

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Simpulan umum pada penelitian yang telah dilakukan mengenai model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik perguruan tinggi yaitu bahwa diketahui bahwa kualitas layanan akademik dapat meningkat melalui model kepemimpinan transformasional 4I-C yaitu *Idealized Influence*, *Inspirational Motivation*, *Intellectual Stimulation*, dan *Individual Consideration* ditambah *Coordination* yang diwujudkan dalam TERRA-P yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* ditambah *Passion*. Adapun simpulan khusus yang dipaparkan peneliti sebagai berikut

1. Kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia pada umumnya telah diberikan dengan baik kepada seluruh pelanggan perguruan tinggi meskipun tidak semua dimensi terselenggara dengan baik. Adapun untuk dimensi *reliability* menjadi dimensi yang paling rendah diimplementasikan dalam kualitas layanan akademik, selanjutnya untuk dimensi *responsiveness* menjadi dimensi terendah kedua yang diimplementasikan dalam dimensi kualitas layanan akademik. Selanjutnya, secara berturut-turut *empathy* dan *tangibles* telah dilaksanakan dengan baik sedangkan dimensi *assurance* menjadi dimensi tertinggi yang telah diimplementasikan dengan baik. Dari perolehan skor tersebut tentu dibutuhkan beberapa strategi untuk meningkatkan implementasi kualitas layanan akademik pada PGSD Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun simpulan umum perdimensi adalah sebagai berikut:
 - a. Keandalan (*reliability*) prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan hasil yang berbeda untuk masing-masing subindikator. Urutan terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator kampus memiliki prosedur menerima keluhan dosen/mahasiswa yang cepat dan telah dilaksanakan dengan baik, kedua subindikator kampus memiliki prosedur permintaan kebutuhan dosen/mahasiswa yang cepat telah dilaksanakan dengan baik, ketiga adalah subindikator kampus memiliki prosedur menerima keluhan dosen/mahasiswa yang tepat dan telah dilaksanakan dengan baik, keempat adalah subindikator kampus memiliki prosedur permintaan kebutuhan dosen/mahasiswa yang tepat yang dan telah dilaksanakan dengan baik, kelima adalah subindikator kampus memiliki

prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan telah dilaksanakan dengan baik, keenam adalah subindikator kampus memberikan jadwal pelayanan mahasiswa yang dijalankan dengan tepat dan sudah dilaksanakan dengan baik, ketujuh adalah subindikator kampus memberikan pelayanan administrasi akademik yang cepat dan telah dilaksanakan dengan baik, kedelapan adalah subindikator kampus memberikan pelayanan administrasi akademik yang tepat serta telah dilaksanakan dengan baik. Dari temuan tersebut, subindikator kampus memiliki prosedur menerima keluhan dosen/mahasiswa yang cepat menjadi subindikator yang paling membutuhkan perhatian dan peningkatan dalam dimensi keandalan (*reliability*). Sedangkan, subindikator kampus memberikan pelayanan administrasi akademik yang tepat menjadi subindikator yang paling tinggi dari dimensi keandalan (*reliability*). Secara keseluruhan, setiap subindikator pada dimensi *reliability* (keandalan) keandalan (*reliability*) telah diimplementasikan dengan baik.

- b. Kemampuan reaksi (*responsiveness*) prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia telah diimplementasikan dengan baik dengan hasil yang berbeda untuk masing-masing subindikator. Hasil penelitian dari terendah sampai tertinggi antara lain: subindikator pertama adalah subindikator staff prodi cepat tanggap dalam menyelesaikan kebutuhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, kedua adalah subindikator pelayanan terhadap mahasiswa diberikan secara cepat tanggap yang telah dilaksanakan dengan baik, ketiga adalah subindikator dosen cepat tanggap dalam menyelesaikan kebutuhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, keempat adalah subindikator kaprodi cepat tanggap dalam menyelesaikan kebutuhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, kelima adalah subindikator dosen memberikan informasi yang mudah dimengerti telah dilaksanakan dengan baik, keenam adalah subindikator kaprodi memberikan informasi yang mudah dimengerti telah dilaksanakan dengan baik, ketujuh adalah subindikator staff prodi memberikan informasi yang mudah dimengerti telah dilaksanakan dengan sangat baik. Dari urutan tersebut, maka subindikator staff prodi cepat tanggap dalam menyelesaikan kebutuhan mahasiswa menjadi subindikator yang paling membutuhkan perhatian dalam dimensi kemampuan reaksi (*responsiveness*). Sedangkan, subindikator staff prodi memberikan informasi yang mudah dimengerti menjadi subindikator yang paling tinggi dari dimensi *responsiveness* (kemampuan reaksi). Secara keseluruhan,

- enam dari ketujuh subindikator pada dimensi *responsiveness* (kemampuan reaksi) ini telah diimplementasikan dengan baik.
- c. Kepastian (*assurance*) prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia telah diimplementasikan dengan baik. Dari hasil penelitian bahwa urutan dari terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator ke-6 yaitu pelayanan yang diberikan oleh dosen ramah telah dilaksanakan dengan baik, kedua adalah subindikator dosen memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan materi kuliah dan subindikator dosen memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja telah dilaksanakan dengan baik, ketiga adalah subindikator pelayanan yang diberikan oleh dosen sopan telah dilaksanakan dengan baik, keempat adalah subindikator staff prodi memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja telah dilaksanakan dengan baik, kelima adalah subindikator pelayanan yang diberikan oleh kaprodi ramah, subindikator pelayanan yang diberikan oleh kaprodi sopan, subindikator adanya jaminan keamanan terhadap mahasiswa dari pelayanan yang diberikan yang masing-masing telah dilaksanakan dengan sangat baik, keenam adalah subindikator kaprodi menguasai apa yang menjadi tanggung jawabnya dan subindikator pelayanan yang diberikan oleh staff prodi sopan telah dilaksanakan dengan sangat baik, ketujuh adalah subindikator pelayanan yang diberikan oleh staff prodi ramah telah dilaksanakan dengan sangat baik, dan kedelapan adalah subindikator staff prodi menguasai apa yang menjadi tanggung jawabnya yang memperoleh skor paling tinggi dan telah dilaksanakan dengan sangat baik. Dari urutan di atas terlihat bahwa subindikator pelayanan yang diberikan oleh dosen ramah menjadi subindikator yang paling rendah dalam dimensi *assurance* (kepastian). Sedangkan, subindikator staff prodi menguasai apa yang menjadi tanggung jawabnya menjadi subindikator yang paling tinggi dari dimensi *assurance* (kepastian). Sebanyak lima subindikator pada dimensi *assurance* (kepastian) ini menunjukkan telah diimplementasikan dengan baik. Kemudian, sebanyak tujuh subindikator pada dimensi *assurance* (kepastian) telah diimplementasikan dengan sangat baik.
- d. Empati (*empathy*) prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia telah diimplimentasikan dengan baik dengan hasil yang berbeda untuk masing-masing subindikator. Dari urutan terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator kaprodi memberikan perhatian secara khusus terhadap kebutuhan

mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, kedua adalah subindikator staff prodi memberikan perhatian secara khusus terhadap kebutuhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, ketiga adalah subindikator dosen memberikan perhatian secara khusus terhadap kebutuhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, keempat adalah subindikator prodi memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, kelima adalah subindikator dosen memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, keenam adalah subindikator kaprodi memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik, ketujuh adalah subindikator kaprodi memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial dan lain-lain telah dilaksanakan dengan sangat baik, kedelapan adalah subindikator dosen memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial dan lain-lain telah dilaksanakan dengan sangat baik, dan kesembilan adalah subindikator staff prodi memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial telah dilaksanakan dengan sangat baik. Dari pemaparan di atas terlihat bahwa subindikator kaprodi memberikan perhatian secara khusus terhadap kebutuhan mahasiswa menjadi subindikator yang paling rendah dalam dimensi *empathy* (empati). Sedangkan, subindikator staff prodi memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa memandang status sosial dan lain-lain menjadi subindikator yang paling tinggi dari dimensi *empathy* (empati). Sebanyak enam subindikator pada dimensi *empathy* (empati) telah diimplementasikan dengan baik. Kemudian, sebanyak tiga subindikator pada dimensi *empathy* (empati) tersebut telah diimplementasikan dengan sangat baik.

