

Abstract

The creative economy with its SMEs is one of the newest tools that has been developed by Indonesian government in strengthening the economic climate of the nation. One of the specific initiatives that is now known for its role in developing the small-medium enterprises ecosystem is Rumah Kreatif BUMN. RKB is an institution formed by ministry of state-owned firms that aimed to share knowledge and information about fundamental strategy and needs of SMEs. As a service provider, Rumah Kreatif BUMN is expected to find ways to attract new members, and seek members' loyalty. In ensuring these two targets, service provider is required to become fully aware with the importance of service quality. This paper aimed to asses the service quality of Rumah Kreatif BUMN in Yogyakarta and identify what dimensions they have to be more concerned with through the lens of Service Performance assessment and Importance-Performance Analysis which involved 51 respondents by using online questionnaire. The result of this paper had demonstrated that: the average of overall SERVPERF score was 4.18 from the interval scale between 1 to 5. It means that the service provision in RKJ had been categorized with 'good' category ($3.41 \leq NSP \leq 4.20$) and the result of Importance-Performance Analysis had demonstrated that to perform a better service provision, Rumah Kreatif Jogja needs to put more attention on the quadrant A which consisted of 6 attributes of service (A1, A4, A6, A7, A28, A29).

Keywords: Service Quality, SERVPERF, Importance-Performance Analysis, Business Accelerator, Small-Medium Enterprises

Intisari

Dewasa ini banyak inisiatif yang dicanangkan oleh pemerintah Indonesia yang beririsan dengan dunia ekonomi kreatif dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Salahsatu inisiatif yang dapat ditemui adalah kehadiran Rumah Kreatif BUMN. Institusi ini didirikan oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara dan bertujuan untuk memperkuat iklim UMKM di Indonesia. Sebagai institusi penyedia jasa Rumah Kreatif BUMN diharapkan untuk dapat menarik anggota baru dan sekaligus mempertahankan anggota yang sudah terdaftar. Dari sekian banyak cara untuk menjamin kedua harapan tersebut penting bagi institusi terkait untuk bisa menjamin konsistensi kualitas pelayanan mereka. Penelitian ini berisikan tentang penilaian kualitas pelayanan dari Rumah Kreatif.BUMN di Yogyakarta menggunakan pendekatan SERVPERF dan *Importance-Performance Analysis* yang melibatkan 51 responden dalam prosesnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata SERVPERF dari RKJ berada pada angka 4.18 dari skala 1 sampai 5. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan RKJ secara umum sudah dalam kategori baik atau 'good' ($3.41 \leq NSP \leq 4.20$). Sementara hasil dari Importance-Performance Analysis mengarahkan RKJ untuk bisa memperbaiki pelayanan mereka, dengan lebih fokus kepada atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran A.

Kata Kunci: Service Quality, SERVPERF, Importance-Performance Analysis, Business Accelerator, Small-Medium Enterprises