

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Sekolah Tinggi Teknik (STT) Musi Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Hasil pengolahan dari variabel pertanyaan pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa respon dari mahasiswa menjawab tidak setuju dalam hal unit SIAKAD yang dimiliki STT Musi Palembang yang belum memiliki perangkat yang mutakhir.
2. Pada hasil pengolahan variabel pertanyaan pada dimensi *reliability* menunjukkan respon bahwa mahasiswa kurang setuju dengan pelayanan unit SIAKAD yang handal dalam memecahkan masalah bila unit SIAKAD tersebut memiliki masalah serta memberikan pelayanan tanpa kesalahan.
3. Pada variabel dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa mahasiswa kurang setuju akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan STT Musi Palembang, karyawan dianggap kurang tanggap dengan pelayanan yang cepat atau segera.
4. Hasil pengolahan pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa mahasiswa kurang setuju dalam hal jaminan bahwa karyawan tersebut memiliki pengetahuan pada bidangnya dengan baik.
5. Berdasarkan hasil uji pada dimensi *emphaty*, mahasiswa cenderung menjawab tidak setuju mengenai unit yang siap membantu dengan senang hati.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan baik bagi para pengguna SIAKAD dan pihak Sekolah Tinggi Teknik (STT) Musi Palembang yaitu :

1. Pihak Sekolah Tinggi Teknik (STT) Musi Palembang harus lebih menyediakan unit SIAKAD menjadi lebih baik lagi terutama dari segi pelayanan yang nantinya mampu memberikan layanan yang *up to date*, cepat dan akurat.
2. STT Musi Palembang diharapkan perlu mencermati upaya pemenuhan layanan dari segi ketepatan waktu dalam melayani mahasiswa untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas.
3. STT Musi Palembang dalam peningkatan mutu dan kualitasnya diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai tingkat kinerja yang efisien dan efektif dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan dalam hal meningkatkan kualitas SDM.