

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data dan analisis terhadap kualitas pelayanan di Universitas Kristen Maranatha pada bab 5 sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 5, diperoleh nilai rata-rata *Total Servqual Quality* (TSQ) sebesar -0.8475. Hal ini menunjukkan bahwa 15 variabel dari 4 dimensi SSI, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Universitas Kristen Maranatha kepada mahasiswa belum memuaskan. Dari hasil pengujian hipotesis untuk setiap item pernyataan, diperoleh bahwa nilai Z hitung untuk setiap item pernyataan lebih kecil dari nilai Z tabel. Ini berarti pelayanan yang diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha masih belum memenuhi harapan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha.
2. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata servqual untuk Gap 1, terdapat 3 variabel/pernyataan yang menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Kristen Maranatha (Gap1). Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis untuk setiap item pernyataan, dimana item pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 6.1 sebagai berikut :

Tabel 6.1
Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 1

No.Var	Pernyataan	Alasan Gap 1	Penyebab Gap 1
31	Layanan konseling untuk mahasiswa	Kesenjangan pada persepsi manajemen yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Pihak manajemen UKM tidak mengetahui harapan mahasiswa	Pihak manajemen UKM tidak secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan mahasiswa. Dengan demikian pihak manajemen UKM tidak tahu betul apa yang diharapkan mahasiswa terhadap pernyataan ini.

(Dilanjutkan ke Halaman Berikutnya)

Tabel 6.1 (Lanjutan 1)
Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 1

No.Var	Pernyataan	Alasan Gap 1	Penyebab Gap 1
38	Perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa	Kesenjangan pada persepsi manajemen yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Pihak manajemen UKM tidak mengetahui harapan mahasiswa.	UKM memiliki banyak level manajemen dari yang teratas sampai terbawah dan birokrasi yang terlalu lama.
			Pihak manajemen UKM tidak secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa sehingga tidak tahu betul apa yang diharapkan mahasiswa terhadap pernyataan ini.
39	Prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa	Kesenjangan pada persepsi manajemen. Manajemen salah mempersepsikan harapan mahasiswa.	Pihak manajemen UKM tidak secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa, sehingga pihak manajemen tidak tahu betul apa yang diharapkan mahasiswa terhadap pernyataan ini.

3. Berdasarkan hasil pengolahan data untuk Gap 2, terdapat 12 variabel/ pernyataan yang menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan mahasiswa dan spesifikasi standar yang ditetapkan oleh UKM (Gap2). Hal ini dapat terlihat dari hasil pengolahan data pada setiap item pernyataan, dimana untuk item pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 6.2 sebagai berikut :

Tabel 6.2
Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 2

No.Var	Pernyataan	Alasan Gap 2	Penyebab Gap 2
29	Kepedulian dosen kepada mahasiswa sebagai individu.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar. Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh ketua jurusan di UKM.	UKM tidak memiliki program tertulis untuk pengaturan penetapan kepedulian dosen terhadap mahasiswa untuk para dosen.
			UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci dalam <i>jobdescription</i> untuk para dosen.
30	Perlakuan dosen terhadap mahasiswa.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar. Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh ketua jurusan di UKM	UKM tidak memiliki program tertulis untuk pengaturan penetapan kepedulian dosen terhadap mahasiswa untuk para dosen.
			UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci dalam <i>jobdescription</i> untuk para dosen.

(Dilanjutkan ke Halaman Berikutnya)

Tabel 6.2 (Lanjutan 1)
Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 2

No.Var	Pernyataan	Alasan Gap 2	Penyebab Gap 2
32	Bantuan taff TU fakultas/jurusan dalam hal kebutuhan akademis mahasiswa.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar. Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh ketua jurusan di UKM	UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci dalam <i>jobdescription</i> untuk para staff TU.
33	Pelayanan pendidikan yang diterima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar. Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM.	UKM tidak memiliki program tertulis untuk pengaturan penetapan kesesuaian uang kuliah dengan pelayanan UKM bagi mahasiswa.
34	Usaha universitas untuk menciptakan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar. Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM.	UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci.
35	Usaha universitas untuk menciptakan rasa bangga dari mahasiswa terhadap universitas.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar. Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM	UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci.
36	Usaha Universitas untuk memberikan pengajaran yang berkualitas	Kesenjangan pada penetapan standar yang terlalu rendah dari harapan mahasiswa walaupun spesifikasi standar mengenai pernyataan ini sudah disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM.	UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci.
37	Reputasi universitas di masyarakat.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar . Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM	UKM tidak memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa.
38	Perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar. Belum ada standar yang pasti tentang hal ini,	UKM tidak memiliki program tertulis untuk pengaturan penetapan kebebasan berekspresi mahasiswa.
39	Prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar . Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM	UKM tidak memiliki program tertulis untuk pengaturan penetapan prosedur pemberian beasiswa untuk mahasiswa.

