

INTISARI

Salah satu isu yang masih harus diperbaiki dalam institusi khususnya dibidang pelayanan adalah pengelolaan penanganan keluhan yang baik dan benar. Tugas akhir ini bertujuan untuk memahami kualitas manajemen penanganan keluhan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Internasional F-13 Univeristas Gadjah Mada. KUI F-13 adalah sebagai sub unit Direktorat KUI UGM memegang mandat untuk membuktikan layanan yang baik terutama untuk mahasiswa internasional di Univeristas Gadjah Mada yang mencakup penanganan keluhan mereka. Layanan penanganan keluhan akan dilihat di dalam dua perspektif; bagaimana KUI F-13 sebagai organisasi yang mengatur sistem atau kebutuhan manajerial untuk membuktikan layanan penanganan yang baik dan bagaimana kualitas layanan penanganan terbaru yang dirasakan oleh mahasiswa internasional sebagai seorang pelanggan mereka. Penelitian ini awalnya diprakarsai oleh keterlibatan penulis sebagai mahasiswa magang di KUI F-13. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus dengan menggunakan survei, wawancara dan observasi sebagai metode pengumpulan data. Pertama, observasi berhasil dilakukan saat penulis melakukan magang. Kedua, survey dilakukan dan mendapatkan 50 mahasiswa internasional sebagai sampel.

Indikator penanganan keluhan yang baik bisa dilihat melalui survei adalah dapat diandalkan, jaminan, nyata, empati, tanggap, dan tanggung jawab serta kualitas mendengarkan dan memahami. Sementara itu, wawancara sudah ditetapkan dan dilakukan dengan sangat hati-hati yang bertujuan untuk menggali informasi tentang bagaimana KUI F-13 menyiapkan rencana manajerial yang lengkap untuk memberikan layanan penanganan keluhan yang baik yang mencakup beberapa variable seperti rencana yang strategis, pelatihan untuk staf, memberikan cukup prioritas dan otoritas kepada mahasiswa ketika mereka komplek, menyediakan tempat yang memadai untuk mahasiswa mengemukakan keluhan mereka dan membangun proses yang sistematis dalam mengatasi keluhan yang dihadapi. Hasil penelitian ini dapat diungkapkan bahwa, dalam hal aspek manajerial, semua telah sepenuhnya menyediakan rencana yang strategis dan mengadakan pelatihan penanganan keluhan bagi staf. Selanjutnya, berkenaan dengan kualitas saat ini, yang mencakup enam indikator layanan penanganan keluhan yang baik, hasil akhir yang dinyatakan dalam skor rata-rata yaitu sangat bervariasi. Tiga dari 6 indikator seperti jaminan, respon, dan kemampuan untuk mendengarkan dan memahami dengan urut mendapatkan skor sebanyak 4,06, 4,01, dan 4,12 yang berarti staf masih dibatas rata-rata dalam kualitas layanannya. Namun, indikator lainnya seperti jelas, menunjukkan skor yang sangat baik yaitu sebesar 5,28, diikuti oleh empati yaitu sebesar 4,26. Tetapi, ada satu indikator yang mendapat skor rendah yaitu dalam indikator reliabilitas yang hanya mendapat skor 3,75.

Kata Kunci: Layanan Penanganan Keluhan, Kantor Urusan Internasional F-13 UGM, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

One of the issues that still needs improvement in the institutions especially in the field of giving services in the management of handling complaint correctly. The purpose of this graduating paper is to understand the management along with the quality of handling complaint performed by Office of International Affairs F-13. OIA F-13 as a sub-unit of Directorate of OIA UGM hold a mandatory to prove excellent services particularly to any international students in Universitas Gadjah Mada, covering handling their complaint. Handling complaint will be viewed in two perspectives; how OIA F-13 as an organization set up the system or any managerial necessities to prove good handling services and how the recent quality of handling services perceived by international students as their customers.

The research was at first initiated by the involvement of the writer as an intern in OIA F-13. The research was conducted under case study method using survey, interview and observation as methods of collecting data. First, the observation was successfully carried out while the writer did the internship. Second, the survey was taken using Scale Likert survey to asses the quality of handling complaint services by taking 50 international students as the sample.

The indicators of good handling complaint tasted through survey were reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness, and responsibilities and the quality of listening and understanding. Meantime, the interview was carefully set out to dig information on how OIA F-13 preparing a complete managerial plan to deliver good handling complaint services which covers several variables such as having strategic plan, training for the staff, giving students complaint enough priority and authority, providing adequate channel for delivering complaint and building systematic process in overcoming incoming complaint. The result reveals that, in terms of managerial aspect, all aspects have been completely fulfilled. Two of the aspects which are the provision of strategic plan and the existance of any handling complaint training for the staff is still need improvement. Furthermore, regarding the current quality that OIA F-13 provided which covering six good handling complaint indicators, the final result expressed in average score vary. Three indicators the likes of assurance, responsiveness, and ability to listen and understanding sequentially shows the score by as much as 4,06, 4,01, and 4,12 which mean average in service quality. However, tangible indicator shows very good score by 5,28 followed by empathy which is 4,26. Unfortunately, the only low score comes up in reliability indicator which get just 3,75.

Keywords: Handling Complaint, Office of International Affairs F-13 UGM, Service Excellence.