

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Di Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram Tahun 2020 Studi Pada Ruang Lingkup Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram, dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Di Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram Tahun 2020 Studi Pada Ruang Lingkup Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram, dengan variable pelayanan publik pada indikator prosedur pelayanan, peneliti menemukan bahwa dalam proses pelayanan ruang tata usaha mempermudah mahasiswa ataupun pegawai dalam mengakses pelayanan, dibuktikan dengan Sumberdaya yang memadai baik dengan sumberdaya manusia ataupun sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu akses pelayanan yang mudah, sikap pelayanan yang ramah, serta tidak berbelit-belit membuat penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada lingkup tata usaha fakultas kedokteran unram 2020 sangat baik.
2. Kualitas Pelayanan Di Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram Tahun 2020 Studi Pada Ruang Lingkup Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram, dengan variable pelayanan publik pada indikator tata cara pelayanan, penulis mendapatkan temuan, bahwa dalam memberikan pelayanan ruang tata usaha membuatkan alur pelayanan, hal itu agar mempermudah mahasiswa untuk mengetahui proses pelayanan

shingga dapat memprediksi pelayanan dengan cepat. Hal itu sangat mempermudah mahasiswa atau kepegawaian dalam mengakses pelayanan. Dari temuan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa ruang tata usaha fakultas kedokteran unram memiliki kualitas pelayanan yang baik.

3. Waktu Pelayanan.

Kualitas Pelayanan Di Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram Tahun 2020 Studi Pada Ruang Lingkup Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram, dengan variable pelayanan publik pada indikator Waktu Pelayanan. Peneliti menemukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan pegawai, ruang tata usaha menempelkan jam oprsional, selain itu proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu juga mengindikasikan kulaitas pelayanan sangat baik, selain itu staf tata usaha juga memberikan pelayanan diluar jam kerja, ketika ada kbutuhan yang sangat mendesak.

4. Kualitas Pelayanan Di Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram Tahun 2020 Studi Pada Ruang Lingkup Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram, dengan variable pelayanan publik pada indikator kualitas pelayanan, peneliti mendapatkan temuan bahwa pelayanan sangat berkualitas, dibuktikan dengan tidak pernah ada kesalahan dalam permohonan mahasiswa ataupun pegawai, selain itudiadakan nya evaluasi kerja untuk mengingatkan kepada staf tentang pentingnya teliti dalam merespon keinginan mahasiswa.

5. Kualitas Pelayanan Di Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram Tahun 2020 Studi Pada Ruang Lingkup Tata Usaha Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Mataram, dengan variable pelayanan publik pada indikator kenyamanan pelayanan. Peneliti menyimpulkan bahwa ruang tata usaha sudah memberikan kenyamanan kepada mahasiswa karena sudah merespon dengan cepat, kemudian apabila banyak antrian ruang tata usaha menyiapkan tempat duduk kepada mahasiswa. Kemudian untuk terus meningkatkan pelayanan hal ini di bahas dalam evaluasi kerja setiap bulannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Kepada tata usaha fakultas kedokteran unram guna terus meningkatkan pelayanan, peneliti menyarankan agar menyiapkan kotak saran agar mahasiswa dapat menuliskan kritikan dan masukan. Dari kritik dan saran tersebut nantinya birokrasi di Tata Usaha dapat di benahi, hal ini peneliti ungkapkan karena tidak melihat kotak saran sebagai sarana menyampaikan kritik dan saran. Karena tidak semua mahasiswa berani menyampaikan kritik dan sarana.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 1237.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006
- Bennis, W., *Organizational Dynamics*, McGraw Hill, International Book Company, New York, 1966.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Kartono, Kartini, 2008 : *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 81/1993. Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- _____. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [Online]. Tersedia di: <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>. Diakses 22 Juli 2020.

Syafiie, Inu Kencana CS. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. PT Rineka Cipta:Jakarta.

Ratminto & Winarsih.S.Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*.Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

M. Manullang, 2012. *Dasar-dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan*. Jakarta. Gajah Mada Press.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mintorogo A. dan Sedarmayanti. 1992. *Dasar-dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Ilham Jaya, Bandung.

Moleong, L.J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Mohammad Hatta. 1997. *The Movement in Indonesia*. Jakarta.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2011.

Tead, Ordway, *The Art of Leadership*, McGraw Hill Book Company, Inc., New York, 1935.

Wyckof dalam Lovelock C and Wright L. Principle of Service Marketing and management, Second Edition, Prentice Hall: Person Education International, Inc, 1988.

