

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Perbandingan Kualitas Pelayanan Akademik antara SoG UUM dengan Fisip UMJ, penelitian ini menggunakan lima indikator utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan dan kesamaan yang signifikan antara SoG UUM dan Fisip UMJ dalam hal pelayanan akademik.

- b. Dalam dimensi *tangibles* terkait fasilitas dan infrastruktur fisik, *e-resources* dan sistem informasi di SoG cenderung lebih menonjol daripada Fisip UMJ. Hal ini dibuktikan dengan infrastruktur dan fasilitas fisik sudah lebih modern dan memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga dapat dikatakan dalam aspek *tangibles* Fisip UMJ cukup tertinggal dari SoG UUM.
- c. Dalam aspek *reliability* terkait kehandalan penjadwalan kelas, ketersediaan mata kuliah dan bimbingan akademik serta jam kerja, komunikasi dan daya tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Sistem administrasi dalam penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah, Fisip UMJ dapat dikatakan lebih handal yang dibuktikan dengan sistem penjadwalan yang sedikit lebih terstruktur dari pada SoG UUM.
- d. Dalam aspek *responsiveness* terkait monitoring dan evaluasi, responsivitas dosen serta daya tanggap terhadap permohonan surat. Terdapat perbedaan yang cukup mencolok antara SoG UUM dengan Fisip UMJ pada indikator penilaian monitoring dan evaluasi dari kompetensi dosen serta pengajuan permohonan surat dan keduanya memberikan responsivitas yang baik.
- e. Dalam aspek *assurance* terkait dukungan akademik, jaminan keamanan data serta akreditasi dan kompetensi dosen. Pada aspek ini dapat dikatakan SoG UUM jauh lebih menonjol dari pada Fisip UMJ hal ini dibuktikan dengan dukungan akademik yang diberikan SoG UUM sudah dilakukan

secara konsisten dan berkelanjutan dalam skala internasional serta kualitas sumber daya tenaga pengajar yang cukup berbeda.

- f. Dalam aspek *emphaty* terkait *treatment* yang di berikan, kesamarataan akses bagi disabilitas dan mahasiswa dengan latar belakang ekonomi serta dalam menghadapi perbedaan budaya dan bahasa. Dalam aspek ini SoG UUM dan Fisip UMJ sama-sama memberikan perhatian yang sama merata tanpa memandang latar belakang. Perbedaan budaya, bahasa, ras serta agama juga bukan merupakan permasalahan besar bagi SoG UUM maupun Fisip UMJ sehingga mahasiswa dan staff akademik dapat menciptakan lingkungan dengan komunikasi yang baik dan positif.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dengan hasil penelitian yang diperoleh, beberapa masukan yang disarankan oleh peneliti, yakni:

1. Fisip UMJ perlu meningkatkan sarana prasarana fisik serta dapat memaksimalkan fitur yang ada pada sistem informasi. Perlunya peningkatan pada jaminan keamanan data serta kualitas sumber daya yang di miliki. Perlunya memperkaya aktivitas dalam skala internasional untuk mendorong perkembangan belajar mahasiswa dan melakukan evaluasi secara menyeluruh untuk meningkatkan pelayanan akademik di Fisip UMJ.
2. SoG UUM perlu meningkatkan pada sistem ketersediaan kelas serta melakukan evaluasi terhadap responsivitas staff administrasi dan meningkatkan sarana prasarana untuk mendukung kesamarataan akses bagi seluruh mahasiswa. Memperluas jaringan untuk mendapatkan pengalaman belajar yang baru dan berkualitas.