

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

Bab V ini berisi tentang beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Studi kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik di lingkungan FIP” (survey pada mahasiswa di lingkungan FIP). Selain itu juga berisi tentang implikasi dan beberapa masukan atau saran untuk jurusan/prodi di FIP dalam beberapa layanan akademik baik dalam hal mutu maupun kepuasan mahasiswanya.

#### **A. Kesimpulan**

Secara umum hasil penelitian ini adalah pencapaian nilai mutu dan kepuasan ditandai dengan adanya Nilai yang diperoleh pada masing-masing butir pernyataan. Nilai mutu layanan akademik sebesar 3.487 dan Nilai kepuasan mahasiswa sebesar 3.489. Dengan hasil tersebut, peneliti berkesimpulan bahwa mutu layanan akademik yang dinilai oleh mahasiswa di lingkungan FIP telah sesuai dengan harapan mahasiswa, yang berarti juga bahwa telah tercapai tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan FIP terhadap mutu layanan akademik.

Secara khusus kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah seperti berikut:

1. Perolehan nilai kinerja atau kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa di lingkungan FIP mengenai mutu layanan akademik pada tiap aspeknya memiliki Nilai mutu sebagai berikut:

- a) Nilai mutu rumusan kurikulum sebesar 3.22, yang berarti bahwa rumusan kurikulum pada tingkat jurusan/prodi di lingkungan FIP telah memiliki kesesuaian dengan harapan mahasiswa. Aspek rumusan kurikulum merupakan aspek yang mendapatkan penilaian terendah diantara aspek yang lainnya.
- b) Nilai mutu layanan proses pembelajaran sebesar 3.28, yang berarti bahwa layanan proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh jurusan/prodi di lingkungan FIP telah memiliki kesesuaian dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa.
- c) Nilai mutu layanan KKN sebesar 3.24, yang berarti bahwa layanan KKN yang dirasakan oleh mahasiswa di lingkungan FIP penyelenggaraannya telah memiliki kesesuaian dengan apa yang diharapkan mahasiswa.
- d) Nilai mutu layanan PLP sebesar 3.70, yang berarti bahwa layanan PLP yang dirasakan oleh mahasiswa di lingkungan FIP penyelenggaraannya telah memiliki kesesuaian dengan apa yang diharapkan mahasiswa.
- e) Nilai mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi sebesar 3.78, yang berarti bahwa layanan tugas akhir penyelesaian studi yang dirasakan oleh mahasiswa di lingkungan FIP penyelenggaraannya telah memiliki kesesuaian dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Aspek layanan tugas akhir penyelesaian studi merupakan aspek yang mendapatkan penilaian tertinggi diantara aspek yang lainnya.

f) Nilai mutu layanan wisuda sebesar 3.70, yang berarti bahwa layanan wisuda yang dirasakan oleh mahasiswa di lingkungan FIP penyelenggaraannya telah memiliki kesesuaian dengan apa yang diharapkan mahasiswa.

2. Kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing aspek mutu layanan akademik akan dirinci seperti berikut:

a) Kepuasan mahasiswa terhadap mutu rumusan kurikulum sebesar 3.223 yang memiliki arti bahwa mahasiswa di lingkungan FIP telah merasa puas dengan mutu rumusan kurikulum pada tingkat jurusan/prodinya. Sama seperti halnya dalam penilaian mutu layanan akademik, perolehan kepuasan mahasiswa pada tiap aspeknya juga terdapat kesamaan, yaitu aspek mutu rumusan kurikulum memperoleh tingkat kepuasan mahasiswa yang paling rendah diantara aspek lainnya.

b) Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan proses pembelajaran sebesar 3.278 yang memiliki arti bahwa mahasiswa di lingkungan FIP telah merasa puas dengan mutu layanan proses pembelajaran pada tingkat jurusan/prodinya.

c) Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan KKN sebesar 3.235 yang memiliki arti bahwa mahasiswa di lingkungan FIP telah merasa puas dengan mutu layanan KKN pada tingkat jurusan/prodinya.

- d) Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan PLP sebesar 3.697 yang memiliki arti bahwa mahasiswa di lingkungan FIP telah merasa puas dengan mutu layanan PLP pada tingkat jurusan/prodinya.
- e) Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi sebesar 3.783 yang memiliki arti bahwa mahasiswa di lingkungan FIP telah merasa puas dengan mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi pada tingkat jurusan/prodinya. Aspek mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi merupakan aspek yang memiliki tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi.
- f) Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan wisuda sebesar 3.721 yang memiliki arti bahwa mahasiswa di lingkungan FIP telah merasa puas dengan mutu layanan wisuda pada tingkat jurusan/prodinya.

## **B. Implikasi**

Implikasi yang dimaksud di sini adalah dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan memiliki implikasi pada peningkatan mutu layanan akademik yang diharapkan pula dapat menimbulkan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik tersebut. Sebab secara teoritis, perusahaan atau lembaga melakukan perbaikan mutu adalah untuk mencapai kepuasan konsumen atau pelanggan yang tinggi dan berdampak pula pada peningkatan loyalitas pelanggan. Dengan demikian secara teoritis, kepuasan sama dengan mutu dari suatu produk, baik berupa barang maupun jasa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa diberi nilai sebesar 3.487 atau bila dibulatkan menjadi 3.5, sedangkan kepuasan mahasiswanya sebesar 3.489 atau bila dibulatkan juga akan menjadi 3.5. Hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut memberikan makna bahwasannya mutu layanan akademik yang dirasakannya mahasiswa telah sesuai dengan apa yang diharapkannya, sehingga diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik sebesar 3.5.

Berdasarkan uraian tersebut besarnya penilaian mahasiswa terhadap mutu layanan akademik membawa implikasi pada kepuasan mahasiswa sesuai dengan konsep secara teoritis, yakni kepuasan mahasiswa adalah hasil perbandingan antara kenyataan dengan harapan yang ada dan merupakan mutu dari layanan akademik itu sendiri. Adapun perinciannya adalah sebagai berikut:

### **1. Mutu Rumusan Kurikulum**

Perolehan angka pada mutu rumusan kurikulum sebesar 3.35 memberikan implikasi pada timbulnya kepuasan mahasiswa terhadap mutu rumusan kurikulum sebesar 3.223. Hal ini berarti bahwa adanya kepuasan mahasiswa ditandai dengan adanya penilaian mutu rumusan kurikulum oleh mahasiswa yang memiliki persebaran nilai pada masing-masing komponennya yaitu: rumusan kurikulum jurusan/prodi (3.2); struktur mata kuliah (4.1); penjadwalan (2.9) dan penugasan dosen (3.2).

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu rumusan kurikulum sebesar 3.223 berkaitan dengan adanya struktur mata kuliah pada masing-masing jurusan/prodi di lingkungan FIP dinilai sangat sesuai dengan harapan

mahasiswa. Dimana struktur mata kuliah sudah sangat relevan dengan kompetensi professional masing-masing jurusan/prodi di lingkungan FIP. Akan tetapi terdapat satu komponen yang menyebabkan kepuasan mahasiswa berkurang, yakni dengan kurangnya kesempatan bagi mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di semester pendek yang dinilai oleh mahasiswa hanya sebesar 2.4.

## **2. Mutu Layanan Proses Pembelajaran**

Mutu layanan proses pembelajaran sebesar 3.28 memberikan implikasi pada munculnya kepuasan mahasiswa terhadap aspek mutu layanan proses pembelajaran sebesar 3.278. Hal ini berarti adanya kepuasan mahasiswa ditandai dengan adanya penilaian mutu layanan proses pembelajaran oleh mahasiswa yang memiliki persebaran nilai pada masing-masing komponennya yaitu: rencana perkuliahan (3.4); strategi perkuliahan (3.1); penggunaan media, alat & sumber belajar (3.2) dan evaluasi hasil belajar (3.4).

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan proses pembelajaran sebesar 3.278 berkaitan dengan adanya rencana perkuliahan, strategi perkuliahan, penggunaan media, alat & sumber belajar dan evaluasi hasil belajar pada masing-masing jurusan/prodi di lingkungan FIP yang dinilai sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Yakni dengan adanya:

- Pemberian silabus
- Kehadiran dan kerjasama tim dosen pengampu mata kuliah
- Pemberian pedoman/petunjuk pelaksanaan tugas berstruktur, praktikum dan belajar mandiri mahasiswa

- Ketersediaan fasilitas pendukung perkuliahan (kursi, whiteboard, spidol dan proyektor) yang memadai pada setiap ruang kuliah
- Pengemasan materi dalam bentuk slide, powerpoint, handout dll oleh tim dosen
- Penggunaan media komputer oleh tim dosen dalam setiap perkuliahan tatap muka di dalam kelas/luar kelas

Pemanfaatan metode pembelajaran interaktif berbasis internet dalam setiap mata kuliah secara efektif dinilai belum sesuai secara optimal, sebab masih dilakukan kurang efektif.

