

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan pembahasan hasil penelitian, diperoleh gambaran kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia yang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Gambaran umum dari persepsi layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia yang dipersepsikan mahasiswa JPTS FPTK memperoleh kriteria cukup baik, dengan harapan dari mahasiswa JPTS memperoleh kriteria cukup besar. Sehingga gambaran umum persepsi dan harapan mahasiswa JPTS tentang layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia diperoleh pelayanan yang diharapkan mahasiswa lebih besar dari persepsi pelayanan aktual yang diterima, sehingga mahasiswa tidak merasa terpuaskan.

Pada kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia terdapat kesenjangan (*gap*). Kesenjangan ini merupakan kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan layanan yang diharapkan. Kesenjangan ini dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas. Dengan adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan dan layanan yang diharapkan maka kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia yang dipersepsikan mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK UPI yang terdiri

dari dua aspek, yaitu : kualitas layanan administrasi akademik pada persiapan kuliah dan pada perkuliahan dan ujian menggambarkan bahwa *perceived service* (persepsi) lebih kecil dibandingkan *expected service* (harapan), maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan penemuan penelitian yang diperoleh maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi, diantaranya adalah :

1. **Jika Universitas Pendidikan Indonesia** ingin meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik maka Universitas harus sungguh-sungguh dalam memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa dan memperbaiki kekurangan yang ada, misalnya : mempelajari apa yang diharapkan mahasiswa, seperti berusaha memahami ekspektasi mahasiswa melalui analisis complain, menyusun standar kualitas layanan yang tepat dan jelas, seperti membekali para manajer dengan keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan untuk memimpin karyawan agar dapat menyampaikan layanan yang berkualitas, memastikan bahwa para karyawan memahami dan menerima sasaran dan prioritas mahasiswa, meningkatkan kinerja karyawan melalui pemilihan teknologi dan peralatan yang paling tepat dan andal, melatih para karyawan dalam hal keterampilan antar pribadi, khususnya menyangkut interaksi dengan mahasiswa dalam kondisi stress dan penuh tekanan, Memastikan bahwa penyampaian layanan sesuai dengan janji yang

disepakati seperti mengelola harapan mahasiswa, dengan cara menginformasikan kepada mereka apa saja yang mungkin dan tidak mungkin mereka terima.

- 2 Karena kualitas layanan administrasi akademik sangat penting, dan lebih banyak dilaksanakan pada jurusan pada masing-masing fakultas, maka pihak Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan dan Jurusan Pendidikan Teknik Sipil harus sungguh-sungguh dalam memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa dan memperbaiki kekurangan yang ada agar dimensi kualitas layanan dari segi *tangibles* (fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), segi *assurance* (jaminan), dan segi *empathy* (empati) dapat dilaksanakan dengan baik dan benar dan selalu meningkatkan kinerjanya sehingga mahasiswa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka dan mahasiswa akan merasa terpuaskan dengan sistem pelayanan yang ada.
- 3 Rekomendasi bagi peneliti yang berminat untuk mengkaji dan menelaah lebih luas serta ingin mendalami lagi masalah yang ada hubungannya dengan penelitian ini, sebaiknya meneliti untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perspektif internal yang memahami kualitas berdasarkan kinerja manajemennya, sehingga diperoleh hasil penelitian yang baru dan lengkap sebagai pembandingan.