

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal dibawah ini:

Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari terhadap pelayanan Tata Usaha (TU) bagian administrasi puas dengan nilai total rata-rata IKM adalah 68.85% dari nilai interval 67,9%-83,9% dengan kategori puas.. Berikut adalah tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan indikator setiap dimensi layanan TU FATIK:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan TU FATIK pada indikator kehandalan (*reliability*)

Tingkat kepuasan mahasiswa FATIK terhadap layanan indikator kehandalan (*reliability*) berada pada kategori puas dengan nilai IKM 68.3%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan TU FATIK dirasakan baik oleh mahasiswa FATIK.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan TU pada indikator daya tanggap (*Responsiveness*)

Tingkat kepuasan mahasiswa FATIK terhadap layanan indikator daya tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori puas dengan nilai IKM 68.5%

yang berarti bahwa kualitas pelayanan TU FATIK dirasakan baik oleh mahasiswa FATIK.

3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan TU pada indikator keyakinan (*Assurance*)

Tingkat kepuasan mahasiswa FATIK terhadap layanan indikator keyakinan (*Assurance*) berada pada kategori puas dengan nilai IKM 67.74% yang berarti bahwa kualitas pelayanan TU FATIK dirasakan baik oleh mahasiswa FATIK.

4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan TU pada indikator empati (*Empaty*)

Tingkat kepuasan mahasiswa FATIK terhadap layanan indikator empati (*Empaty*) berada pada kategori puas dengan nilai IKM 69.14% yang berarti bahwa kualitas pelayanan TU FATIK dirasakan baik oleh mahasiswa FATIK.

5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan TU pada indikator berwujud (*Tangibless*)

Tingkat kepuasan mahasiswa FATIK terhadap layanan indikator berwujud (*Tangibless*) berada pada kategori puas dengan nilai IKM 70.58% yang berarti bahwa kualitas pelayanan TU FATIK dirasakan baik oleh mahasiswa FATIK.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat memberikan masukan atau saran kepada

1. Bagi Manajemen TU FATIK IAIN Kendari
 - a. Senantiasa mengembangkan sarana dan prasarana bagi pegawai TU FATIK.
 - b. Senantiasa meningkatkan kualitas SDM TU FATIK.
 - c. Memperbaiki prosedur layanan administrasi secara sistematis, baik alur, bentuk, maupun waktunya.
2. Bagi pegawai TU FATIK IAIN Kendari
 - a. Pegawai senantiasa memperbaiki pelayanan kepada mahasiswa seperti, pegawai menjelaskan alur pelayanan kepada mahasiswa secara baik dan sistematis.
 - b. Pegawai senantiasa memperbaiki layanan kepada mahasiswa seperti pegawai memberikan pelayanan yang baik dalam menyambut mahasiswa yang membutuhkan pelayanan dengan ramah dan penuh rasa tanggung jawab kepada mahasiswa.
 - c. Pegawai bertanggung jawab dalam menyelesaikan kebutuhan mahasiswa dengan cepat tanpa mengulur-ulurkan waktu ketika dapat diselesaikan pada saat itu juga.

- d. Pegawai senantiasa menepati janji untuk menyelesaikan kebutuhan mahasiswa.
- e. Pegawai senantiasa mudah ditemui dan dapat dihubungi melalui telepon dan pesan singkat oleh mahasiswa.