### **3. Mutu Layanan KKN**

Mutu layanan KKN sebesar 3.2 memberikan implikasi pada munculnya kepuasan mahasiswa terhadap aspek mutu layanan proses pembelajaran sebesar 3.235. Hal ini berarti bahwa adanya kepuasan mahasiswa ditandai dengan adanya penilaian mutu layanan KKN oleh mahasiswa yang memiliki persebaran nilai pada masing-masing komponennya yaitu: Perencanaan KKN (3.2); Strategi pelaksanaan KKN (3.4); Penggunaan media & mitra kerja (3.3); Penugasan dosen pembimbing (3.0); Dukungan sarana & prasarana KKN (3.1); Dukungan biaya pelaksanaan KKN (3.1) dan Monitoring dan evaluasi hasil KKN (3.3).

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan KKN sebesar 3.22 berkaitan dengan adanya keseluruhan komponen pada aspek mutu layanan KKN yang dinilai telah sesuai dengan harapan mahasiswa, akan tetapi pada komponen penugasan dosen pembimbing, mahasiswa memiliki kepuasan

yang rendah yakni sebesar 2.8 dalam hal pelaksanaan kewajiban dosen pembimbing dalam kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat secara terpadu yang dilaksanakan secara kolaboratif dengan mahasiswa. Dengan hasil tersebut memberi implikasi pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan KKN. Adanya pelaksanaan kewajiban dosen pembimbing KKN yang dinilai kurang optimal oleh mahasiswa menyebabkan mutu layanan KKN hanya mendapat kepuasan mahasiswa sebesar 3.2.

#### **4. Mutu Layanan PLP**

Mutu layanan PLP sebesar 3.68 memberikan implikasi pada munculnya kepuasan mahasiswa terhadap aspek mutu layanan PLP sebesar 3.697. Hal ini berarti bahwa adanya kepuasan mahasiswa ditandai dengan adanya penilaian mutu layanan PLP oleh mahasiswa yang memiliki persebaran nilai pada masing-masing komponennya yaitu: Perencanaan PLP (3.8); Strategi pelaksanaan PLP (3.6); Penggunaan media & mitra kerja (3.5); Penugasan dosen (3.8); dan Monitoring dan evaluasi hasil PLP (3.7).

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan PLP sebesar 3.697 berkaitan dengan adanya keseluruhan komponen pada aspek mutu layanan PLP yang dinilai sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, akan tetapi pada komponen monitoring dan evaluasi hasil PLP, mahasiswa memiliki kepuasan yang paling rendah dalam aspek ini, yakni sebesar 3.3 dalam hal pelaksanaan monitoring dan bimbingan PLP dilakukan secara regular baik langsung maupun tidak langsung oleh dosen pembimbing. Masing-masing komponen dalam aspek mutu layanan PLP dinilai sudah sesuai dengan harapan

mahasiswa, sehingga muncullah kepuasan mahasiswa yang tinggi pula, yakni sebesar 3,68.

### **5. Mutu Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi**

Mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi sebesar 3.82 memberikan implikasi pada munculnya kepuasan mahasiswa terhadap aspek mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi sebesar 3.783. Hal ini berarti bahwa adanya kepuasan mahasiswa ditandai dengan adanya penilaian mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi oleh mahasiswa yang memiliki persebaran nilai pada masing-masing komponennya yaitu: Rencana penelitian (3.7); Penugasan dosen pembimbing (4); Strategi pembimbingan (3.7); Dukungan sarana & prasarana penelitian (4.3); dan monitoring dan evaluasi hasil penelitian (3.4).

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi sebesar 3.783 berkaitan dengan adanya keseluruhan komponen pada aspek mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi yang dinilai sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Komponen dalam aspek mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi ini memberi implikasi yang besar dalam kepuasan mahasiswanya, terutama dengan adanya pemberian bantuan dari dosen pembimbing kepada yang mengalami kesulitan mencari referensi mutakhir.

### **6. Mutu Layanan Wisuda**

Mutu layanan wisuda sebesar 3.53 memberikan implikasi pada munculnya kepuasan mahasiswa terhadap aspek mutu layanan tugas akhir penyelesaian studi sebesar 3.721. Hal ini berarti bahwa adanya kepuasan mahasiswa ditandai dengan adanya penilaian mutu layanan tugas akhir

penyelesaian studi oleh mahasiswa yang memiliki persebaran nilai pada masing-masing komponennya yaitu: Rumusan program wisuda (3.9); Dukungan sarana & prasarana (operasional dan pendukung) (3.6); dan Monitoring dan evaluasi hasil (3.1).

