

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan dari 5 unsur pemberian pelayanan sebagaimana diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur adalah :

1. Ketanggapan (responsiveness)

Ketanggapan petugas Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur dirasa sudah cukup baik dalam melayani mahasiswa dalam unsur ketanggapan. Setiap mahasiswa yang datang ke ruang tata usaha mereka langsung tanggap apa yang sedang dibutuhkan oleh mahasiswa.

2. Kepastian atau Jaminan (assurance)

Dalam kepastian dan jaminan yang diberikan oleh petugas Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur dirasa masih kurang dalam memberikan kepastiaan pelayanan terhadap mahasiswa dimana jaminan yang diberikan tidak pasti.

3. Reliabilitas (reability)

Dalam Realiabilitas di Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur masih kurang dalam kebenaran melayani. Misalnya masih terdapat kesalahan dalam penulisan surat baik nama, npm, dll

#### 4. Empati (empathy)

Untuk empati yang diberikan oleh petugas tata usaha, belum semuanya petugas mempunyai rasa empati terhadap mahasiswa. Bahkan terkadang ada yang tidak mau peduli sama sekali terhadap keluhan mahasiswa.

#### 5. Bukti langsung (tangibles)

Dalam hal ini masih banyak yang kurang dalam pelayanan Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur misalnya belum adanya fasilitas yang memadai dalam mempercepat pelayanan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan diatas, peneliti menyampaikan saran yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yaitu :

#### 1. Ketanggapan (responsiveness)

Ketanggapan yang dimiliki oleh petugas Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur harus dapat dipertahankan dan kalau bisa lebih ditingkatkan lagi.

#### 2. Kepastian atau Jaminan (assurance)

Dalam kepastian dan jaminan yang diberikan oleh petugas Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu.

### 3. Reliabilitas (reability)

Dalam Realiabilitas di Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur petugas harus lebih teliti lagi dalam mengerjakan surat menyurat dll. Agar tidak terdapat kesalahan dalam penulisan.

### 4. Empati (empathy)

Untuk empati yang diberikan oleh petugas tata usaha, harus ditingkatkan lagi. Kalau bisa semua petugas memiliki rasa empati yang tinggi jadi tidak hanya beberapa petugas saja yang memiliki rasa empati yang tinggi.

### 5. Bukti langsung (tangibles)

Dalam hal ini masih banyak yang sangat kurang dalam pelayanan Tata Usaha Fisip UPN “Veteran” Jawa Timur. Fasilitas harus lebih ditambah dan ditingkatkan. Misalnya memberikan sarana dan prasarana untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus segala apapun (sistem elektronik) jadi mahasiswa akan mengetahui alur dalam pengurusan ini harus bagaimana dan seperti apa tanpa harus tanya dan bolak balik ke tata usaha.