Assessing the Groningen service scan :: A Literature, empirical, and comparative study
HARYOTOMO, Tedjo, Dr. Martin J. Land
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/
UNIVERSITAS GADJAH MADA

ASSESSING THE GRONINGEN SERVICE SCAN: A LITERATURE, EMPIRICAL, AND COMPARATIVE STUDY

MENILAI *THE GRONINGEN SERVICE SCAN*: STUDI LITERATUR, EMPIRIS, DAN COMPARATIF

Oleh : Tedjo Haryotomo
Program Studi : Master of Management
Instansi Asal : -
Pembimbing : Dr. Martin J. Land
Tanggal Wisuda : 25 Oktober 2004

ABSTRACT

The objective of this research is to give recommendations to improve the service scan that can be used in scanning service organizations by focusing on the operations process. The recommendations are developed by assessing the existing service scan (The Groningen Service Scan). The assessment of the service scan is based on the theoretical-based and empirically-determined criteria. Furthermore, the existing service scan is also compared with The Groningen Manufacturing Scan since they put the same emphasize on the performance objectives and process.

The Groningen Manufacturing Scan presents a framework to scan the processes from an operations management point of view, which is looking at the activities within the operations function, and based on a process instead of functional point of view. The Groningen service scan was developed parallel with the manufacturing scan. However, the service scan is intended to give a framework to scan the processes in service organizations.

From the assessment of the service scan, it can be concluded that there is some room for improvement. The service scan, which is developed in parallel with the manufacturing scan, still not provides a good diagnostic framework yet. Based on the theory- and empirically-determined assessment criteria and also from the comparison between the service scan and the manufacturing scan, the room for improvement for the scan can be categorized into four categories namely the main characteristics, the starting point, the provision of tools, and the steps. The main improvement that should be done to the scan relates to the ability of the scan to provide better diagnostic for the service process that is the ability of the scan to help the user in selecting a correct process to analyze.

This research recommends several points that can be used to improve the service scan. To be able to provide better diagnostic, the scan should not only give general framework of how to analyze the service process. Rather the scan should also provide information of how and what should be considered in analyzing specific service process.

Keywords: operations management, service operations, process analysis, service process, service organizations

Assessing the Groningen service scan :: A Literature, empirical, and comparative study
HARYOTOMO, Tedjo, Dr. Martin J. Land
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

MENILAI *THE GRONINGEN SERVICE SCAN*: STUDI LITERATUR, EMPIRIS, DAN COMPARATIF

ASSESSING THE GRONINGEN SERVICE SCAN: A LITERATURE, EMPIRICAL, AND COMPARATIVE STUDY

Oleh : Tedjo Haryotomo
Program Studi : Magister Manajemen
Instansi Asal : -
Pembimbing : Dr. Martin J. Land
Tanggal Wisuda : 25 Oktober 2004

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberi rekomendasi untuk memperbaiki *the service scan* yang dapat digunakan untuk mendiagnosa *service organizations* dengan memfokuskan pada proses-proses operasi. Rekomendasi dibuat dengan menilai *service scan* yang ada (The Groningen Service Scan). Penilaian berdasarkan pada kriteria yang berdasarkan pada teori dan yang ditentukan secara empiris. *Service scan* yang ada juga dibandingkan dengan The Groningen Manufacturing Scan karena penekanan yang sama pada *performance objectives* dan proses di kedua *scans* tersebut.

The Groningen Manufacturing Scan memberikan kerangka untuk mendiagnosa proses-proses dari sudut pandang manajemen operasi, yaitu dengan melihat pada aktifitas pada fungsi operasi dan berdasarkan pada proses dibanding fungsi. The Groningen Service Scan dibuat secara parallel dengan *manufacturing scan*. Tetapi, *service scan* ditujukan untuk memberi kerangka untuk mendiagnosa proses-proses pada *service organizations*.

Dari penilaian, dapat ditemukan beberapa hal yang perlu diperbaiki. *Service scan* masih belum dapat memberikan kerangka yang baik untuk diagnosa. Berdasarkan kriteria yang didasarkan pada teori dan yang ditentukan secara empiris dan juga dari perbandingan antara *service scan* dan *manufacturing scan*, hal-hal yang perlu diperbaiki dapat dikategorikan dalam 4 kategori: *the main characteristics, the starting point, the provision of tools,* dan *the steps*. Perbaikan utama yang harus dilakukan berhubungan dengan kemampuan *scan* untuk memberikan kerangka diagnosis untuk *service* organizations yang lebih baik yaitu kemampuan *scan* untuk menolong pengguna dalam memilih proses yang tepat untuk dianalisa.

Agar mampu menyediakan kerangka diagnosis yang lebih baik, *the scan* harus tidak hanya memberikan kerangka umum untuk menganalisa proses. *The scan* seharusnya juga memberikan informasi mengenai bagaimana dan apa yang perlu diperhatikan dalam menganalisa proses jasa yang spesifik.

Kata kunci: manajemen operasi, *service operations*, analisis proses, *service process*, *service organization*