(Dilanjutkan ke Halaman Berikutnya)

Tabel 6.2 (Lanjutan 2)
Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 2

No.Var	Pernyataan	Alasan Gap 2	Penyebab Gap 2
40	Kesesuaian penempatan mahasiswa pada fakultas/jurusan tertentu berdasarkan hasil tes USM.	Kesenjangan pada penetapan spesifikasi standar . Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM	UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci.
41	Kejelasan informasi tentang pembayaran uang kuliah/praktikum	Kesenjangan pada penetapan standar. Spesifikasi standar mengenai pernyataan ini sudah disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM.	UKM tidak berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci.

4. Berdasarkan hasil pengolahan data untuk Gap 3, terdapat 9 variabel/pernyataan yang menunjukkan adanya perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh UKM (Gap3). Hal ini dapat terlihat dari hasil pengolahan data pada setiap item pernyataan. dimana item pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 6.3 sebagai berikut :

Tabel 6.3
Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 3

No.Var	Pernyataan	Alasan Gap 3	Penyebab Gap 3
29	Kepedulian dosen kepada mahasiswa sebagai individu.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh ketua jurusan. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja para dosen dari ketua jurusan dan para dosen sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.
30	Perlakuan dosen terhadap mahasiswa.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh ketua jurusan. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja para dosen dari ketua jurusan dan para dosen sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.
32	Bantuan taff TU fakultas/jurusan dalam hal kebutuhan akademis mahasiswa.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh ketua jurusan. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja para staff TU dari ketua jurusan dan para staff TU sendiri.	Terkadang karyawan UKM kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan.

(Dilanjutkan ke Halaman Berikutnya)

Tabel 6.3 (Lanjutan 1)
Ketidakpuasan mahasiswa terhadap variabel penelitian dari penyebab Gap 3

No.Var	Pernyataan	Alasan Gap 3	Penyebab Gap 3
33	Pelayanan pendidikan yang diterima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja dari pihak manajemen UKM dan para karyawannya sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.
34	Usaha universitas untuk menciptakan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja dari pihak manajemen UKM dan para karyawannya sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.
35	Usaha universitas untuk menciptakan rasa bangga dari mahasiswa terhadap universitas.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja dari pihak manajemen UKM dan para karyawannya sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.
37	Reputasi universitas di masyarakat.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja dari pihak manajemen UKM dan para karyawannya sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.
38	Perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja dari pihak manajemen UKM dan para karyawannya sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.
40	Kesesuaian penempatan mahasiswa pada fakultas/jurusan tertentu berdasarkan hasil tes USM.	Spesifikasi standar tentang hal ini belum disosialisasikan oleh pihak manajemen UKM. Sehingga terjadi perbedaan penilaian kinerja dari pihak manajemen UKM dan para karyawannya sendiri.	Para karyawan UKM tidak beranggapan bahwa penilaian atasan atas hasil kerja mereka adalah seberapa baik mereka berinteraksi dengan mahasiswa.

5. Usulan-usulan yang dapat diberikan kepada Universitas Kristen Maranatha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha kepada mahasiswa. Beberapa hal yang dapat dilakukan diantaranya sebagai berikut :

- Penambahan informasi pada papan pengumuman di setiap fakultas/jurusan tentang :
 - a. Jadwal kapan, dimana dosen-dosen tetap fakultas/jurusan tersebut *standby* untuk menerima konsultasi dari mahasiswa.
 - b. Prosedur beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu dan mahasiswa berprestasi di UKM (ditambahkan pula pada website maranatha tentang hal tersebut)
 - c. Penambahan kejelasan informasi pembayaran uang kuliah/praktikum yang dibayarkan secara manual untuk setiap fakultas/jurusan.
 - d. Keterangan staff TU yang akan membantu sesuai dengan kebutuhan akademis yang dibutuhkan mahasiswa. Ada kejelasan untuk mengurus keuangan, nilai, surat-surat dan kehadiran mahasiswa.
 - e. Penambahan informasi jam kerja TU saat ini seperti menghimbau mahasiswa untuk mengurus keperluan akademik pada jam kerja dan diharapkan untuk tidak mendadak dalam mengurus keperluan akademik.
 - f. Prosedur perwalian secara jelas.
- Pihak manajemen UKM menyediakan satu papan pengumuman pada setiap fakultas/jurusan khusus untuk informasi yang berhubungan dengan layanan terhadap kemahasiswaan (ditambahkan pula pada website maranatha tentang hal tersebut).
- Ketua jurusan memberikan *feedback* langsung dari hasil penilaian mahasiswa tentang kepedulian dan perlakuan dosen kepada dosen-dosen yang bersangkutan.
- Universitas membuat aturan tentang kode etik dosen.
- Pada saat awal masuk mahasiswa baru (*Welcome To Maranatha*) manajemen UKM memperkenalkan MSDCC kepada mahasiswa.
- Manajemen UKM membuat prosedur konseling dengan jelas.
- Layanan konseling MSDCC dapat dibagi kedalam dua jenis yaitu konseling masalah kehidupan pribadi dan konseling akademis.