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan wisuda sebesar 3.721 berkaitan dengan adanya keseluruhan komponen pada aspek mutu layanan wisuda yang dinilai sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Komponen dalam aspek mutu layanan wisuda ini memberi implikasi yang besar dalam kepuasan mahasiswanya, terutama dengan adanya panduan penyelenggaraan wisuda secara reguler.

### C. Saran

Temuan dalam penelitian ini pada dasarnya kepuasan mahasiswa sebesar 3.5 adalah sudah baik, sebab berada dalam kategori “puas”. Selain itu juga mutu layanan akademiknya sudah baik, yakni sebesar 3.5 dan berada dalam kategori “sesuai”. Meskipun demikian peneliti memberikan beberapa saran agar tidak hanya cukup sampai pada kategori “puas” dan “sesuai”, akan tetapi harus menjadi “sangat puas” dan “sangat sesuai” agar mutu layanan akademik yang dirasakan mahasiswa bertambah baik pula. Saran yang dimaksud adalah”

#### 1. Saran bagi penyelenggara layanan akademik

Penelitian ini dilakukan di lingkungan FIP, oleh karenanya terdapat beberapa layanan akademik yang difasilitasi oleh jurusan/prodi di lingkungan FIP seperti pada rumusan kurikulum, layanan PLP, layanan proses pembelajaran, layanan tugas akhir penyelesaian studi dan layanan wisuda.

Dari keseluruhan butir pernyataan, terdapat nilai terendahnya yaitu pada aspek rumusan kurikulum, khususnya pada komponen penjadwalan dan lebih mengerucut lagi yaitu pada adanya kesempatan bagi mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di semester pendek.

Besarnya butir pernyataan tersebut hanya 2.4, oleh karenanya diharapkan bagi penyelenggara pembuat rumusan kurikulum di tingkat jurusan/prodi yang ada di lingkungan FIP lebih memberikan kesempatan kepada pelanggan (mahasiswa) untuk dapat mengikuti perkuliahan di semester pendek, agar harapan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan di semester pendek dapat dipenuhi oleh pihak jurusan/prodi. Diantara jurusan/prodi yang memiliki penilaian mutu dan kepuasan yang rendah terhadap perkuliahan semester pendek adalah: PPB (1.60), Adpend (1.78) dan Perpustakaan (1.83).

Butir pernyataan yang mendapat penilaian terendah selanjutnya adalah dalam aspek mutu layanan proses pembelajaran, lebih khusus lagi yaitu mengenai penggunaan metode pembelajaran interaktif berbasis online secara efektif. Nilai yang diperoleh yaitu sebesar 2.8 dan jurusan yang termasuk mendapatkan nilai terendah adalah keenam jurusan selain dari Tekpend dan PLB, sebab kedua jurusan tersebut memperoleh nilai dari mahasiswanya sebesar 3.22 dan 3.00. Artinya, diharapkan penggunaan metode pembelajaran interaktif berbasis online dilakukan secara lebih efektif lagi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di Jurusan Adpend, PPB, PGSD, Psikologi, PG PAUD, PLS dan Perpustakaan.

Selanjutnya butir pernyataan yang mendapat nilai terendah ketiga adalah terletak dalam aspek mutu layanan KKN, yakni dalam komponen pelaksanaan kewajiban dosen pembimbing KKN dalam pengabdian masyarakat secara kolaboratif dengan mahasiswa. Diantara jurusan yang mendapatkan nilai rendah dalam komponen tersebut adalah: Adpend (2.33); PLB (2.37); Tekpend dan PGSD (2.50). Dengan demikian diharapkan kepada dosen yang menjadi pembimbing KKN dapat meningkatkan pelaksanaan kewajibannya dalam kegiatan pengabdian masyarakat secara lebih kolaboratif dengan mahasiswa bimbingannya. Dan kepada LPPM diharapkan dapat menyeleksi kembali dalam penugasan dosen pembimbing KKN.

## 2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya, hendaknya memahami konsep kepuasan pelanggan secara lebih dalam agar dapat memahami bagaimana mengukur kepuasan pelanggan yang baik dan dapat diaplikasikan ke dalam dunia manajemen pendidikan di berbagai level dan instansi.
- b. Peneliti selanjutnya, hendaknya menjadikan kekurangan dalam penelitian ini titik tolak untuk melakukan penelitian sejenis ke depan, yakni diantaranya adalah saat pengumpulan data dengan menggunakan responden dalam jumlah yang relatif besar diharapkan dapat menyebarnya secara lebih efektif dan efisien, baik dalam hal finansial maupun dalam hal waktu. Sebab tidak mudah untuk meminta bantuan kepada mahasiswa agar dapat mengisi angket penelitian yang sedang peneliti sebar.