



Pelayanan Publik Terhadap Mahasiswa Pada Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh: Gambaran Umum Universitas Terbuka, Indonesia

Nur Ambia Arma

Universitas Terbuka, Jl Pondok Cabe Besar, Tangerang Selatan, Indonesia

Email: nurambia@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Universitas Terbuka merupakan perguruan tinggi pertama di Indonesia yang menerapkan system pendidikan terbuka dan jarak jauh. Sejak terjadinya pandemic covid-19, system pembelajaran jarak jauh mulai dikenal luas oleh masyarakat dan banyak perguruan tinggi mulai menerapkannya. Oleh karena itu, meskipun pandemi menjadi peluang bagi Universitas Terbuka, namun sekaligus menimbulkan tantangan persaingan/ sehingga Universitas Terbuka perlu merancang kebijakan untuk menjaga kualitas agar tetap menjadi Perguruan Tinggi dengan system belajar jarak jauh nomor satu di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan tantangan Universitas Terbuka dalam memberikan layanan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui dokumen dan wawancara terhadap beberapa mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Universitas Terbuka perlu meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa berdasarkan program studi, tidak hanya terpusat (bagian layanan keluhan pusat). Sebab dengan adanya sentralisasi, mahasiswa mengaku membutuhkan waktu respon yang lebih lama dalam penyelesaian permasalahan perkuliahan.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Pendidikan; Pembelajaran Jarak Jauh

Abstract

The Universitas Terbuka is Indonesia's first tertiary institution with an open, long-distance education system. Since the Covid-19 pandemic, the distance learning system has become known to the broader community, and many universities have started to implement the distance education system. Therefore, even though this pandemic is an opportunity for the Open University, it also raises the challenge of new competition. So that the Universitas Terbuka needs to design policies to maintain the quality of Being the number 1 Open and Long Distance University in Indonesia. This research aims to map the challenges of the Universitas Terbuka to continue as a tertiary institution that carries the number 1 distance education in Indonesia. The method used is descriptive qualitative, which collects data from document data and interviews with several students. The study results indicate that Universitas Terbuka needs to improve service to students based on study programs, not just centralized ones. Because with centralization, students admit they need a longer response time to solve lecture problems. Abstracts are written in Indonesian and English using Arial letter size 10, space 1 and with a text length of 150-200 words. The Indonesian version of the abstract is written in standard Indonesian with enhanced spelling. It is important to avoid writing mathematical abbreviations and formulas in the abstract. Abstract describes briefly about the problem, objectives, methods, results and conclusions. Writing complete sentences contains at least subject and predicate elements. In writing a passive sentence, the subject and predicate elements must be clear, not confused with the explanatory (object) element.

Keywords: Public Service; Education; Distance Learning



PENDAHULUAN

Pendidikan terbuka dan jarak jauh sudah lama eksis di dunia, hanya saja belum semua masyarakat memahaminya. Karena pendidikan terbuka dan jarak jauh memiliki sifat dan cakupan yang kompleks menurut Jung (2019) hal ini disebabkan butuh keterlibatan berbagai metode pengajaran dan pembelajaran non-tradisional dan juga membutuhkan bantuan media maupun teknologi. Kebutuhan media dan teknologi ini untuk mendukung pendidikan dimana gagasan terbuka dan jarak jauh bahwa peserta didik dan guru tidak dapat berada dalam satu ruangan kelas dan harus dipisahkan oleh jarak geografis tertentu atau mungkin tidak dapat berdekatan satu dengan lainnya dalam sehingga disebut sebagai sistem pendidikan yang fleksibel (Ghosh, et.all, 2012).

Tian, dkk (2021) menjelaskan dalam beberapa bagian untuk memahami makna pendidikan terbuka dan jarak jauh. Pertama bahwa pendidikan terbuka dimaknai sebuah konsep yang menekankan pada sifat keterbukaan terhadap akses, sistem yang bersifat inklusivitas dan transparansi. Kedua bahwa sistem jarak jauh berkaitan dengan pendidikan terbuka, yang merupakan keadaan dimana seseorang dapat belajar tanpa restriksi apapun. Artinya setiap orang dapat mengakses pendidikan tanpa ada batasan baik jarak maupun waktu. Mereka menganggap pendidikan jarak jauh tersebut lebih mampu dari sistem pendidikan tatap muka dalam mencapai keadaan ideal.

