

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Ardian Nova Christiawan
NPM : 0606022795
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Konsentrasi : Kajian Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pengunjung Rutan Jakarta Pusat (Salemba) Atas Kualitas Pelayanan Rutan Salemba Di Jakarta Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Konsentrasi Kajian Strategik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan, Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional, Program Pascasarjana Universitas Indonesia



DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Amy S. Rahayu (.....)

Pembimbing : Dr. Suahasil Nazara (.....)

Penguji : Drs. Johannes Sutoyo, MA. (.....)

Jakarta, Juli 2008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si) pada Kekhususan Bidang Kajian Perencanaan Strategik, Program Studi Pengkajian Strategis Ketahanan Nasional, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Wan Usman, selaku Ketua Program Pengkajian Ketahanan Nasional, yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
2. Bapak Dr. Suahasil Nazara, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan penyusunan tesis ini.
3. Bapak Asjudin Rana, Bc. IP, SH. Selaku Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM DKI Jakarta, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rutan Jakarta Pusat.
4. Bapak Bambang Sumardiono, Bc.IP, SH, M.Si, selaku Kepala Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat yang telah memberikan ijin penelitian dan memberi dukungan informasi seluas-luasnya kepada penulis untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.
5. Bapak Muhammad Maulana, Amd. IP, SH, M.Si, selaku atasan penulis yang selalu memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
6. Rekan kerja penulis yang selalu membantu secara moril dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan ini.
7. Seluruh staf dan pengajar Program Pascasarjana, atas kesediaannya meluangkan waktu kepada penulis dan memberikan pengarahan dan wawasan yang baru kepada penulis.

8. Teman-teman perkuliahan yang selalu menjaga kekompakan dan selalu memberi semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tesis ini. Sukses untuk kalian semua.
9. Teman-teman yang membantu dalam melakukan penelitian (Yudi, Becky, Alfons, dan Edward) sukses untuk kalian semua bro...dimanapun kalian berada saat ini, tanah yang kalian pijak akan menjadi berkat bagi orang banyak. Tuhan Yesus memberkati kalian semua. Dan untuk Anna Maria yang siap untuk ditelepon kapanpun, terima kasih untuk waktunya Tuhan memberkati.
10. Bapak Keni yang selalu meluangkan waktu untuk penulis dan memberi arahan selama penulis melakukan penulisan ini. Sukses dan kiranya semua makhluk hidup bahagia.
11. Orang Tua yang tak pernah lelah untuk mendoakan penulis agar mampu menyelesaikan penulisan ini, serta adik-adik tercinta yang selalu memberi semangat. Sukses untuk kalian semua. Dan juga keluarga besar penulis yang mendoakan penulis dalam menyusun penulisan ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. Dan semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 11 Juli 2008
Penulis

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS
(Hasil Karya Perorangan)**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARDIAN NOVA CHRISTIAWAN
NPM : 0606022795
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Kajian : Stratejik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non- exclusif Royalti – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG RUTAN JAKARTA PUSAT (SALEMBA) ATAS KUALITAS PELAYANAN RUTAN SALEMBA DI JAKARTA PUSAT.** Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format- kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya, dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

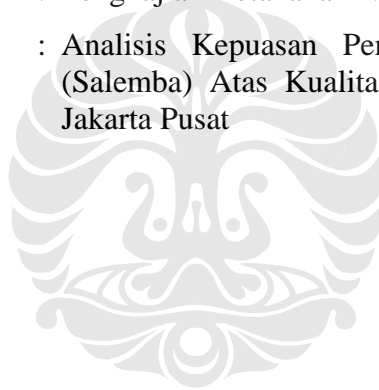
Dibuat di : J a k a r t a
Pada tanggal : Juli 2008
Yang menyatakan

(ARDIAN NOVA CHRISTIAWAN)

**UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI PENGKAJIAN KETAHANAN NASIONAL
KAJIAN STRATEGIS PERENCANAAN, STRATEGI DAN KEBIJAKAN**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Ardian Nova Christiawan
NPM : 0606022795
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pengunjung Rutan Jakarta Pusat
(Salemba) Atas Kualitas Pelayanan Rutan Salemba Di
Jakarta Pusat



Pembimbing Tesis,

Dr. Suahasil Nazara

**UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI PENGKAJIAN KETAHANAN NASIONAL
KAJIAN STRATEJIK PERENCANAAN, STRATEGI DAN KEBIJAKAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis :

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG RUTAN JAKARTA PUSAT
(SALEMBA) ATAS KUALITAS PELAYANAN RUTAN SALEMBA DI
JAKARTA PUSAT**

Adalah karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka pada bagian akhir tesis ini



Jakarta, 11 Juli 2008

Ardian Nova Christiawan

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN TESIS | v |
| PERNYATAAN ORISINAL TESIS | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| ABSTRAK | xii |
| | |
| Bab I. Pendahuluan | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 9 |
| C. Pertanyaan Penelitian..... | 10 |
| D. Tujuan Penelitian | 11 |
| E. Manfaat Penelitian | 11 |
| F. Batasan Penelitian..... | 11 |
| G. Sistematika Penulisan | 18 |
| | |
| Bab II. Gambaran Umum Rutan Jakarta Pusat | |
| A. Lokasi Penelitian | 20 |
| B. Struktur Organisasi Rutan Jakarta Pusat..... | 26 |
| C. Keadaan Sumber Daya Manusia..... | 30 |
| D. Keadaan Penghuni Rutan Jakarta Pusat..... | 33 |
| E. Sarana Perawatan dan Pembinaan | 36 |
| | |
| Bab III. Kerangka teori | |
| A. Kerangka Teori | 39 |
| B. Hubungan Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan | 55 |
| C. Alur Berpikir | 56 |

Bab IV. Metode Penelitian

| | |
|--|----|
| A. Pendekatan Penelitian..... | 59 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 62 |
| C. Teknik Penarikan Sampel..... | 63 |
| D. Teknik Penarikan Sampel Non-Probabilita | 63 |
| E. Desain Penelitian | 64 |
| F. Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 65 |
| G. Uji coba, Validitas dan Reliabilitas | 67 |
| H. Model yang Digunakan | 69 |
| I. Metode Analisis Data | 71 |
| J. Instrumen Penelitian..... | 77 |

Bab V. Hasil Penelitian dan Pembahasan

| | |
|---|-----|
| A. Alur Berkunjung ke Ruta Jakarta Pusat..... | 81 |
| B. Denah Kunjungan di Rutan Jakarta Pusat | 97 |
| C. Pembahasan | 101 |
| ➤ Uji Validitas..... | 101 |
| ➤ Uji Reliabilitas..... | 102 |
| ➤ Karakteristik Responden | 103 |
| ➤ <i>Importance Analysis</i> | 106 |
| ➤ <i>Performance Analysis</i> | 113 |
| ➤ <i>Key Driver Abalysis</i> | 120 |
| ➤ <i>Customer Satisfaction Analysis</i> | 122 |
| ➤ <i>Gap Analysis</i> | 125 |
| ➤ <i>Importance Performance Grid Analysis</i> | 132 |

