



**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN JASA IRADIASI NEUTRON
DI PUSAT REAKTOR SERBA GUNA – BATAN**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**MOCHAMAD IMRON
55311120001**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2013**



**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN JASA IRADIASI NEUTRON
DI PUSAT REAKTOR SERBA GUNA – BATAN**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**MOCHAMAD IMRON
55311120001**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2013**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan
Jasa Iradiasi Neutron di Pusat Reaktor Serba Guna – BATAN

Nama : Mochamad Imron

N I M : 55311120001

Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri

Tanggal : Januari 2014



UNIVERSITAS
(Hardianto Iridiastadi, Ir. MSIE, PhD.)
MERCU BUANA

Direktur
Program Pascasarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan
Jasa Iradiasi Neutron di Pusat Reaktor Serba Guna – BATAN

Nama : Mochamad Imron

N I M : 55311120001

Program : Pascasarjana-Program Magister Teknik Industri

Tanggal : Januari 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2014

Mochamad Imron

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizing pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, dengan limpahan rahmat, taufik dan hidayahNYA sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas penyusunan tesis dengan judul : “Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Iradiasi Neutron di Pusat Reaktor Serba Guna – BATAN”. Penyusunan tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Magister Teknik Industri.

Penulis menyadari karya tulis ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, dengan rendah hati penulis menerima koreksi terhadap penyajian untuk lebih sempurna. Dalam menyelesaikan tesis ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga demi lancarnya proses penyusunan. Maka dalam kesempatan ini penulis berterima kasih kepada :

1. Hardianto Iridiastadi, Ir. MSIE, PhD. selaku Pembimbing.
2. Humiras Hardipurba, ST., MT, yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, petunjuk dan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan, seminar.
3. Teman-teman MTI-X yang selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.
4. Istri dan anak-anak tercinta yang selalu mendo'akan penulis.

Semoga segala bantuan dan amal yang diberikan mendapat ganjaran dari Tuhan YME.

Akhir kata, penulis berharap semoga ada perbaikan yang bersifat membangun baik berupa kritik maupun saran demi penyempurnaan tesis ini. Semoga bermanfaat bagi penulis secara pribadi serta rekan pembaca.

Jakarta, Januari 2014

Mochamad Imron

DAFTAR ISI

Pengesahan Tesis	i
Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	7
1.5 Penelitian Terdahulu	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kinerja Pemerintah.....	8
2.2 Kinerja Organisasi Non Profit.....	8
2.3 Kepuasan Masyarakat	8
2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.5 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.6 Metode Servqual (Service Quality).....	15
2.6.1 Unsur Kualitas Pelayanan.....	18
2.6.2 Importance Performance Analysis (IPA)	21
2.7 Standar Pelayanan Publik.....	23
2.8 Pengertian Umum.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Variabel Penelitian	29
3.3 Teknik Pengolahan Sampel.....	30
3.4 Langkah-langkah Penelitian	31
3.5 Populasi dan Penentuan Sampel.....	31
3.6 Analisis Data	33
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7.1 Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir).....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.8. Teknik Pengumpulan Data	36
 BAB IV DATA DAN ANALISIS	 39
4.1 Pusat Reaktor Serba Guna-BATAN.....	39
4.2 Uji Validitas Data.....	43
4.3 Uji Reliabilitas	45
4.4 Perhitungan Nilai Gap Kualitas Pelayanan.....	46
4.5 Data Kepuasan Pelanggan.....	52
 BAB V PEMBAHASAN	 56
5.1 Pembahasan Hasil Pengujian Validitas Kuesioner	56
5.1.1 Pembahasan Hasil Pengujian Validitas Persepsi Pelanggan	56
5.1.2 Pembahasan Hasil Pengujian Validitas Harapan Pelanggan	57
5.2 Pembahasan Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	57
5.2.1 Pembahasan Hasil Pengujian Reliabilitas Persepsi Pelanggan....	57
5.2.2 Pembahasan Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan Pelanggan ...	58
5.3 Pembahasan Nilai Gap Kualitas Pelayanan	58
5.4 Pembahasan Nilai IKM	60

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran.....	78
 DAFTAR PUSTAKA	 79
 Lampiran A Bentuk Kuesioner Kepuasan Pelanggan sesuai Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004.....	 81
Lampiran B Output SPSS 20.0 Hasil Uji Validitas.....	84
Lampiran C Output SPSS 20.0 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Daftar Riwayat Hidup	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konseptual SERVQUAL.....	18
Gambar 2.2	<i>Importance Performance Matrix</i>	22
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	32
Gambar 4.1	Teras RSG-GAS.....	41
Gambar 4.2	<i>Importance Performance Matrix</i> Setiap Unsur Layanan	51
Gambar 4.3	Tingkat Pendidikan Responden	55
Gambar 4.4	Pekerjaan Responden	55
Gambar 5.1	Unsur Prosedur Pelayanan	61
Gambar 5.2	Unsur Persyaratan Pelayanan.....	62
Gambar 5.3	Unsur Kejelasan dan Kepastian Petugas	63
Gambar 5.4	Unsur Kedisiplinan Petugas	64
Gambar 5.5	Unsur Tanggung jawab Petugas.....	65
Gambar 5.6	Unsur Kemampuan Petugas	66
Gambar 5.7	Unsur Kecepatan Petugas	67
Gambar 5.8	Unsur Keadilan.....	68
Gambar 5.9	Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	69
Gambar 5.10	Unsur Kewajaran Biaya	70
Gambar 5.11	Unsur Kesesuaian Biaya.....	71
Gambar 5.12	Unsur Ketepatan Jadwal Waktu	72
Gambar 5.13	Unsur Kenyamanan Lingkungan.....	73
Gambar 5.14	Unsur Keamanan	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kondisi Sosial Ekonomi Responden.....	31
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	38
Tabel 4.1	Spesifikasi RSG GAS	40
Tabel 4.2	Fasilitas Reaktor Serba Guna GA. Siwabessy	43
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Data Persepsi Responden	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Data Harapan Responden.....	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Data Persepsi Responden	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan Responden	46
Tabel 4.7	Rekapitulasi Perhitungan <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.8	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	54
Tabel 5.1	Jumlah Nilai per Unsur dan Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan.	75

