

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV dilakukan analisis terhadap temuan-temuan di lapangan, dapat ditarik simpulan mengenai Pelayanan Administrasi Akademik Pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai berikut :

5.1.1 Pelayanan administrasi akademik

Pelayanan administrasi akademik di Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia telah dilaksanakan dengan baik dan sudah di anggap efektif melalui berbagai prosedur layanan administrasi akademik seperti pendaftaran mata kuliah ,Verifikasi draft ijazah, transkrip nilai, sertifikat, verifikasi surat izin penelitian, izin berhenti sementara kuliah, keterangan pengganti ijazah dan/atau akta, surat keputusan pengunduran diri, pemrosesan kartu tanda mahasiswa (KTM), registrasi akademik, dan surat lain yang sejenisnya. Meskipun secara keseluruhan layanan sudah di anggap efektif, masih terdapat beberapa kendala teknis yang memerlukan penyempurnaan. terutama dengan program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) yang memerlukan penyesuaian nilai dari unit kegiatan eksternal yang masih mengalami beberapa hambatan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi akademik di UPI sudah berjalan dengan baik, masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek teknis dan komunikasi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

5.1.2 Faktor pendukung dan penghambat

Faktor pendukung utama dalam kelancaran pelayanan akademik meliputi kemutakhiran data, sarana prasarana yang memadai, serta kerjasama tim yang baik. Namun, terdapat juga faktor penghambat seperti keterlambatan karyawan karena jarak tempat tinggal yang jauh,

masalah teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan jaringan, serta ketidakjelasan informasi yang menyebabkan mahasiswa harus bolak-balik ke Direktorat untuk memastikan informasi dan kurangnya kecepatan dalam pelayanan,

5.1.3 Respon mahasiswa

Respon mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik menunjukkan adanya kepuasan. Mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan administrasi akademik, meskipun ada yang mengeluhkan pelayanan yang lambat dan bertele-tele. Mereka mengusulkan perbaikan sistem baik secara online maupun offline agar lebih fleksibel dan efektif. Namun, ada juga yang menilai bahwa pelayanan bisa lebih ramah, cepat, dan responsif, serta informasi yang disampaikan perlu lebih jelas dan terstruktur.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang berjudul “Analisis pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia” maka diperoleh beberapa implikasi sebagai berikut :

5.2.1 Implikasi Peningkatan Komunikasi

Temuan penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan komunikasi antara mahasiswa dan staf administrasi, serta transparansi dalam proses administrasi, dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

5.2.2 Implikasi Peningkatan Efisiensi

Temuan penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan efisiensi dalam pelayanan administrasi akademik dapat dicapai dengan implementasi sistem teknologi informasi yang lebih canggih, sehingga meminimalisir kesalahan dan mempercepat proses administrasi

5.2.3 Implikasi Kebijakan Institusi

Berdasarkan temuan penelitian ini, institusi akademik perlu mempertimbangkan penyesuaian kebijakan dan prosedur administrasi

yang lebih fleksibel dan adaptif, guna mengakomodasi dinamika kebutuhan mahasiswa yang semakin beragam

5.2.4 Implikasi Penggunaan Teknologi

Temuan menunjukkan bahwa adopsi teknologi informasi yang lebih canggih dan terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses administrasi akademik, sehingga meminimalisir kesalahan dan mempercepat waktu pelayanan.

5.3 Rekomendasi

Pada akhir pembahasan penelitian yang dilengkapi dengan data-data di lapangan yang sudah ada, penulis menyampaikan sedikit rekomendasi sebagai berikut :

a. Kepala Divisi

Rekomendasi untuk Kepala Divisi Kepala Divisi disarankan untuk mengimplementasikan sistem monitoring dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik guna memastikan standar pelayanan yang tinggi dan konsisten. Selain itu, penting untuk meningkatkan koordinasi antar bagian di dalam Direktorat Pendidikan untuk memperlancar alur kerja dan responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa.

b. Staff Administrasi Akademik Divisi Layanan Pendidikan (DLP)

Rekomendasi untuk Staf. Staf Administrasi Akademik Divisi Layanan Pendidikan (DLP) dianjurkan untuk mengikuti pelatihan dan workshop yang dapat meningkatkan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta mengembangkan kemampuan interpersonal untuk memberikan pelayanan yang lebih ramah dan efisien kepada mahasiswa

c. Mahasiswa

Rekomendasi untuk Mahasiswa Mahasiswa diharapkan dapat lebih proaktif dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan yang disediakan

oleh Direktorat Pendidikan, serta memberikan umpan balik secara konstruktif mengenai pelayanan yang diterima. Hal ini akan membantu dalam perbaikan dan pengembangan layanan administrasi akademik di masa mendatang.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mengkaji aspek-aspek lain yang mempengaruhi kepuasan dan efektivitas pelayanan administrasi akademik, seperti pengaruh budaya organisasi, kebijakan institusional, dan faktor eksternal lainnya. Penelitian longitudinal juga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perubahan dan perkembangan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

Semoga rekomendasi-rekomendasi ini dapat memberikan kontribusi positif dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia