

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Pemborosan-pemborosan yang terjadi dalam proses pengelolaan penelitian dana mandiri dengan sistem manual adalah *defect, overproduction, non-utilized people, transportation, inventory*, dan *excessive processing*.

Sementara pemborosan-pemborosan yang terjadi dalam proses pengelolaan penelitian dana mandiri dengan *online* adalah *defect, overproduction, non-utilized people, transportation*, dan *inventory*.

2. Pada proses pengelolaan penelitian dana mandiri dengan sistem *online*, masih terdapat 5 jenis pemborosan, dengan penambahan pemborosan untuk tipe *overproduction*. Oleh sebab itu, perbaikan sebaiknya dilakukan dengan menghilangkan *overproduction*. Beberapa rekomendasi yang dibuat untuk menghilangkan *overproduction* adalah:

- Pengumpulan lembar penilaian hasil *review* proposal hanya dengan *online*
- Pengembangan sistem informasi pada bagian pelaporan dokumen penelitian, dengan menambahkan fasilitas persetujuan *online* untuk Kaprodi dan Dekan,

- Pengembangan sistem informasi dengan menambahkan fasilitas notifikasi untuk Kaprodi maupun Dekan apabila ada proposal ataupun laporan yang membutuhkan persetujuan,
 - Meningkatkan program sosialisasi prosedur maupun penggunaan sistem informasi
3. Perubahan sistem dari pengelolaan manual ke *online* ternyata tidak mempengaruhi penilaian atas kepuasan pengguna layanan penelitian dana mandiri. Berdasarkan hasil FGD diketahui hal ini disebabkan karena bagi para pengguna tersebut, perubahan sistem dari manual ke *online* tersebut bukan termasuk hal yang penting. Walaupun demikian, penggunaan sistem *online* ternyata lebih disukai dibandingkan manual, khususnya bagi para Ketua Peneliti, terutama karena sistem informasi lebih memudahkan proses pengelolaan penelitian mereka.

7.2. Saran

Penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi untuk perbaikan yang dapat dilakukan dari pihak LPPM. Rekomendasi tersebut terdiri dari:

1. Pengumpulan hasil *review* secara *online*.
2. Pengembangan sistem informasi untuk penyelesaian kegiatan penelitian, sehingga proses penyerahan laporan dapat dilakukan melalui sistem *online*.
3. Pengembangan sistem informasi dengan fasilitas *notification* untuk memberikan informasi secara otomatis kepada Kaprodi dan Dekan pada saat ada dokumen yang memerlukan persetujuan.
4. Meningkatkan program sosialisasi prosedur maupun penggunaan sistem informasi.

Selain itu, penelitian ini memiliki kekurangan yang dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian lanjutan adalah:

1. Melihat dan menggunakan variabel *sacrifice* sebagai salah satu variabel yang mungkin memiliki pengaruh dalam kepuasan pengguna layanan penelitian dana mandiri, serta mengidentifikasi atribut-atribut yang lebih sesuai terkait reliabilitas.
2. Untuk melakukan konfirmasi model yang lebih akurat, perlu ada jumlah responden yang lebih banyak. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk jenis penelitian dan/atau pengabdian kepada masyarakat yang lebih lengkap sehingga jumlah responden juga dapat lebih banyak lagi.
3. Memperhitungkan pemborosan yang terjadi bukan hanya pada saat proses pengajuan proposal sampai pelaporan hasil penelitian, tetapi juga memperhitungkan proses yang terjadi saat persiapan konfigurasi pada sistem informasi. Hal ini perlu dipertimbangkan karena proses konfigurasi dapat mengganggu *responsiveness* pada layanan LPPM.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006 a), "The Development of HEdERF: a New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector", *International Journal of Consumer Studies*, 30 (6), 569-581
- Abdullah, F. (2006 b), "Measuring Service Quality in Higher Education: Three Instruments Compared", *International Journal of Research & Method in Education*, 29 (1), 71-89
- Aguilar-Saven, R.S. (2004), "Business Process Modelling: Review and Framework", *Int. J. Production Economics*, 90, 129-149
- Angell, R.J., Heffernan T.W., Megicks, P. (2008), "Service Quality in Postgraduate Education", *Quality Assurance in Education*, 16(3), 236-254
- Creswell, J.W., dan Clark, V. L. P. (2007), *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications, Inc., United States of America
- Cronin Jr, J. J., dan Taylor, S. A. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68
- Dew, J. (2009), "Quality Issues in Higher Education", *The Journal for Quality and Participation*, 32 (1), 4-9
- Daellenbach, H.G. dan McNickle, D.C. (2005), *Management Science Decision Making Through Systems Thinking*. Palgrave Macmillan, New York,
- Doman, M.S. (2011), "A New Lean Paradigm in Higher Education: a case study", *Quality Assurance in Education*, 19(3), 248-262
- Donlagic, S. dan Fazlic, S. (2015), "Quality Assessment in Higher Education Using the SERVQUAL Model", *Management*, 20(1), 39-57
- Douglas, J.A., Antony, J., Douglas, A. (2015), "Waste Identification and Elimination in HEIs: the Role of Lean Thinking", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32 (9), 970-981
- Emiliani, M.L. (2004), "Improving Business School Courses by Applying Lean Principles and Practices", *Quality Assurance in Education*, 12(4), 175-187
- Flood, R. L. dan Jackson, M.C. (1991), *Creative Problem Solving: Total System Intervention*. John Wiley & Sons, Chichester
- Gronroos, C. (1982), "An Applied Service Marketing Theory", *European Journal of Marketing*, 16(7), 30-41

- Gronroos, C. (1988), "Service Quality: the Six Criteria of Good Perceived Service Quality", *Review of Business*, 9(3), 10-13
- Hanna, M.F. dan Nawangpalupi, C.B. (2017), "The Implementation of Lean System for Research Process in Higher Education", *International Multidisciplinary Conferences on Productivity and Sustainability*, Jakarta-Indonesia, Desember 5-6
- Heyer, R. (2004), *Understanding Soft Operations Research: The Methods, Their Application and Its Future in the Defence Setting*. DSTO Information Sciences Laboratory, Australia.
- Kang, P. S. and Manyonge, L. M. (2014), "Exploration of Lean Principals in Higher Educational Institutes – Based on Degree of Implementation and Indigence", *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 5 (2), 831-838
- Khodayari, F. dan Khodayari, B. (2011), "Service Quality in Higher Education", *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(9), 38-46
- Lehtinen, J.R. dan Lehtinen, U. (1982), "Service Quality: a Study of Quality Dimensions", unpublished working paper, Service Management Institute, Helsinki.
- Leite, H. D. R. dan Vieira, G. E. (2015), "Lean Philosophy and Its Applications in the Service Industry: a Review of the Current Knowledge", *Production*, 25(3), 529-541
- Lenaghan, J. dan Smith, C. (2004), "The Interiors Plant Shutdown: Using Dialectic Inquiry in a Complex Ethical Decision", *Journal of Management Education*, 28(2), 207-224
- Nawangpalupi, C. B. dan Hanna, M.F. (2017), "Are We Good Enough: Evaluating Service Quality for Research Activities in Private University", *15th ANQ Congress 2017 – Quality Culture for Sustainable Prosperity*, Kathmandu-Nepal, September 20-21
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50
- Pariseau, S.E. dan McDaniel, J.R. (1997), "Assessing Service Quality in Schools of Business", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 204-218
- Qayyum, A. dan Manarvi, I. (2017), "Implementation of Lean Thinking in Higher Educational Institutions (HEIS)", *11th International Technology, Education and Development Conference*, Valencia-Spanyol, Maret 6-8

- Regan, W.J. (1963), "The Service Revolution", *Journal of Marketing*, July, 57-62
- Reynolds, M. dan Holwell, S. (2010), "Chapter 1. Introducing Systems Approaches", *System Approach to Managing Change: A Practical Guide*, Springer-Verlag London Limited
- Roffe, I.M. (1998), "Conceptual Problems of Continuous Quality Improvement and Innovation in Higher Education", *Quality Assurance in Education*, 6(2), 74-82
- Sarkar, D. (2007), *Lean for Service Organizations and Office*, Wisconsin: Quality Press
- Sasser, W.E., Olsen, R.P., Wyckoff, D.D. (1978), *Management of Service Operation*, Boston: Allyn & Bacon
- Sunder M, V. (2016), "Constructs of Quality in Higher Education Services", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(8), 1091-1111
- Womack, J. P. and Jones, D. T. (2003), *Lean Thinking Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation*, Free Press, New York
- Yousapronpaiboon, K. (2013), "SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand", *5th World Conference on Educational Sciences*, 1088-1095
- Zeithaml, V. (1988), "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence", *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (1990), *Service Marketing*. McGraw-Hill Companies, Singapura