

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Penelitian ini memperoleh kesimpulan, sebagaimana peneliti uraikan berikut ini:

Kesimpulan secara umum bahwa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang telah dikelola dengan efektif, artinya, lembaga telah dapat mengkondisikan kemampuannya dalam merencanakan kegiatan yang terprogram sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, bagan struktur organisasi tersedia, dan arah pengembangan lembaga terencana dan terdokumen dalam rencana induk pengembangan, rencana strategis dan rencana operasional, akan tetapi belum dapat mencapai tahap efisien, artinya, lembaga dalam upaya mencapai tujuan yang telah direncanakannya masih sangat membutuhkan waktu yang tidak singkat, biaya yang cukup sesuai kebutuhan, peningkatan dan pengembangan kompetensi dari sumber daya manusia yang dimilikinya, pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai, menggali, memanfaatkan, serta mengembangkan berbagai sumber-sumber dana berbasis kearifan lokal, dukungan kepemimpinan dan loyalitas seluruh sivitas akademika agar fungsi-fungsi manajemen dapat berjalan dengan baik, serta dukungan dari berbagai pihak terutama Universitas.

Kesimpulan secara rinci, peneliti uraikan berikut ini:

1. Kondisi manajemen layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang, dapat dikatakan baik pengelolaannya, serta beberapa unsur kaitan dengan layanan akademik cukup memadai, hal ini diindikasikan adanya kemampuan lembaga dalam merencanakan program organisasinya. Perencanaan program juga telah disusun secara prosedural, meskipun lembaga masih membutuhkan manajemen pendokumentasian yang baik, mulai dari

pengkodean sampai dengan penyimpanan, sehingga akan memudahkan proses pencarian pada saat dibutuhkan. Proses implementasi dari program yang direncanakannya, secara keseluruhan juga dapat tercapai, meskipun fokus terhadap kualitas layanan akademik masih membutuhkan peningkatan. Proses evaluasi pada lembaga sedikit banyak telah dilakukan, hanya saja tindakan regulative atas hasil monitoring dan evaluasi masih perlu dilakukan maksimal.

2. Proses mengidentifikasi hasil persepsi mahasiswa atas kualitas layanan akademik yang diterimanya, menggunakan lima dimensi kualitas layanan *servqual*. Hasil survei-nya bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan akademik adalah metode survey *servqual* layanan akademik ini meliputi lima aspek yakni; bukti fisik (*tangible*) keandalan (*reliability*) aspek ketanggapan (*responsiveness*) jaminan dan kepastian (*assurance*) serta empati (*empathy*). Hasil survey mengindikasikan bahwa, prioritas urutan pertama yang harus mendapat perhatian dan ditingkatkan adalah aspek ketanggapan (*responsiveness*) terdapat pada instrument; petugas menyambut mahasiswa dengan senyuman ramah dan petugas memberikan layanan kepada mahasiswa terhadap permasalahan yang ada.

Aspek kedua adalah empati (*empathy*) pada instrument dukungan lembaga atas kebutuhan mahasiswa, serta aspek kepastian (*assurance*) pada instrument sikap sopan dari petugas layanan. Selanjutnya disusul pada aspek bukti fisik (*tangible*) pada instrument kemudahan dan ketersediaan akses loket layanan, tersedia alur dan prosedur pada setiap layanan, tersedia dengan jelas jadwal dan waktu layanan, serta bagaimana kelengkapan teknologi dan peralatan yang digunakan petugas. Aspek terakhir adalah keandalan (*reliability*) dimana instrument prioritasnya keadilan dalam layanan sesuai urutan datang, layanan yang diberikan selalu terselesaikan dengan cepat, petugas mau

menyediakan dan menjelaskan informasi yang jelas, kesiapan petugas dalam melayani mahasiswa, serta bagaimana kehandalan yang diberikan oleh petugas.

Secara komprehensif, hasilnya dapat disimpulkan bahwa persentase penerapan lima dimensi pengukuran kualitas layanan servqual yang digunakan, menunjukkan penerapan yang baik pada layanan akademik, namun demikian pencapaian kualitas layanan akademik secara relative menunjukkan kearah perbaikan.

Dengan demikian bahwa komponen prioritas 1 adalah *Responsiveness*, *Empathy dan Assurance*, Komponen prioritas 2 adalah *Tangible* dan komponen prioritas 3 dan 4 adalah *Reliability*, dalam kaitan layanan akademik diperguruan tinggi sangat jelas berdasarkan hasil ini menunjukkan bahwa komponen servqual yang menjadi prioritas utama untuk menciptakan layanan akademik yang baik adalah *Responsiveness*, *Empathy dan Assurance* baru disusul dengan *Tangible* dan *Reliability* baik dari petugas layanan maupun dari institusi itu sendiri. Sementara itu aspek *Tangible* dan *Reliability* dalam hal ini masih membutuhkan perbaikan dan optimalisasi. Meskipun secara menyeluruh kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi yang ada saat ini secara relative termasuk pada kategori bagus, dimana mayoritas mahasiswa telah memberikan persepsi bahwa kualitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah telah berjalan relative baik dari sebelumnya.

