

BAB VI

PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk Universitas Andalas dan penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas layanan digital yang terdiri dari *E-Registration*, *E-Payment*, dan Pengisian KRS di Universitas Andalas dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan Fishbone Diagram, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Tingkat kualitas layanan digital
 - a. Layanan *E-Registration*

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*, kualitas layanan *E-Registration* belum memenuhi harapan mahasiswa. Seluruh dimensi memiliki nilai *gap* negatif, dengan dimensi *Reliability* memiliki *gap* terbesar sebesar -0,95. Pada tingkat atribut, kesenjangan terbesar terdapat pada atribut R3, yaitu "Sistem *E-Registration* tetap stabil saat diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna" dengan nilai *gap* -1,08. Selanjutnya, atribut R4, yaitu "Informasi pada sistem *E-Registration* mudah dipahami dan tidak membingungkan" memiliki nilai *gap* -0,98. Atribut T2, yaitu "Menu atau alur pada sistem *E-Registration* mudah dipahami" memperoleh nilai *gap* -0,93, sedangkan atribut R2, yaitu "Sistem *E-Registration* mampu menyimpan data pendaftaran dengan baik tanpa terjadi kesalahan" memiliki nilai *gap* -0,91. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek *reliability*, khususnya terkait stabilitas sistem, kejelasan informasi, kemudahan memahami menu, dan kemampuan sistem menyimpan data pendaftaran secara akurat, masih menjadi kelemahan utama pada layanan *E-Registration*..

b. Layanan *E-Payment*

Berdasarkan hasil ServQual, kualitas layanan *E-Payment* juga belum memenuhi harapan mahasiswa karena seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif. Dimensi Responsiveness memiliki gap terbesar (-0,74), sedangkan atribut E1 yaitu ” Sistem mengirimkan pengingat tagihan secara personal” memiliki gap terbesar (-0,83). Hal ini menunjukkan bahwa aspek ketanggapan layanan masih perlu ditingkatkan.

c. Layanan Pengisian KRS

Berdasarkan hasil ServQual, kualitas layanan Pengisian KRS belum memenuhi harapan mahasiswa. Dimensi Reliability memiliki gap terbesar (-1,04), sedangkan atribut R3 yaitu ” Informasi jadwal kuliah dalam sistem KRS dengan jelas dan mudah dipahami” memiliki gap terbesar (-1,88). Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem KRS, terutama saat diakses secara bersamaan, masih menjadi permasalahan utama.

2. Rekomendasi perbaikan layanan digital

a. Layanan *E-Registration*

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah T2 (alur pendaftaran ulang mudah dipahami) dan R2 (proses pendaftaran ulang dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat). Oleh karena itu, rekomendasi yang diberikan adalah penyederhanaan alur registrasi, penyediaan panduan penggunaan yang lebih jelas, serta peningkatan efisiensi proses registrasi agar waktu penyelesaian menjadi lebih singkat.

b. Layanan *E-Payment*

Berdasarkan hasil IPA, atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah R2 (sistem mempermudah mahasiswa menyelesaikan kewajiban keuangan). Rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan integrasi sistem pembayaran dengan bank atau *payment gateway*, mempercepat proses verifikasi pembayaran, serta memastikan status pembayaran diperbarui secara otomatis dan tepat waktu.

c. Layanan Pengisian KRS

Berdasarkan hasil IPA, atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah A3 (proses pengisian KRS berjalan dengan lancar) dan E3 (kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengisian KRS). Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan kapasitas server saat periode pengisian KRS, optimalisasi performa sistem, penyederhanaan antarmuka, serta peningkatan pengalaman pengguna agar proses pengisian KRS menjadi lebih lancar dan memuaskan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

6.2.1. Saran untuk Universitas Andalas

1. Universitas Andalas disarankan untuk mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah dirumuskan berdasarkan hasil analisis *Service Quality* (ServQual), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Fishbone Analysis*, terutama pada aspek peningkatan kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta kemudahan penggunaan sistem digital.
2. Pada layanan *E-Registration*, perlu dilakukan penyederhanaan alur pendaftaran, penambahan fitur *progress bar*, serta peningkatan kapasitas server agar proses pendaftaran ulang tetap berjalan optimal pada saat jumlah pengguna tinggi.
3. Pada layanan *E-Payment*, disarankan untuk menerapkan otomatisasi proses verifikasi pembayaran, integrasi *real-time* dengan bank atau *payment gateway*, serta penetapan standar waktu layanan (*Service Level Agreement/SLA*) sehingga status pembayaran dapat diperbarui secara lebih cepat dan akurat.
4. Pada layanan Pengisian KRS, perlu dilakukan pengembangan antarmuka (*UI/UX*) yang lebih ramah pengguna, penambahan fitur *help guide* dan rekomendasi mata kuliah, serta penyajian informasi kelas yang lebih

terstruktur sehingga memudahkan mahasiswa dalam menyusun rencana studi.

5. Universitas Andalas juga disarankan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan digital secara berkala melalui survei kepuasan pengguna maupun *usability testing* sehingga pengembangan sistem dapat dilakukan secara berkelanjutan sesuai kebutuhan mahasiswa.

6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden, tidak hanya mahasiswa aktif angkatan 2022–2025, tetapi juga melibatkan angkatan lainnya, mahasiswa pascasarjana, maupun pengguna layanan digital lainnya seperti dosen dan tenaga kependidikan sehingga diperoleh gambaran kualitas layanan yang lebih komprehensif.
2. Penelitian berikutnya dapat memperluas objek penelitian dengan mengevaluasi layanan digital lain di Universitas Andalas, seperti portal akademik, *e-learning*, layanan perpustakaan digital, maupun sistem administrasi lainnya sehingga hasil evaluasi mencerminkan kualitas layanan digital secara menyeluruh.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti wawancara, observasi, *focus group discussion* (FGD), atau analisis data penggunaan sistem (*system log*), sehingga hasil penelitian tidak hanya didasarkan pada persepsi responden melalui kuesioner.
4. Penelitian selanjutnya dapat mengombinasikan metode ServQual dan IPA dengan metode lain, seperti *Structural Equation Modeling* (SEM), *User Experience Questionnaire* (UEQ), atau *System Usability Scale* (SUS), untuk memperoleh analisis yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan digital dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna