

BAB 5

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Dari seluruh pembahasan dalam penelitian skripsi ini, dapat ditarik kesimpulan yang didasarkan pada tujuan dilakukannya penelitian adalah ;

1. Berdasarkan dari hasil sembilan (9) indikator yang dianalisa oleh peneliti di unit Pusat Layanan Bahan Ajar UT secara garis besar bisa disimpulkan bahwa upaya-upaya peningkatan kualitas di unit Puslaba UT sudah baik.
2. Upaya – upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar di Puslaba UT sudah dapat memenuhi tujuan dari program kualitas pelayanan di UT yang tercantum di Pedoman Simintas sebagai tolok ukurnya bisa dilihat dari hasil survey kepuasan pelanggan pada Tahun 2007 yang menunjukkan nilai prosentasi $\geq 80 \%$.
3. Kendala – kendala yang mempengaruhi upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar di UT berdasarkan tiga (3) indikator diatas, ialah :
 - Rapat tiras bahan ajar belum bisa memperhitungkan dengan tepat kebutuhan/permintaan pelanggan dikarenakan perubahan data yang diterima, terutama jumlah mahasiswa
 - Proses perakitan, pendistribusian bahan ajar belum memenuhi standar kinerja organisasi yang mempunyai orientasi kualitas adalah tidak ada kesalahan (zero defect)
 - SDM yang masih kurang kemampuannya untuk mengoptimalkan tujuan organisasi

5.2. Rekomendasi

Peneliti memberikan rekomendasi khususnya pada kendala-kendala yang dialami oleh unit Puslaba sehubungan dengan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan bahan ajar ialah :

1. Perencanaan yang matang dan koordinasi antar setiap bagian dari proses bisnis Puslaba harus lebih ditingkatkan, terutama bagian penyiapan data agar hasil dari rapat tiras bahan ajar tidak terlalu sering di revisi dan diharapkan tidak ada *miscommunication* yang dapat menimbulkan perubahan dan berakibat fatal.
2. Lebih tanggap dalam melihat situasi kerja, baik dalam keadaan banyak pesanan ataupun tidak. Usahakan hari-hari kerja yang bebas cacat (*zero defect day*) dan selesaikan pekerjaan hari itu juga (*clean desk*).
3. Meningkatkan kemampuan SDM dengan pelatihan praktek lapangan agar lebih flexible dan cepat dalam menerima dan menyelesaikan pekerjaan, serta mencegah terjadinya, seperti pekerjaan yang tertinggal/tertunda, mengantuk, dan kelupaan (*human error*). Pertahankan kinerja baik yang sudah diperoleh dan lebih ditingkatkan lagi dengan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus (*continually quality improvement*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.