- e. Terukur (*tangibles*) prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan hasil yang berbeda untuk masing-masing subindikator. Subindikator eksterior ruangan perkuliahan tertata menjadi subindikator yang paling rendah dalam dimensi *tangibles* (terukur). Sedangkan, subindikator kaprodi berpenampilan rapi menjadi subindikator yang paling tinggi dari dimensi *tangibles* (terukur). Sebanyak delapan subindikator pada dimensi *tangibles* (terukur) telah diimplementasikan dengan baik. Kemudian, sebanyak empat subindikator pada dimensi *tangibles* (terukur) memperoleh skor telah diimplementasikan dengan sangat baik. Dari hasil penelitian yang diurutkan dari terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator

eksterior ruangan perkuliahan tertata telah baik, kedua adalah subindikator kenyamanan ruangan perkuliahan terjaga telah dilaksanakan dengan baik, ketiga adalah subindikator kampus menjaga kelengkapan peralatan yang digunakan dalam proses perkuliahan telah dilaksanakan dengan baik, keempat adalah subindikator kampus menjaga kesiapan peralatan yang digunakan dalam proses perkuliahan telah dilaksanakan dengan baik, kelima adalah subindikator interior ruangan perkuliahan tertata telah dilaksanakan dengan baik, keenam adalah subindikator kampus menjaga kebersihan peralatan yang digunakan dalam proses belajar mengajar telah dilaksanakan dengan baik, ketujuh adalah subindikator kebersihan ruangan perkuliahan terjaga telah dilaksanakan dengan baik, kedelapan adalah subindikator kerapihan ruangan perkuliahan terjaga dilaksanakan dengan baik, kesembilan adalah subindikator staff prodi berpenampilan rapi telah dilaksanakan dengan sangat baik, kesepuluh adalah subindikator dosen berpenampilan rapi telah dilaksanakan dengan sangat baik, kesebelas adalah subindikator staff prodi berpenampilan bersih telah dilaksanakan dengan sangat baik, kedua belas adalah subindikator dosen berpenampilan bersih telah dilaksanakan dengan sangat baik, ketiga belas adalah subindikator kaprodi berpenampilan bersih telah dilaksanakan dengan sangat baik, dan keempat belas adalah subindikator kaprodi berpenampilan rapi telah dilaksanakan dengan sangat baik.

2. Kepemimpinan Transformasional Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia pada umumnya telah dilaksanakan memperlihatkan bahwa dimensi yang paling rendah diimplementasikan dibandingkan dengan dimensi lainnya dalam kepemimpinan transformasional yaitu terdapat pada dimensi *inspirational motivation* (motivasi inspirasional) meskipun dimensi tersebut masih dalam kategori baik. Selanjutnya, dimensi terendah kedua ditunjukkan pada dimensi *individual consideration* (perhatian terhadap individu) namun masih berada dalam kategori baik. Kemudian, disusul oleh dimensi *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) yang menunjukkan bahwa dimensi tersebut telah dilakukan dengan baik. Selanjutnya, dimensi yang memperoleh skor tertinggi dalam pengimplementasian kepemimpinan transformasional ini terdapat pada dimensi *idealized influence* (kharismatik) telah dilaksanakan dengan sangat baik. Secara lebih jelas gambaran umum untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