Universitas Terbuka merupakan perguruan tinggi pertama di Indonesia yang mengusung system pendidikan terbuka dan jarak jauh. Semenjak adanya pandemic covid-19, system belajar jarak jauh mulai dikenal masyarakat Indonesia secara luas dan hal ini memberikan dampak positif bagi Universitas Terbuka, serta perguruan tinggi lainnya mulai ikut mengusung system pendidikan jarak jauh. Oleh karena itu, meskipun pandemi ini merupakan peluang bagi Universitas Terbuka, namun sekaligus memunculkan tantangan adanya persaingan baru. Sehingga Universitas Terbuka perlu merancang kebijakan untuk mempertahankan kualitas menjadi Universitas Terbuka dan Jarak Jauh nomor 1 di Indonesia. Seperti yang dikatakan oleh Nazarian, dkk (2012) bahwa dalam lingkungan yang kompetitif, meningkatkan dan mempertahankan keunggulan kompetitif menjadi tantangan sulit bagi perguruan tinggi. Dalam penelitiannya menyebutkan bahwa salah satu yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam menilai baik buruknya perguruan tinggi terletak pada kualitas pelayanannya. Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh Ciobanu (2013) menyebutkan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan yang berfokus pada mahasiswa adalah terkait pelayanan.

Kajian mengenai kualitas Pendidikan tinggi telah banyak dilakukan sebelumnya, seperti Scordoulis, M., et al., (2015) yang menilai kualitas Pendidikan diukur dengan beberapa komponen diantara adalah pelayanan dan pelayanan tambahan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang dimiliki universitas tidak diketahui banyak mahasiswanya karena kurangnya komunikasi yang efisien dalam menawarkan pelayanan. Penelitian yang dilakukan Ciobanu (2013) juga terkait pelayanan mahasiswa namun dalam konteks peningkatan pengalaman mahasiswa dalam pembelajaran. Dia (she) lebih menekankan pada peran pelayanan. Di Universitas Terbuka sendiri juga pernah dilakukan penelitian berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan oleh Herman, dkk (2015). Namun, penelitian mereka memiliki perbedaan yang signifikan dengan penelitian ini, dimana mereka menekankan kepuasan pelayanan terhadap mahasiswa melalui indikator terhadap pembelajaran online yang tidak mudah diakses karena kendala jaringan internet dan tutor atau fasilitator yang sulit dihubungi. Sedangkan penelitian ini lebih menekankan kepada pelayanan program studi terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi mahasiswa selama proses pembelajaran.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memetakan tantangan Universitas Terbuka agar tetap eksis menjadi perguruan tinggi yang mengusung pendidikan jarak jauh nomor 1 di Indonesia, melalui pelayanan terhadap mahasiswa. Indikator yang digunakan merujuk pada pandangan Parasuraman (1988) yang terdiri atas reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Artikel merupakan artikel asli hasil penelitian atau hasil review dari artikel-artikel terdahulu. Pendahuluan memuat uraian tentang latar belakang umum kajian; state of the art (kajian review literatur singkat) penelitian-penelitian sebelumnya yang mirip dengan tema, untuk menjustifikasi novelty artikel sebaiknya harus ada rujukan ke jurnal internasional; gap analisis atau pernyataan kesenjangan dan kebaruan (*novelty statement*), beda unik dengan penelitian sebelumnya; permasalahan dan/atau hipotesis jika ada; cara pendekatan penyelesaian masalah (jika ada); dan hasil diharapkan atau tujuan penelitian dalam artikel. Naskah dipaparkan secara naratif (tanpa penomoran di depan sub judul) dan pemaparan dalam bentuk sub judul dihindari.

METODE

Ciri penelitian ini adalah dengan memahami fenomena pelayanan yang diberikan Universitas Terbuka kepada mahasiswa dalam menyelesaikan masalah mereka selama proses pembelajaran.

