BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik beberapa simpulan bahwa:

1. Budaya Mutu di (FIP) Universitas Negeri Gorontalo berada pada kriteria yang baik, hal ini menunjukan bahwa pegawai secara umum telah memiliki motivasi kerja dalam melaksankan tugas sesuai nilai-nilai dan aturan yang sudah di tetapkan.
2. Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Mahasiswa di (FIP) Universitas Negeri Gorontalo berada pada kriteria yang baik, hal ini di tunjukan dengan adanya rasa aman dalam bekerja, keluwesan pegawai dalam berkomunikasi, adanya sikap saling mendukung serta adanya kesamaan tujuan dalam bekerja. Pegawai juga mengerjakan sesuai tupoksi yang sudah di berikan.
3. Terdapat hubungan yang signifikan dari Budaya Mutu pada (FIP) Universitas Negeri Gorontalo terhadap Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Mahasiswa. Dengan demikian maka budaya mutu yang ada di (FIP) Universitas Negeri Gorontalo perlu terus diperbaiki dan ditingkatkan sehingga mampu meningkatkan kinerja pegwai dalam Memberikan pelayanan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan (FIP) Universitas Negeri Gorontalo terus memberikan arahan dan motivasi kepada para pegawai dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang baik terutama dalam hal kepedulian pada keluhan dan kesulitan mahasiswa.
2. Sebaiknya pegawai dalam bidang kerjanya tertentu aktif dalam memberikan informasi penting yang berkaitan dengan mahasiswa. Misalnya untuk bagian perpustakaan memberikan informasi mengenai sumber baca di perpustakaan (FIP) Universitas Negeri Gorontalo agar mahasiswa merasakan kepedulian dari pegawai
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti faktor lain terkait dengan kinerja pegawai, dengan penggunaan skala *Guttman* agar hasil jawaban kusioner menjadi objektif. Ataupun dengan sasaran pada pegawai untuk disebarkan kuesioner

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2006).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Laksbang Pressindo.

----------. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Ari Susanto Wibowo. (2013) *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto.*Universitas Negeri Semarang.

Asrin & Arwildayanto. (2014). *Kepemimpinan Kependidikan dalam Pengembangan Budaya Mutu (Principal Leadership Quality Culture),*Yogyakarta: Deepublish, 2014.

Goetsch D.L dan Davis D.L (2002). *Introducation to Total Quality: Quality Management for Producation,Process, and Service. edisi terjemahan.ahli bahasa oleh benyamin molan, Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengelolaan, dan Pelayanan*. Jilid i. Jakarta:PT Prenhalindo.

Hanggraeni, Dewi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Mansusia.* Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Hardjosoedarmo, S. (2004). *Total Quality Management.* Yogyakarta: Andi.

Keban, Yeremis T. (2004). *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik:Konsep,Teori Dan Isu*.Yogjakarta:Gava Media

Koentjaraningrat. (2004). *Kebudayaan Mentalitet Dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Manusia Perusahaan,* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

----------. (2007).*Kienerja Pegawai.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

----------. (2005). *Sumber Daya Manusia perusahaan. Remaja*. Rosdakarya: Bandung.

Marwansyah, (2012).*Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : Alfabeta

Masaong, A.K dan Tilome, A. (2011).*Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelegence*.Bandung: Alfabeta.

Moh. Arobi, (2013.). *Pengembangan Budaya Mutu di Smk Pgri 1 Karanganyar,* Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Murti, H dan Srimulyani, V. (2013). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja pada PDAM Kota Madiun*. Jurnal riset: di Publikasikan Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Vol. 1.no.1 februari 2013.halaman 10-17.

Nawawi, Hadari, (2001). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perhusahaan dan Industri.* Yogjakarta : GMU Press.

Prawirosentono, Suyadi (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Pegawai Karyawan.* Yogyakarta: BPFE

Poerwanto, (2008), *Budaya Perusahaan,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Putri, A. R. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Front Liner terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Pelanggan PT POS Indonesia (Persero) Denpasar-Bali* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang.

Riduwan. (2012). *Metode dan Penyusunan Proposal Penelitian.* Bandung: Alfabeta

Robbins, stephen P, dan Timothy A. Judge, (2008). *Perilaku Organisasi (organization Behavior),* Salemba Empat, Jakarta.

----------.(2001). *Organizational Behavior.* New Jersey: Pearson Education International

Salusu, J. (2008). *Pengambilan Keputusan Startegik untuk Organisasi Publik dan Oganisasi Nonprofit.* Jakarta: Grasindo.

Saidi. (2002). *Kinerja Pegawai*.Jakarta: Gramedia Pustaka

Santoso, Singgih, (2012). Panduan lengkap SPSS versi 20. IKPI; Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo

Sastrohardoyo, B. (2002). *Manajemen Tenaga Indonesia (Pendekatan Andminstrasi dan Operasional*). Jakarta: Bumi aksra.

Suhardan, D. (2010). *Supervisi Profesional, Layanan dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung : CV alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan R&D).* Bandung: CV Alfabeta.

Suja'I, (2013). *Pengembangan Budaya Mutu di Madrasah Aliyah Mathali'ul Falah Kajen Margoyoso Pati*. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Walisongo: Semarang.

Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo

Triguno. (2001). *Manajemen sumber daya manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

West, M.A. (2000). *Mengembangkan kreativitas dalam organisasi.* Yogyakarta: kanisius

https://search.yahoo.com/yhs/search;_ylt=A86.JycmzQ1X2lEA.CwnnIlQ;_ylc=X1MDMTM1MTE5NTY4NwRfcgMyBGZyA3locy1tb3pp(*mutu pendidikan* di akses tgl 13-4-2016, jm 12.35)