

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data yang diterjemahkan dalam hasil penelitian dan pembahasan terkait judul penelitian “Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu layanan akademik Program Studi yang meliputi indikator fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), ketepatan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan keamanan (*assurance*) berada pada kategori tinggi. Ini menggambarkan bahwa layanan akademik dari masing-masing Program Studi yang diberikan kepada mahasiswa sudah bermutu.
2. Pemanfaatan fasilitas belajar yang meliputi indikator efektivitas dan efisiensi berada pada kategori cukup. Ini dapat dipahami bahwa pemanfaatan fasilitas belajar sudah berjalan dengan cukup baik.
3. Kinerja staf Program Studi yang meliputi indikator hasil pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, kemampuan kerjasama dan kedisiplinan berada pada kategori baik. Ini menggambarkan bahwa kinerja staf Program Studi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa sudah memenuhi keinginan dari setiap kebutuhan mahasiswa.
4. Pemanfaatan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Kinerja staf Program Studi berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

6. Pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

B. Implikasi

Implikasi dapat dipahami sebagai akibat langsung dari hasil penelitian yang memerlukan tindak lanjut agar tercapainya kondisi ideal yang diharapkan. Oleh karena itu berdasarkan kesimpulan di atas terlihat bahwa secara garis besar baik mengenai mutu layanan akademik Program Studi, pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi masih berada pada kategori baik dan cukup. Ini mengindikasikan bahwa masih ada beberapa komponen pada masing-masing variabel yang belum terlaksana secara maksimal. Disamping itu berdasarkan kesimpulan di atas juga terlihat jelas bahwa signifikansi pengaruh yang diberikan antara variabel pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi. Melihat kondisi tersebut maka upaya perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) sangatlah dibutuhkan. Ini dilakukan dengan tujuan agar terciptanya kepuasan dari para mahasiswa sebagai *customer* atas layanan yang diberikan dan tentunya akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas *customer* terhadap institusi dan sekaligus akan meningkatkan *enrollment* dari para calon mahasiswa. Karena seperti penjelasan para pakar dari bab sebelumnya bahwa inti dari mutu adalah kepuasan pelanggan atas apa yang telah diberikan oleh institusi yang mampu memenuhi dan melampaui keinginan dari para *customer* pendidikan (mahasiswa).

C. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi di atas, maka agar tercapainya kondisi ideal seperti yang diharapkan, penulis merekomendasikan beberapa hal diantaranya sebagai berikut:

1. Meskipun mutu layanan akademik dikategorikan sudah baik namun beberapa catatan yang perlu ditingkatkan dalam memberikan layanan

kebutuhan akademik mahasiswa diantaranya adalah peningkatan dalam hal kemudahan mengakses jurnal baik skala nasional maupun internasional, perhatian dari para staf Program Studi kepada setiap kebutuhan mahasiswa, memberikan pelayanan kebutuhan dengan basis nol kesalahan (*zero defect*), pelayanan yang mudah dan konsisten dengan waktu yang telah ditetapkan. Adapun untuk komponen yang lain harus tetap terjaga dan ditingkatkan lagi agar terciptanya layanan akademik yang bermutu.

2. Pemanfaatan fasilitas belajar masih berada pada kategori cukup. Artinya ini harus mendapatkan perhatian khusus yang perlu ditingkatkan semaksimal mungkin. Khususnya ada beberapa hal yang dirasakan masih kurang dan belum memadai oleh mahasiswa diantaranya fasilitas tempat ibadah, ruang akses internet dan kantin. Sementara komponen lain rata-rata masih berada pada kategori cukup. Meskipun demikian, hal tersebut haruslah tetap ditingkatkan baik dari segi ketersediaan, kelayakan, kebermanfaatan dan keterpeliharaan fasilitas yang ada, sehingga diharapkan dengan keberadaan fasilitas belajar tersebut benar-benar dapat menunjang kebutuhan mahasiswa khususnya dalam proses pembelajaran.
3. Meskipun kinerja staf Program Studi berada pada kategori baik. Namun demikian haruslah tetap ditingkatkan agar kinerja staf Program Studi dalam memberikan layanan terus mengalami peningkatan sehingga dapat melayani segala kebutuhan akademik dari para mahasiswa secara maksimal.
4. Penulis menyadari dengan berbagai keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini, maka kiranya perlu dilakukan tindak lanjut berupa kegiatan penelitian selanjutnya secara lebih mendalam dan komprehensif agar teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dapat lebih teruji lagi kebenarannya. Adapun penelitian lebih lanjut tersebut bisa berfokus pada pemanfaatan fasilitas belajar, kinerja staf Program Studi dan mutu layanan akademik. Selain itu perlu kiranya juga untuk menganalisa variabel-variabel lain (*epsilon*) yang mempengaruhi mutu layanan akademik diantaranya kepemimpinan, strategi, sistem, evaluasi dan motivasi staf.