

Kinerja Pelayanan Departemen "General Services & Facilities

Studi Kasus di Atlantic Richfield Indonesia Inc.

Netty Herawaty

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?id=78355&lokasi=lokal>

Abstrak

Melalui Evaluasi Kinerja Pelayanan pada departemen General Services & Facilities dapat diperoleh masukan berupa informasi-informasi yang berguna untuk proses pembuatan keputusan dalam penempatan pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Kebijakan yang kondusif guna pelaksanaan tugas pelayanan merupakan salahsatu kegiatan kunci perusahaan dalam pengembangan dan peningkatan karir pegawai baik yang bertugas di lapangan maupun di kantor.

Penelitian berupa studi kasus dilakukan di Atlantic Richfield Indonesia Inc, perusahaan minyak Amerika yang bekerja sama dengan Pertamina dalam bentuk Kontrak bagi hasil. Kerangka pemikiran untuk penelitian dan analisis menggunakan konsep "Managing Services" dengan fokus kinerja pelayanan pegawai departemen General Services & Facilities. Layanan (services) merupakan suatu proses yang terus berlangsung untuk mencapai terwujudnya kinerja unggul harus dengan usaha, kemauan dan kerja keras.

Oleh karena itu pegawai pelaksana pelayanan perlu selalu meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan. Pengetahuan merupakan proses intelektual yang di dapat dengan mengikuti pelatihan dan training yang diadakan baik didalam maupun diluar perusahaan sesuai dengan kemajuan teknologi. Manajemen pelayanan memerlukan pegawai yang terampil dan handal, karena bagaimanapun baiknya suatu program, tidak mungkin terlaksana jika tidak didukung oleh pegawai yang berkualitas.

Bagi pegawai yang menjalankan tugas pelayanan diperlukan kriteria tertentu untuk memenuhi kepuasan pelanggan antara lain : kuantitas, kualitas maupun ketepatan waktu dalam penyelesaian suatu pelayanan jasa tertentu. Selanjutnya, penempatan pegawai harus sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang diberikan, diikuti dengan sistem dan prosedur yang kondusif untuk pelaksanaan tugas. Karena pelayanan itu berkembang dalam waktu ke waktu, maka perlu ada evaluasi kinerja guna memperbaiki prestasi pegawai untuk meningkatkan mutu kinerja.

Evaluasi kinerja juga melihat hubungan kerja antara satu tugas dengan tugas lainnya yang saling berkaitan antar departemen di dalam perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan sasaran yang akan dicapai dan sistem & prosedur yang ada dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Selanjutnya, data primer untuk penelitian didapat melalui wawancara yang bersifat deskriptif & eksploratif dengan pegawai/pejabat terkait dari berbagai departemen. Dari analisa data dan hasil kerja yang dilakukan di

peroleh gambaran mengenai kinerja pelayanan departemen General Services & Facilities, serta langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja tersebut di masa yang akan datang.