

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada 10 unit kerja di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dan didukung oleh teori-teori yang mendasari serta hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka untuk menjawab rumusan masalah, peneliti menarik simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan Audit Mutu Internal pada 10 unit kerja di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yang berdasarkan pada kegiatan audit sesuai SNI I9-19011-2005 dipersepsikan sebagian besar telah dilakukan oleh para auditor mutu internal UPI, hal ini berdasarkan skor rata-rata jawaban responden yang berada pada rentang **Sebagian Besar Dilakukan**. Hanya saja untuk kegiatan dokumentasi laporan audit tahun sebelumnya dan pelaksanaan tindak lanjut audit berada dalam rentang kategori **Jarang Dilakukan**.
2. Kinerja Kualitas pelayanan pada 10 unit kerja di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yang sesuai dengan Kepmen PAN No.25/M.PAN/2/2004 dipersepsikan 3 unit kerja memperoleh kinerja **Baik**, yaitu FPBS, FIP, dan Kampus Daerah Sumedang sedangkan 7 unit kerja lainnya memperoleh kinerja **Cukup Baik**, yaitu FPIPS, FPMIPA, FPEB, FPOK, FPTK, SPS dan Kampus daerah Cibiru sedangkan. Hal ini

berdasarkan analisis indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh oleh masing-masing unit kerja.

Unsur pelayanan yang dirasakan paling baik di UPI adalah pelayanan yang berkaitan dengan keamanan pelayanan sedangkan pelayanan yang dinilai rendah adalah yang terkait dengan kedisiplinan petugas pelayanan.

3. Tidak terdapat hubungan yang kuat antara audit mutu internal dengan kualitas pelayanan perguruan tinggi berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dan hubungan tersebut tergolong sangat rendah.

5.2 Saran

Setelah dilakukannya penelitian dan dituangkan dalam sebuah pembahasan, maka peneliti akan menyimpulkan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Panduan kegiatan audit mutu internal sebaiknya mengacu pada pedoman SNI 19-19011-2005 karena pedoman ini memfasilitasi dalam pelaksanaan ISO 9001:2008. Karena saat ini pihak UPI sendiri masih menggunakan Standar Audit Mutu Akademik Internal (AMAI) yang dikeluarkan BAN-PT tetapi pada dasarnya prinsip tentang kegiatan audit mutu internal sama saja.
2. Berdasarkan hasil penelitian tentang kegiatan audit mutu internal di lingkungan UPI sebaiknya dilakukan juga tindak lanjut audit sehingga

hasil dari audit tersebut dapat memberikan pengaruhnya bagi perbaikan yang terus menerus untuk setiap unit kerja.

3. Peningkatan kinerja dari karyawan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia sebaiknya ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para mahasiswa di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia, sehingga tujuan dari ISO 9001:2008 dapat tercapai dengan baik.
4. Bagi pihak yang tertarik untuk meneliti topik ini, maka peneliti menyarankan untuk meneliti faktor-faktor lain diluar kegiatan audit mutu internal. Hal tersebut dapat berupa besaran biaya pendidikan dan sistem informasi yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi.
5. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat lebih menyempurnakan penelitian ini sebaiknya setiap unsure pelayanan yang akan diteliti sebaiknya selalu dipelajari terlebih dahulu mengenai prosedur/standar pelayanan yang ada di setiap unit kerja sehingga tidak akan terjadi *expectation gap* antara mahasiswa dan pihak pemberi pelayanan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penelitian ini, peneliti mengalami beberapa keterbatasan dalam hal penyampaian maksud dari pernyataan yang tertuang di dalam kuesioner untuk variabel audit mutu internal yang mengacu pada panduan audit mutu/lingkungan SNI 19-19011-2005 kepada responden dikarenakan

standar audit mutu yang digunakan oleh UPI saat ini adalah Standar AMAI yang dikeluarkan oleh BAN-PT serta kesulitan dalam menggali informasi karena kegiatan audit mutu internal di UPI sendiri masih tergolong hal yang sangat baru. Serta untuk kuesioner sendiri, peneliti mengutip langsung sesuai dengan panduan penilaian kepuasan mahasiswa sesuai dengan KEP-25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keterbatasan penulis disini berupa pertanyaan –pertanyaan yang dituangkan tidak mengacu pada standar/aturan dari unit kerja yang ada sehingga hasil penelitian yang diperoleh ekspektasi yang sangat besar dibandingkan kenyataan yang diperoleh karena pengukuran IKM ini hanya menilai kepuasan dari mahasiswa saja.

5.4 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas diperoleh hasil bahwa pelaksanaan audit mutu internal di Universitas Pendidikan Indonesia sebagian besar telah dilakukan dengan baik dengan mengacu pada SNI 19-19011-2005 tentang panduan kegiatan audit mutu/lingkungan hanya saja hal yang perlu diperhatikan mengenai proses tindak lanjut hasil audit yang saat ini masih jarang dilakukan sehingga tidak ada umpan balik yang secara langsung dapat dirasakan oleh unit kerja melalui peningkatan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan terkait dengan kualitas pelayanan adalah perbaikan pelayanan yang menyangkut dengan kedisiplinan dari para

petugas pelayanan untuk setiap unit kerja yang ada di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa 3 dari 10 unit kerja memperoleh mutu pelayanan B sedangkan 7 dari 10 unit kerja lainnya memperoleh mutu pelayanan C. Sesuai dengan harapan civitas akademika UPI di mana mengedepankan pelayanan yang berlandaskan ISO 9001:2008 semoga UPI bisa terus memperbaiki kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan mahasiswa karena tujuan dari sistem manajemen mutu ISO sendiri adalah tercapainya kepuasan pelanggan. (Berdasarkan Tabel 3.1)

Implikasi untuk dunia pendidikan sendiri adalah konsep baru mengenai audit mutu internal yang dapat diaplikasikan dalam muatan kurikulum Akuntansi di mana audit mutu internal ini sebenarnya adalah bagian dari audit internal yang khusus mempelajari lebih dalam mengenai hal-hal yang berkenaan dengan mutu yang telah diterapkan oleh suatu institusi/organisasi yang memang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang tujuan utamanya memberikan kepuasan pelanggan.