



**LAYANAN STANDAR NASIONAL INDONESIA PADA
PUSAT INFORMASI DAN DOKUMENTASI BSN**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh,

ALI AKBAR HEHAITU
1310311-008

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**



**LAYANAN STANDAR NASIONAL INDONESIA PADA
PUSAT INFORMASI DAN DOKUMENTASI BSN**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Layanan Standar Nasional Indonesia (SNI) pada Pusat Informasi dan Dokumentasi BSN

Nama : Ali Akbar Hehaitu

N I M : 1310311 – 008

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

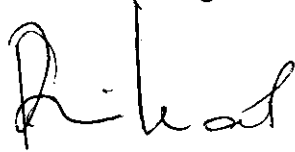
Tanggal : Maret 2006

Mengesahkan

Direktur Program Magister Manajemen

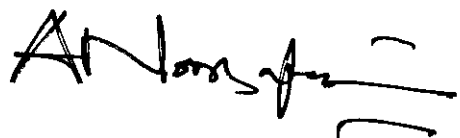
Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D.

Pembimbing I



Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara M.Sc.

Pembimbing II



Ir. H. Asep Noorsapto, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ali Akbar Hehaitu
NIM : 1310311 – 008
Program Kuliah : Pascasarjana Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul **"Layanan Standar Nasional Indonesia Pada Pusat Informasi dan Dokumentasi BSN"** adalah benar sebagai karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2006

Ali Akbar Hehaitu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini sesuai pada waktunya.

Tesis ini disusun berdasarkan hasil survey dengan objek penelitian para pengunjung Perpustakaan BSN yang terdiri dari kalangan produsen atau pelaku usaha, pemerintah, dan pendidikan.

Tujuan penulisan tesis ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menempuh jenjang pendidikan strata II (S 2) program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah bersedia membantu dalam menyelesaikan tesis ini, antara lain :

1. Dr. Ir. H. Suharyadi, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D., selaku Direktur Program Magister Manajemen.
3. Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, MSc., selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ir. H. Asep Noorsapto, M.Si., selaku Dosen pembimbing II
5. Orang tua, keluarga tercinta, Istri tercinta Lusianawati Aviantari, dan Ananda Alvia Nugraheni Hehaitu yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian studi dan tesis ini.

6. Rekan-rekan BSN yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dan pengetahuan lain yang berhubungan dengan tesis ini.

Namun demikian penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, sehingga diperlukan saran dan masukan perbaikan dari pembaca.

Jakarta, Maret 2006

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA dan KERANGKA PEMIKIRAN ...	9
2.1. Standar Nasional Indonesia (SNI)	9
2.2. Kegunaan SNI	10
2.3. Badan Standardisasi Nasional (BSN)	11
2.4. Manajemen Pelayanan	14
2.5. Kualitas Pelayanan	15
2.6. Persepsi Pelanggan	24
2.7. Kerangka Pemikiran	25
2.8. Penentuan Variabel	27
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN	29
3.1. Objek Penelitian dan Waktu Penelitian	29
3.2. Metode Pengumpulan Data	29
3.3. Metode Sampling	29

3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	30
3.5. Penilaian Persepsi dan Harapan Responden	32
3.6. Definisi	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Tugas dan Fungsi Pusat Informasi dan Dokumentasi BSN	38
4.2. Karakteristik Pengguna Layanan SNI	40
4.3. Penilaian Persepsi dan Harapan	46
4.4. Pemberian Pelayanan Standar di Pusat Informasi dan Dokumentasi BSN	49
4.5. Langkah Peningkatan Pelayanan Standar di Pusat Informasi dan Dokumentasi BSN	52
BAB V. KASIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62
RIWAYAT HIDUP	84

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	SNI Berdasarkan Bidang	2
2.	Data Permintaan Standar	4
3.	Data Layanan Perpustakaan BSN Januari 2006	5



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Model Konseptual SERVQUAL	21
2.	Lima Dimensi Koalitas Pelayanan	26
3.	Diagram Kartesius	35
4.	Penilaian Proses Pelayanan Estándar	40
5.	Penilaian Persepsi Pelaku Usaha terhadap Pelayanan	42
6.	Penilaian Harapan Pelaku Usaha Terhadap Pelayanan	43
7.	Penilaian Persepsi Pemerintah Terhadap Pelayanan	44
8.	Penilaian Harapan Pemerintah Terhadap Pelayanan	45
9.	Penilaian Persepsi Kalangan Pendidikan Terhadap Pelayanan	46
10.	Penilaian Harapan Kalangan Pendidikan Terhadap Pelayanan	47
11.	Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	48
12.	Penilaian Harapan Responden Terhadap Koalitas Pelayanan	50
13.	Diagram Kartesius dan factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BSN	53

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Penilaian Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan	62
2.	Penilaian Harapan responden terhadap Kualitas Pelayanan	64
3.	Penilaian Persepsi Kalangan Pendidikan Terhadap Pelayanan	66
4.	Penilaian Persepsi Pelaku Usaha terhadap Pelayanan	68
5.	Penilaian Persepsi Pemerintah Terhadap Pelayanan	69
6.	Penilaian Harapan Kalangan Pendidikan Terhadap Pelayanan	70
7.	Penilaian Harapan Pelaku Usaha terhadap Pelayanan	72
8.	Penilaian Harapan Pemerintah terhadap Pelayanan	73
9.	Proses Pemberian Layanan Standar	74
10.	Kuesioner Proses Pelayanan Standar	75
11.	Kuesioner Untuk Penelitian	77
12.	Struktur Organisasi BSN	79
13.	Struktur Organisasi Pusat Informasi dan Dokumentasi BSN	80
14.	Foto-Foto Perpustakaan BSN	81
15.	Daftar Riwayat Hidup	84