

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini, peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi.

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian kuantitatif yang telah dilakukan menunjukkan mahasiswa FISIP Undip menilai bahwa kualitas pelayanan akademik terkait perkuliahan dan bimbingan skripsi sudah baik.

##### **5.1.1 Perkuliahan**

Terdapat empat indikator dari lima indikator yang menyatakan kualitas pelayanan akademik terkait perkuliahan FISIP sudah baik meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan satu indikator yang menyatakan sangat baik yaitu *tangibles* (bukti fisik).

##### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Fasilitas fisik dosen dan perlengkapan dalam perkuliahan di FISIP Undip sangat baik, berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh responden mulai dari pakaian kerja yang sopan dan rapi, mampu mengoperasikan LCD / Mic saat perkuliahan, dan membawa buku referensi pendukung perkuliahan.

## **2. Reliability (Kehandalan)**

Mayoritas responden setuju bahwa kinerja dosen terkait perkuliahan di FISIP Undip sudah baik dalam melayani mahasiswa. Hal tersebut dilihat dari hasil kuesioner yang diisi responden mengenai kehandalan dosen dalam perkuliahan mulai dari dosen menghadiri 14x pertemuan dalam 1 semester, menguasai materi perkuliahan, mengajar sesuai alokasi waktu yang terjadwal, menyampaikan materi perkuliahan aktual dan relevan dengan situasi sekarang, memberikan jawaban yang rinci ketika mahasiswa bertanya, dan menyampaikan perkuliahan dengan interaktif.

## **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap dosen dalam memberikan pelayanan perkuliahan di FISIP Undip berdasarkan hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden dinyatakan sudah baik. Dosen menanyakan tingkat pemahaman mahasiswa terhadap materi yang disampaikan, menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan dengan meminta mahasiswa tersebut untuk menemui dosen di ruangnya dan menyelesaikan secara personal, bersedia memberi panduan menyelesaikan persoalan dengan rinci.

## **4. Assurance (Jaminan)**

Dilihat dari keseluruhan hasil kuesioner kategori assurance (jaminan) terkait perkuliahan dapat diambil kesimpulan bahwa jaminan pelayanan perkuliahan yang diberikan Dosen FISIP Undip sudah baik. Aspek jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki Dosen FISIP Undip sudah baik.

## **5. Empathy (Empati)**

Empati dosen dalam memberikan pelayanan perkuliahan di FISIP Undip berdasarkan hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden dinyatakan sudah baik. Dosen berbicara dengan ritme sedang dan menggunakan pilihan kata yang mudah dipahami mahasiswa, berbicara menggunakan artikulasi yang jelas, dan memberi kesempatan mahasiswa bertanya.

### **5.1.2 Bimbingan Skripsi**

Terdapat lima indikator yang menyatakan kualitas pelayanan akademik terkait bimbingan skripsi FISIP sudah baik, meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

#### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Fasilitas fisik dosen dan perlengkapan dalam perkuliahan di FISIP Undip sudah baik, berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh responden mulai dari pakaian kerja yang sopan dan rapi, memberikan saran buku referensi, dan meja ruangan dosen yang bersih dan rapi.

#### **2. Reliability (Kehandalan)**

Mayoritas responden setuju bahwa kinerja dosen terkait bimbingan skripsi di FISIP Undip sudah baik dalam melayani mahasiswa. Hal tersebut dilihat dari hasil kuesioner yang diisi responden mengenai kehandalan dosen dalam bimbingan skripsi mulai dari dosen mengutamakan mahasiswa dibanding dengan kesibukan lainnya seperti mengobrol dengan sesama

dosen atau tamu, mengoreksi terlebih dahulu pekerjaan mahasiswa sebelum konsultasi, memberikan jawaban yang detail saat mahasiswa bertanya,

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap dosen dalam memberikan pelayanan bimbingan skripsi di FISIP Undip berdasarkan hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden dinyatakan sudah baik. Dosen menanyakan apakah ada hal yang sulit dipahami mahasiswa, menawarkan bantuan seperti meminjamkan buku referensi, dosen memberikan panduan menyelesaikan persoalan seperti memberitahu rumus yang tepat untuk digunakan.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Dilihat dari keseluruhan hasil kuesioner kategori assurance (jaminan) terkait bimbingan skripsi dapat diambil kesimpulan bahwa jaminan pelayanan perkuliahan yang diberikan Dosen FISIP Undip sudah baik. Aspek jaminan mencakup pengetahuan materi yang dimiliki dosen, kemampuan seperti tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan, kesopanan seperti mempersilahkan duduk, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki Dosen FISIP Undip sudah baik.

### **5. Empathy (Empati)**

Empati dosen dalam memberikan pelayanan bimbingan skripsi di FISIP Undip berdasarkan hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden dinyatakan sudah baik. Dosen tidak berbicara terlalu cepat, menggunakan

kalimat yang mudah dipahami dan menggunakan artikulasi yang jelas, memberi kesempatan mahasiswa bertanya, dan mengenal secara personal mahasiswa bimbingannya.

Setelah dilakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di FISIP Undip, hasil yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah baik. Namun faktanya masih terdapat kasus dimana dosen terlambat menghadiri perkuliahan, dosen tidak menawarkan alternatif model Ujian Tengah Semester dan Ujian Akhir Semester, kurangnya kenyamanan mahasiswa saat perkuliahan yang disebabkan ekspresi wajah dosen yang kurang menyenangkan dan menggembirakan, dosen tidak menginformasikan penyebab tidak dapat menghadiri perkuliahan, dosen tidak menanyakan kabar mahasiswanya, dosen tidak selalu ada di ruangnya setiap hari ketika akan konsultasi, dosen tidak menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan seperti kesulitan mencari buku referensi, dosen tidak mengucapkan salam pada mahasiswa yang akan konsultasi, dosen tidak memberitahukan penyebab tidak bisa menepati perjanjian konsultasi, dosen tidak memberikan respon cepat ketika dihubungi via telepon, dan dosen tidak menanyakan kabar mahasiswa bimbingannya.

## **5.2 SARAN**

1. Membuat grup monitoring perkuliahan maupun monitoring skripsi melalui aplikasi whatsapp / line / facebook / sejenisnya yang berguna untuk mengetahui perkembangan perkuliahan atau bimbingan skripsi para mahasiswa.
2. Dosen sebaiknya menyediakan modul yang dapat dibawa pulang mahasiswa untuk dipelajari lebih lanjut.
3. Dosen sebaiknya mengadakan permainan kecil dalam proses perkuliahan agar model mengajar tidak monoton sehingga membosankan dan sebagai cara untuk membangun ikatan emosional dan hubungan personal dengan mahasiswa.
4. Dosen membuat jadwal tetap kapan mahasiswa bisa konsultasi skripsi.
5. Sebaiknya dosen mengajak mahasiswa bertukar pikiran ketika konsultasi skripsi agar mahasiswa dapat benar-benar memahami skripsi yang sudah dikoreksi dosen dan berguna dalam membangun hubungan personal dengan mahasiswa bimbingannya.