Sehingga mahasiswa menjadi instrument penting sebagai alat penumpul data yang utama. Hasilnya kemudian akan dideskripsikan data yang ditemukan dari lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini mementingkan sebuah proses dalam menemukan makna utama terhadap fenomena pelayanan Universitas Terbuka sebagai institusi yang mengusung konsep Pendidikan terbuka dan jarak jauh. Data yang didapat akan di analisis berbasis induktif, yaitu penelaahan fenomena. Dalam pengumpulan data, peneliti sendiri ikut serta berperan berinteraksi dengan mahasiswa sebagai sumber data utama. Berdasarkan ciri tersebut, maka penelitian ini merupakan penelitian kualitatif (Abdussamad, 2021), dengan pendekatan deskriptif.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara terhadap mahasiswa Universitas Terbuka dari berbagai Program Studi dengan sifat tidak terstruktur dan melalui data sekunder (Sugiyono, 2016), seperti katalog system penyelenggaraan Pendidikan Universitas Terbuka. Sedangkan Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini model interaktif (Miles, Huberman dan Saldana, 2014), dengan Langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data. Berdasarkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mewawancarai beberapa mahasiswa Universitas Terbuka secara acak.
2. Kondensasi data. Tahap kedua ini merujuk pada proses memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan atau juga mentransformasikan data yang didapat dari lapangan.
3. Penyajian data. Tahap ketiga ini merupakan proses penyatuan informasi yang dideskripsikan dalam hasil dan pembahasan sebagai Upaya memberikan pemahaman terhadap konteks yang dianalisis.
4. Penarikan kesimpulan. Akhirnya, seluruh hasil penelitian yang disajikan akan ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan rangkaian upaya yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Baik bagi negara terhadap masyarakatnya maupun bagi Perusahaan kepada pelanggannya. Karena dengan pelayanan akan menciptakan kepercayaan Masyarakat terhadap organisasi atau Lembaga yang berkaitan. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif.

Menurut kajian yang dilakukan oleh Johnson, dkk (2022) pelayanan perguruan tinggi bagi mahasiswa penting adanya karena berkontribusi terhadap keberhasilan mahasiswa dalam rencana akademik, memastikan mahasiswa mendapatkan dukungan yang tepat untuk mengatasi masalah yang tepat, serta membantu mahasiswa menyelesaikan studi yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan perguruan tinggi itu sendiri. Berdasarkan hasil kajian tersebut dapat ditarik pemahaman jika sebuah pelayanan sangat diperlukan dalam dunia Pendidikan khususnya pada perguruan tinggi. Apalagi, keberhasilan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sehingga dapat menjadi peluang dalam mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah mahasiswa. Sebagaimana Scott (2006) menyatakan bahwa terdapat asumsi dimana mahasiswa akan mendapatkan manfaat dari marketisasi perguruan tinggi. Misalnya dengan membayar biaya pendidikan, mereka dapat menuntut lebih banyak pelayanan dari penyedia Pendidikan tersebut. Setiap perguruan tinggi yang bersaing dalam mendapatkan pembiayaan dari mahasiswa, maka akan menjadi lebih responsif terhadap permintaan mahasiswa, dan kualitas pengalaman Pendidikan tinggi bagi mahasiswa akan meningkat. Inilah yang disebut Scott (2006) dalam penelitiannya sebagai revolusi pelayanan pelanggan.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Marthalina yang menyatakan bahwa mahasiswa adalah pengguna jasa utama dari perguruan tinggi yang apabila merasa puas menjadi tonggak keberlangsungan perguruan tinggi tersebut karena dapat berdampak pada loyalitas mahasiswa tersebut. Lebih lanjut disebutkan jika pengguna jasa loyal akan menjadi asset penting karena mereka bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, memberikan review yang positif dan dapat meningkatkan citra positif. Oleh karena itu, jika Universitas Terbuka ingin tetap mempertahankan maupun meningkatkan jumlah mahasiswanya, maka Universitas Terbuka perlu memperhatikan setiap pelayanan yang ditawarkan kepada mahasiswa dan memastikan setiap mahasiswa merasa puas yang akhirnya juga meningkatkan kualitas Pendidikan.



