

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Seluruh variabel SSI dapat diaplikasikan di lingkungan mahasiswa Fakultas Teknik UKM (Universitas Kristen Maranatha) dengan pertimbangan relevansi keadaan dengan lingkungan yang ada di UKM sendiri, variabel-variabel yang cocok digunakan di UKM berdasarkan relevansinya dapat dilihat di tabel 6.1 di halaman 6-3.
2. Hasil perhitungan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dilakukan pada variabel yang terpilih dan menghasilkan beberapa variabel dengan bobot prioritas kepentingan yang berbeda-beda. Hasil pembobotan tersebut dapat dilihat terdapat dilihat di tabel 6.1 di halaman 6-3.
3. Hasil uji coba instrumen kuesioner SSI-ZOT menunjukkan hasil bahwa mahasiswa tidak puas terhadap kinerja Fakultas Teknik UKM untuk beberapa variabel meskipun sebagian variabel lainnya masih dalam batas toleransi. Hasil dari metode ZOT (*Zone of Tolerance*) sendiri dapat dilihat di tabel 6.1 di halaman 6-3.
4. Perancangan formulir kepuasan mahasiswa dapat direalisasikan dengan berisi variabel-variabel yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

6.2 Saran

Beberapa saran yang dituliskan penulis akan diuraikan sebagai berikut :

6.2.1 Saran untuk Meningkatkan Kinerja

Selain dengan mengacu terhadap usulan perbaikan penulis, peningkatan kinerja pelayanan juga harus dilakukan dengan terus memantau variabel-variabel SSI yang telah ditetapkan untuk Fakultas Teknik UKM dan melakukan perbaikan kualitas pelayanan terhadap ketidakpuasan mahasiswa.

6.2.2 Saran Pengaplikasian Formulir

Seperti halnya penyebaran formulir kepuasan dosen, formulir mengenai kepuasan mahasiswa yang telah dirancang oleh penulis pun hendaknya disebar di waktu yang bersamaan dengan menggunakan media asisten lab. dan dilakukan secara periodic dan terus menerus.

6.2.3 Saran Penelitian Lanjutan

Mengingat keterbatasan waktu penyelesaian penelitian, upaya mengintegrasikan kualitas pelayanan dalam proses SDM UKM melalui perancangan formulir kepuasan mahasiswa di UKM masih perlu diteliti lebih dalam.

Berikut adalah saran penulis untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai perancangan formulir kepuasan mahasiswa :

- Ruang lingkup Fakultas Teknik di UKM saja dirasakan tidak memenuhi kebutuhan, untuk itu penulis menyarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan ruang lingkup seluruh Fakultas yang ada di UKM.
- Selain untuk ruang lingkup seluruh Universitas juga, penulis memberikan saran agar variabel SSI ini dapat disoroti untuk tiap jurusan yang ada di UKM. Misal untuk Jurusan Teknik Industri saja, atau Desain Komunikasi Visual saja.
- Penulis membatasi area penelitian hanya pada Fakultas Teknik saja, tetapi variabel yang terpilih untuk dijadikan sebagai formulir kepuasan melalui proses AHP tidak seluruhnya merupakan wewenang Fakultas Teknik saja. Sebagai contoh mengenai area parkir kendaraan, variabel tersebut merupakan kebijakan Universitas untuk menanggapi. Selain itu usulan yang telah penulis ajukan untuk perbaikan (memperluas area dan menerapkan tarif parkir) harus diteliti lebih dalam lagi dengan menggunakan metode Analisis Kelayakan Proyek ataupun metode lainnya yang lebih terperinci.
- Beberapa variabel juga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dikarenakan keterbatasan penulis dalam hal sumber daya. Saran penelitian lebih lanjut telah penulis tuliskan juga pada Bab 5 Sub Bab Usulan.

Tabel 6.1
Analisis Kepuasan Mahasiswa
 (dilanjutkan ke hlmn berikut)

No Variabel	Nama Variabel	Nilai Mean			Keputusan	Nilai Bobot AHP
		Harapan	Minimal	Aktual		
1	Kapasitas lahan parkir	4,35	3,15	2,85	tidak puas	0,592
2	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas	4,375	3,35	3,825	toleransi	0,478
3	Pemahaman staff administrasi mengenai informasi	4,325	2,925	3,9	toleransi	0,404
4	Kepeudlian staf pengajar kepada mahasiswa secara individual	4,4	3,05	3,875	toleransi	0,353
5	Sikap membantu dari staf keuangan	4,375	2,9	3,075	toleransi	0,336
6	Keterlibatan yayasan dalam memperhatikan mahasiswa	4,3	2,925	3,275	toleransi	0,334
7	Kemudahan untuk mendapatkan kelas dalam suatu mata kuliah	4,775	3,325	3,425	toleransi	0,326
8	Fleksibilitas waktu kuliah bagi mahasiswa yang bekerja	4,425	4,025	2,875	tidak puas	0,301
9	Jumlah mata kuliah yang bersifat umum dalam suatu jurusan	4,325	2,95	3,25	toleransi	0,271
10	Kompetensi personel layanan kesehatan (dokter,perawat,dll) pada poliklinik kampus	4,375	3,4	3,875	toleransi	0,249
11	Kebanggaan mahasiswa terhadap kampus	4,5	3,5	3,7	toleransi	0,246
12	Perasaan kebersamaan dalam kampus	4,275	3,35	3,9	toleransi	0,242
13	Bantuan personel administrasi dalam proses perwalian	4,25	3,45	3,45	toleransi	0,236
14	Layanan transportasi antar jemput ke kampus	4,125	3,7	2,975	tidak puas	0,222
15	Jam operasional Bagian Administrasi (Tata Usaha)	4,475	3,825	3,225	tidak puas	0,218
16	Tingkat penerangan & keamanan tempat parkir	4,4	3,2	3	tidak puas	0,207
17	Sikap peduli dan menolong dari karyawan yang terlibat dalam proses administrasi	4,675	3,7	3,225	tidak puas	0,201
18	Kecepatan respon dari petugas keamanan	3,95	3,475	2,85	tidak puas	0,201
19	Variasi mata kuliah di jurusan	4,375	3,55	4	toleransi	0,200
20	Pilihan kuliah kelas malam yang ditawarkan	4,125	3,325	2,975	tidak puas	0,170

Sumber : Pengolahan Data Penulis, 2009

Tabel 6.1
Analisis Kepuasan Mahasiswa
 (lanjutan)

No Variabel	Nama Variabel	Nilai Mean			Keputusan	Nilai Bobot AHP
		Harapan	Minimal	Aktual		
21	Kepedulian staf konseling pada mahasiswa secara individual	4,275	3,025	3,075	toleransi	0,169
22	Jumlah mata kuliah bersyarat dalam suatu jurusan	4,275	3,325	2,85	tidak puas	0,163
23	Peraturan penampilan mahasiswa di kelas	4,25	4,275	3,65	tidak puas	0,160
24	Kemudahan mengulang mata kuliah	4,25	3,875	2,9	tidak puas	0,157
25	Variasi makanan yang memuaskan di cafe	4,225	3,525	3,45	tidak puas	0,152
26	Jumlah petugas pelayanan di perpustakaan	4,375	4,275	3,9	tidak puas	0,140
27	Tingkat kemudahan mahasiswa dalam mencari informasi	4,45	4,15	3,875	tidak puas	0,138
28	Peraturan perlindungan kebebasan berekspresi mahasiswa di kampus	4,675	3,65	3,2	tidak puas	0,138
29	Pilihan mata kuliah pilihan dalam suatu jurusan	4,525	3	2,95	tidak puas	0,137
30	Peraturan tentang perilaku mahasiswa	4,375	3,95	3,425	tidak puas	0,134
31	Usaha universitas untuk membenarkan pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus.	4,125	3,05	2,975	tidak puas	0,133
32	Kejelasan jadwal dan informasi pembayaran uang kuliah/praktikum	4,175	3	3,4	toleransi	0,131
33	Usaha universitas untuk membenarkan suasana diterima (feel welcome) bagi mahasiswa untuk menjadi bagian kampus.	4,625	3,25	3,075	tidak puas	0,127
34	Kemudahan mahasiswa dalam mencari informasi seputar kampus	4,1	3,075	3,275	toleransi	0,126
35	Kelonggaran dalam pergantian jadwal kelas	4,1	3,975	3,225	tidak puas	0,118
36	Respon dari pembimbing terhadap permintaan mahasiswa	4,525	2,775	3,85	toleransi	0,117
37	Kesesuaian jam operasional kantin dalam kampus	4,225	3,1	2,9	tidak puas	0,113
38	Kemudahan perwalian online	4,2	2,75	2,925	toleransi	0,108
39	Kesamaan perlakuan dalam partisipasi olahraga bagi pria/wanita	4,325	3,375	3,075	tidak puas	0,101
40	Variasi kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus	4,225	3,3	3,875	toleransi	0,100

Sumber : Pengolahan Data Penulis, 2009

Tabel 6.1
Analisis Kepuasan Mahasiswa
 (lanjutan)

No Variabel	Nama Variabel	Nilai Mean			Keputusan	Nilai Bobot AHP
		Harapan	Minimal	Aktual		
41	Fasilitas kampus bagi mahasiswa penyandang cacat	4,175	3,125	4,05	toleransi	0,099
42	Bantuan dosen wali pada mahasiswa dalam menetapkan sasaran perkuliahan	4,325	3,975	3,025	tidak puas	0,096
43	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf kampus	4,375	3,875	3,15	tidak puas	0,090
44	Kemudahan mahasiswa menemui dosen wali	4,375	3,425	3,375	tidak puas	0,089
45	Perhatian yayasan terhadap mahasiswa sebagai individu	4,225	2,875	3,45	toleransi	0,088
46	Tingkat perlindungan bagi rasisme di kampus	4,075	3,875	3,075	tidak puas	0,088
47	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik	4,25	4,15	3,05	tidak puas	0,087
48	Keadilan perlakuan dosen terhadap mahasiswa	4,625	2,95	3,95	toleransi	0,085
49	Kualitas aktivitas akhir pekan bagi mahasiswa	4,525	4,05	3	tidak puas	0,083
50	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi	4,6	3,725	3,45	tidak puas	0,083
51	Kemudahan bagian administrasi untuk ditemui oleh mahasiswa	4,35	3,325	3,95	toleransi	0,083
52	Kemenarikan pelaksanaan kegiatan orientasi bagi para mahasiswa baru	4,5	3,7	3,4	tidak puas	0,082
53	Kebijaksanaan dan kejelasan prosedur mata kuliah	4,45	3,1	4	toleransi	0,081

Sumber : Pengolahan Data Penulis, 2009