

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Dari hasil penelitian ini diperoleh beberapa simpulan, antara lain:

1. Efektivitas kinerja mengajar dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada tingkat signifikansi 5% atau kepercayaan 95%. Hal ini ditunjukkan oleh dari hasil perhitungan, diperoleh $t_{hitung} = 1,61$ kinerja mengajar dosen (X_1) dengan nilai $p-value = 0,008$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Artinya kinerja mengajar dosen (X_1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y), maka koefisien regresi signifikan dan hipotesis diterima.
2. Begitu pula dengan variabel X_2 kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada tingkat signifikansi 5% atau kepercayaan 95%.. Berdasarkan hasil perhitungan didapat $t_{hitung} = 4,032$ dengan nilai $p-value = 0,00$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, ini berarti bahwa kualitas layanan administrasi juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y) maka koefisien regresi signifikan dan hipotesis diterima.

Berdasarkan perhitungan uji regresi linier diperoleh koefisien determinasi (R^2) = 0,084. Hal ini menunjukkan bahwa 8,4% variabel kepuasan mahasiswa (Y) dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dan variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2), sedangkan sisanya 91,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

3. Kemudian, berdasarkan uji F (F-test), diperoleh nilai $F_{hitung} = 16,90$ dengan signifikansi 0,00. Karena nilai signifikansi $F_{hitung} < 0,05$ maka kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan

administrasi akademik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada tingkat signifikansi 5% atau kepercayaan 95%..

4. Berdasarkan hasil pengolahan uji korelasi antar variabel diperoleh nilai korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dengan kualitas layanan administrasi akademik (X_2) sebesar 0,50 atau 50%. Nilai tersebut menunjukkan tingkat korelasi yang cukup kuat. Dengan kata lain bahwa kinerja mengajar dosen dengan kualitas layanan administrasi cukup kuat saling mempengaruhi. Sementara itu, nilai korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen (X_1) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,209 atau 20,9%. Keeratan hubungan antara variabel X_1 dengan Y ini termasuk dalam kriteria rendah. Demikian pula dengan korelasi antara variabel kualitas layanan administrasi akademik (X_2) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,279 atau 27,9%, nilai tersebut juga menunjukkan tingkat korelasi yang rendah. Dengan demikian, hipotesis diterima karena berdasarkan analisis data terbukti ada hubungan antara efektivitas kinerja mengajar dosen dan layanan administrasi akademik.
5. Untuk meramalkan kepuasan mahasiswa jika dikaitkan dengan kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik, persamaan matematis yang dapat digunakan sebagai hasil dari analisis regresi adalah $Y = -88,90 + 0,217X_1 + 0,456X_2$.

B. Implikasi

1. Ketidakpuas responden terhadap kinerja mengajar dosen dan kualitas layanan administrasi akademik menuntut baik dosen maupun tenaga administrasi untuk lebih mengenali dan memahami keinginan serta kebutuhan mahasiswa. Karena mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan.

2. Dosen perlu memberikan perhatian terhadap aspek atau atribut jasa layanan yang nyata mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti aspek kejelasan tujuan pembelajaran, ketersediaan *handout* sebagai pegangan mahasiswa, ketepatan waktu penyerahan nilai ujian, dan ketepatan waktu pengumuman hasil ujian. Dalam penelitian ini, hal-hal tersebut dinilai tidak memuaskan. Oleh karena itu, dosen diharapkan melakukan upaya perbaikan yang sifatnya terus-menerus agar kinerja mengajar yang dilakukan menjadi lebih baik.
3. Rendahnya skor kepuasan mahasiswa (-1,02) terhadap sub variabel *emphaty* dalam layanan administrasi akademik perlu ditanggapi dengan serius oleh berbagai pihak terkait. Perbaikan sikap tenaga administrasi saat melayani mahasiswa nampaknya harus segera dilakukan melalui berbagai cara dan upaya.
4. Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik dan agar kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi, maka tenaga administrasi dituntut untuk mengetahui dan memahami lima dimensi *service quality* (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*.
5. Dengan menghimpun dan menanggapi keluhan mahasiswa, selain UPI memperoleh umpan balik secara langsung, juga sekaligus memberi citra positif kepada UPI, bahwa UPI menaruh perhatian kepada mahasiswanya.
6. Manfaat kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa saja, namun juga dapat dirasakan oleh dosen, tenaga administrasi dan universitas. Bagi dosen dan tenaga administrasi dengan memberikan layanan yang berkualitas maka dapat memupuk semangat untuk meniti karier, lebih percaya diri dan ada kepuasan pribadi. Sedangkan bagi universitas dapat meningkatkan kesan profesional, kelangsungan lembaga terjaga, dan mendorong kemungkinan ekspansi.

7. Memahami ISO 9001:2000 dapat membantu dosen dan tenaga administrasi untuk memfokuskan peningkatan kualitas layanan akademik.

C. Rekomendasi

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan penting bagi lembaga, dalam hal ini Universitas Pendidikan Indonesia. Dari temuan tersebut pihak pimpinan dapat mempelajari informasi penelitian ini untuk digunakan dalam pengambilan keputusan, di antaranya:

1. Perlu komitmen yang kuat dan langkah nyata dari pimpinan di masing-masing unit kerja untuk menerapkan sistem manajemen kualitas jasa sesuai ISO 9001, sebagai upaya memperbaiki kinerja agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Perlu dilakukan perubahan dari orientasi birokrasi ke pendekatan baru yang berorientasi kepada mahasiswa. Hal ini untuk mengurangi sikap arogansi, karena sebagai dosen maupun tenaga administrasi memiliki posisi tawar yang lebih kuat dibanding mahasiswa.
3. Masing-masing fakultas hendaknya mengembangkan dan mentradisikan instrumen survey kepuasan agar dapat mengungkap persepsi mahasiswa terhadap seberapa baik kualitas layanan akademik yang telah diberikan. Saran dan kritik dari mahasiswa dapat melengkapi hasil survey tersebut. Hasil survey dapat digunakan untuk penyusunan pencapaian target tingkat kepuasan mahasiswa pada periode atau tahun berikutnya. Dengan demikian pimpinan fakultas dapat memantau kemajuan dan pencapaian hasil program-program atau kebijakan yang telah ditempuh dan dampaknya terhadap kepentingan mahasiswa. Selain itu, pimpinan juga bisa melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan berdasarkan umpan balik yang diperoleh dari hasil survey tersebut.

4. Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik, UPI perlu memperhatikan kebutuhan tenaga administrasi untuk mengikuti berbagai training dan pelatihan pengembangan kepribadian dan motivasi, workshop berbagai keterampilan, serta studi lanjut dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga administrasi.
5. Penerapan ISO 9001:2000 untuk sistem manajemen mutu di setiap fakultas. ISO 9001:2000 ini bertujuan untuk menjamin bahwa lembaga akan memberikan layanan akademik yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dengan penerapan ISO tersebut diharapkan dapat membantu memacu motivasi pimpinan, dosen dan staf guna meningkatkan kinerja pelayanan.