

ANALISIS *SERVICE ORIENTATION* PADA MONUMEN YOGYA KEMBALI YOGYAKARTA

Luluk Atul Bahiratus Sukhawa

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Monumen Yogya Kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana orientasi layanan yang telah diterapkan di Monumen Yogya Kembali. *Service orientation* merupakan suatu hal yang perlu diterapkan di seluruh organisasi dari beberapa rangkaian dasar kebijakan, praktik, dan prosedur organisasi yang relatif bertahan lama yang ditujukan untuk mendukung dan menghargai perilaku pemberian layanan yang menciptakan dan memberikan "keunggulan layanan". Penelitian ini diukur dengan 4 dimensi yaitu: *service ecounter practices*, *service system practices*, *service leadership practice*, dan *human resource management practices*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk angka dengan uji instrumen dan *arithmetic mean*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sensus sampling* sejumlah 33 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan Monumen Yogya Kembali melalui *google form* dengan skala *likert 7*. Berdasarkan hasil analisis data secara keseluruhan dari variabel *service orientation* pada Monumen Yogya Kembali, diketahui data menunjukkan rata-rata sebesar 5,88. Hal ini menunjukkan pegawai Monumen Yogya Kembali menyatakan setuju bahwa *service orientation* telah diterapkan di Monumen Yogya Kembali dengan baik.

Kata Kunci: *Service Orientation, Service Ecounter Practices, Service System Practices, Service Leadership Practice, Human Resource Management Practices.*

 26/12/22

ANALISIS SERVICE ORIENTATION AT MONUMEN YOGYA KEMBALI YOGYAKARTA

Luluk Atul Bahiratus Sukhawa

Abstract

This research was conducted at the Monumen Yogya Kembali. The purpose of this study is to find out how service orientation has been implemented at the Monumen Yogya Kembali. Service orientation is something that needs to be implemented throughout the organization from a relatively long-lasting basic set of organizational policies, practices and procedures aimed at supporting and rewarding service delivery behaviors that create and provide "service excellence". This research is measured by 4 criteria namely: service ecounter practices, service system practices, service leadership practices, and human resource management practices. This study uses a quantitative method expressed in the form of numbers with instrument tests and arithmetic mean. The sampling technique uses the census sampling method with a total of 33 respondents. Data collection This was done by distributing questionnaires to Monumen Yogya Kembali employees via Google Form with a Likert scale of 7. Based on the results of the overall data analysis of the service orientation variable at Monumen Yogya Kembali, it is known that the data shows an average of 5.88. This shows that Yogya Lagi Monument employees agree that service orientation has been properly implemented at Yogya Lagi Monument.

Keyword: *Service Orientation, Service Ecounter Practices, Service System Practices, Service Leadership Practice, Human Resource Management Practices.*