- a. Kharismatik (*Idealized influence*) Kepemimpinan Transformasional Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia pada subindikator kaprodi menanamkan kebanggaan bila dosen, staff dan mahasiswa dapat bekerja sama subindikator yang paling rendah dalam dimensi idealized influence (kharismatik). Sedangkan, subindikator kaprodi menumbuhkan sikap hormat dengan sesama di prodi menjadi subindikator yang paling tinggi dalam dimensi idealized influence (kharismatik). Setengahnya yaitu tujuh dari keempat belas subindikator pada dimensi idealized influence (kharismatik) ini menunjukkan skor telah dilakukan dengan baik. Sedangkan, setengahnya lagi menunjukkan skor telah dilakukan dengan sangat baik oleh ketua prodi. Berdasarkan hal tersebut, urutan dari terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator kaprodi menunjukkan standar yang tinggi dalam melaksanakan tugas prodi telah dilaksanakan dengan baik, kedua adalah subindikator kaprodi memberikan contoh perilaku yang baik di lingkungan prodi telah dilaksanakan dengan baik, ketiga adalah subindikator kaprodi konsisten dalam mencapai tujuan prodi telah dilaksanakan dengan baik, keempat adalah subindikator kaprodi berani mengambil resiko dalam mencapai tujuan prodi telah dilaksanakan dengan baik, kelima adalah subindikator kaprodi menanamkan komitmen yang tinggi kepada dosen, staff dan mahasiswa terhadap tujuan prodi telah dilaksanakan dengan baik, keenam adalah subindikator kaprodi mengingatkan untuk saling menghargai dengan sesama di prodi telah dilaksanakan dengan baik, ketujuh adalah subindikator kaprodi menerapkan strategi tertentu dalam mencapai tujuan bersama telah dilaksanakan dengan baik, kedelapan adalah subindikator kaprodi menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai visi telah dilaksanakan dengan sangat baik, kesembilan adalah subindikator kaprodi bersikap terbuka terhadap masukan dosen, staff dan mahasiswa dengan skor telah dilaksanakan dengan sangat baik, kesepuluh adalah subindikator kaprodi menekankan pentingnya memiliki tujuan bersama dalam mencapai misi telah dilaksanakan dengan sangat baik, kesebelas adalah subindikator kaprodi menanamkan kebanggaan bila dosen, staff dan mahasiswa dapat bekerja sama dengan pimpinan telah dilaksanakan dengan sangat baik, kedua belas adalah subindikator kaprodi memberikan kepercayaan kepada dosen, staff dan mahasiswa dalam melaksanakan tugas telah dilaksanakan dengan sangat baik, ketiga belas adalah subindikator kaprodi meyakinkan dosen, staff dan

- mahasiswa bahwa rintangan akan dapat diatasi telah dilaksanakan dengan sangat baik, dan keempat belas adalah subindikator kaprodi menumbuhkan sikap hormat dengan sesama di prodi telah dilaksanakan dengan sangat baik.
- b. Stimulasi intelektual (*Intellectual stimulation*) Kepemimpinan Transformasional Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia apabila diurutkan dari terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator kaprodi memberikan buku atau referensi lainnya kepada dosen, staff dan mahasiswa untuk dijadikan acuan dalam pengembangan diri telah dilakukan dengan baik, kedua adalah subindikator kaprodi melibatkan dosen, staff dan mahasiswa untuk melakukan penilaian terhadap kegiatan prodi dilakukan dengan sangat baik, ketiga adalah subindikator kaprodi memberikan kesempatan kepada dosen, staff dan mahasiswa untuk ikut pelatihan atau pendidikan pada tingkat selanjutnya telah dilakukan dengan sangat baik, keempat adalah subindikator kaprodi punya cara tersendiri dalam memecahkan masalah yang rumit telah dilakukan dengan sangat baik, dan kelima adalah subindikator kaprodi memberikan kebebasan berpendapat bagi dosen, staff dan mahasiswa mengenai kebijakan yang diberlakukan di prodi telah dilakukan dengan sangat baik. Dari subindikator-subindikator di atas terlihat bahwa subindikator kaprodi memberikan buku atau referensi lainnya kepada dosen, staff dan mahasiswa untuk dijadikan acuan dalam pengembangan diri menjadi subindikator yang paling rendah dalam dimensi *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual). Sedangkan, subindikator kaprodi memberikan kebebasan berpendapat bagi dosen, staff dan mahasiswa mengenai kebijakan yang diberlakukan di prodi menjadi subindikator yang paling tinggi dalam dimensi *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual). Terdapat satu subindikator pada dimensi *intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) yang menunjukkan kategori telah dilakukan dengan baik. Sedangkan, empat subindikator lainnya menunjukkan kategori telah dilakukan dengan sangat baik oleh ketua prodi.
- c. Perhatian terhadap individu (*Individual consideration*) Kepemimpinan Transformasional Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan hasil yang berbeda untuk masing-masing subindikator. Urutan persubindikator dari terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator kaprodi memberitahu dosen, staff dan mahasiswa agar memeriksa hasil evaluasi untuk

melengkapi kekurangan dosen, staff dan mahasiswa telah dilakukan dengan baik, kedua adalah subindikator kaprodi memberikan saran-saran perbaikan atas kinerja yang dilakukan dosen, staff dan mahasiswa telah dilakukan dengan baik, ketiga adalah subindikator kaprodi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan bawahan telah dilakukan dengan baik, keempat adalah subindikator kaprodi mengetahui kebutuhan dosen, staff dan mahasiswa untuk kelancaran KBM di kelas telah dilakukan dengan baik, kelima adalah subindikator kaprodi secara rutin memberikan waktu khusus kepada dosen, staff dan mahasiswa dalam menyampaikan pendapat telah dilakukan dengan baik, keenam adalah subindikator kaprodi memberikan perhatian dengan cara mendengarkan keluhan dosen, staff dan mahasiswa demi kenyamanan bersama artinya telah dilakukan dengan baik, ketujuh adalah subindikator kaprodi mengetahui keterampilan atau keahlian yang dosen, staff dan mahasiswa miliki telah dilakukan dengan baik, kedelapan adalah subindikator kaprodi membimbing dan melatih dosen, staff dan mahasiswa secara pribadi apabila memiliki permasalahan dan subindikator kaprodi melatih dosen/staff/mahasiswa secara pribadi untuk meningkatkan kemampuannya telah dilakukan dengan baik, kesembilan adalah subindikator kaprodi memuji dan memberikan penghargaan terhadap hasil kerja atau prestasi dosen, staff dan mahasiswa telah dilakukan dengan sangat baik, dan kesepuluh adalah subindikator kaprodi melakukan pendekatan secara informal telah dilakukan dengan sangat baik. Dari subindikator di atas terlihat bahwa subindikator kaprodi memberitahu dosen, staff dan mahasiswa agar memeriksa hasil evaluasi untuk melengkapi kekurangan Dosen, staff dan mahasiswa menjadi subindikator yang paling rendah dalam dimensi *individual consideration* (perhatian terhadap individu). Sedangkan, subindikator kaprodi melakukan pendekatan secara informal menjadi subindikator yang paling tinggi dalam dimensi *individual consideration* (perhatian terhadap individu). Sebagian besar subindikator yaitu sebanyak sembilan dari sebelas subindikator pada dimensi *individual consideration* (perhatian terhadap individu) menunjukkan kategori telah dilakukan dengan baik oleh ketua prodi. Sedangkan, dua subindikator lainnya menunjukkan kategori telah dilakukan dengan sangat baik oleh ketua prodi.

- d. Motivasi inspirasional (*Inspirational motivation*) Kepemimpinan Transformasional Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia telah diimplementasikan dengan baik.

Hasil persubindikator yang diurutkan dari terendah hingga tertinggi antara lain pertama adalah subindikator kaprodi menjadi sosok inspirasional bagi dosen, staff dan mahasiswa dalam meraih prestasi yang baik dalam melaksanakan tugas dan subindikator kaprodi memberikan semangat kepada dosen, staff dan mahasiswa dalam memecahkan permasalahan perkuliahan telah dilakukan dengan baik, kedua adalah subindikator kaprodi memberikan pengakuan atas kinerja yang telah dilakukan dosen, staff dan mahasiswa dalam bentuk pujian secara personal telah dilakukan dengan baik, ketiga adalah subindikator kaprodi memberikan waktu khusus kepada dosen, staff dan mahasiswa untuk berdiskusi mengenai bagaimana menyelesaikan tugas dengan baik telah dilakukan dengan baik, keempat adalah subindikator kaprodi memberikan dorongan kepada dosen, staff dan mahasiswa untuk mempraktekan cara-cara baru dalam menyelesaikan tugas telah dilakukan dengan baik, kelima adalah subindikator kaprodi menceritakan *success story* untuk memotivasi dosen, staff dan mahasiswa agar dapat sukses seperti mereka telah dilakukan dengan baik, keenam adalah subindikator kaprodi memberikan semangat kepada dosen, staff dan mahasiswa untuk melaksanakan tugas dengan baik dan subindikator kaprodi mengkomunikasikan tujuan yang harus dosen, staff dan mahasiswa capai dengan jelas sama-sama telah dilakukan dengan baik, ketujuh adalah subindikator kaprodi memberikan dorongan kepada dosen, staff dan mahasiswa untuk bekerja keras secara profesional telah dilakukan dengan baik, dan kedelapan adalah subindikator kaprodi mempengaruhi dosen, staff dan mahasiswa untuk optimis dalam menghadapi masa depan telah dilakukan dengan sangat baik. Dari point di atas terlihat bahwa subindikator kaprodi menjadi sosok inspirasional bagi dosen, staff dan mahasiswa dalam meraih prestasi yang baik dalam melaksanakan tugas dan subindikator kaprodi memberikan semangat kepada dosen, staff dan mahasiswa dalam memecahkan permasalahan perkuliahan menjadi subindikator yang paling rendah dalam dimensi *inspirational motivation* (motivasi inspirasional). Sedangkan, subindikator kaprodi mempengaruhi Dosen, staff dan mahasiswa untuk optimis dalam menghadapi masa depan menjadi subindikator yang paling tinggi dalam dimensi *inspirational motivation* (motivasi inspirasional). Sebanyak sembilan dari sepuluh subindikator pada dimensi *inspirational motivation* (motivasi inspirasional) menunjukkan kategori telah dilakukan dengan baik oleh

ketua prodi. Sedangkan, satu subindikator lainnya menunjukkan kategori telah dilakukan dengan sangat baik oleh ketua prodi.

3. Pengembangan Model Kepemimpinan Transformasional dalam Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia
 - a. Identifikasi dan analisis masalah kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia menghasilkan beberapa temuan. Pertama berhubungan dengan layanan akademik yang belum diberikan secara optimal. Temuan yang paling menonjol yaitu masih kurangnya kecepatan-tanggapan dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, menerima keluhan yang disampaikan mahasiswa, serta dalam memberikan informasi. Koordinasi yang belum optimal menjadi salah satu penyebab munculnya permasalahan ini. Kedua berhubungan dengan kepemimpinan transformasional kepala sekolah yaitu implementasi kepemimpinan transformasional belum sepenuhnya diimplementasikan. Temuan yang paling menarik adalah kurangnya komunikasi dan koordinasi yang selaras antar pimpinan dengan anggotanya sehingga berdampak terhadap sikap responsif dalam menerima keluhan mahasiswa dan penerimaan pendapat yang disampaikan oleh mahasiswa dianggap lambat.
 - b. Perancangan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia ini mengacu pada komponen utama model kepemimpinan transformasional guna meningkatkan kualitas layanan akademik dari mulai input, proses, output sampai dengan outcome. Berlandaskan pada kebutuhan akan mutu sebuah perguruan tinggi, maka model kepemimpinan yang dibangun adalah model 4I-TERRA, yang terdiri atas pengimplementasian dimensi *Idealized Influence*, *Inspirational Motivation*, *Intellectual Stimulation*, dan *Individual Consideration* yang diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas layanan akademik mencakup dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*.
 - c. Pengujian rancangan model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) yang melibatkan berbagai unsur terkait dalam kualitas layanan akademik ini, antara lain Kaprodi, dosen, staff akademik serta

para mahasiswa. Disamping para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan akademik, dalam FGD ini pun melibatkan para pakar dalam bidang kepemimpinan dan kualitas layanan akademik. Berdasarkan temuan penelitian dan fakta di lapangan, model 4I-TERRA yang menjadi model dasar penelitian ternyata belum cukup dalam menghadapi persoalan di lapangan. Dibutuhkan dimensi lain untuk mengatasi permasalahan yang muncul. Maka dimensi lain yang ditambahkan pada kepemimpinan transformasional adalah koordinasi. Sehingga model kepemimpinan yang dibangun menjadi 4I-C, yaitu *Idealized Influence*, *Inspirational Motivation*, *Intellectual Stimulation*, dan *Individual Consideration* ditambah *Coordination*. Selanjutnya, untuk mengatasi beberapa kekurangan mengenai kualitas akademik, dimensi yang ditambahkan adalah *Passion (P)* pada model TERRA yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Passion*. Sehingga model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia adalah 4I-C dalam TERRA-P. Kepemimpinan pendidikan merupakan *input*, model 4I-C dalam TERRA-P merupakan proses, dan kualitas layanan akademik merupakan *output*. Pengujian rancangan model 4I-C dalam TERRA-P melalui FGD diperoleh hasil bahwa perlunya rekonstruksi visualisasi model menjadi linier atau horizontal dan merevisi kembali antara mana yang sebagai *input*, proses, dan *output*.

- d. Refleksi akhir model kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia diperoleh hasil rekonstruksi visualisasi model menjadi linier dan model 4I-C sebagai *input*, TERRA-P sebagai prosesnya, dan kualitas layanan akademik sebagai *outputnya*. Hasil refleksi mengenai evaluasi terhadap penerimaan model menunjukkan bahwa model 4I-C dalam TERRA-P dapat diterima dengan baik untuk dapat diimplementasikan dalam peningkatan kualitas layanan akademik. Kemudian, hasil refleksi mengenai evaluasi terhadap kesesuaian model menunjukkan bahwa dimensi *intellectual stimulation* dalam kepemimpinan transformatif dianggap sebagai dimensi yang paling berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan akademik. Sedangkan, dimensi *coordination* dianggap sebagai dimensi yang harus paling tinggi diimplementasikan dalam peningkatan kualitas layanan akademik. Selanjutnya, dalam TERRA-P, dimensi *responsiveness* dan *passion to work* dianggap sebagai dimensi dalam

kualitas layanan akademik yang harus paling tinggi diimplementasikan.

B. Implikasi

Berdasarkan simpulan penelitian diatas, maka berikut implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia yang digambarkan melalui dimensi terukur (*tangibles*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), kemampuan reaksi (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) apabila dilaksanakan dengan sangat baik akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa dan nantinya akan berdampak pula terhadap citra perguruan tinggi secara umum. Oleh karena itu, kurangnya kecepat-tanggapan dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, menerima keluhan yang disampaikan mahasiswa, serta dalam memberikan informasi perlu mendapatkan perhatian khusus. Kinerja sumber daya manusia yang kurang optimal diasumsikan sebagai faktor yang krusial dalam memberikan pelayanan. Semakin buruk kinerja yang dimiliki, semakin menurun pula kualitas layanan yang diberikan sehingga akan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa yang tidak akan terpenuhi. Faktor internal seperti kesadaran diri atas tanggung jawab tugasnya menjadi faktor pendukung agar seluruh sumber daya yang terlibat dalam pelayanan akademik ini dapat menguasai dan menjalankan seluruh tugas-tugasnya dengan baik. Adapun faktor eksternal seperti kejelasan dalam pembagian tupoksi serta koordinasi antar pihak terkait dapat menjadi faktor pendukung dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswa serta mengatasi keluhan mahasiswa dalam layanan akademik.
2. Kepemimpinan Transformasional Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia melalui dimensi kharismatik (*idealized influence*), stimulasi intelektual (*intellectual stimulation*), perhatian terhadap individu (*individual consideration*) dan motivasi inspirasional (*inspirational motivation*). Dimensi-dimensi ini apabila telah dilaksanakan secara sistematis, kontinyu dan terintegrasi tentu akan berdampak terhadap peningkatan kualitas layanan akademik secara menyeluruh. Kurangnya komunikasi dan koordinasi yang selaras antar pimpinan dengan anggotanya akan berdampak terhadap lambatnya sikap responsif prodi dalam menerima keluhan mahasiswa dan penerimaan pendapat yang disampaikan oleh mahasiswa. Faktor komunikasi dan koordinasi yang berjalan dua

