

LAPORAN AKHIR PENELITIAN

RESEARCH IN ACTION (RIA)



**PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *ERGO SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* UNTUK KANTOR-KANTOR
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

Disusun oleh:

Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T.	0211107101	Ketua
Micheline Rinamurti, S.E., M.Si.	0217027204	Anggota

**Prodi Teknik Industri & Prodi Manajemen
Fakultas Sains & Teknologi dan Fak. Bisnis & Akuntansi
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

PALEMBANG

Oktober, 2019

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN**

Judul Penelitian : **PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *ERGO SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK KANTOR-
KANTOR DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS KATOLIK MUSI
CHARITAS**

Kode>Nama Rumpun Ilmu : Teknik Industri
(*Ergonomics, Quality, K3, MSDM, Engineering Psychology*)

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T., IPM.
b. NIDN : 0211107101
c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
d. Program Studi : Teknik Industri
e. Nomor HP : 08155045334
f. Alamat surel/email : heri_setiawan@ukmc.a.c.id

Anggota peneliti

a. Nama Lengkap : M. Rinamurti, S.E., M.Si
b. NIDN : 0217027204
c. Perguruan tinggi : Universitas Katolik Musi Charitas

Penelitian tahun ke_ : 1

Biaya Penelitian : Rp. 3.500.000,-

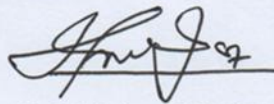
Sumber Dana : Universitas Katolik Musi Charitas

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



R. Kristoforus Jawa Bendi, S.T., M.Cs.
NIDN: 0021090701

Palembang, 9 September 2019
Ketua Tim,



Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T., IPM.
NIDN. 0211107101



Mengetahui,
Kepala LPPM

Eriska Soejono, S.E., M.Sc.
NIDN. 0216117701

**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Heri Setiawan, S.T.,M.T.,IPM
NIP : 027.1997.1
NIDN : 0211107101
Tempat, Tanggal Lahir : Srikaton, 11 Oktober 1971
Pangkat, Golongan, TMT : Penata Tk1, III/d, 1 Januari 2016
Jabatan, TMT : Lektor Kepala, 1 Desember 2006
Bidang Ilmu/Mata Kuliah : Teknik/ Perancangan Sistem Kerja & Ergonomi
Jurusan/Program Studi : Teknik Industri
Unit Kerja : Fakultas Sains dan Teknologi

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, seperti di bawah ini:

No.	Karya Ilmiah	Judul	Identitas Karya Ilmiah (ISBN/ISSN/Edisi/Tahun Terbit/Penerbit)	Alamat Unggah Online
1	Laporan Penelitian/ Artikel	Perbaikan Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Ergo Servqual Dan Importance Performance Analysis</i> Untuk Kantor-Kantor Di Lingkungan Universitas Katolik Musi Charitas		

1. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan Laporan Beban Kerja Dosen.
2. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 9 Oktober 2019

