

## BAB V

### Penutup

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang dibahas sebelumnya mengenai manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas, dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas

Manajemen yang berjalan dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas, sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen, yaitu:

a. Perencanaan

Pada proses perencanaan didapatkan prosedur yang harus dicapai oleh setiap anggotanya. Tujuan dilakukannya manajemen evaluasi ini yaitu untuk melakukan evaluasi dari SDM yang dimiliki serta mengukur tingkat kepuasan mahasiswa agar dapat dilakukannya evaluasi pada poin yang mendapat persentase rendah.

b. Pengorganisasian

*Stakeholder* yang terlibat dalam survei kepuasan mahasiswa yaitu GPM dan GKM (sebagai tim pembuat pernyataan survei), ICT (menyebarkan *link* survei), dan Prodi Fakultas (pengakses).

### c. Pengarahan

Tim survei akan diarahkan untuk melakukan pengolahan data dan melakukan evaluasi pada poin-poin yang dianggap perlu untuk ditingkatkan pelayanannya.

### d. Pengawasan

Pelaksanaan pengawasan terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan pada setiap tahap kinerja tim survei yang dilakukan oleh prodi fakultas.

Setelah dilakukannya perencanaan maka dapat melakukan pelaksanaan terhadap prosedur evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa. Prosedur yang dilakukan yaitu:

#### 1) Persiapan

Manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa yang ada pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas, menggunakan metode survei kepuasan pelanggan dengan bentuk SURVQUAL.

#### 2) Pelaksanaan

Penyebaran *link G-form* untuk pengisian survei kepuasan mahasiswa.

#### 3) Hasil dan pengelolaan survei

Berdasarkan dimensinya didapatkan hasil

- *Tangible*, mahasiswa dinyatakan puas terhadap fasilitas fisik pelayanan yang diberikan.

- *Reliability*, mahasiswa dinyatakan puas dalam kecakapan dan kualitas pelayanan dari SDM.
- *Responsiveness*, mahasiswa belum dapat dikatakan puas dalam pemenuhan kebutuhan.
- *Assurance*, mahasiswa dinyatakan memiliki rasa percaya terhadap SDM yang melakukan pelayanan.
- *Emphaty*, Mahasiswa merasa belum cukup diperhatikan dari pihak pemberi layanan.

#### 4) Tindak lanjut.

Adanya prosedur tindak lanjut pada dimensi yang dianggap belum mencukupi kategori kepuasan mahasiswa yaitu:

- Dimensi *responsiveness* terutama pada layanan tepat waktu
- Pemenuhan keinginan mahasiswa
- Dimensi *emphaty* terutama pada bidang penunjukan perhatian dan kepedulian.

Rencana tindak lanjut yang dibuat sebagai berikut:

- Pembuatan jadwal bimbingan dan konseling yang baku
- Membuka layanan pengaduan
- Melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan mahasiswa serta FGD dengan semua *stakeholder*.

2. Kendala yang dihadapi dalam manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas

Dalam melaksanakan proses manajemen evaluasi terdapat beberapa hambatan antara lain:

a. Responden yang menjawab pertanyaan dengan tidak kritis

Dengan adanya responden yang tidak serius dalam menjawab pertanyaan membuat informasi yang didapatkan menjadi tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi.

b. Pengaksesan data kepuasan mahasiswa yang hanya di pusat

Adanya pengaksesan data yang hanya ada di pusat menyebabkan tidak efisien dalam penggunaan waktu serta tidak efektif dalam memberdayakan sumber daya seperti teknologi yang ada.

c. Sosialisasi yang tidak dilaksanakan

Dengan meniadakan sosialisasi akan membuat penghambatan informasi yang didapatkan oleh responden atau mahasiswa, sehingga mahasiswa tidak mengetahui dampak positif bila dilaksanakannya survei kepuasan mahasiswa.

3. Solusi terkait dengan kendala dalam manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Andalas

Dari kendala yang terjadi, didapatkan solusi pemecahan untuk masalah tersebut. Solusi itu antara lain:

a. Melakukan filter untuk responden

Dilakukannya filter responden sebelum data survei kepuasan dikelola, dengan cara memperhatikan jawaban dari responden.

b. Digitalisasi dalam penyimpanan dokumen

Dalam kasus ini hasil survei kepuasan mahasiswa disimpan secara arsip digital melalui *G-Drive*, sehingga memudahkan disaat memerlukan data.

c. Melakukan pendekatan personal untuk sosialisasi

Tenaga pendidikan memutuskan untuk melakukan sosialisasi secara personal pada mahasiswa. Dengan ini mahasiswa akan mengetahui adanya form survei yang disediakan untuk melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa.

## 5.2 Saran

Pada periode setiap akhir semester Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas akan melakukan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa. Para mahasiswa akan dibelikan *form* untuk menjawab pernyataan dari survei yang disediakan pada *I-learn* masing-masing. Hasil evaluasi kepuasan mahasiswa juga dapat melengkapi syarat akreditasi setiap lima tahun sekali. Adapun saran-saran untuk manajemen evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan prima pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas:

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebaiknya melakukan sosialisasi terhadap pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa kedepannya, dengan pelaksanaan sosialisasi yang berkala dapat meningkatkan jumlah responden serta memberi pemahaman responden terkait dengan manfaat dari evaluasi kepuasan mahasiswa.

2. Melakukan penambahan karyawan khusus untuk evaluasi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas agar dapat melakukan evaluasi kepuasan dengan lebih efektif dan efisien.
3. Lebih teratur dalam menjadwalkan *time-line* dari pengisian *form* survei sehingga dapat segera melakukan tindak lanjut bila adanya ketidakpuasan dari penerima layanan.

