

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

V.1. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, serta berdasarkan pengolahan data, analisis dan interpretasi data yang diperoleh dari responden, maka diperoleh kesimpulan bahwa :

1. Kepuasan petugas administrasi PAUI terhadap pelayanan Unit Pengadaan alat tulis kantor pada Direktorat Umum dan Fasilitas PAUI atas pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor tahun 2008, yang memiliki kategori cukup puas sebanyak 55% dan yang merasa puas sebanyak 45%.

Walaupun pandangan sebagian besar petugas administrasi merasa cukup puas terhadap pelayanan dari unit pengadaan ATK, namun dari seluruh indikator pada dimensi *Convenience* menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas atas pelayanan yang mereka terima. Tentunya pelayanan dalam hal tersebut perlu ditingkatkan agar kepuasan dari petugas administrasi sebagai bagian dari pelanggan internal semakin tinggi penilaiannya.

V.2. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti buat, peneliti memberikan rekomendasi untuk Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas untuk meningkatkan kepuasan dalam memberikan pelayanan terhadap pegawai administrasi, yaitu :

1. Berdasarkan pembahasan sebelumnya dimana penilaian dari petugas administrasi yang merasa cukup puas pada dimensi Kenyamanan (*Convinience*) tinggi, oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pada dimensi Kenyamanan (*Convinience*) tersebut, maka perlu diikutsertakan atau diadakannya pelatihan bagi staf Direktorat Umum dan Fasilitas yang bersifat pengembangan diri bagi karyawan dengan topik yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan pelanggan dan strategi pelayanan yang tepat bagi pelanggan PAUI, serta cara berkomunikasi dengan pelanggan.
2. Untuk meningkatkan penilaian kepuasan dari dimensi Kesesuain Waktu (*Time Lines*), dimana pada pembahasan sebelumnya pada dimensi ini tingkat kepuasan dari petugas administrasi yang merasa cukup puas terhitung cukup tinggi. Oleh karena itu, perlu dibuat prosedur operasi baku yang berisikan cara penanganan dan tenggat waktu penyelesaian kegiatan, agar pelanggan merasa terlayani sesuai dengan prosedur yang ada.
3. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, walaupun penilaian dari petugas administrasi yang merasa cukup puas pada dimensi kecepatan (*Responsiveness*) tidak terlalu tinggi. Diperlukan juga upaya untuk membuat jadwal penyerahan barang kepada pelanggan sesuai dengan unit kerjanya agar sesuai dengan kesepakatan bersama.

Tentunya dari beberapa rekomendasi di atas masih diperlukan pembahasan lebih lanjut agar dapat diaplikasikan di Direktorat Umum dan Fasilitas, sehingga proses atau budaya kemajuan yang berkelanjutan atau *continuous improvement* pada institusi PAUI dapat terlaksana.