3. Proses menganalisis kualitas layanan akademik lembaga melalui langkah-langkah manajemen strategik, yakni:

Berawal dari konsep pentingnya memuaskan pelanggan pada perguruan tinggi yang merupakan industry jasa pendidikan. Sehingga perguruan tinggi mengalami tuntutan akan kualitas dari berbagai segi, dengan tujuan memuaskan pelanggannya. Pada prosesnya, kualitas harus

diupayakan, dimulai dari mengevaluasi diri lembaga serta melakukan perbaikan secara berkala, disamping pemenuhan komponen lainnya. Suara mahasiswa juga harus dilibatkan dalam upaya peningkatan dan perbaikan kualitas lembaga, sehingga sinergitas antara harapan yang diinginkan mahasiswa dengan kepentingan perguruan tinggi dapat tercapai.

Tahapan berikutnya serangkaian kegiatan perencanaan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki juga menjadi hal penting untuk disusun dan didokumentasikan dengan baik. Tidak hanya sampai pada langkah itu saja, namun implementasi dari setiap rencana program menjadi bukti nyata bahwa lembaga menerapkan system manajemen yang baik. Proses evaluasi dan monitoring setiap program yang telah dilakukan juga menjadi hal mutlak, karena dengan proses ini lembaga akan mengetahui capaian kinerja lembaga pada setiap bagian.

Sebagai upaya memaksimalkan semua proses diatas, dukungan dan komitmen dari anggota organisasi menjadi hal signifikan berikutnya, yang harus dilakukan oleh institusi.

4. Konsep model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik yang peneliti visualisasikan dalam bentuk bagan, serta dilengkapi penjelasan proses pengembangan manajemen strategik kualitas layanan akademik, yang disusun menggunakan langkah-langkah manajemen strategik yang dikembangkan dari teori Wheelen & Hunger (2012) meliputi (analisis lingkungan, formulasi, implementasi, dan evaluasi pengukuran kinerja).

Langkah pertama, dimulai dari tahap mengkaji dan menganalisis teori manajemen strategik Wheelen & Hunger 2012, proses mengidentifikasi kualitas layanan akademik lembaga melalui survei questioner kepada mahasiswa, menganalisis hasil data kualitatif, membahas temuan, sampai dengan ditentukannya model hipotetik manajemen strategik

kualitas layanan akademik KAFIE-Mu serta menambahkan satu komponen yang perlu di penuhi lembaga.

Satu komponen tersebut adalah komitmen ber-Muhammadiyah (yang menjadi sentral/utama untuk semua proses dalam setiap langkahnya). Rangkaian proses model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik KAFIE-Mu ini membutuhkan komitmen ber-Muhammadiyah sebagai sentral terhadap keseluruhan proses tahapan/langkah manajemen strategik ini. Komitmen ber-Muhammadiyah dalam hal ini dapat dijadikan sebagai alat bantu psikologis dalam menjalankan sebuah organisasi, sehingga dapat membentuk mental yang mengandung spirit keilmuan yang berkemajuan sesuai dengan perkembangan zaman, serta spirit amal shalih yang transformative, yang diwujudkan dalam perilaku, sifat, dan karakter yang dijunjung tinggi oleh setiap warga persyarikatan di dalam kehidupan sehari-harinya.

Makna filosofis dari KAFIE-Mu adalah, bahwa model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik ini merupakan karya yang bernilai, dihasilkan dari sebuah proses yang panjang dan bukan instan, didalamnya mengandung spirit atau semangat, yang susunannya di-akronim kan dalam:

K (komitmen)

A (analisis lingkungan)

F (formulasi)

I (implementasi)

E (evaluasi pengukuran kinerja)

Mu (muhammadiyah)

Proses analisis lingkungan didasarkan pada komitmen ber-muhammadiyah adalah menjadikan tahapan ini sebagai salah satu tolok ukur dalam mengkaji, mengidentifikasi, memahami, mengerti dan

memantau sektor lingkungan (internal dan eksternal) organisasi untuk menentukan tindakan secara tepat terhadap perubahan yang terjadi, sehingga organisasi mampu beradaptasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Komitmen ber-muhammadiyah dapat berperan terhadap anggota organisasi untuk memihak pada organisasinya, bertujuan menjaga kelangsungan organisasinya, dan memposisikan keadaan organisasinya dalam keadaan aman.

