

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian pada bab sebelumnya tentang Kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro diperoleh hasil tidak puas dengan pelayanan akademik dengan rata – rata nilai 2,43. Hal ini, karena banyaknya mahasiswa yang menilai indikator kepuasan pelayanan seperti di persyaratan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,93 (kurang puas), prosedur pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,73 (kurang puas), waktu penyelesaian pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,83 (kurang puas), kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,8 (kurang puas), keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,53 (kurang puas), kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS Mahasiswa dengan rata – rata 2,6 (kurang puas), penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa dengan rata – rata 2,53 (kurang puas), sarana dan prasarana pengisian KRS mahasiswa dengan rata - rata 3,03 (kurang puas).

2. Kepuasan pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro secara keseluruhan tidak baik, karena masih ditemukannya adanya hambatan:

1. Kesederhanaan

Hambatan dari indikator tersebut yang ada di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro yaitu, ada dua sistem pengisian KRS, pengisian KRS lama dan baru. Membuat mahasiswa menjadi bingung, karena harus mengakses dua kali pada saat input KRS.

2. Kemudahan akses

Hambatan yang ada dari indikator tersebut ialah, pengisian KRS mahasiswa menjadi tidak efisien waktu, karena mahasiswa harus bolak – balik ke kampus hanya untuk input KRS dengan menggunakan *wifi* Fakultas Psikologi.

3. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Hambatan yang ada di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro terkait indikator tersebut yaitu, petugas akademik tidak ramah pada saat pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis menggunakan teori gap 5 (gap kualitas pelayanan), tetapi penulis mengambil fokus pada kinerja pelayanan pengisian KRS mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka saran yang penulis sampaikan untuk Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro:

1. Perlunya memperbaiki indikator – indikator pelayanan pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro seperti, persyaratan pengisian KRS mahasiswa, prosedur pengisian KRS mahasiswa, waktu penyelesaian pengisian KRS mahasiswa, kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa, keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa, kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa, penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa, sarana dan prasarana pengisian KRS mahasiswa yang diberikan pihak akademik kepada mahasiswa, sehingga dicapai pelayanan pengisian KRS Mahasiswa yang maksimal dan optimal.
2. Meminimalisir hambatan yang terjadi pada pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, sehingga dapat dilakukan perbaikan, yaitu dengan membuat kebijakan-kebijakan baru seperti: pengisian KRS diberlakukan hanya dalam satu sistem saja, sehingga tidak membingungkan mahasiswa, lebih efisien waktu, dan mahasiswa tidak harus Fakultas untuk *input* KRS. Selain itu, Pengisian KRS sebaiknya tidak hanya menggunakan *wifi* Fakultas, dan dapat di input diluar Fakultas atau luar kota.