

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
1. PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	2
1.2.1 Deskripsi Masalah	2
1.2.2 Signifikansi Masalah	4
1.2.3 Rumusan Masalah	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	4
1.4 BATASAN MASALAH	5
1.5 MANFAAT PENELITIAN	5
2. STUDI PUSTAKA	
2.1 PENDAHULUAN	6
2.2 ISO 17025	7
2.2.1 Filosofi Sistem Manajemen Mutu	8
2.2.2 Tahap Pelaksanaan Penerapan Sistem Manajemen Mutu	8
2.3 LABORATORIUM	
2.3.1 Struktur Organisasi Laboratorium	14
2.3.2 Permasalahan dalam Laboratorium	16
2.3.3 Aktivitas Laboratorium	17
2.3.3.1 Penanganan Bahan Uji (Administrasi)	17
2.3.3.2 Pendokumentasian	16
2.3.4 Permasalahan Dalam Laboratorium	17
2.4 PENERAPAN ISO PADA LABORATORIUM PENGUJIAN	18
2.4.1 Pentingnya Penerapan ISO	18
2.4.2 Manfaat Penerapan ISO 17025:2005	18

2.5	KEPUASAN PELANGGAN	18
2.5.1	Pelanggan	19
2.5.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan	20
2.6	KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	22
2.6.1	Kerangka Pemikiran	22
2.6.2	Hipotesis Penelitian	23
3.	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	PENDAHULUAN	24
3.2	STRATEGI PENELITIAN	24
3.3	PROSES PENELITIAN SURVEY	25
3.4	VARIABEL PENELITIAN	26
3.4.1	Variabel <i>Dependent</i> (terikat)	26
3.4.2	Variabel <i>Independent</i> (bebas)	26
3.5	INSTRUMENT PENELITIAN	27
3.5.1	Kuesioner Penelitian	27
3.5.1.1	Kriteria Pakar	28
3.5.1.2	Responden	28
3.5.1.3	Narasumber	29
3.5.2	Skala Penelitian	29
3.6	METODE PENGUMPULAN DATA	30
3.6.1	Pengumpulan Data Tahap I	30
3.6.2	Pengumpulan Data Tahap 2	31
3.7	ANALISA VALIDITAS DAN RELIABILITAS	31
3.7.1	Validitas	31
3.7.2	Reliabilitas	33
3.8	METODE ANALISA	34
3.8.1	Analisa Regresi Linear Berganda	34
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	37
4.	HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1	Pendahuluan	39
4.2	Visi dan Misi	40
4.3	Tugas Pokok UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta	40
4.4	Struktur Organisasi Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta	41
4.5	Sumber Daya Manusia	43
4.5.1	Jumlah Sumber Daya Manusia	43
4.5.2	Pengembangan Sumber Daya Manusia	44
4.6	Proses Bisnis Laboratorium	44
4.7	Permasalahan dalam Laboratorium	45
4.8	Penerapan ISO pada Laboratorium Pengujian	45
4.8.1	Pentingnya Penerapan ISO	45
4.8.2	Manfaat Penerapan ISO	46

4.9	Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Teknis (SIMYANTEK)	46
4.9.1	Pemanfaatan Sistem Jaringan	46
4.9.2	Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan Teknis(SIM YANTEK)	47
5.	PENGUMPULAN DATA DAN HASIL ANALISA	48
5.1	Pendahuluan	48
5.2	Pengumpulan Data	48
5.2.1	Pengumpulan Data Tahap Pertama	48
5.2.2	Pengumpulan Data Tahap ke Dua	55
5.3	Hasil Analisa	55
5.3.1	Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas	55
5.3.2	Analisis Deskriptif	57
5.3.2.1	Analisa Deskriptif Kuesioner Pelanggan	58
5.3.2.2	Analisa Deskriptif Narasumber	72
5.3.3	Analisis Regresi	83
5.3.4	Pengujian Asumsi Klasik	87
6.	TEMUAN DAN BAHASAN	
6.1	Temuan	89
6.2	Bahasan	89
7.	KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1	Kesimpulan	94
7.2	Saran	96
	DAFTAR REFERENSI	97
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Penerapan ISO 17025:2005 pada pengelolaan Laboratorium Pengujian Konstruksi Unit Pelayanan, Pengukuran dan Pengujian terhadap kepuasan pelanggan	7
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu Laboratorium berdasarkan ISO 17025:2005	15
Gambar 2.3	Alur Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1	Diagram Alir Proses Penelitian Survey	26
Gambar 3.2	Daerah Penerimaan pada Uji <i>Durbin-Watson</i>	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Laboratorium Pengujian Konstruksi Unit Pelayanan, Pengukuran, dan Pengujian (UPPP) DPU Provinsi DKI Jakarta	42
Gambar 5.1	Grafik Hubungan antara Independensi Laboratorium dengan Jumlah Responden	59
Gambar 5.2	Grafik Hubungan antara Kerahasiaan Informasi dengan Jumlah Responden	60
Gambar 5.3	Grafik Hubungan antara Administrasi Pengujian dengan jumlah Responden	61
Gambar 5.4	Grafik Hubungan antara Proses Pengujian dengan Jumlah Responden	61
Gambar 5.5	Grafik Hubungan antara Komunikasi dengan Jumlah Responden	62
Gambar 5.6	Grafik Hubungan antara Good Professional Practise dengan Jumlah Responden	63
Gambar 5.7	Grafik Hubungan antara Biaya Pengujian dengan Jumlah Responden	64
Gambar 5.8	Grafik Hubungan antara Kompetensi Personil dengan Jumlah Responden	65
Gambar 5.9	Grafik Hubungan antara Kondisi Gedung dengan Jumlah Responden	66
Gambar 5.10	Grafik Hubungan antara Ruang Tunggu dengan Jumlah Responden	67
Gambar 5.11	Grafik Hubungan antara Sarana Transportasi Laboratorium dengan Jumlah Responden	68
Gambar 5.12	Grafik Hubungan antara Fasilitas Tempat Parkir dengan Jumlah Responden	69
Gambar 5.13	Grafik Hubungan antara Peralatan Laboratorium dengan Jumlah Responden	69
Gambar 5.14	Grafik Hubungan antara Hasil Pengujian dengan Jumlah Responden	70
Gambar 5.15	Grafik Hubungan antara Laporan Hasil Pengujian dengan Jumlah Responden	71

DAFTAR GAMBAR (LANJUTAN)

Gambar 5.16	Grafik Hubungan antara Waktu Penyampaian Laporan Hasil Uji dengan jumlah Responden	72
Gambar 5.17	Grafik Frekuensi	73
Gambar 5.18	Grafik Frekuensi	74
Gambar 5.19	Grafik Frekuensi	74
Gambar 5.20	Grafik Frekuensi	75
Gambar 5.21	Grafik Frekuensi	76
Gambar 5.22	Grafik Frekuensi	77
Gambar 5.23	Grafik Frekuensi	77
Gambar 5.24	Grafik Frekuensi	78
Gambar 5.25	Grafik Frekuensi	79
Gambar 5.26	Grafik Frekuensi	80
Gambar 5.27	Grafik Frekuensi	80
Gambar 5.28	Grafik Frekuensi	81
Gambar 5.29	Grafik Frekuensi	82
Gambar 5.30	Pengaruh dan Hubungan Variabel Penerapan ISO 17025:2005 terhadap Kepuasan Pelanggan	84
Gambar 5.31	Grafik Model Kepuasan Pelanggan	86
Gambar 5.32	Grafik Pengujian Asumsi Normalitas	87
Gambar 5.33	Grafik Uji <i>Durbin Watson</i>	88

DAFTAR TABEL

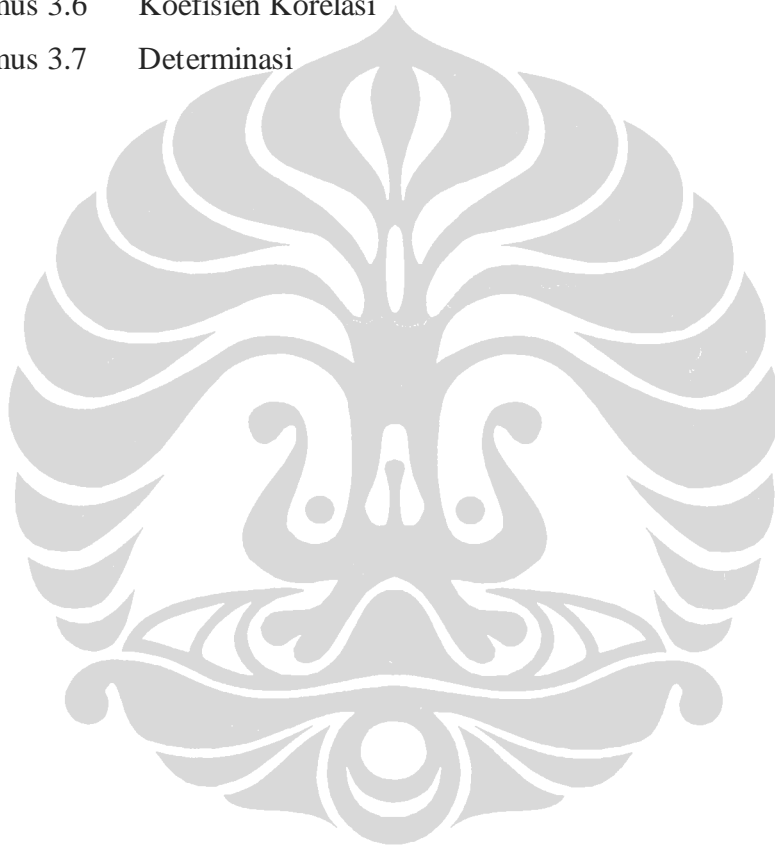
Tabel 2.1	Persyaratan Manajemen dan Persyaratan Teknis sesuai ISO 17025:2005	9
Tabel 2.2	Prinsip Dasar Dokumentasi Mutu dan Rekaman di Laboratorium	17
Tabel 3.1	Situasi-Situasi Relevan untuk Strategi Penelitian yang Berbeda	24
Tabel 3.2	Variabel Bebas (X) dalam Penelitian	27
Tabel 3.3	Contoh Format Kuesioner Pakar (Tahap I)	28
Tabel 3.4	Contoh Format Kuesioner Responden (Tahap II)	28
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai berdasarkan Bidang Teknik dan Non Teknik	43
Tabel 5.1	Daftar Nama dan Kriteria Pakar	48
Tabel 5.2	Variabel ISO 17025:2005 sebelum Mengalami Reduksi Pakar	49
Tabel 5.3	Variabel ISO 17025:2005 sesudah Mengalami Reduksi Pakar	50
Tabel 5.4	Kuesioner Pelanggan sebelum Mengalami Reduksi Pakar	52
Tabel 5.5	Daftar Narasumber Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta	53
Tabel 5.6	Kuesioner Narasumber yang belum Mengalami Reduksi	54
Tabel 5.7	<i>Item-Total Statistics</i>	56
Tabel 5.8	<i>Reliability Statistics</i>	57
Tabel 5.9	Kuesioner Pelanggan Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta	58
Tabel 5.10	Hubungan antara Independensi Laboratorium dengan Jumlah Responden	59
Tabel 5.11	Hubungan antara Kerahasiaan Informasi dengan Jumlah Responden	60
Tabel 5.12	Hubungan antara Administrasi Pengujian dengan Jumlah Responden	60
Tabel 5.13	Hubungan antara Proses Pengujian dengan Jumlah Responden	61
Tabel 5.14	Hubungan antara Komunikasi dengan Jumlah Responden	62
Tabel 5.15	Hubungan antara <i>Good Professional Practice</i> dengan Jumlah Responden	63
Tabel 5.16	Hubungan antara Biaya Pengujian dengan Jumlah Responden	64
Tabel 5.17	Hubungan antara Kompetensi Personil dengan Jumlah Responden	65
Tabel 5.18	Hubungan antara Kondisi Gedung dengan Jumlah Responden	66
Tabel 5.19	Hubungan antara Ruang Tunggu dengan Jumlah Responden	66
Tabel 5.20	Hubungan antara Sarana Transportasi Laboratorium dengan Jumlah Responden	67
Tabel 5.21	Hubungan antara Fasilitas Tempat Parkir dengan Jumlah Responden	68
Tabel 5.22	Hubungan antara Peralatan Laboratorium dengan Jumlah Responden	69
Tabel 5.23	Hubungan antara Jaminan Mutu Hasil Pengujian dengan Jumlah Responden	70

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

Tabel 5.24	Hubungan antara Laporan Hasil Pengujian dengan Jumlah Responden	71
Tabel 5.25	Hubungan antara Waktu Penyampaian Laporan Hasil Uji dengan Jumlah Responden	72
Tabel 5.26	Tabel Distribusi Frekuensi	73
Tabel 5.27	Tabel Distribusi Frekuensi	73
Tabel 5.28	Tabel Distribusi Frekuensi	74
Tabel 5.29	Tabel Distribusi Frekuensi	75
Tabel 5.30	Tabel Distribusi Frekuensi	76
Tabel 5.31	Tabel Distribusi Frekuensi	76
Tabel 5.32	Tabel Distribusi Frekuensi	77
Tabel 5.33	Tabel Distribusi Frekuensi	78
Tabel 5.34	Tabel Distribusi Frekuensi	79
Tabel 5.35	Tabel Distribusi Frekuensi	79
Tabel 5.36	Tabel Distribusi Frekuensi	80
Tabel 5.37	Tabel Distribusi Frekuensi	81
Tabel 5.38	Tabel Distribusi Frekuensi	82
Tabel 5.39	ANOVA	83
Tabel 5.40	<i>Model Summary</i>	83
Tabel 5.41	<i>Coefficients</i>	85
Tabel 5.42	Hasil Pengujian Multikolinieritas dengan Menggunakan Uji VIF	88
Tabel 5.43	<i>Model Summary</i>	88

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Slovin	29
Rumus 3.2	Korelasi Item -Total	33
Rumus 3.3	Korelasi Item -Total Data Kembar	33
Rumus 3.4	Koefisien Reliabilitas	34
Rumus 3.5	Regresi Linear Berganda	34
Rumus 3.6	Koefisien Korelasi	35
Rumus 3.7	Determinasi	36



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Pakar
- Lampiran 2. Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Kuesioner Narasumber
- Lampiran 4. Form Wawancara Narasumber
- Lampiran 5. Tabulasi Data Responden
- Lampiran 6. Tabulasi Data Narasumber
- Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS

