

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) sebagai salah satu universitas Muhammadiyah terbesar di Indonesia dan perguruan tinggi swasta terbesar di Sumatera Utara. UMSU memiliki motto sebagai universitas unggul, cerdas dan terpercaya dan memiliki visi menjadi pusat keunggulan dalam penyelenggaraan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian dan keislaman berwawasan global. Sedangkan missinya adalah:

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pembinaan nilai-nilai hidup islami.
2. Mengembangkan kebebasan berfikir ilmiah yang dijiwai dengan semangat ketauhidan.
3. Mengembangkan jiwa kemandirian dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan, keahlian/ketrampilan, teknologi dan seni.
4. Menyelenggarakan kegiatan dakwah Islam sebagai bagian integral dari tujuan Muhammadiyah.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, memiliki tujuan:

1. Terwujudnya intelektual yang beriman, berakhlak mulia, percaya pada diri sendiri serta dapat beramal sesuai dengan bidang ilmu dengan ikhlas demi terwujudnya masyarakat utama yang diridhoi oleh Allah SWT.

2. Terwujudnya manusia yang berkualitas secara intelektual, spiritual dan emosional, menguasai ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, berdasarkan pada semangat nasionalisme, moral, sistem nilai dan budaya bangsa yang mendukung peningkatan daya saing bangsa.
3. Terwujudnya intelektual yang memiliki kemampuan berbahasa dan berkomunikasi dalam rangka penyetaraan dalam pergaulan global.
4. Terwujudnya intelektual dalam berbagai bidang yang berjiwa wirausaha dan memiliki keunggulan kompetitif.
5. Mewujudkan kader persyarikatan, kader umat, kader bangsa dalam rangka mewujudkan cita-cita Muhammadiyah sebagai gerakan amar ma'ruf nahi munkar yang berpedoman kepada Al-Qur'an dan Sunnah.

Kompetensi lulusan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah :

1. Memiliki kualitas keislaman yang dan komprehensif sehingga para lulusan akan menjadi sarjana yang jujur dan berakhlak mulia.
2. Memiliki kualitas keilmuan yang akan mengantarkan para lulusan menjadi tenaga profesional di bidangnya.
3. Memiliki kualitas kebangsaan, sehingga menjadi perekat yang kuat bagi kehidupan berbangsa, menjadi payung pelindung perpecahan dimanapun mereka berada.
4. Memiliki kualitas kebahasaan, baik bahasa Indonesia maupun bahasa asing seperti bahasa Inggris dan Arab khususnya, sebagai bekal komunikatif yang digunakan untuk mampu bersaing dalam menghadapi era global.

5. Memiliki kualitas ketrampilan khusus dalam bidang-bidang ilmu populer mendukung dunia usaha secara kompetitif.
6. Memiliki kualitas kewirausahaan, sehingga para lulusan tidak hanya bergantung kepada lowongan kerja yang ada, tetapi dapat menciptakan peluang baru, mandiri dan mampu berwirausaha.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara diharapkan mampu menjawab kebutuhan mahasiswa, orang tua dan stakeholder serta tantangan dan persaingan yang dihadapi oleh perguruan tinggi baik skala nasional maupun internasional. Untuk itu perguruan tinggi yang didirikan oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Utara ini diharapkan dapat meningkatkan kualitasnya di segala bidang.

Dari segi kuantitas berdasarkan data Biro Administrasi Akademik mahasiswa universitas ini dalam lima tahun terakhir terus-menerus mengalami peningkatan, seperti tergambar pada tabel berikut ini:

Tabel: 1.1.
Perkembangan Jumlah Mahasiswa Baru, Mahasiswa Aktif dan Alumni

Komponen	TAHUN				
	2005	2006	2007	2008	2009
Mahasiswa Baru	2.203	1.881	3.292	3.418	4.481
Mahasiswa Aktif	6.587	7.180	8.591	9.718	12.395
Alumni					26.882

Sumber : Biro Administrasi Akademi UMSU (data diolah)

Dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa baru, mahasiswa aktif dan alumni yang terus berkembang, maka diharapkan UMSU harus memiliki sistem

pelayanan administrasi akademik yang profesional dan terpadu, yang diharapkan mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswa, baik itu menyangkut pelayanan administrasi maupun pelayanan akademik. Sehingga dengan pelayanan yang profesional dan berkualitas UMSU dapat mempertahankan diri sebagai salah satu universitas Muhammadiyah terbesar di Indonesia dan universitas swasta terbesar di Sumatera Utara.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang penulis lakukan pada Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara bahwa baiknya motto, visi, misi dan tujuan yang dimiliki UMSU ternyata belum disinergikan dengan seluruh aktifitas administrasi akademiknya. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya keluhan dari kalangan mahasiswa berkaitan dengan rasa kurang puasnya atas sistem pelayanan administrasi akademik yang diberikan pihak universitas, beberapa keluhan terkait dengan sistem pelayanan yang diberikan tersebut, antara lain:

1. Kurangnya sosialisasi informasi atas setiap regulasi yang dikeluarkan oleh universitas.
2. Belum adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* dari setiap aktifitas administrasi akademik di lingkungan universitas.
3. Kurang optimalnya pelayanan pegawai administrasi yang melayani mahasiswa baik sikap ramah tamah dalam pelayanan, ketanggapan dan sikap empati atas keluhan yang disampaikan mahasiswa.
4. Kurang efisiennya waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, hal ini terlihat bahwa pada waktu siang masih ada waktu istirahat pegawai sehingga mahasiswa tidak dapat berurusan pada waktu tersebut, kemudian dalam

pelayanan pembayaran uang kuliah untuk mahasiswa malam belum dapat dilakukan pada malam hari, sementara mahasiswa mengambil kuliah malam karena mereka tidak punya waktu pada waktu siang hari.

5. Masih terjadinya antrian panjang dalam pembayaran uang kuliah dan belum dapatnya melakukan pembayaran uang kuliah melalui bank tertentu.
6. Belum maksimalnya peran dosen wali dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, sehingga mahasiswa sulit bertemu dan mengkonsultasikan masalah akademisnya.
7. Belum tepat waktunya penyerahan nilai dari dosen sehingga Kartu Hasil Semester (KHS) tidak dapat diterima mahasiswa tepat waktu.
8. Belum maksimalnya peran website UMSU dalam memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa.

Kelemahan yang menyangkut rasa kurang puas mahasiswa dalam pelayanan tersebut di atas telah disampaikan oleh mahasiswa baik itu disampaikan melalui mekanisme penyampaian saran dan pandangan melalui hierarki yang ada bahkan terkadang juga disampaikan melalui mekanisme demonstrasi.

UMSU sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak di bidang pendidikan, tidak boleh menutup mata terhadap aspek pelayanannya. Oleh karena itu UMSU sebagai lembaga yang sudah dikenal di masyarakat perlu melakukan evaluasi atas kualitas dan sistem pelayanan yang telah diterapkan selama ini kepada mahasiswa, dengan mendengarkan apakah pelayanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan harapan mereka. Evaluasi kualitas jasa ini perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Hal

ini dikarenakan semua prestasi yang telah diperoleh UMSU tidak akan ada artinya di mata mahasiswa, apabila mahasiswa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Di sisi lain evaluasi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik dimasa yang akan datang. Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon mahasiswa) tidak cukup hanya mengandalkan mutu akademik saja, tetapi juga harus disertai dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen mahasiswa.

Pada masa lalu, perasaan mahasiswa tidak terlalu dipertimbangkan oleh banyak perguruan tinggi, namun pada masa kini, perasaan menjadi hal yang utama. Alasannya, bila melihat sumber dari perasaan mahasiswa, setiap kontak yang dilakukan ketika menjalani proses pendidikan akan meninggalkan kesan yang tidak terlupakan, baik kesan buruk maupun kesan baik. Kesan buruk akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang buruk kepada orang lain., sebaliknya kesan yang baik akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang baik pula kepada orang lain. Kesan yang baik akan berdampak baik kepada perguruan tinggi, antara lain meningkatkan peminat pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Hal ini didasarkan kepada penelitian Pilar (2000) yang menyimpulkan, bila konsumen yang merasa puas dapat mempengaruhi satu saja teman atau rekannya mengenai kehebatan suatu produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan dan akhirnya mendatangkan seorang konsumen atau pelanggan baru, maka nilai konsumen atau pelanggan yang pertama itu menjadi bertambah dua kali lipat. Jika hal ini dianalogikan dalam perguruan tinggi bahwa semakin banyak mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi tertentu, akan meingkatkan nilai perguruan tinggi

itu, yang pada gilirannya akan memberikan citra yang baik kepada perguruan tinggi tersebut.

Salah satu cara untuk menarik minat mahasiswa untuk masuk sebuah perguruan tinggi adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswa. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan, hal ini disadari UMSU, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi akademik membutuhkan tidak saja ketelitian dalam sistem operasinya, tetapi juga pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal yang berlaku saat ini adalah bahwa siapa yang mampu memberikan pelayanan terbaik sehingga memuaskan konsumen (mahasiswa), dialah yang akan unggul. Fenomena ini sejalan dengan pendapat Shank (1995) yang menyatakan bahwa kunci sukses dalam persaingan dimasa yang akan datang yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

Disamping permasalahan sistem pelayanan administrasi akademik secara internal, dewasa ini semua perguruan tinggi harus mengantisipasi dampak dari globalisasi yang ditandai dengan tajamnya persaingan dalam berbagai sektor kehidupan. Di bidang pendidikan tinggi, di satu sisi tantangan terberat dan kompleks adalah akibat dari ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan dan di sisi lain disebabkan oleh dinamika internal pendidikan dalam negeri. Hal ini tercermin dari banyaknya promosi masuk perguruan tinggi di luar negeri yang sangat gencar masuk ke Indonesia, dengan menawarkan berbagai kemudahan seperti beasiswa dan fasilitas lainnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa

pendidikan tinggi telah ditempatkan sebagai salah satu komoditi pasar internasional.

Fenomena yang menjadikan perguruan tinggi sebagai salah satu komoditi pasar internasional harus direspon secara positif, dengan merubah orientasi dari orientasi kuantitas ke orientasi kualitas, sebagai salah satu cara untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi dari luar negeri. Di pasar yang menganut sistem persaingan sempurna, di mana banyak produsen yang menawarkan jenis barang dan jasa yang sama, maka kunci untuk memenangkan persaingan adalah kualitas, khususnya kualitas pelayanan. Perguruan Tinggi sebagai salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, dewasa ini mengalami peningkatan tuntutan dari masyarakat yang tidak hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas yang biasa diukur secara akademik, akan tetapi juga dapat dibuktikan dengan akuntabilitas yang baik. Secara umum tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi mengacu kepada standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Tahun 1998, yang meliputi: jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*) dan perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Ketatnya persaingan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan perguruan tinggi dewasa ini, maka pengelolaan UMSU harus lebih diarahkan kepada pengelolaan yang kompetitif dan profesional. Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional adalah apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas artinya pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan (mahasiswa). Untuk memberikan pelayanan seperti yang diharapkan mahasiswa dan tuntutan globalisasi, UMSU memerlukan pembenahan

kinerja terutama dalam hal peningkatan dan perbaikan sistim pelayanan, peningkatan kemampuan, pengembangan dan etos kerja sumber daya manusia sesuai standar, penyeragaman sistem dan standar pelayanan yang terintegrasi di seluruh program studi, fakultas dan universitas sehingga dapat memenuhi standar pelayanan secara umum yang dapat dibuktikan dengan bukti fisik, memiliki keandalan, ketanggapan, jaminan dan memiliki empati. Hal ini selaras dengan Menurut pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lupiyoadi;2006;148-149), bahwa pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) yang menyebutkan bahwa untuk mengukur kehandalan kualitas pelayanan ((*service quality (serqual)*)) dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi

- (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di UMSU, kegiatan administrasi akademik bertujuan untuk memberikan dukungan kepada seluruh aktifitas pendidikan di perguruan tinggi. Dalam era persaingan yang sangat kompetitif, peran pelayanan administrasi akademik menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan tinggi. Sebab dalam proses administrasi akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi, maka yang dinilainya adalah pelayanan administrasi akademik. Oleh karena dalam era persaingan, pelayanan administrasi akademik menjadi penentu keberhasilan meraih konsumen (mahasiswa). Apabila pelayanan yang diterima mahasiswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka mahasiswa tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan UMSU.

