

ABSTRAK

Tata Usaha merupakan salah satu *supporting service units* yang berperan sebagai sarana pendukung kegiatan mahasiswa dan dosen baik dalam perkuliahan maupun kegiatan non akademis lainnya. Adanya Persaingan yang semakin ketat antara Universitas Surabaya dengan universitas lainnya dan tuntutan masyarakat akan perlunya pengembangan dan peningkatan jasa pada Universitas Surabaya mendorong perlunya peningkatan efisiensi. Peningkatan efisiensi tidak terbatas hanya pada hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan perkuliahan. Untuk itu perlu diketahui tingkat efisiensi relatif pada masing-masing Tata Usaha yang merupakan salah satu *supporting service units* agar kinerja dari masing-masing Tata Usaha dapat ditingkatkan. Perlunya perbaikan efisiensi antar tata usaha adalah untuk meminimasi pemakaian sumber daya yang berlebihan dan meningkatkan pelayanan agar produktivitas organisasi dapat dioptimalkan.

Pengukuran efisiensi ini dilakukan dengan menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA). DEA merupakan metode yang dirancang khusus untuk melakukan pengukuran tingkat efisiensi dari sebuah unit usaha dibandingkan dengan unit usaha yang lain. Dasar pemikiran DEA adalah *linear programming* yang bertujuan untuk memaksimalkan efisiensi dari unit layanan.

Pengukuran dilakukan pada 5 Tata Usaha di Universitas Surabaya, yaitu TU Teknik, TU Ekonomi, TU Farmasi, TU Hukum, dan TU Psikologi. Periode pengukuran selama 6 periode yang dimulai dari semester genap 2002/2003 sampai semester gasal 2005/2006. Pengukuran tingkat efisiensi berbasis DEA dilakukan dengan menempatkan variabel total biaya tenaga kerja, total biaya lembur, total luas ruangan tata usaha, jumlah komputer, dan jumlah karyawan sebagai variabel input, sedangkan jumlah mahasiswa yang dilayani, jumlah dosen yang dilayani, jumlah mata kuliah yang dibuka, dan jumlah mahasiswa yang lulus sebagai variabel output. Berdasarkan hasil pengukuran DEA dengan menggunakan bantuan *Software Frontier Analyst* akan diketahui tingkat efisiensi dari masing-masing Tata Usaha di Universitas Surabaya. Tingkat efisiensi rata-rata pada TU Teknik, TU Ekonomi, dan TU Psikologi adalah sebesar 100% yang berarti telah mencapai titik optimal, sedangkan untuk TU Farmasi sebesar 98,29% dan TU Hukum sebesar 66,92%.

Berdasarkan output dari *Software Frontier Analyst* terlihat bahwa Tata Usaha Fakultas Ekonomi merupakan Tata Usaha yang sering menjadi acuan (*reference*), sedangkan Tata Usaha yang belum mengalami titik optimal adalah Tata Usaha Fakultas Hukum. Peningkatan efisiensi pada Tata Usaha yang relatif kurang efisien dapat dilakukan perbaikan dengan metode *benchmarking*. Perbaikan yang dilakukan dengan metode *benchmarking* adalah dengan meningkatkan frekuensi training, mengevaluasi kinerja tenaga kerja agar lembur dapat ditekan, pembagian loket sesuai dengan bagian-bagian yang ada, dan mengevaluasi jumlah tenaga kerja.