BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa rancang bangun sistem informasi penilaian kualitas pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Darma Persada dapat membantu Bagian Admisi selaku penanggung jawab kegiatan PMB yang juga berada dibawah naungan BPH. Sistem yang dibangun dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ini dapat melakukan penilaian kualitas pelayanan secara akurat dengan mengumpulkan penilaian dari kuisisioner pelayanan PMB yang diisikan oleh mahasiswa baru.

Indikator penilaian pelayanan PMB Universitas Darma Persada menggunakan 5 dimensi yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian). Tiap dimensi tersebut terdiri dari empat sampai limasub dimensi (*variable*). Kemudian akan dihitung kesesuaian antara tingkat kinerja dari pelayanan PMB yang didapatkan berdasar penilaian oleh mahasiswa baru dengan tingkat kepentingan pelayanan yang harus dipenuhi.

Analisis penilaian pelayanan PMB dapat dilakukan filter berdasarkan Angkatan, Fakultas, atau Program Studi dari mahasiswa baru. Hasil dari faktor-faktor kualitas pelayanan yang dianalisis akan menghasilkan tingkat kepuasan yang dijabarkan menjadi 3 tingkat yang kemudian dari hasil tersebut dapat diberikan rekomendasi atau catatan mengenai tindakan yang perlu dilaksanakan guna peningkatan pelayanan PMB

selanjutnya. Apabila hasil penilaian suatu variable bernilai kurang 70% maka masuk kedalam kategori Tidak Puas, dengan tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan atau memperbaiki kinerja pelayanan. Kategori kedua adalah Puas dengan hasil penilaian diantara angka 70%-100%, dengan tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan mempertahankan kinerja yang dilakukan. Kemudian kategori yang paling tinggi adalah jika hasil penilaian mencapai lebih dari 100% yang artinya masuk ke kategori Sangat Puas, maka artinya kinerja yang diberikan sudah melebihi harapan atau kepentingan yang dipenuhi.

Maka dari hasil analisis penilaian kualitas pelayanan PMB UNSADA dengan metode *Importance Performance Analysis* ini didapatkan penjabaran tingkat kepuasan tersebut yang dapat diketahui prioritas indikator atau variabel apa saja yang perlu diperbaiki sesuai dengan nilai harapan yang telah ditentukan.

6.2 Saran

Sistem Informasi Penilaian Kualitas Pelayanan ini masih banyak memiliki kekurangan. Untuk itu penulis menyarankan bahwa perlu dilakukan pengembangan aplikasi agar lebih baik lagi. Saran yang dapat diusulkan diantaranya adalah diharapkan sistem ini dapat dikembangkan dengan berbasis mobile sehingga dapat diakses lebih mudah kapan pun dan dimana pun. Selain itu dari segi *user interface* yang masih perlu diperbaiki agar tampilan atau desain lebih menarik sehingga dapat lebih menarik minat pengguna dalam mengakses web.