Bab VI. Kesimpulan dan Saran

| | |
|-------------------|-----|
| A. Simpulan | 142 |
| B. Saran | 143 |

LAMPIRAN

Daftar Tabel

| | | |
|-------------------|--|-----|
| Tabel 1.1 | Definisi kepuasan Pelanggan | 15 |
| Tabel 2.1 | Pemakaian Gedung Baru Tipe I | 24 |
| Tabel 2.2 | Pemakaian Gedung Baru Tipe III | 24 |
| Tabel 2.3 | Pemakaian gedung Baru Tipe V | 25 |
| Tabel 2.4 | Pemakaian Gedung Baru Tipe VII..... | 25 |
| Tabel 2.5 | Pemakaian Gedung Lama Tipe I..... | 26 |
| Tabel 2.6 | Struktur Organisasi Rutan Jakarta Pusat..... | 27 |
| Tabel 2.7 | Keadaan Jumlah Pegawai Berdasar Jenis Kelamin..... | 31 |
| Tabel 2.8 | Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan | 31 |
| Tabel 2.9 | Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang | 32 |
| Tabel 2.10 | Keadaan Pendidikan berdasarkan Golongan Kepangkatan..... | 32 |
| Tabel 2.11 | Data Penghuni Rutan Jakarta Pusat | 35 |
| Tabel 2.12 | Rekap Peminahan dari Tahun 2007 | 36 |
| Tabel 4.1 | Rules of Thumb about correlation Coefficient size | 73 |
| Tabel 4.2 | <i>Calculating the Weighting Factors</i> | 74 |
| Tabel 4.3 | <i>Calculating the Satisfaction Index</i> | 75 |
| Tabel 5.1 | Hasil Uji Reliabilitas Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan... | 102 |
| Tabel 5.2 | Nilai <i>Mean-Tangibility</i> Harapan Pengunjung | 107 |
| Tabel 5.3 | Nilai <i>Mean-Reliability</i> Harapan Pengunjung | 108 |
| Tabel 5.4 | Nilai <i>Mean-Responsiveness</i> Harapan Pengunjung..... | 109 |
| Tabel 5.5 | Nilai <i>Mean-Assurance</i> Harapan Pengunjung | 110 |
| Tabel 5.6 | Nilai <i>Mean-Empathy</i> Harapan Pengunjung | 111 |
| Tabel 5.7 | Nilai <i>Mean-Tangibility</i> Kepuasan Pengunjung..... | 114 |
| Tabel 5.8 | Nilai <i>Mean-Reliability</i> Kepuasan Pengunjung..... | 115 |
| Tabel 5.9 | Nilai <i>Mean-Responsiveness</i> Kepuasan Pengunjung | 116 |
| Tabel 5.10 | Nilai <i>Mean-Assurance</i> Kepuasan Pengunjung..... | 117 |
| Tabel 5.11 | Nilai <i>Mean-Empathy</i> Kepuasan Pengunjung | 119 |
| Tabel 5.12 | Pelayanan Keseluruhan | 120 |
| Tabel 5.13 | Nilai Koefisien Kolerasi untuk Tingkat Kepuasan | 121 |

| | | |
|-------------------|---|-----|
| Tabel 5.14 | <i>Customer Satisfaction Index</i> | 123 |
| Tabel 5.15 | Nilai Selisih <i>Tangibility</i> | 126 |
| Tabel 5.16 | Nilai Selisih <i>Reliability</i> | 127 |
| Tabel 5.17 | Nilai Selisih <i>Responsiveness</i> | 129 |
| Tabel 5.18 | Nilai Selisih <i>Assurance</i> | 130 |
| Tabel 5.19 | Nilai Selisih <i>Emphaty</i> | 131 |
| Tabel 5.20 | Nilai <i>Mean</i> dari <i>Mean</i> | 133 |
| Tabel 5.21 | Pengelompokan masing-masing atribut dalam Kuadran | 137 |



Daftar Gambar

| | | |
|--------------------|--|-----|
| Gambar 2.1 | Gambar Rutan Jakarta Pusat..... | 23 |
| Gambar 3.1 | Gambar <i>Service Quality Model</i> | 45 |
| Gambar 3.2 | Gambar A model of consumer satisfaction/dissatisfaction | 48 |
| Gambar 4.1 | Gambar <i>An Importance-Performance Grid</i> | 71 |
| Gambar 4.2 | <i>Customer Satisfaction Index</i> | 76 |
| Gambar 5.1 | Pintu Utama (Portier) | 81 |
| Gambar 5.2 | Pintu Utama (Portier) | 82 |
| Gambar 5.3 | Pos Komandan Portier | 82 |
| Gambar 5.4 | Pintu 2 (portier) | 83 |
| Gambar 5.5 | Ruang Tunggu Pendaftaran | 84 |
| Gambar 5.6 | Ruang Pendaftaran | 85 |
| Gambar 5.7 | Pintu 3..... | 87 |
| Gambar 5.8 | Ruang Pemeriksaan Pengunjung | 88 |
| Gambar 5.9 | Kondisi Ruang Pemeriksaan pada saat kunjungan..... | 89 |
| Gambar 5.10 | Pintu Masuk Ruang Kunjungan | 90 |
| Gambar 5.11 | Ruang Kunjungan..... | 91 |
| Gambar 5.12 | Pintu Kamar Mandi Laki-laki..... | 95 |
| Gambar 5.13 | Kamar Mandi Laki-laki | 95 |
| Gambar 5.14 | Pintu masuk Kamar Mandi Wanita | 96 |
| Gambar 5.15 | Bagan Alur Kunjungan di Rutan | 97 |
| Gambar 5.16 | Karakteristik ”Apakah kunjungan yang pertama kali”..... | 104 |
| Gambar 5.17 | Karakteristik Kunjungan dalam 1 Bulan terakhir | 105 |
| Gambar 5.18 | <i>Importance Performance Grid</i> dari masing-masing Dimensi <i>ServQual</i> | 135 |