Berdasarkan uraian dan permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa UMSU terhadap kualitas layanan administrasi akademik dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan berkaitan dengan kualitas pelayanan maka terdapat beberapa masalah yang penting untuk disikapi, yakni:

- 1) Semakin meningkatnya jumlah mahasiswa UMSU seharusnya diikuti juga dengan peningkatan kualitas layanan administrasi akademiknya?
- 2) Kehandalan Sistem Informasi Akademik UMSU seharusnya dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan informasi dari mahasiswa, orang tua dan *stakeholder*.
- 3) Fasilitas, dosen dan pegawai administrasi UMSU seharusnya mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa.
- 4) Masih adanya pernyataan ketidakpuasan/keluhan dari mahasiswa baik disampaikan melalui mekanisme hierarki penyampaian saran dan pendapat yang tersedia maupun melalui aksi demonstrasi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik
- 5) Terjadinya penumpukan permasalahan administrasi akademik pada Biro Administrasi Akademik akibat terpusatnya sistem Administrasi Akademik pada Biro Administrasi Akademik dan Biro Data Informasi.
- 6) Terjadinya antrian dalam pembayaran SPP, terutama pada saat batas akhir pembayaran SPP, yang disebabkan oleh terpusatnya tempat pembayaran pada satu tempat.
- 7) Kurangnya kemampuan SDM dan etos kerja pengelola administrasi akademik terutama yang berhubungan dengan Teknologi Informasi.

- 8) Lemahnya tanggung jawab dosen pengasuh mata kuliah untuk menyerahkan hasil nilai pada Fakultas dan Biro Data dan Informasi tepat waktu, sehingga menjadi kendala dalam penginputan data nilai dan pencetakan Kartu Hasil Studi Mahasiswa (KHS).
- 9) Terbatasnya waktu antara proses akhir semester (penyelesaian KHS) dengan registrasi pada semester berikutnya pada setiap semester.
- 10) Belum seragamnya sistem pelayanan administrasi akademik disemua fakultas, dan belum adanya Standar Operasional (SOP) dari setiap aktivitas administrasi yang dilakukan oleh staf administrasi dan mahasiswa.
- 11) Belum maksimalnya penerapan sistem informasi akademik yang dimiliki, belum terintegrasinya jaringan Lokal Area Network (LAN) antar biro dan fakultas, serta belum maksimalnya sistem informasi akademik yang berbasis web baik untuk keperluan administrasi maupun untuk kebutuhan akademik seperti sistem pembelajaran yang berbasis e-learning dan lain sebagainya.
- 12) Kurangnya sosialisasi kepada mahasiswa atas setiap regulasi yang dikeluarkan oleh institusi yang berdampak kepada kurangnya pemahaman mahasiswa atas aturan administrasi dan aturan akademik yang berlaku.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dilakukan maka penelitian ini dibatasi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik (X) dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan

(*assurance*) (X_4) dan empati (*emphaty*) (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Y).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan terdahulu, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik (X) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU(Y).
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi bukti fisik (*tangible*) (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU(Y).
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi kehandalan (*reliability*) (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU(Y).
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi daya tanggap (*responsiveness*) (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU(Y).
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi kehandalan jaminan (*assurance*) (X_4) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU(Y).
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan administrasi akademik dimensi empati (*emphaty*) (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa UMSU(Y).
7. Dimensi kualitas layanan administrasi akademik mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

E. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh secara bersama (berganda/simultan) kualitas layanan administrasi akademik (X) dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4) dan empati (*emphaty*)(X_5) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Y).
2. Mengetahui pengaruh secara sendiri-sendiri (sederhana/parsial) kualitas layanan administrasi akademik (X) dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4) dan empati (*emphaty*)(X_5) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Y).
3. Mengetahui dimensi layanan administrasi akademik mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang diperoleh nantinya, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai pelayanan yang diberikan oleh UMSU terhadap mahasiswa.
2. Sebagai pengembangan pengetahuan yang diperoleh peneliti selama di bangku perkuliahan khususnya di bidang administrasi pendidikan.
3. Sebagai kontribusi bagi sivitas akademika UMSU untuk dapat mempertahankan keunggulan-keunggulan yang telah diperoleh selama ini, dan berusaha untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan terutama kualitas pelayanannya.
4. Sebagai referensi bagi penelitian berikutnya dalam meneliti dan mengkaji masalah yang sejenis.