

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari Bab 5 (Pengolahan Data dan Analisis), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pembuatan *Fault Tree Analysis* (FTA), dapat diketahui bahwa penyebab-penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Universitas Kristen Maranatha (UKM) adalah sebagai berikut :
 - a. Dalam hal usaha universitas untuk memberikan pengajaran yang berkualitas, yaitu :
 - Dosen mengajar hanya satu arah (tidak ada interaksi)
 - Dosen kurang berpengalaman
 - Keahlian dosen tidak sesuai dengan mata kuliah
 - Kurangnya evaluasi dan pelatihan akademik untuk dosen
 - Kurangnya keinginan dosen untuk menggali ilmu yang lebih tinggi lagi
 - Kurangnya dana pengembangan untuk fasilitas dan sarana belajar mengajar/praktikum
 - Kurang adanya rencana pengembangan fasilitas dan sarana belajar mengajar/praktikum
 - b. Dalam hal perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa, yaitu :
 - Kurangnya sosialisasi dari pihak universitas
 - Tidak ada peraturan tertulis tentang kebebasan berekspresi
 - Kurangnya dukungan dari pihak universitas
 - c. Dalam hal variasi kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh universitas di dalam kampus, yaitu :
 - Terbatasnya dana untuk mengadakan kegiatan kemahasiswaan
 - Kurangnya ide bentuk kegiatan yang ditawarkan universitas

- d. Dalam hal penyediaan program-program olahraga yang menarik, yaitu :
- Terbatasnya dana untuk mengadakan kegiatan olahraga
 - Kurangnya perawatan fasilitas dan sarana olahraga
 - Kurangnya kreativitas dari mahasiswa
 - Tidak ada kerjasama dengan universitas lain
 - Jadwal kegiatan olahraga bentrok dengan kuliah
- e. Dalam hal penyediaan program-program seni yang menarik, yaitu :
- Terbatasnya dana untuk mengadakan kegiatan seni
 - Kurangnya kreativitas dari mahasiswa
 - Tidak ada kerjasama dengan universitas lain
 - Jadwal kegiatan seni bentrok dengan kuliah
- f. Dalam hal kemudahan bagi mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus, yaitu :
- Terbatasnya kapasitas anggota organisasi kampus
 - Kurangnya campur tangan dari pihak universitas
 - Masih adanya pengaruh senioritas
- g. Dalam hal kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang, seperti kegiatan diskusi, pengerjaan tugas, dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan, yaitu :
- Kurangnya ventilasi
 - Pengawasan terhadap pelaksanaan aturan *non smoking* kurang tegas
 - Adanya orang yang membuang sampah sembarangan
 - Kurangnya tempat sampah yang tersedia
 - Lokasi tempat berkumpul yang tersedia kurang banyak
 - Tempat berkumpul yang tersedia di taman kurang luas
 - Adanya meja dan tempat duduk yang rusak
- h. Dalam hal kelengkapan buku-buku di perpustakaan yang mendukung perkuliahan mahasiswa, yaitu :
- Jenis buku karangan luar negeri terbatas
 - Jarang adanya penambahan buku baru

- Pemeriksaan buku yang baru dikembalikan kurang teliti
 - Buku kurang terawat oleh staf perpustakaan
- i. Dalam hal keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa, yaitu :
- Kurangnya minat mahasiswa terhadap unit kegiatan
 - Unit kegiatan kurang terurus oleh anggotanya
- j. Dalam hal bantuan layanan karir yang tersedia di universitas bagi mahasiswa dalam memutuskan karir, seperti memberikan informasi yang *up to date*, yaitu :
- Kurangnya pengumuman di tiap fakultas/jurusan
 - Kurangnya kerjasama dengan pihak perusahaan
 - Lowongan kerja tidak sesuai dengan bidang ilmu
- k. Dalam hal layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan, yaitu :
- Kurangnya pengumuman di tiap fakultas/jurusan
 - Staf konseling kurang perhatian terhadap mahasiswa
 - Terbatasnya waktu konseling
 - Staf konseling kurang memahami permasalahan mahasiswa
- l. Dalam hal kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa, yaitu :
- Tidak ada pengumuman tentang program beasiswa
 - Prosedur pemberian beasiswa cenderung berbelit-belit
- m. Dalam hal sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan oleh seluruh staf perpustakaan, yaitu :
- Jumlah staf perpustakaan kurang
 - Beban kerja staf perpustakaan terlalu banyak
 - Kurangnya inisiatif menolong dari staf perpustakaan
- n. Dalam hal kepedulian staf konseling secara individu terhadap mahasiswa, yaitu :
- Staf konseling menganggap remeh masalah mahasiswa
 - Kurangnya pengalaman dari staf konseling
 - Kurangnya jumlah staf konseling
 - Terbatasnya waktu konseling

