

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. Kesimpulan**

6.1.1. Dari hasil jawaban kuesioner diperoleh bahwa variable X menghasilkan data sebagai berikut:

1. Untuk indikator kebijakan, diperoleh hasil bahwa dari beberapa dimensi yang paling dominan adalah dimensi pimpinan sebagai komunikator dimana menurut hasil perhitungan diperoleh nilai mean sebesar 3,65 dan termasuk dalam kategori baik.
2. Untuk indikator komunikasi organisasi, dimensi yang paling dominan adalah dimensi budaya organisasi, dimana memperoleh nilai hasil perhitungan mean sebesar 3,59 dan termasuk dalam kategori baik. .
3. Untuk indikator komunikasi persona, dimensi yang dominan adalah taushiah, dimana dari hasil perhitungan didapat nilai mean sebesar 3,94 dan termasuk dalam kategori baik.

Dari uraian dan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung lebih didominasi oleh pimpinan sebagai komunikator, dimensi budaya

organisasi, dan pendekatan tausiah dalam hal penyampaian pesan-pesannya kepada karyawan dan dosen.

6.1.2. Dari variable Y yaitu Peningkatan kinerja layanan prima, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Dari berbagai indikator yang ada, berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai mean sebesar 3,87 dan termasuk dalam kategori baik untuk pengelolaan sistem informasi. Apabila dihubungkan dengan teori dalam Layanan Prima, itu sesuai dengan esensi layanan prima yang mencakup empat prinsip, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Kualitas)
2. Adanya beberapa jawaban mahasiswa yang merasa belum puas akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di bagian akademik, keuangan, dan peralatan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dari para karyawan bagian akademik, keuangan dan peralatan belum maksimal. Walaupun secara keseluruhan pelayanan UM Lampung dapat dikategorikan baik.

Dari uraian dan data diatas dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja layanan prima lebih didominasi oleh pengelolaan sistem informasi. Sedangkan untuk indikator lainnya perlu ditingkatkan lagi, terutama dari segi pelayanan di bidang akademik, peralatan dan keuangan.

6.1.3. Berdasarkan hasil perhitungan uji Z diperoleh nilai sebesar 8,0583536 lebih besar dari nilai distribusi  $Z_{tabel} = 7,91$  dengan

taraf signifikansi 5% (0,05), hipotesis terbukti positif dan signifikan untuk hubungan gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung dengan peningkatan kinerja layanan prima. Semakin baik hubungan gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung maka semakin baik peningkatan kinerja layanan prima.

## **6.2. Saran**

1. Perlunya meningkatkan disiplin kerja karyawan agar dapat bekerja sesuai waktu bekerja. Hal ini dibutuhkan ketegasan dari manajemen UM Lampung agar mengambil tindakan bagi karyawan yang masih menganggap bekerja di UM Lampung sebagai tugas sampingan.
2. Perlunya peningkatan kesejahteraan karyawan dan dosen agar dalam melaksanakan tugasnya dapat berjalan secara maksimal sehingga tujuan program kebijakan layanan yang optimal pun dapat terwujud.
3. Perlunya para pimpinan UM Lampung menekankan kepada karyawan dan dosen untuk menyadari pentingnya pelayanan yang prima. Oleh karena itu pentingnya kesadaran akan manfaat layanan prima bagi UM Lampung guna mewujudkan tujuannya menjadi *The Leader of University*.
4. Diharapkan manajemen Universitas Muhammadiyah Lampung lebih meningkatkan perbaikan sarana dan prasarana, meningkatkan sumber daya manusia (dosen dan karyawan),

dan meningkatkan pengelolaan sistem informasi sehingga penguatan kelembagaan lebih meningkat dan pelayanan yang diberikan kepada para mahasiswa bisa optimal seperti yang tertuang dalam kebijakan layanan yang optimal.

5. Perlunya perhatian lebih lanjut agar manajemen Universitas Muhammadiyah Lampung lebih mendorong bagian akademik (BAAK), bagian keuangan, dan peralatan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada para mahasiswanya, dengan memberikan pelayanan lebih ramah, cepat dan tidak bertele-tele.