

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Setelah diketahui dari perhitungan statistik dengan koefisien korelasi dan analisis regresi, dimana terdapat korelasi yang positif antara pelayanan Administrasi Akademik dengan tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kesimpulan data terhadap kepuasan kinerja (X) dan harapan mahasiswa administrasi akademik (Y). Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja Administrasi Akademik 3.11 (Cukup Memuaskan) dan harapan Mahasiswa 4.40 (Penting).
2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo adalah : a. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai harapan mahasiswa (1) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. (2) Pegawai administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa. b. faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan Mahasiswa (1) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong. (2) Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa. (3) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan Mahasiswa. c. faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh Mahasiswa, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh Administrasi (1) Kemampuan Administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. (2) Sistem Komputersasi Akademik. d. faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh pegawai administrasi akademik, namun dinilai kurang penting oleh mahasiswa, sehingga terkesan berlebihan (1) Pengetahuan dan kecakapan pegawai administrasi

akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat. (2) Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa. (3) Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan Simpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang yaitu:

1. Hendaknya tenaga Administrasi Fakultas Tarbiyah secara sistematis lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Mahasiswa, karena dengan lebih bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan dapat menjadikan Mahasiswa lebih nyaman untuk berkunjung ke kantor Administrasi Fakultas Tarbiyah. Seperti keluhan Mahasiswa tentang permintaan surat pengantar penelitian, kehilangan HSS dan KST yang masih sering terjadi. Dan hendaknya tenaga Administrasi lebih memperhatikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong. Seperti para Mahasiswa yang membutuhkan Transkrip Nilai.
2. Hendaknya ada kerjasama atau pengertian baik dari pegawai Administrasi maupun mahasiswa demi memenuhi standarisasi pelayanan yang prima dan terciptanya hubungan harmonis antara tenaga administrasi dengan Mahasiswa. dan hendaknya para Mahasiswa sebagai pengguna layanan/ jasa Administrasi menghormati segala kebijakan Administrasi Fakultas Tarbiyah secara dewasa dan bijaksana.