan suasana yang mendorong untuk mempelajari pengetahuan, melatih kecakapan baru dan untuk memiliki sifat-sifat khas mereka; usaha, tenang dalam kegagalan, tidak putus asa, disiplin, mencari-cari terus, berprestasi dan gairah dalam hidup.

- 5) Kecakapan dalam banyak hal, pada umumnya orang yang memiliki kemampuan mempunyai banyak minat dan kecakapan dalam berbagai bidang (*multiple skills*).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :
:“Bagaimanakah Kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado.

Berdasarkan paparan tersebut di atas maka maksud dari penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Registrasi akademik mahasiswa.

2. Menganalisis pelayanan registrasi terhadap kepuasan hasil layanan Registrasi mahasiswa.
3. Menganalisis kinerja petugas layanan melalui kemampuan kerja terhadap hasil layanan registrasi akademik.

Instrument penelitian yaitu menggunakan angket, wawancara dan hasil pengamatan dilapangan, Rencana pengolahan analisis data yaitu dengan menggunakan deskriptip analisis dimana, data disajikan dalam bentuk tabel data yang berisi frekuensi, dan kemudian dihitung mean, median, modus, persentase, standar deviasi atau lainnya

Pembahasan hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini diperoleh kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado mendapatkan hasil sangat memuaskan. Hal tersebut didasarkan atas:

1. Hampir seluruh hasil analisis item yang diisi oleh responden menunjukkan

tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan petugas layanan registrasi.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa pendas dan non pendas terhadap pelayanan petugas layanan registrasi mencapai 95,67% yang menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi, dengan tingkat ketidakpuasan hanya mencapai 4,33 %.
3. Masih adanya beberapa responden yang merasa belum terpuaskan dengan penyediaan katalog terbitan baru, karena sering habisnya persediaan katalog tersebut, akibat prediksi jumlah

mahasiswa baru dengan yang lama kadang tidak akurat, sehingga jumlah permintaan katalog ke UT pusat, di sesuaikan dengan jumlah prediksi mahasiswa baru saja, padahal kebutuhan katalog tidak hanya untuk calon mahasiswa baru saja tetapi mahasiswa lama juga membutuhkannya.

Berikut adalah analisis dari hasil angket mahasiswa dan wawancara dengan koordinator registrasi dan ujian serta para petugas layanan registrasi UPBJJ – UT Manado.

Tabel 1 : Deskripsi Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Pendas Statistics

		Layanan Registrasi 1	Layanan Registrasi 2	Layanan Registrasi 3	Layanan Registrasi 4	Layanan Registrasi 5	Layanan Registrasi 6	Layanan Registrasi 7	Layanan Registrasi 8	Layanan Registrasi 9	Layanan Registrasi 10
<i>N</i>	<i>Valid</i>	118	118	117	116	118	118	117	115	117	107
	<i>Missing</i>	0	0	1	2	0	0	1	3	1	11
	<i>Mean</i>	3.5508	3.5508	3.5214	3.6293	3.5847	3.4322	3.3675	3.4174	3.5983	3.1963
	<i>Std. Error of Mean</i>	.05049	.05049	.05235	.05127	.05153	.05174	.05092	.05381	.05014	.07082
	<i>Median</i>	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000	3.0000	3.0000	4.0000	3.0000
	<i>Mode</i>	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
	<i>Std. Deviation</i>	.54846	.54846	.56627	.55215	.55970	.56203	.55083	.57709	.54234	.73252
	<i>Variance</i>	.301	.301	.321	.305	.313	.316	.303	.333	.294	.537
	<i>Skewness</i>	-.995	-.995	-.954	-1.477	-1.234	-.610	-.400	-.646	-1.226	-.472
	<i>Std. Error of Skewness</i>	.223	.223	.224	.225	.223	.223	.224	.226	.224	.234
	<i>Kurtosis</i>	1.860	1.860	1.591	3.054	2.259	1.157	1.214	1.091	2.492	-.492
	<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.442	.442	.444	.446	.442	.442	.444	.447	.444	.463
	<i>Range</i>	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	<i>Minimum</i>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	<i>Maximum</i>	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	<i>Sum</i>	419.00	419.00	412.00	421.00	423.00	405.00	394.00	393.00	421.00	342.00
	<i>Percentiles</i>										
	25	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000
	50	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000	3.0000	3.0000	4.0000	3.0000
	75	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000

