

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan kegiatan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO dengan analisis metode *SERVQUAL* dan *Six Sigma* ini adalah sebagai berikut;

- a. Dari 23 Atribut *SERVQUAL* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan kegiatan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO dengan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan *empathy*.

Tabel 5.1. Kesenjangan hasil Analisa *SERVQUAL*

Atribut dengan Kesenjangan Paling Tinggi	<i>Stakeholder</i> Penanggungjawab
Dosen mampu memberikan materi perkuliahan dengan jelas	1. PRODI dan Fakultas 2. BSDM
Pengembangan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan ilmu Manajemen	1. PRODI dan Fakultas 2. BPP
Dosen mempunyai referensi yang <i>up-to-date</i>	1. PRODI dan Fakultas 2. LPPM
Dosen menyampaikan dan mempergunakan materi perkuliahan sesuai dengan waktu yang direncanakan,	1. PRODI dan Fakultas 2. BSDM
Dosen memberikan contoh terapan yang relevan,	1. PRODI dan Fakultas 2. BPP 3. LPPM

Analisa terhadap lima dimensi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kinerja

layanan kegiatan perkuliahan yang dilakukan oleh PRODI Manajemen di setiap atribut. Kesenjangan tersebut kemudian diklasifikasikan untuk mengetahui skala prioritas perbaikan dan tingkat kinerja layanan dengan menggunakan diagram Kartesius yang menghasilkan kelemahan/ cacat layanan kegiatan perkuliahan yang harus segera diperbaiki sebagaimana dijelaskan dalam tabel 5.1.

- b. Dari *gap* yang telah dihitung dari *SERVQUAL*, kemudian data diolah dengan metode *Six Sigma* yang menghitung rata-rata tingkat kinerja, rata-rata tingkat kepentingan, *gap*, target kepuasan, tingkat kepuasan, DPMO dan tingkat *Sigma*.

Tabel 5.2. Kesenjangan hasil Analisa *Six Sigma*

Atribut dengan Kesenjangan Paling Tinggi	Stakeholder Penanggungjawab
Akses Wi-Fi berfungsi dengan baik	LPSI
Dosen mudah dihubungi oleh mahasiswa	1. PRODI dan Fakultas 2. BSDM
Dosen memberikan modul perkuliahan	1. PRODI dan Fakultas 2. LPPM 3. BPP
AC berfungsi dengan baik	1. BPPA 2. BPIA
Kegiatan perkuliahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	1. PRODI dan Fakultas 2. BPMI 3. BSDM
Dosen memberitahu mahasiswa tentang keterlambatannya	1. PRODI dan Fakultas 2. BSDM

Hitungan tersebut menghasilkan adanya 3 kesenjangan yang sama dan masuk dalam kesenjangan *SERVQUAL* yaitu Dosen mempunyai

referensi yang *up-to-date*, Dosen menyampaikan dan mempergunakan materi perkuliahan sesuai dengan waktu yang direncanakan, dan Dosen memberikan contoh terapan yang relevan, serta 6 kesenjangan kualitas layanan kegiatan perkuliahan yang berbeda dengan hasil kesenjangan *SERVQUAL*, sebagaimana dijelaskan dalam tabel 5.2.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Pihak PRODI Manajemen FE UMPO agar meningkatkan kualitas layanan perkuliahan secara intensif dengan berpijak pada hasil penelitian ini mengenai kesenjangan kualitas layanan kegiatan perkuliahan, khususnya yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan dan penyelesaian.
- b. Pihak PRODI Manajemen FE UMPO agar lebih aktif berkolaborasi dengan setiap bagian, lembaga dan UPT UMPO terkait, dengan memberikan masukan terkait kelemahan, batasan atau hambatan yang dihadapi tenaga pendidik sehingga dapat menyelenggarakan program-program pengembangan kualitas dosen yang lebih relevan dengan pengadaan layanan kegiatan perkuliahan yang berkualitas.
- c. Untuk meningkatkan kualitas layanan perkuliahan, dari sisi *reliability*, dosen diharapkan untuk lebih memperkaya informasi, khususnya yang terkait dengan konsentrasi atau disiplin ilmu yang ditekuni, baik dari *scientific database*, *open access journal*, *social network*, *pre-print repository* atau sumber ilmiah lainnya, serta selalu memacu diri untuk mengetahui isu-isu terkini, dan dinamika perkembangan kurikulum

disiplin ilmu yang ditekuni, sehingga mampu mengantisipasi disparitas teori dan realita, serta lebih kritis dan relevan memberikan contoh kasus dalam kegiatan perkuliahan.

- d. Dari sisi *empathy*, dosen diharapkan untuk selalu menjaga jembatan komunikasi yang baik dengan mahasiswa terkait jadwal masuk kuliah dan batas waktu kuliah, dengan mengkonfirmasi jauh hari atau dalam kurun waktu yang logis bila berhalangan, atau akan datang terlambat, demi mengantisipasi jadwal yang tumpang tindih, pemborosan waktu dan ketidakefektifan penggunaan waktu kuliah, sehingga akhirnya tidak akan merugikan, baik pihak dosen maupun mahasiswa.
- e. Dari segi *assurance*, dosen diharapkan selalu kreatif dan inovatif dalam menentukan metode perkuliahan yang interaktif, sosialis, dan efektif, misalnya dengan mengintegrasikan materi perkuliahan dengan internet, animasi, gambar atau melalui materi audio-visual, serta menggunakan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti, fokus pada sasaran dan menyenangkan. Dosen juga diharapkan untuk bisa lebih efisien menentukan input sub-kuliah yang sangat penting untuk diprioritaskan, sehingga unsur menyenangkan dan santai tetap bisa diberikan di tengah kegiatan perkuliahan dengan target penyampaian materi yang tinggi.
- f. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan *controlling*, sebagai salah satu tahap dari DMAIC, yang tidak bisa dilakukan dalam penelitian ini karena keterbatasan waktu, akses dan beberapa pertimbangan lainnya.,

sehingga bisa memastikan tahap improvisasi dijalankan dan diawasi secara efektif dan efisien.

- g. Penelitian selanjutnya dapat memperluas *sampling* dengan melibatkan responden mahasiswa dari semester awal, semester tengah dan semester akhir, sehingga dapat memberikan hasil penelitian terkait kualitas layanan kegiatan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO yang lebih representatif.