Tahap formulasi didasarkan pada komitmen ber-muhammadiyah berperan membantu proses perencanaan program melalui cara-cara bagaimana dapat mengembangkan dan memenuhi kebutuhan organisasi dan kebutuhan masyarakat baik internal (sivitas akademika) dan eksternal (masyarakat/pengguna/stakeholders) yang dilandasi kemauan kuat untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi.

Tahapan implementasi dapat menjadi satu yang dijunjung tinggi pada proses yang dilakukan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan, terwujud dalam sebuah aktivitas atau tindakan sistematis jika nilai-nilai komitmen ber-muhammadiyah berperan didalamnya. Yang dicirikan dalam perilaku dan perasaan terlibat dalam pekerjaan, timbulnya loyalitas, kuatnya kepercayaan dan penerimaan atas tujuan dan nilai organisasi, serta mempertahankan kedudukannya sebagai anggota organisasi

Evaluasi dan pengukuran kinerja, menjadi hal penting sebagai ukuran capaian atas proses yang telah dilakukan. Komitmen ber-muhammadiyah sangat berperan strategis disini, dimana proses serta hasil evaluasi dan pengukuran kinerja dari setiap anggota organisasi dapat ditindak lanjuti dengan penanganan tepat dan tindakan tersistem melalui tahapan rencana tindak lanjut serta sesuai tujuannya, yakni pembinaan dan perbaikan kearah yang lebih baik. Terwujud dalam sikap tingginya kemauan mengembangkan atau memenuhi kebutuhan organisasi, kemauan untuk

menyelaraskan perilaku dengan kebutuhan, prioritas, dan sasaran organisasinya.

Dampak implementasi keberlangsungan model hipotetik ini, berdasarkan dukungan teori serta hasil temuan penelitian, peneliti meyakini bahwa model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik KAFIE-Mu, dapat menjadi sebuah rekomendasi solusi dalam mengatasi permasalahan kualitas layanan akademik, sehingga dapat berdampak meningkatnya praktik kualitas layanan akademik serta terwujudnya efisiensi dan efektivitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang, tentunya jika setiap tahapan langkah dalam model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik KAFI-Mu ini dapat dilakukan secara menyeluruh dan dilandasi kuatnya komitmen ber-Muhammadiyah pegawai, dukungan lembaga, mewujudkan program-program yang ditawarkan peneliti, serta keterlibatan secara total seluruh sivitas akademika Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang dengan menjadikan peningkatan kualitas yang optimal sebagai tanggung jawab bersama.

5.2 Implikasi

Beberapa dampak nyata dari hasil penelitian ini, seperti:

1. Terciptanya praktik baik terhadap pelaksanaan layanan akademik
2. Proses evaluasi kualitas layanan akan terukur dengan optimal, karena menggunakan lima dimensi kualitas layanan servqual
3. Langkah-langkah manajemen strategik dapat membantu lembaga menganalisis kualitas layanan akademiknya
4. Model Hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik KAFIE-Mu dapat membantu lembaga dalam meningkatkan praktik baik kualitas layanan akademiknya.
5. Implementasi model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan

akademik KAFIE-Mu juga dapat meningkatkan kualitas manajemen dan kemampuan lembaga dalam penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi sesuai standar mutu serta terwujudnya efisiensi dan efektivitas layanan akademik pada Fakultas Ilmu Kesehatan UMT.

5.3 Rekomendasi

Sebagai upaya menghasilkan implementasi yang kontinu dan konsisten terhadap model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik KAFIE-Mu pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang, maka beberapa hal berikut peneliti rekomendasikan:

1. Lembaga perlu melakukan tata kelola terfokus pada kualitas layanan akademik secara spesifik
2. Lembaga dapat menggunakan lima dimensi servqual untuk proses evaluasi atas kualitas layanan akademik yang tidak hanya dilakukan terhadap mahasiswa namun juga terhadap tim pelaksana layanan, serta memaksimalkan upaya tindakan regulative dan alokatif atas hasil monitoring dan evaluasi layanan akademiknya
3. Lembaga dapat menggunakan langkah-langkah manajemen strategik yang telah peneliti rekomendasikan, untuk meningkatkan praktik baik kualitas layanan akademiknya secara berkelanjutan
4. Implementasi model hipotetik manajemen strategik kualitas layanan akademik KAFIE-Mu ini membutuhkan dukungan dan keterlibatan lembaga untuk menentukan kebijakan dalam proses implementasinya, sehingga dapat membantu upaya pengelolaan lembaga yang efektif dan efisien.
5. Survei servqual hanya satu dari sekian metode evaluasi lembaga dalam mengukur standar layanan akademiknya, sehingga kedepannya diharapkan muncul metode evaluasi dengan cakupan yang lebih mendalam terhadap instansi pendidikan agar dapat tercipta

satu formulasi prioritas dalam menciptakan layanan akademik yang berkualitas.