: Pernyataan,



Dr. Heri Setiawan, S.T.,M.T.,IPM
NIDN.0211107101

ABSTRAKSI

Kepuasan sivitas akademika pengguna terhadap kualitas pelayanan 10 kantor di lingkungan UKMC perlu diukur secara berkala. Sepuluh kantor UKMC, yaitu; 1. KAA, 2. KPM, 3. Perpus, 4. KSSP, 5. KAUUK, 6. KSITK, 7. KKA, 8. KAHK, 9. LPPM, dan 10. CM. Keluhan ketidakpuasan atas kualitas pelayanan kantor-kantor, mendorong penelitian ini dilaksanakan. Rancangan penelitian kuantitatif non eksperimen deskriptif, dan survei. Penelitian mendalam pelayanan kualitas yang dirasakan (persepsi) sebagai hasil kinerja dan harapan (ekspektasi) yang diusulkan sivitas akademika UKMC. Responden penelitian berjumlah 97 orang di sivitas akademika UKMC Kampus Bangau dan Burlian, terdiri atas dosen, karyawan, dan mahasiswa. Teknik pengumpulan data didasarkan atas kuesioner persepsi dan ekspektasi kemudian dilakukan uji validitas indeks kepuasan nilai ServQual (Service Quality) dan nilai Importance Performance Analysis (IPA). kemudian, dilakukan usulan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan berbasis integrasi metode Ergo ServQual dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor KSSP menduduki rangking 10 dengan 28 atribut kualitas pelayanan terjelek. Gap rata-rata ServQual sebesar -0,94 kualitas pelayanannya belum memuaskan harapan pengguna. Kinerja yang paling tidak memuaskan adalah pelayanan yang lambat. Usaha yang dilakukan, antara lain: retret pemahaman dan penyamaan persepsi bahwa KSSP didirikan untuk melayani manajemen operasional SDM & sarpras di lingkungan UKMC, bukan kebalikannya merasa pejabat, berkuasa sehingga harus dilayani. Bimtek pengambilan keputusan yang responsif, tanggap dan cepat skala prioritas (judgment & decision making), bimtek SPMI (SNI ISO 9001:2015), personality & service excellent training, problem complex solving skill, critical thinking skill, dan communication & coordinating with others skill. Usulan perbaikan skala prioritas tindakan (action plan) diintegrasikan dalam Ergonomi, yaitu ENASE (Efektif, Nyaman, Aman, Sehat, Efisien), tertib pada tupoksi dan jobdisk KSSP yang telah dirumuskan dengan layanan prima untuk komit pada standar dan manual UKMC, SPME akreditasi BAN-PT. Perbaikan kebijakan pengelolaan sarpras, meliputi pedoman; 1) perencanaan dan pengembangan investasi sarpras, 2) pengadaan barang dan jasa, 3) pencatatan dan penghapusan asset, 4) penetapan penggunaan asset, 5) pemeliharaan dan perbaikan asset, dan 6) keamanan dan keselamatan lingkungan yang diuraikan secara detail mulai dari komponen, kriteria, dan indikator.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kantor UKMC, Ergo ServQual, dan IPA.

ABSTRACT

Satisfaction of the users of the academic community towards the quality of service for 10 offices in the UKMC environment needs to be measured regularly. Ten UKMC offices, namely; 1. KAA, 2. KPM, 3. Perpus, 4. KSSP, 5. COACH, 6. KSITK, 7. KKA, 8. KAHK, 9. LPPM, and 10. CM. Complaints of dissatisfaction with the quality of service offices encouraging this research to be carried out. Non-experimental descriptive quantitative research design and survey. In-depth research of perceived quality services (perceptions) as a result of the performance and expectations proposed by UKMC academics. The research respondents were 97 people in the academic community of UKMC Campus Bangau and Burlan, consisting of lecturers, employees, and students. Data collection techniques are based on expectations and perceptual questionnaires, then the index validity test is carried out satisfying the Service Quality value and the Importance Performance Analysis (IPA) value. then, proposed improvements and enhancement in service quality based on the integration of the Ergo ServQual and IPA methods. The results showed that the KSSP office ranked 10th with 28 worst service quality attributes. The ServQual average gap of -0.94 has not satisfied user expectations. The most unsatisfactory performance is slow service. Efforts are made, among others: a retreat of understanding and equalization of perceptions that KSSP was established to serve the operational management of human resources and facilities and infrastructure in the UKMC environment, not the opposite of feeling officials, powerful and must be served. Technical guidance of decision making that is responsive, and fast priority scale (judgment & decision making), technical guidance of SPMI (SNI ISO 9001: 2015), personality & service excellent training, complex problem solving skills, critical thinking skills, and communication & coordinating with others skills. The proposed action plan improvement is integrated into Ergonomics, namely ECSHE (Effective, Comfortable, Safety, Healthy, Efficient), orderly in the KSSP main task, function and jobdisk that has been formulated with excellent service to commit to UKMC standards and manuals, SPME accreditation BAN-PT. Improvement of facilities and infrastructure management policies, including guidelines; 1) facilities and infrastructure investment planning and development, 2) procurement of goods and services, 3) recording and elimination of assets, 4) determination of asset use, 5) asset maintenance and repair, and 6) environmental security and safety described in detail starting from components, criteria, and indicators.

Keywords: Service Quality, UKMC Office, Ergo ServQual, and IPA.