Pelayanan Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh Universitas Terbuka

Universitas Terbuka mengusung system belajar mandiri dan Pendidikan jarak jauh sehingga memberikan beberapa pelayanan termasuk salah satunya disebut pelayanan mahasiswa. Adapun pelayanan mahasiswa (Pandiangan, et.,al, 2023) terdiri atas:

1. Pelayanan informasi. Pelayanan informasi ini merupakan pelayanan yang diberikan universitas kepada mahasiswa yang tujuannya untuk menyebarkan informasi yang dibutuhkan mahasiswa selama berkuliah. Bentuk pemberian pelayanan informasi ini dilakukan melalui berbagai modus, pertama terdapat laman UT yang berisi segala sesuai system Pendidikan dan pelayanan dukungan belajar jarak jauh; kemudian terdapat pelayanan informasi *newsletter*; contact center UT Halo agar mahasiswa dapat menanyakan apasaja informasi yang diinginkan melalui nomor telepon; terdapat pelayanan surat edaran kepada mahasiswa; papan pengumuman di UT Daerah; terdapat juga brosur mengenai UT. Kemudian yang terakhir, pelayanan informasi dapat diakses mahasiswa melalui media social yang dimiliki Universitas Terbuka seperti facebook, Twitter, LinkedIn, dan Instagram.
2. Pelayanan bimbingan akademik. Pelayanan ini berfungsi untuk memberikan bimbingan jarak jauh kepada mahasiswa seperti pelayanan konsultasi terkait pemilihan program studi; pemilihan mata kuliah; strategi belajar; cara belajar; dan konsultasi tentang Tugas Akhir Program (TAP). Untuk mendapatkan pelayanan bimbingan akademik ini, setiap mahasiswa dapat menghubungi fakultasnya masing-masing atau menghubungi staf akademik pada UT daerah melalui surat/telepon/email/media social UT daerah ataupun dengan datang langsung ke kantor UT daerah terdekat.
3. Pelayanan administrasi akademik. Pada jenis pelayanan ini merupakan pelayanan terhadap identitas mahasiswa dalam universitas seperti perubahan data diri; pergantian kartu tanda mahasiswa; penyelesaian kasus nilai jika mahasiswa merasa nilai yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya; permintaan transkrip sementara atau lembar kemajuan akademik mahasiswa; permintaan surat keterangan; permintaan legalisir ijazah; dan pengguguran mata kuliah. Semua jenis pelayanan ini dapat dilakukan mahasiswa melalui website yang disediakan UT.
4. Pelayanan keluhan mahasiswa

Pelaksanaan Pendidikan jarak jauh tidak terbatas oleh jarak dan waktu, bertemu langsung ataupun tidak, semua cara dapat dilakukan. Oleh karena itu membutuhkan akses teknologi dan informasi sehingga besar kemungkinan terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh mahasiswa. Maka Universitas Terbuka harus memberikan pelayanan untuk memfasilitasi keluhan dan pengaduan mahasiswa. Beberapa pelayanan sarana yang diberikan Universitas Terbuka adalah:

- a. Mahasiswa dapat menghubungi UT daerah terdekat dari domisilinya; atau
 - b. Mahasiswa dapat mengakses laman UT di <https://www.ut.ac.id> dengan memilih bagian Contact Center Halo-UT dengan Alamat website <https://hallo-ut.utac.id/> dan kemudian klik bagian "Tiket Baru".
5. Pelayanan pindah UT Daerah. Universitas Terbuka memiliki unit pelayanan bantuan belajar jarak jauh yang tersebar di seluruh provinsi Indonesia. Mahasiswa dapat mendaftarkan dirinya ke unit pelayanan yang terdekat dengan domisilinya. Apabila mahasiswa berpindah domisili ke kota lain, mereka dapat mengajukan perpindahan ke UT daerah yang menyelenggarakan program studi dan paket semester sesuai seperti sebelumnya.

Pelayanan Keluhan Mahasiswa

Menjalankan system Pendidikan jarak jauh khususnya pada Universitas Terbuka berarti mengajak mahasiswa untuk belajar secara mandiri. Namun, Universitas Terbuka tetap memberikan pelayanan bantuan belajar yang disebut 'tutorial'. Tutorial merupakan pelayanan bantuan belajar yang diberikan kepada mahasiswa sebagai upaya memantapkan hasil belajar mandiri (Pandiangan, et.,al, 2023). Pelayanan bantuan belajar di Universitas Terbuka terdiri beberapa modus, pertama adalah tutorial online; kedua adalah tutorial webinar; ketiga adalah tutorial tatap muka; dan ke-empat adalah tutorial pengayaan melalui meda radio, televisi, i-lecturing, atau kuliah umum.