- Ketua jurusan membuat *jobdescription* TU secara jelas, sehingga staff TU dapat dengan lebih baik mengerjakan tugas-tugasnya.
- Pembuatan formulir-formulir yang berhubungan dengan seluruh layanan akademis mahasiswa untuk membantu para staff TU dalam hal kecepatan layanan dan pengecekan.
- Melakukan sistem *rolling* pada tugas staff TU pada periode tertentu, sehingga semua staff TU mengerti tiap bagian tugas dari TU.
- Pihak manajemen UKM mengadakan pelatihan/seminar tentang pengajaran pendidikan untuk dosen-dosen minimal setiap semester.
- Harus tetap selektif pada saat merekrut dosen-dosen.
- Ketua jurusan melakukan pengecekan absensi kehadiran dosen pada setiap semester dan menegur dosen yang tidak memenuhi kewajiban mengajar.
- Pihak manajemen UKM harus membuat program/acara universitas untuk kalangan mahasiswa guna membangun rasa memiliki terhadap kampus.
- Pihak manajemen UKM memberlakukan SK tentang keaktifan mahasiswa dalam organisasi kampus.
- Pihak manajemen bekerjasama dengan HIMA disetiap fakultas/jurusan yang ada di UKM untuk beberapa hal seperti :
 - a. Menanyakan tentang kepedulian dan perlakuan dosen kepada mahasiswa
 - b. Mengadakan acara-acara kebersamaan dan keakraban didalam kampus.
 - c. Mengadakan temu alumni UKM sesuai dengan fakultas/jurusan masing-masing.
 - d. Mengundang alumni UKM dan mahasiswa UKM dalam acara seminar.
 - e. Menampung ekspresi mahasiswa dalam bentuk ide program/acara tertentu.
 - f. Mengadakan temu pengurus UKM dengan mahasiswa pada setiap jangka waktu tertentu.
- Pihak manajemen UKM memotivasi mahasiswa untuk ikut dalam berbagai kejuaraan/perlombaan dengan universitas-universitas lain.

- Pihak manajemen mensosialisasikan kepada mahasiswa yang telah lulus untuk bergabung dalam ikatan alumni UKM pada saat kelulusan.
- Evaluasi kurikulum pada setiap jangka waktu tertentu, sehingga dapat mengarah ke pengajaran yang lebih baik.
- Ketua jurusan menghimbau dosen-dosen untuk terus merevisi diktat kuliah, perbanyak resensi buku-buku yang digunakan sebagai materi kuliah, dan menggunakan *teks book*.
- Pihak UKM menjalin kerjasama dengan pemerintah setempat, universitas-universitas lain, dan juga bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan.
- Pihak UKM melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berhubungan langsung dengan masyarakat sekitar UKM.
- Pihak UKM mengadakan acara dengan lingkup yang lebih luas.
- Bagian humas UKM pada periode tertentu melakukan pemberitaan tentang hal-hal yang dicapai UKM.
- Pihak manajemen UKM memulai dengan membuat standar tentang perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa dan mensosialisasikannya kepada karyawan.
- Pihak manajemen UKM mendirikan satu organisasi perkumpulan seluruh mahasiswa UKM dengan pengawasan dari universitas.
- UKM membantu mencari saluran dana untuk pelaksanaan mewujudkan ekspresi mahasiswa.
- Pihak UKM melakukan pengawasan terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.
- Pihak manajemen UKM mengadakan seleksi pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang berprestasi dalam studinya.
- Pihak manajemen UKM memberikan transparansi proses penerimaan mahasiswa di suatu fakultas/jurusan tertentu.
- Pihak manajemen UKM memberitahukan *passing grade* dan kapasitas penerimaan mahasiswa untuk masing-masing fakultas/jurusan.
- Tes Ujian Saringan Masuk UKM tidak hanya TPA, tetapi tes USM disesuaikan dengan fakultas/jurusan yang dipilih.

- Pihak manajemen UKM dapat menambah jam kerja staff TU, ini disesuaikan pada masing-masing fakultas/jurusan.
- Formulir pengajuan rencana studi disediakan di TU pada saat perwalian, sehingga mahasiswa dapat mengisi formulir tersebut terlebih dahulu.

6.2 Saran

Pada penelitian ini ada beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Universitas Kristen Maranatha terhadap mahasiswa dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

6.2.1 Saran Untuk Universitas Kristen Maranatha

Adapun saran-saran yang diberikan kepada Universitas Kristen Maranatha yaitu sebagai berikut :

1. Membuat *jobdescription* yang terstruktur dengan jelas sehingga karyawan dapat melakukan tugasnya dengan lebih baik.
2. Melengkapi dan memperbaiki sarana dan fasilitas fisik pada Universitas Kristen Maranatha agar dapat mendukung perkuliahan.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Adapun saran-saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. UKM pada periode waktu tertentu melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha kepada mahasiswa.
2. Untuk penelitian selanjutnya gunakan informasi tentang perhitungan rata-rata besar kepuasan (ANOVA) untuk membedakan harapan dan kinerja pada fakultas/jurusan yang ada di Universitas Kristen Maranatha dan mencari tahu penyebab terjadinya perbedaan setiap fakultas/jurusan.