

## Analisa kualitas pelayanan Facilities Management Department : studi kasus pada Perusahaan BP West Java Ltd

Sugeng Setiyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75993&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kinerja pelayanan dapat dirasakan namun tidak dapat dimiliki menjadi sesuatu yang di tuntut setiap orang dalam kaitannya berinteraksi satu dengan yang lain. Senyuman, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian adalah bagian dari cara memberikan pelayanan yang baik. Dalam kondisi yang terus cepat berubah tuntutan terhadap pelayanan yang prima memerlukan perubahan paradigma dari „apa yang dapat saya kerjakan menjadi apa yang dapat saya hasilkan buat perusahaan". Oleh karena itu organisasi harus menciptakan kondisi yang kondusif bagi Sumber Daya Manusia agar mereka memiliki komitmen, integritas dan tanggung jawab secara kolektif terhadap seluruh aktivitas organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Facilities Management Department, salah satu unit kerja di perusahaan minyak dan gas bumi BP West Java Ltd; menganalisa tingkat kesesuaian antara harapan penerima layanan dalam kelima dimensi kualitas pelayanan dengan kinerja yang dilakukan Facilities Management Department; mengetahui variabel-variabel kritis dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang perlu mendapat perhatian lanjutan; dan mengetahui persepsi responden terhadap setiap variabel-variabel dalam kuesioner.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner, wawancara mendalam dengan informan dan pengamatan langsung (observasi). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yang terkumpul dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan Importance Performance Analysis atau dikenal dengan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja. Kemudian untuk mengetahui persepsi responden terhadap setiap item kuesioner yang dirancang digunakan Analisis Faktor.

Dari hasil penelitian sebagian besar responden (60,64%) menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan Facilities Management Department sudah baik dalam melayani pihak-pihak penerima layanan, kemudian pengujian analisis faktor menghasilkan 6 faktor 1 dimensi dengan penamaan baru serta berpindahnya item-item pertanyaan yang dirancang pada awal pembuatan kuesioner ke faktor 1 dimensi baru, sehingga dapat menjadi acuan baru dalam meningkatkan pelayanan dimasa datang. Implikasi lain dari penelitian ini adalah munculnya variabel-variabel kritis yang terdapat dalam diagram kartesius, selayaknya menjadi perhatian pihak pengelola Facilities Management Department pada khususnya dan BP West Java Ltd pada umumnya. Mengingat variabel kritis ini dapat menjadi sandungan bila tidak ditindak lanjuti.