Tutorial tatap muka dilaksanakan secara langsung dimana dosen dan mahasiswa bertemu dalam satu ruangan sama secara langsung. Sedangkan tutorial webinar adalah modus pelayanan bimbingan belajar

secara tatap muka dengan memanfaatkan fasilitas *web* seminar dalam jaringan dan secara real time. Kedua jenis tutorial ini dikoordinir oleh UT-Daerah. Untuk tutorial pengayaan merupakan pelayanan bimbingan belajar melalui online dan tidak real time seperti tutorial radio, UT-TV dan lain sebagainya. Terakhir, tutorial online merupakan kegiatan bimbingan belajar secara asinkronus melalui daring dan internet. Jenis tutorial online ini langsung dikelola dan dikoordinir oleh Program Studi.

Untuk mengetahui sejauhmana Universitas Terbuka memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan atau bagaimana tanggapan mahasiswa dalam menanggapi pelayanan yang diberikan, penelitian ini mengukur berdasarkan indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988) dengan beberapa indikator:

1. Reliability. Indikator pelayanan ini mengarah kepada kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cermat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan staf dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, mahasiswa mengungkapkan bahwa selama ini pelayanan yang mereka dapatkan atas keluhan dan pertanyaan telah dilakukan dengan cermat oleh staf UT daerah. Universitas Terbuka juga memiliki standar pelayanan yang jelas yang tertuang dalam katalog system penyelenggaraan Pendidikan. Sejauh ini mahasiswa menyatakan bahwa kemampuan staf tidak diragukan lagi dalam memberikan pelayanan.
2. Responsiveness. Indikator kedua ini berkaitan kepada respon yang diberikan staf Ketika mahasiswa menguluh atas suatu kendala, apakah dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Dalam menilai responsivitas staf Universitas Terbuka terhadap keluhan dan kendala mahasiswa perlu di bedakan antara unit yang memberikan permasalahan berdasarkan jenis masalah yang dihadapi sebagaimana jenis pelayanan dan jenis tutorial yang ada. Pertama, jika berbicara mengenai tutorial webinar dan tutorial tatap muka, dimana kedua kegiatan ini menjadi tanggungjawab UT Daerah, mahasiswa menganggap keluhan dan kendala yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik dan direspon dengan cepat baik melalui jaringan maupun datang secara langsung ke kantor UT daerah. Akan tetapi, jika berkaitan dengan tutorial online, dimana yang bertanggungjawab adalah Universitas Terbuka pusat dibawah koordinasi Program Studi masih belum memberikan pelayanan secara responsive atau cepat. Banyak mahasiswa merasa kendalanya harus dilaporkan ke "pokjar" atau "salut" dan juga UT Daerah akan menghabiskan waktu yang lama. Dan mahasiswa juga menyatakan kebingungan jika ingin bertanya langsung dengan Program Studinya sebab mereka tidak mengenal ketua prodi bahkan dosen yang ada di program studinya, dan juga tidak memiliki akses menghubungi program studi secara langsung. Selama ini setiap keluhan tutorial online, system pelayanannya terpusat, yaitu mahasiswa diminta melakukan pengaduan ke Hallo UT atau Call Center UT. Namun, terdapat beberapa mahasiswa yang mengatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan penyelesaian kendala tutorial online dengan responsive dan cepat. Mahasiswa yang menyatakan hal tersebut ternyata merupakan mahasiswa dari Program Studi Administrasi Negara. Mahasiswa tersebut membeberkan bahwa mereka memiliki wadah komunikasi langsung dengan dosen ada yang di Program Studinya yaitu berupa "Whatsapp Group". Oleh karena itu, penelitian ini dapat memahami bahwa pelayanan berbasis Program Studi ternyata penting sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.
3. Assurance. Indikator ini berkaitan dengan staf yang memberikan jaminan terhadap penyelesaian masalah secara tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan. Untuk Universitas Terbuka, setiap prosedur pelayanan telah dituangkan secara jelas dalam katalog system penyelenggaraan Pendidikan jarak jauh. Dan tidak ada biaya tambahan yang dibebankan kepada mahasiswa untuk setiap pengaduan keluhan atau kendala yang mereka hadapi.
4. Empathy. Empati merujuk pada sikap staf yang ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan. Tidak diskriminatif dan selalu menghargai setiap mahasiswanya. Berdasarkan penelitian, mahasiswa merasa setiap staf Universitas Terbuka sangat berempati dalam memberika pelayanan. Tidak pernah membedakan mahasiswa berdasarkan warna kulit atau tingkatan sosialnya.