- o. Dalam hal sikap peduli dan menolong dari karyawan yang terlibat dalam proses registrasi, yaitu :
 - Kurangnya inisiatif menolong dari karyawan
 - Jumlah karyawan kurang
 - Beban kerja karyawan terlalu banyak
 - p. Dalam hal kesediaan pihak universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran, dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa, yaitu :
 - Kurangnya sosialisasi tentang MICS
 - Kurangnya koordinasi MICS dengan pihak ‘sumber informasi’
 - Lamanya proses menanggapi keluhan dari mahasiswa
 - Pendapat dan saran mahasiswa kurang dihargai
2. Berdasarkan hasil pembuatan *Service-Failure Mode & Effect Analysis* (*Service FMEA*), dapat diketahui bahwa 10 prioritas perbaikan berdasarkan urutan RPN tertinggi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UKM adalah penanganan atas masalah-masalah sebagai berikut :
- a. Kurangnya kreativitas dari mahasiswa (RPN = 810)
 - b. Lokasi tempat berkumpul yang tersedia kurang banyak (RPN = 800)
 - c. Tempat berkumpul yang tersedia di taman kurang luas (RPN = 640)
 - d. Adanya meja dan tempat duduk yang rusak (RPN = 640)
 - e. Kurangnya sosialisasi dari pihak universitas (RPN = 600)
 - f. Adanya orang yang membuang sampah sembarangan (RPN = 560)
 - g. Tidak ada peraturan tertulis tentang kebebasan berekspresi (RPN = 480)
 - h. Kurangnya ide bentuk kegiatan yang ditawarkan universitas (RPN = 480)
 - i. Kurangnya minat mahasiswa terhadap unit kegiatan (RPN = 450)
 - j. Jumlah karyawan registrasi kurang (RPN = 420)
3. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode 5W+1H, maka usulan-usulan yang dapat diberikan kepada UKM untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah sebagai berikut :

- a. Untuk Senat/Himpunan Mahasiswa (SEMA/HIMA) :
 - Melakukan survei tentang ide-ide kegiatan kemahasiswaan
 - Mengatur kapasitas anggota organisasi kampus
- b. Untuk BAU (Biro Administrasi Umum) :
 - Memperbanyak lokasi tempat berkumpul bagi mahasiswa
 - Memperluas tempat berkumpul mahasiswa di taman
 - Melakukan pemeriksaan terhadap kondisi fasilitas tempat berkumpul
 - Memperbaiki atau mengganti fasilitas tempat berkumpul yang rusak
 - Membuat gambar petunjuk membuang sampah pada tempatnya
 - Menambah jumlah tempat sampah di GWM lt. 1
 - Mengatur ulang posisi tempat sampah di GWM lt. 1
 - Memperjelas kata-kata pada gambar petunjuk larangan merokok
 - Menambah jumlah gambar petunjuk larangan merokok
- c. Untuk Biro Kemahasiswaan :
 - Melakukan sosialisasi tentang kebebasan berekspresi mahasiswa
 - Meningkatkan dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan
 - Meningkatkan peran universitas dalam organisasi kampus
 - Melakukan perkiraan rencana-rencana kegiatan yang akan diadakan
 - Melakukan pemeriksaan terhadap kondisi fasilitas dan sarana olahraga
- d. Untuk MSD (*Maranatha Student Development*) :
 - Melakukan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan
 - Melakukan kerjasama dengan universitas lain
- e. Untuk Unit Kegiatan (UK) :
 - Melakukan survei tentang ide-ide kegiatan olahraga dan seni
 - Mempromosikan program-program kegiatan olahraga dan seni
 - Mengatur jadwal kegiatan olahraga dan seni
 - Mengadakan rapat bulanan unit kegiatan
- f. Untuk BAA (Biro Administrasi Akademik) :
 - Menambah jumlah karyawan yang terlibat proses registrasi
 - Memberikan pelatihan kepada karyawan registrasi
 - Membuat pengumuman tentang prosedur pengajuan beasiswa

- g. Untuk MSCC (*Maranatha Student Career & Counseling*) :
- Memperbanyak kerjasama dengan pihak perusahaan
 - Meningkatkan pengetahuan dan keahlian staf konseling
 - Mempersiapkan penambahan staf konseling
- h. Untuk Pihak Fakultas/Jurusan :
- Memberikan motivasi kepada dosen untuk studi lanjut
 - Memberikan motivasi kepada dosen untuk mengikuti atau mengadakan seminar dan pelatihan akademik
 - Mengklasifikasikan jenis pengumuman di majalah dinding (*mading*)
 - Melakukan perkiraan tentang rencana pengadaan fasilitas belajar mengajar/praktikum
 - Memperbaharui penempatan dosen pada mata kuliah
 - Melakukan perencanaan pengembangan fasilitas dan sarana belajar mengajar/praktikum
- i. Untuk *Survey Center* :
- Melakukan evaluasi akademik terhadap dosen
- j. Untuk *Security* Insesco :
- Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan aturan *non smoking*
- k. Untuk MICS (*Maranatha Information & Customer Service*) :
- Melakukan *follow up* informasi tentang kegiatan olahraga dan seni
 - Melakukan sosialisasi tentang layanan SMS *center*
 - Menyediakan kotak-kotak saran bagi mahasiswa
 - Melakukan *follow up* kepada pihak-pihak yang terkait dengan kritik/keluhan mahasiswa
 - Membuat standar untuk informasi yang akan dipublikasikan
- l. Untuk Perpustakaan :
- Memberikan pelatihan kepada staf perpustakaan
 - Menambah jumlah dari staf perpustakaan
 - Mengajukan penambahan buku-buku baru
 - Melakukan pemeriksaan terhadap kondisi buku pada saat peminjaman dan pengembalian buku

- Melakukan perawatan atau perbaikan buku yang rusak
- m. Untuk *Cleaning Service* ISS :
 - Mengatur sirkulasi udara di GWM lt. 1

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada Universitas Kristen Maranatha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan juga saran untuk penelitian selanjutnya.

6.2.1 Saran untuk Universitas Kristen Maranatha

Adapun saran-saran yang diberikan kepada Universitas Kristen Maranatha, yaitu sebagai berikut :

1. Menerapkan usulan-usulan perbaikan kualitas yang penulis sarankan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Memperbaiki dan melengkapi sarana dan fasilitas fisik yang ada sehingga dapat mendukung kegiatan perkuliahan dengan baik.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Adapun saran-saran yang direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan observasi di tiap biro dan fakultas/jurusan yang diteliti oleh penulis agar penentuan/penurunan *basic events* penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang ada di Universitas Kristen Maranatha pada FTA dapat difokuskan pada proses-proses kegiatan yang terjadi di tiap biro dan fakultas/jurusan tersebut.
2. Membuat standardisasi kualitas jasa untuk Universitas Kristen Maranatha dengan mengacu kepada ISO 9001:2000.
3. Mengevaluasi tingkat kelayakan dari penerapan usulan-usulan yang diberikan.