

ABSTRAK

Universitas Surabaya (UBAYA) selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas yang diberikan, baik dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang pelayanan. Peningkatan kualitas yang dilakukan oleh UBAYA adalah untuk dapat bersaing dengan universitas-universitas lain dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan atau mahasiswa.

Salah satu kepuasan yang harus diberikan dalam bidang pelayanan adalah di Biro Administrasi Umum (Biro ADUM), karena Biro ADUM merupakan salah satu biro yang menunjang atau membantu proses akademik dan administrasi UBAYA yang mengurus segala bentuk administrasi dan layanan umum yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang ada di UBAYA.

Selama ini pelaksanaan pekerjaan/aktivitas di Biro ADUM sudah berjalan dengan baik, karena Biro ADUM sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP). Namun hal tersebut tidak didukung dengan tempat kerja yang nyaman bagi karyawan yang secara langsung dan tidak langsung dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya implementasi 5R di Biro ADUM terutama di Fungsi Kerja Ekspedisi dan Transportasi yang belum pernah dilaksanakannya implementasi 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin), lain halnya dengan fungsi kerja lain yang sudah pernah melaksanakan implementasi 5R.

Pelaksanaan implementasi 5R terdiri dari tahap perencanaan, tahap pengenalan 5R, tahap ringkas, tahap rapi, tahap resik, tahap rawat dan tahap rajin. Salah satu tujuan dari implementasi 5R adalah untuk mengubah budaya kerja karyawan maka dari itu perlu untuk mengukur utilitas kerja dengan *work sampling* agar dapat mengetahui perubahan utilitas karyawan sebelum implementasi 5R dibandingkan setelah implementasi 5R. Selain itu juga perlu dengan menggunakan kuisisioner agar dapat mengetahui terjadinya perubahan sikap dan perilaku hasil dari implementasi 5R kearah yang lebih baik dengan menetapkan indikator-indikator perubahan untuk menentukan persepsi positif (terjadi perubahan sikap dan perilaku hasil implementasi 5R kearah yang lebih baik) dan persepsi negatif (tidak terjadi perubahan sikap dan perilaku hasil implementasi 5R kearah yang lebih baik).

Pelaksanaan implementasi 5R harus dilakukan secara berkesinambungan agar dapat memberikan hasil yang baik dan dapat bertahap. Penekanan implementasi 5R harus lebih ditekankan pada tahap rawat dan rajin. Dimana pada tahap rawat dapat dilakukan dengan menggunakan daftar periksa ringkas, rapi dan resik agar 3R sebelumnya tetap terpelihara. Sedangkan pada tahap rajin dapat dilakukan dengan menggunakan audit 5R secara berkala agar dapat dilakukan perbaikan-perbaikan dari hasil audit tersebut untuk memaksimalkan hasil implementasi 5R selanjutnya. Agar seluruh program 5R dapat berjalan dengan baik maka dukungan manajemen atas (Kepala Biro ADUM dan Kabag Perbekalan) sangat diperlukan dalam memberikan segala sarana dan fasilitas untuk implementasi 5R, selain itu bimbingan dari manajemen atas juga tidak kalah penting bagi karyawan.