

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis untuk mengukur kualitas pelayanan TI UKM, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM :
  - Mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Maranatha belum puas terhadap seluruh atribut.
  - Jurusan TI UKM hanya memiliki 22 atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi yaitu atribut 2 (Perhatian petugas jurusan yang sangat menolong), atribut 4 (Staf administrasi memiliki pengetahuan yang baik), atribut 7 (Kampus aman dan terjamin untuk semua mahasiswa), atribut 8 (Isi mata kuliah di jurusan sangat bernilai), atribut 16 (Pengajaran di kuliah-kuliah sempurna), atribut 20 (Layanan akademik terbuka selama jam kerja bagi layanan mahasiswa), atribut 22 (Mahasiswa mendapat perhatian perorangan yang baik selama bimbingan dan penyuluhan), atribut 30 (Ketersediaan program responsi yang baik bagi mahasiswa), atribut 31 (Dosen wali menguasai persyaratan-persyaratan akademis di jurusan), atribut 33 (Peraturan kuliah dan penilaian mudah untuk diikuti), atribut 34 (Petugas keamanan menanggapi keadaan darurat dengan cepat), atribut 37 (Mahasiswa bisa merasakan pertumbuhan kemampuan intelektualnya di sini), atribut 38 (Jurusan ini memiliki komitmen untuk menghargai prestasi akademik yang sempurna), atribut 41 (Mahasiswa merasa diterima secara baik di kampus ini), atribut 48 (Universitas memiliki reputasi yang baik di masyarakat), atribut 52 (Persyaratan mata kuliah jelas dan logis), atribut 55 (Sebagian besar kualitas pengajaran yang mahasiswa terima di kelas sempurna), atribut 59 (Ada perlakuan yang sama terhadap perbedaan ras), atribut 60 (Prosedur disiplin yang

diterapkan terhadap mahasiswa adil), atribut 65 (Mayoritas pengajar kompeten di bidangnya masing-masing), atribut 66 (Kampus ini menyediakan banyak jurusan yang baik), dan atribut 69 (Secara keseluruhan kampus ini dirawat dengan baik).

2) Posisi kinerja TI-UKM untuk setiap dimensi layanan terhadap kepuasan mahasiswa berada pada selang sangat buruk sampai dengan lumayan. Mahasiswa belum puas untuk semua dimensi. Adapun nilai yang diberikan mahasiswa untuk tiap dimensi adalah :

- Academic Advising = 3,158
- Campus Climate = 3,226
- Campus Life = 2,975
- Campus Support Service = 2,887
- Concern for Individual = 2,930
- Instructional Effectiveness = 3,056
- Recruitment and Financial Aid = 2,884
- Registration Effectiveness = 2,974
- Safety and Security = 3,221
- Service Excellent = 2,870
- Student Centerdness = 3,238

3) Berdasarkan kuadran *Importance-Performance* terdapat 21 atribut yang perlu mendapatkan prioritas penanganan dimana tingkat kepentingan tinggi tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan antara lain :

- 1) Ketersediaan kebijakan keuangan yang meringankan.
- 2) Kemudahan penasehat akademik (dosen wali) untuk ditemui.
- 3) Penghargaan bantuan keuangan bagi mahasiswa yang membutuhkan agar selesai tepat waktu.
- 4) Kemudahan petugas perpustakaan untuk menolong mahasiswa.
- 5) Perhatian dari dosen wali atas kesuksesan pribadi saya.
- 6) Kecukupan dan ketersediaan beasiswa bagi mayoritas mahasiswa.
- 7) Buku-buku dan layanan perpustakaan mencukupi.

- 8) Dosen wali membantu saya menetapkan tujuan yang harus dikejar.
- 9) Jurusan memperlakukan pribadi-pribadi mahasiswa secara adil.
- 10) Kecukupan dan kemudahan menggunakan laboratorium komputer.
- 11) Ketanggapan dosen wali terhadap kebutuhan dan permintaan mahasiswa.
- 12) Layanan pemberian informasi memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan baik
- 13) Jurusan memberikan nilai mahasiswa secara tepat waktu.
- 14) Terdapat bantuan yang memadai pada saat saya menghadapi keputusan tentang karir saya di masa yang akan datang.
- 15) Ruang pusat mahasiswa (student centre) sebagai tempat dari berbagai kegiatan kemahasiswaan disediakan secara menyenangkan.
- 16) Mahasiswa mudah mencari informasi dalam kampus.
- 17) Staf pengajar biasanya selalu ada selama jam kerja dan setelah perkuliahan.
- 18) Kebebasan berbicara dilindungi di jurusan ini.
- 19) Asisten-asisten mata kuliah kompeten sebagai pengajar di kelas.
- 20) Sarana menampung keluhan mahasiswa tersedia secara mencukupi.
- 21) Pungutan-pungutan untuk kegiatan mahasiswa digunakan secara benar.

## **6.2 Saran**

### **6.2.1 Saran Yang Diberikan Kepada Universitas**

- Universitas membuat suatu program komputer seperti program dimana komputer dapat menunjukkan letak buku dalam bentuk denah perpustakaan dan membuat katalog lebih "*friendly*".
- Meningkatkan jumlah buku-buku dan variasi buku terutama buku-buku yang menjadi pegangan dosen.
- Universitas membuat suatu program pembayaran uang kuliah secara bertahap (mencicil).
- Universitas memperbanyak alternatif sumber beasiswa terutama dari perusahaan swasta keterpaduan sistem informasi pemberian beasiswa.

- Universitas lebih mempromosikan program bea siswanya baik lewat spanduk, poster, maupun brosur yang dibagikan secara langsung.
- Mahasiswa dapat mengakses informasi melalui website universitas.

### **6.2.2 Saran Yang Diberikan Kepada Jurusan TI-UKM**

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk TI-UKM dalam melakukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan adalah :

- Jurusan menyediakan beberapa komputer untuk melakukan akses dengan dunia luar.
- Pengumuman informasi dibuat semenarik mungkin, sehingga mahasiswa tertarik untuk melihat pengumuman atau jurusan menyediakan website khusus TI-UKM.
- Jurusan mengadakan pertemuan dengan mengundang perusahaan-perusahaan tertentu untuk berperan serta dalam bursa tenaga kerja khusus untuk Jurusan TI.
- Dosen wali sebaiknya menyediakan jadwal konsultasi sehingga mahasiswa dapat mengetahui kapan bisa konsultasi.
- Membuat forum komunikasi yang mempertemukan pimpinan jurusan dengan mahasiswa agar mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya secara terbuka. Atau dengan mengadakan dialog periodik dengan HIMA sebagai perwakilan dari mahasiswa.
- Jurusan memperbaiki kinerjanya agar tepat waktu dalam memberikan nilai. Misalnya, apabila dari pihak dosen belum memberikan nilai setelah batas waktu yang ditentukan, jurusan harus meminta pada dosen tersebut.
- Jurusan membuat informasi jadwal hadir dosen pada papan pengumuman sehingga mahasiswa dapat mengetahui kapan saja dosen tersebut ditemui.
- Jurusan memperhatikan dalam pemilihan asisten pengajar, jangan hanya mengandalkan IPK tetapi juga kemampuan bicara di depan kelas.
- Jurusan lebih memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa membedakan prestasi akademiknya.

- Dosen wali lebih tepat waktu pada saat perwalian sehingga mahasiswa tidak harus menunggu lama.
- Dosen wali harus lebih peka dan lebih mengerti atas kesulitan yang dihadapi mahasiswa serta memberi solusi-solusi yang membangun.
- Dosen wali memberikan motivasi, dorongan, dan arahan sehingga mahasiswa tahu apa yang harus dikejar.
- Universitas diharapkan bekerjasama dengan jurusan untuk membuat suatu organisasi yang mewadahi seluruh kegiatan kemahasiswaan.
- Jurusan mengadakan pertemuan periodik pimpinan jurusan dengan HIMA.
- Jurusan lebih transparan serta mengutamakan efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan dana untuk kegiatan mahasiswa.