Tangibles. Indikator terakhir ini berkaitan dengan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, fasilitas yang disediakan dan kelengkapan alat bantu dalam pelayanan. Karena Universitas Terbuka merupakan Pendidikan jarak jauh, tentu sudah difasilitasi dengan sangat baik fitur untuk memberikan pelayanan berbasis digital. Dan mahasiswa juga diperbolehkan untuk datang secara langsung ke kantor UT daerah terdekat ataupun di Pusat. Tempat pelayanan telah disediakan dengan sebaiknya.



SIMPULAN DAN SARAN

Mahasiswa adalah pengguna jasa utama dari perguruan tinggi yang perlu dipastikan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan Universitas. Dengan begitu, Universitas Terbuka dapat eksis dan menjadi perguruan tinggi terbuka dan jarak jauh nomor 1 di Indonesia. Berdasarkan indikator pelayanan publik, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan Universitas Terbuka terhadap mahasiswanya sudah baik. Namun perlu diperhatikan pelayanan berbasis Program Studi, dimana sebaiknya mahasiswa mengenal dan menjalin komunikasi yang baik dengan dosen yang ada di Program Studinya yang dapat diwujudkan melalui *group chatting* seperti *Whatsapp Group* atau media lainnya. Hal ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa khususnya dalam mengatasi kendala yang dihadapi mahasiswa dalam tutorial online dan kegiatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H.Zuchri. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV. Syakir Media Press
- Belawati, Tian., dkk. 2021. Sistem Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Ciobanu, Alina. 2013. The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. DOI: 10.1016/j.sbspro.2013.08.654
- Ghosh, Saima, et.al. 2012. Open And Distance Learning (ODL) Education System: Past, Present And Future-A Systematic Study Of An Alternative Education System. *Journal of Global Research in Computer Science*. Volume 3, No.4. <https://www.rroij.com/open-access/pdfdownload.php?aid=37703>
- Herman., Puspitasari, Kristanti., dan Padmo, Dewi. 2015. The Importance of Student Support Service and Students' Satisfaction at Universitas Terbuka. *ASEAN Journal of Open Distance Learning*, Vol.7, No.1, 17-29.
- Johnson, Chithira., et.al. (2022). Student Support IN Higher Education: Campus Service Utilization, Impact, and Challenges. *Heliyon*, Volume 8, Issue 12, Page.1-13, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022038476>
- Jung, I. (2019). Introduction to Theories of Open and Distance Education. In: Jung, I. (eds) *Open and Distance Education Theory Revisited*. SpringerBriefs in Education(). Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-13-7740-2_1
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, Vol.5, No.1, Page:1-18
- Miles, Huberman & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America: Sage Publications
- Nazarian, Rahele., Mahani, Mayram Saber., Beheshtifar, Malikeh. 2012. Role of Service Quality in Universities. *Innova Ciencia*, Vol 4, No.6, Jun
- Pandiangan, Paken., et.al. (2023). Katalog Sistem Penyelenggaraan Universitas Terbuka 2023/2024. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Parasuraman, A. Zeithml, V.A. and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49. 41-50
- Scordoulis, M., Sparanglis, P., Stampolis, O., Mougkolia, I., Papageorgiou, A., Chondreli, C. 2015. A Framework for Quality in Education: Applying Quality Function Deployment a Higher Educational Institute. *International Scientific Conference"e-RA-10"*.
- Scott, S.V. (2006). The Academic as Service Provider: is the customer 'always right?', *Journal of Higher Education Policy and Management*, 21:2, 193-202, DOI: [10.1080/1360080990210206](https://doi.org/10.1080/1360080990210206)
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.