

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa :

1. Implementasi dari SMM ISO 9001 : 2008 pada Bagian Administrasi Akademik khususnya pada program pemrograman mata kuliah dinilai sangat baik hal tersebut dapat dilihat dari laporan sasaran mutu bahwa jumlah mahasiswa yang komplain sangat jauh di atas standar yang sudah ditentukan. Yaitu untuk laporan pemrograman mata kuliah prosentase mahasiswa yang komplain mencapai 0,74%, sedangkan target maksimal komplain adalah 5%,. Untuk pelayanan nilai Kartu Hasil Studi (KHS) prosentase mahasiswa yang komplain mencapai 1,91%, sedangkan target maksimal komplain adalah 10%.
2. Kepuasan dari *stakeholder* itu sendiri dinilai tidak puas, hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil penelitian yang menyatakan 18 dari 20 mahasiswa merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi akademik. Pada intinya ketidakpuasan mahasiswa terletak pada ketidakpahaman dari mahasiswa itu sendiri. Hal tersebut karena kurangnya sosialisasi dari pihak bagian akademik. Fenomena ini bisa diibaratkan seperti fenomena gunung yang mana puncak gunung tersebut terlihat kecil padahal kaki dari gunung tersebut sangat besar, dengan kata lain laporan yang diterima tidak sesuai dengan yang ada di lapangannya.

1.2. Saran

Dari hasil penelitian dan hasil paparan kesimpulan diatas perlu kiranya peneliti memberikan saran-saran kepada :

1. Pihak Administrasi Akademik

- a. Jika dilihat dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan perlu adanya sosialisasi yang lebih maksimal lagi. Sosialisasi tersebut bisa dalam bentuk pelatihan pemrograman mata kuliah yang dilakukan pada masing-masing jurusan dan dapat pula dilaksanakan pada waktu orientasi mahasiswa baru.
- b. Perlu adanya pengawasan dalam penyebaran buku portal akademik di masing-masing fakultas atau jurusan yang nantinya dapat berguna bagi mahasiswa untuk pedoman pemrograman, agar tidak dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu dalam mencari laba pada proses percetakannya.
- c. Lebih memperhatikan lagi forum yang sudah tersedia di <http://blog.uin-malang.ac.id/akademik>.

2. Mahasiswa

- a. Perlu adanya kesadaran untuk memberikan kritik dan saran yang membangun agar tidak terdapat kesalahpahaman yang berkelanjutan.
- b. Ikut berperan aktif dalam implementasi SMM ISO 9001 : 2008 pada umumnya dan dalam pemrograman mata kuliah pada khususnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat meneruskan kembali penelitian ini dengan menambah komponen yang belum diulas pada penelitian ini. Nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang membangun untuk Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

