

# Kajian terhadap upaya peningkatan kinerja pada balai besar penelitian dan pengembangan industri kimia jakarta dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan (kasus: proses pembelajaran pada balai besar industri kimia)

Wiwik Pudjiastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96765&lokasi=lokal>

---

Abstrak

ABSTRAK

WIWIK PUDJIASTUTI

8399160393

KAJIAN TERHADAP UPAYA PENINGKATAN KINERJA PADA BALAI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI KIMIA - IAKARTA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (KASUS : PROSES PEMBELAJARAN PADA BALAI BESAR INDUSTRI KIMIA)

xv + 138 Halaman + 16 Tabel + 6 Gambar + II Lampiran

Daiiar Pustaka 2 21 buku + 8 Artikel + 7 lain-lain (tahun 1995 S/d 2000 )

Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Industri Kimia adalah unit pelaksana telcnis di bidang penelitian dan pengembangan dalam lingkungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan. Masalah utama yang dihadapi adalah rendahnya kinelja yang dimiliki Balai Besar Industri Kimia yang ditunjukkan dengan kecilnya penerimaan dari layanan jasa.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis.

Penelitian deskriptif dilalculkan untuk mengkaji keadaan yang teljadi yang dalam hal ini adalah proses pembelajaran di Balai Bcsar Induslri Kimia dalam upayanya meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian analitis imaksudkan untuk melihat sejauh mana hubungan antara keadaan yang lerjadi atau variabel yang mempengaruhinya.

Penerapan pembelajaran tertinggi di Balai Besar Indnstri Kimia adalah pada penerapan disiplin keahlian pribadi (pergonal mastery). Sedangkan penerapan terendah adalah untuk disiplin berpikir sistem (system ihindng ).

Dengan melihat persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan pclanggan terhadap layanan yang dibcrikan, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan jasa Balai Besar Industri Kimia masih rendah fiengan kesenjangan (tingkat layanan) (-) 0,45 serta tingkat kepuasan pelanggan 86,96% yang berarti bahwa layanan yang diberikan masih di bawah harapan pelanggan atau pengguna jasa, sehingga masih perlu ditingkatkan.

Untuk mengatasi hal tersebut perlu upaya peningkatan kinclja melalui peningkatan disiplin pembelajaran khususnya dalam menyelesaikan permasalahan yang cukup kompleks yang terjadi di Balai Besar Industri Kimia

termasuk di dalamnya melakukan perubahan-perubahan yang di.haruskan.  
Melalui berpikir sistem akan dipcolch jalan terbaik dalam meningkatkan  
kinerja Balai.