

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa :

1. Melihat dari laporan pencapaian sasaran mutu BAAK dalam hal pemrograman mata kuliah pada tahun 2011/2012 mahasiswa yang komplain sebanyak 0.74% dari seluruh jumlah mahasiswa, dengan target maksimal komplain sebesar 5%. Dari pencapaian tersebut, kinerja BAAK dalam pelayanan program mata kuliah masih sangat baik.
2. Kinerja pada Bagian Administrasi Akademik khususnya pada program pemrograman mata kuliah menurut persepsi mahasiswa adalah :
  - a) Kecepatan : 57% menilai kurang baik. 43% menilai cukup baik.
  - b) Kualitas : 90% menilai baik dan sisanya 10% menilai tidak baik.
  - c) Layanan : 83% menilai baik, 17% menilai tidak baik.
  - d) Nilai : 60% menilai tidak baik dan 40% menilai baik.

Melihat prosentase tersebut, kinerja BAAK dalam hal kecepatan dan nilai, yang menilai tidak baik lebih besar daripada yang menilai baik. Namun dalam hal kualitas dan layanan, yang menilai baik lebih banyak daripada yang menilai tidak baik.

3. Terjadi ketidak samaan antara hasil penilaian kinerja BAAK dari data laporan pencapaian mutu dengan hasil penilaian kinerja mereka dari persepsi mahasiswa. Ini dikarenakan tak ada komunikasi yang efektif diantara mereka. jika saja mahasiswa berani berbicara langsung apa kesalahan BAAK, bisa jadi BAAK akan mengoreksi apa kesalahannya. Begitupun BAAK, kalau saja mereka mau menanyakan bagaimana pendapat mahasiswa tentang kinerja mereka, mungkin mahasiswa tidak segan untuk memberi tahu. Jadi poin penting yang benar-benar harus dibenahi adalah komunikasi yang efektif untuk mengetahui apa harapan mahasiswa dan apa yang harus diperbaiki oleh BAAK.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan hasil paparan kesimpulan diatas perlu kiranya peneliti memberikan saran-saran kepada :

1. Pihak Administrasi Akademik
  - a. Jika dilihat dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan perlu adanya komunikasi yang lebih efektif kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa. Misalnya dengan menyebarkan angket penilaian online saat pemograman mata kuliah berlangsung. Hal ini selain mengetahui kekurangannya, BAAK juga mengerti dan memahami apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Dan nantinya diharapkan kesenjangan (gap) yang ada diantara mahasiswa dengan pihak BAAK akan hilang.

- b. Perlu adanya kesadaran bersama antara Mahasiswa dengan BAAK untuk memajukan UIN MALIKI Malang dengan bekerja sama memperbaiki kualitas pelayanan sebagai salah satu instrument penting kinerja organisasi.

## 2. Mahasiswa

- a. Perlu adanya kesadaran untuk memberikan kritik dan saran yang membangun agar tidak terdapat kesalahpahaman yang berkelanjutan.
- b. Selalu mengawal dan mendukung program yang di adakan universitas untuk kemajuan bersama UIN MALIKI Malang.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat meneruskan kembali penelitian ini dengan menambah komponen yang belum diulas pada penelitian ini. Nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang membangun untuk Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.