

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Non value added activity* yang mempengaruhi terjadinya *waste* (pemborosan) pada proses pelayanan pengurusan surat-menyurat mahasiswa di Bagian Administrasi Umum Fakultas Sains dan Teknologi adalah aktivitas mengumpulkan surat, menyimpan surat, transportasi dari Staf Dekan atau Wakil Dekan ke Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan, dan transportasi dari Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan ke Bagian Administrasi Umum Prodi. Dari adanya *non value added activity* tersebut, dapat diketahui bahwa *waste* yang sebenarnya terjadi di Bagian Administrasi Umum Fakultas Sains dan Teknologi adalah *waste delay, lost opportunity to retain or win customers, duplication* dan *movement*. Adapun *waste* yang paling berpengaruh pada proses pelayanan pengurusan surat-menyurat mahasiswa adalah *waste lost opportunity to retain or win customers*.
2. Perbaikan terhadap aliran proses pelayanan pengurusan surat-menyurat mahasiswa di Bagian Administrasi Umum Fakultas Sains dan Teknologi dapat diwujudkan dengan menerapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) usulan. Pada *Standard Operational Procedure* (SOP) usulan, aliran proses yang diusulkan diberi penjadwalan agar aktivitas yang dilakukan lebih teratur, dan mengganti aktivitas transportasi dari Staf Dekan atau Wakil Dekan ke Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan yang kemudian ditransportasikan lagi ke Bagian Administrasi Umum Prodi, menjadi transportasi langsung dari Staf Dekan atau Wakil Dekan ke Bagian Administrasi Umum Prodi. Dengan menerapkan SOP usulan, *waste* yang terjadi saat ini dapat diminimasi serta waktu aliran proses pelayanan menjadi lebih singkat dari empat (4) hari kerja menjadi dua (2) hari kerja dengan *process cycle efficiency* yaitu dari 0,16% menjadi 1,24%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Meningkatkan kinerja Staf Bagian Administrasi Umum Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilakukan dengan menggunakan *key performance indicator* usulan terpilih sebagai indikator penilaian kinerja. Adanya *key performance indicator* dapat membantu motivasi kerja staf dalam melaksanakan SOP usulan. *Key performance indicators* yang diusulkan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang kinerja pegawai negeri sipil dan visi serta misi Fakultas Sains dan Teknologi. *Key performance indicators* yang diusulkan adalah persentase waktu *delay* proses pembuatan surat-menyurat atau persentase kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan waktu proses pembuatan surat-menyurat, persentase kehadiran staf, dan persentase jumlah mahasiswa yang komplain.

6.2 Saran

Berikut ini beberapa saran yang dapat diberikan kepada Fakultas Sains dan Teknologi dan peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian ini pada masa yang akan datang.

1. Agar dapat mengeliminasi *waste* (pemborosan), meningkatkan efisiensi proses dan meningkatkan *customer value*, Fakultas Sains dan Teknologi diharapkan dapat menerapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) usulan, *Key Performance Indicator* (KPI) usulan terpilih serta membuat *reward* dan *punishment* sebagai penunjang KPI dalam proses pelayanan pembuatan surat-menyurat mahasiswa di Bagian Administrasi Umum.
2. Agar proses pelayanan pembuatan surat-menyurat mahasiswa di Bagian Administrasi Umum benar-benar efisien, peneliti selanjutnya diharapkan membuat proses pelayanan berbasis IT dengan menggunakan *Standard Operational Procedure* (SOP) usulan pada deskripsi aplikasi pemograman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.