

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini penulis akan menguraikan beberapa kesimpulan dan saran berdasarkan judul penelitian tentang "Studi Komparatif Mutu Layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) dan Mutu Layanan SIM Akademik Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom)".

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dapat diketahui bahwa :

1. Mutu layanan sistem informasi manajemen akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) memiliki hasil perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan rumus *WMS (Weighted means score)* dengan nilai rata-rata keseluruhannya itu sebesar 2.71 Sedangkan nilai tertinggi pada setiap indikator adalah pada indikator jenis pelayanan informasi akademik, dengan nilai mencapai 2,84 dan berada pada kriteria baik. Sedangkan untuk nilai terendah berada pada indikator sarana prasarana yang mencapai nilai 2,62 dengan kriteria baik. Pada indikator pelayanan informasi akademik jurusan administrasi pendidikan dapat dikatakan memberikan kepuasan layanan terhadap mahasiswanya namun, terlihat pula adanya ketidak atau kekurangan kepuasan mahasiswa tentang sarana dan prasarana jurusan
2. Mutu layanan sistem informasi akademik Jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom). Dalam perhitungan kecenderungan umum dengan menggunakan rumus *WMS* diperoleh hasil bahwasanya untuk variabel  $X_2$  (Mutu Layanan SIM Akademik) mendapat kriteria baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan mencapai 2.75 Sedangkan nilai tertinggi pada setiap indikator adalah pada indikator kenyamanan dan kelengkapan, dengan nilai mencapai 2,84 dan berada pada kriteria baik. Sedangkan untuk nilai terendah berada pada indikator waktu pelayanan yang mencapai nilai 2,59 dengan kriteria baik.pada

jurusan administrasi bisnis para mahasiswa mendapatkan kepuasan dalam kenyamanan dan kelengkapan yang tersedia di jurusan namun, adanya waktu pelayanan yang kurang berkontribusi dengan baik antara staf atau petugas terhadap keinginan atau kepuasan mahasiswa.

3. Hipotesis yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah “terdapat perbedaan yang signifikan antara “Mutu layanan SIM akademik jurusan Administrasi Pendidikan (FIP-UPI) dan Mutu layanan SIM akademik jurusan Administrasi Bisnis (Universitas Telkom) . Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis komparasi  $t$  – tes atau “uji  $t$ ”, karena kedua variable tersebut memiliki sampel yang berdistribusi normal dan jumlah sampel yang berbeda. Dimana hasil yang didapat menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan penulis ditolak, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan kata lain “tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara mutu layanan SIM akademik jurusan Administrasi Pendidikan dan jurusan Administrasi Bisnis”. Walaupun dalam kecenderungan *chi kuadrat* terdapat sedikit perbedaan namun secara statistik perbedaan tersebut tidak signifikan.

## B. SARAN

Dari penelitian ini, penulis mengemukakan beberapa saran, yaitu:

Perlunya peningkatan mutu atau kualitas layanan SIM akademik di jurusan Administrasi Pendidikan dan Administrasi Bisnis yang menyangkut 5 dimensi pelayanannya itu bukti fisik/wujud (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), dayatanggap (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*)

1. Mutu Layanan SIM Akademik jurusan Administrasi Pendidikan
  - a. Teguran bagi dosen yang terlambat dan dosen harus berhati-hati dalam menginput nilai.
  - b. Diharapkan agar petugas lebih terampil dalam mengelola data, tidak hanya manual seiring dengan berlakunya sistem KRS *online* agar semuanya lebih dimudahkan oleh sistem *online*

- c. Empati para pegawai baik akademik/jurusan agar dapat lebih ditingkatkan dan memaksimalkan fasilitas yang ada seperti kemudahan dalam penggunaan *wifi*.
  - d. Memaksimalkan fungsi Pembimbing Akademik (PA), memperbaiki kualitas layanan (berbasis SOP), memperjelas mekanisme keluhan dan kontroling
  - e. Harus lebih *responsive* dalam melihat permasalahan yang dihadapi mahasiswa dimana keterbukaan dan kesediaan petugas dalam menerima kritik dan saran serta harus lebih berorientasi pada sistem pelayanan yang berbasis pada *service excellence*.
  - f. Memperhatikan dengan baik jadwal matakuliah dan daftar hadir, pertanyaan mahasiswa dijawab dengan baik, meng-*update* website jurusan, fakultas serta universitas agar informasi dapat dilakukan dengan mudah.
2. Mutu Layanan SIM Akademik jurusan Administrasi Bisnis
- a. Petugas diharapkan agar dapat lebih ramah, tanggap terhadap keperluan dan keluhan mahasiswa melalui komunikasi interpersonal, disiplin dalam masalah waktu, dan mempermudah mahasiswa dalam pengurusan akademik
  - b. Memperhatikan baik jadwal pengganti kuliah secara benar dan sesuai.
  - c. Memaksimalkan fungsi Pembimbing Akademik (PA), memperbaiki kualitas layanan (berbasis SOP), memperjelas mekanisme keluhan dan kontroling
  - d. Harus lebih *responsive* dalam melihat permasalahan yang dihadapi mahasiswa dimana keterbukaan dan kesediaan petugas dalam menerima kritik dan saran serta harus lebih berorientasi pada system pelayanan yang berbasis pada *service excellence*.
  - e. Memperhatikan dengan baik jadwal mata kuliah dan daftar hadir, pertanyaan mahasiswa dijawab dengan baik, meng-*update* website jurusan/fakultas/program studi agar informasi dapat dilakukan dengan mudah.
  - f. Bersikap objektif dalam melayani tanpa membedakan status sosial, gender, dan senioritas dan ikhlas dalam melayani mahasiswa/i.