arah, selaras serta memperhatikan kebutuhan dan mendengarkan pendapat bawahannya dapat memberikan pengaruh yang besar serta mendapatkan rasa hormat dan kepercayaan dari anggotanya yang akan berimplikasi terhadap pencapaian sebuah visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan secara bersama.

C. Rekomendasi

Mengacu pada simpulan dan implikasi diatas, maka peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia dapat diwujudkan dengan adanya kinerja yang optimal dari seluruh komponen yang terlibat didalamnya. Temuan penelitian yang menyebutkan kinerja sumber daya manusia yang kurang optimal diasumsikan sebagai faktor yang krusial dalam memberikan pelayanan. Untuk itu perlu adanya peningkatan gairah kerja (*work passion*) seluruh sumber daya manusia yang ada di prodi. Dengan gairah kerja yang tinggi akan menimbulkan semangat yang mendalam pada diri staff untuk bekerja dengan giat guna mencapai tujuan yang lebih ditetapkan oleh prodi. Ada beberapa hal yang dapat dilaksanakan prodi untuk meningkatkan gairah kerja, antara lain memberikan reward bagi sumber daya berprestasi, memberikan pelatihan secara rutin dan berkala serta mempererat kekeluargaan antar sesama sumber daya manusia yang ada di prodi.
2. Kepemimpinan transformasional dalam peningkatan kualitas layanan akademik Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia dapat berperan optimal apabila masing-masing orang dalam organisasi telah memahami pentingnya sebuah koordinasi. Koordinasi akan berjalan lebih efektif apabila masing-masing anggota tim memahami posisi dan tanggung jawabnya serta dalam kaitannya dengan pihak lain. Temuan penelitian menyebutkan adanya perbedaan informasi dan pelemparan informasi membuat mahasiswa bingung sehingga dirasa prosedur pelayanan yang diberikan kurang optimal. Untuk itu, agar sebuah layanan dapat optimal, maka dibutuhkan koordinasi antar pihak terkait pada prodi.
3. Prodi PGSD Universitas Pendidikan Indonesia dapat membuat sebuah model kepemimpinan yang transformatif dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang secara jelas mengurai langkah serta peran masing-masing anggota prodi sehingga

masing-masing anggota mempunyai tanggung jawab serta berkomitmen dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

4. Adanya unit layanan tingkat prodi beserta penanggung jawabnya. Unit layanan tingkat prodi ini bersifat memberikan informasi unit-unit mana yang harus dihubungi mahasiswa ketika mahasiswa membutuhkan layanan dan diberlakukan apabila unit layanan tingkat Lembaga belum memberikan peran secara optimal.
5. Membuat *flowcart* atau alur layanan akademik tingkat prodi. Ini dibuat untuk memudahkan mahasiswa memahami bagaimana layanan akademik dilakukan dan informasi serta layanan apasaja yang dapat diberikan prodi. Pada bagian ini tentunya harus disertai oleh kemampuan menangkap informasi dan budaya literasi dari setiap pengguna.
6. Sosialisasi unit layanan dan alur layanan akademik. Adanya temuan penelitian yang menyebutkan tugas prodi melebihi kapasitas dalam melayani kebutuhan mahasiswa diakibatkan oleh ketidaktahuan mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik, sehingga dibutuhkan sosialisasi mengenai unit layanan dan alur layanan akademik untuk mempermudah mahasiswa memperoleh layanan.