Sumber : Hasil Pengolahan data oleh IBM SPSS.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi angket layanan registrasi untuk mahasiswa pendas di atas diperoleh nilai mean seluruh item di atas 3.00 yang berarti bahwa rata-rata responden menganggap hasil layanan

registrasi pada tingkatan memuaskan sampai sangat memuaskan dengan modus atau nilai yang paling banyak muncul adalah 3 untuk 4 item dan nilai 4 untuk 6 item.

Tabel 2 :Deskripsi Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Non Pendas Statistics

	Layanan Registrasi 1	Layanan Registrasi 2	Layanan Registrasi 3	Layanan Registrasi 4	Layanan Registrasi 5	Layanan Registrasi 6	Layanan Registrasi 7	Layanan Registrasi 8	Layanan Registrasi 9	Layanan Registrasi 10
<i>N Valid</i>	173	173	172	172	172	173	173	171	173	169
<i>Missin</i>	0	0	1	1	1	0	0	2	0	4
<i>Mean</i>	3.7399	3.7572	3.7616	3.5000	3.4593	3.7341	3.7110	3.6901	3.5202	2.5030
<i>Std. Error of Mean</i>	.03444	.03269	.03258	.03824	.03985	.03369	.03456	.03736	.03897	.05575
<i>Median</i>	4.0000	4.0000	4.0000	3.5000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	2.0000
<i>Mode</i>	4.00	4.00	4.00	3.00 ^a	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
<i>Std. Deviation</i>	.45299	.43000	.42733	.50146	.52267	.44309	.45462	.48853	.51251	.72477
<i>Variance</i>	.205	.185	.183	.251	.273	.196	.207	.239	.263	.525
<i>Skewness</i>	-	-	-	.000	-.084	-	-.939	-	-.213	.227
<i>Std. Error of Skewness</i>	1.292	1.210	1.239	.000	-.084	1.069	-.939	1.132	-.213	.227
<i>Kurtosis</i>	.185	.185	.185	.185	.185	.185	.185	.186	.185	.187
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.184	-.541	-.471	-	-	-.867	-	-.001	-	-.251
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.367	.367	.368	.368	.368	.367	.367	.369	.367	.371
<i>Range</i>	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	3.00
<i>Minimum</i>	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00
<i>Maximum</i>	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
<i>Sum</i>	647.00	650.00	647.00	602.00	595.00	646.00	642.00	631.00	609.00	423.00
<i>Perc 25</i>	3.0000	4.0000	4.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	2.0000
<i>es 50</i>	4.0000	4.0000	4.0000	3.5000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	2.0000
<i>75</i>	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	3.0000

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber : Hasil Pengolahan data oleh IBM SPSS.

Berdasarkan hasil analisis untuk mahasiswa non pendas di atas deskripsi angket layanan registrasi diperoleh nilai mean seluruh item di

atas 3.00 yang berarti bahwa rata-rata responden menganggap hasil layanan registrasi pada tingkatan memuaskan sampai sangat memuaskan dengan modus atau nilai yang paling banyak

muncul adalah 3 untuk 2 item dan nilai 4 untuk 7 item meskipun pada item 10 nilai yang muncul belum memuaskan sehingga memerlukan perbaikan kedepannya.

Tabel3 : Validitas Angket Layanan Registrasi Mahasiswa Pendas

No. item pernyataan	Koefisien Validitas	keterangan
1	0.721	VT
2	0.708	VT
3	0.789	VT
4	0.834	VT
5	0.863	VST
6	0.672	VT
7	0.735	VT
8	0.722	VT
9	0.778	VT
10	0.50	VS
Rata-rata	7.322	VT

Tabel 4:
Validitas Angket Layanan Registrasi
Mahasiswa Non Pendas

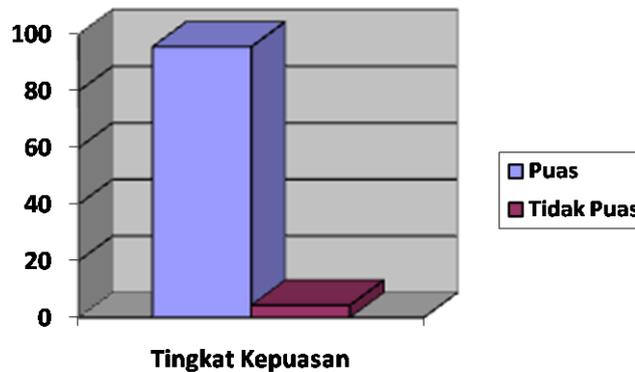
No. item pernyataan	Koefisien Validitas	keterangan
1	0.712	VT
2	0.706	VT
3	0.712	VT
4	0.711	VT
5	0.678	VT
6	0.511	VS
7	0.702	VT
8	0.712	VT
9	0.771	VT
10	0.689	VS
Rata-rata	6.904	VT

Tabel 5
Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendas dan Non Pendas
terhadap Layanan Registrasi

No	Responden	Persentase Kepuasan	Persentase Ketidakpuasan
1	Mahasiswa Pendas	96.95	3.05
2	Mahasiswa Non Pendas	94.38	5.62
	Rata-rata	95.67	4.33

Sumber : hasil rata rata persentase penelitian 2015

Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendas dan Non Pendas terhadap Layanan Registrasi



PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado yang telah di bahas pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado berada pada tingkatan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis jawaban responden terhadap pelayanan petugas registrasi memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi yaitu sebesar 95,67%, mahasiswa pada umumnya merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan petugas Registrasi di UPBJJ-UT Manado, walaupun masih ada beberapa hal layanan yang masih

belum memuaskan mahasiswa, seperti masih kurangnya persediaan katalog di UPBJJ-UT Manado, sehingga saat mahasiswa membutuhkan tidak terlayani sepenuhnya.

Dari hasil penelitian dan analisis di atas, saran yang dapat penulis ajukan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis tentang kinerja petugas layanan registrasi terhadap hasil layanan Registrasi Mahasiswa di UPBJJ-UT Manado menunjukkan bahwa salah satu bentuk pelayanan dalam kemudahan mahasiswa untuk memperoleh katalog baru memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah sehingga petugas layanan registrasi diharapkan dapat menyediakan katalog baru bagi seluruh mahasiswa di setiap awal semester.

2. Perlu adanya komunikasi yang baik antara bagian registrasi dengan bagian layanan bahan ajar khususnya dalam mempersiapkan katalog baru sehingga ketersediaan katalog dan hal lainnya, tidak lagi menjadi kendala dalam melayani mahasiswa, dengan demikian kebutuhan katalog baru dapat mencukupi permintaan mahasiswa yang membutuhkan.
3. Penelitian selanjutnya juga perlu dilakukan untuk meneliti tentang tingkat profesionalisme kerja tiap pegawai dalam melayani para mahasiswa di UPBJJ-UT Manado agar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Johanes, P. 1998. *Manajemen Bank*. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P. 1992. *Manajemen Pemasaran*. Gunung Agung. Jakarta.
- Lauden, J. 1996. *Principle of Consument Satisfication*. Simon Press & Pub. England
- Mangunhardjana, A.M. 1986. *Mengembangkan Kreativitas*. Terjemahan dari David Cambell. Kanisius. Yogyakarta
- Paul, J. dan Maulana, S.B. 1993. *Bank dan Kepuasan Nasabah*. Ghalia. Jakarta
- Zeithmal, R. 2000. *Teknik Pelayanan Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Dokumen lainnya :
- Katalog Universitas Terbuka 2015*