**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PELAYANAN JASA PENGUJIAN**

**DI BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN**

**(Studi Kasus: Balai Besar Logam dan Mesin)**

Oleh

ROSLINA

NIM : 088312012

Balai Besar Logam dan Mesin (BBLM) sebagai salah satu pelaksana Unit Pelayanan Teknis (UPT) di bawah Kementrian Perindustrian mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan industri logam dan pemesinan, penelitian terapan, serta layanan pengujian, jasa teknik, dan pengembangan SDM. Tugas pokok BBLM ini sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Industri. BBLM berperan dalam memberikan Pelayanan Jasa Teknis (PJT) salah satu diantaranya yaitu pelayanan pengujian, Berdasarkan data laporan kinerja BBLM dari tahun 2009 – 2014 terjadi penurunan pelayanan , sehingga perlu untuk mengevaluasi kualitas Pelayanan Jasa Teknis (PJT), dengan melakukan pengukuran kualitas pelayanan / jasa sehingga dapat diketahui besarnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas Pelayanan Jasa Teknis (PJT) . Servqual merupakan salah satu kerangka pengukuran kualitas jasa yang paling banyak dipergunakan dan sangat berharga sampai saat ini. Model Kano dapat membantu dalam mengkategorikan atribut keinginan pelanggan berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan perlu dianalisis sebagai umpan balik dalam menentukan upaya perbaikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. *Quality Function Deployment* (QFD) memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi kesenjangan yang merupakan hambatan dalam mencapai kualitas pelayanan yang unggul dan menerapkan upaya tertentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan Jasa Teknis (PJT) yang diteliti merupakan Pelayanan Jasa Teknis (PJT) pengujian yang terdiri dari 22 atribut kualitas. Atribut yang belum memenuhi harapan pelanggan berjumlah 20 atribut yang semuanya mempunyai kategori *must be (M)*. Atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah PJT pengujian BBLM memberikan kemudahan dalam cara pembayarannya, PJT pengujian BBLM menjamin alat pelanggannya tidak akan rusak ketika sedang dalam proses pengujian, PJT pengujian BBLM memberikan kemudahan dalam memberikan konsultasi komoditi yang telah di uji, PJT pengujian BBLM memberikan kemudahan dalam penyerahan sertifikat dengan mengirimkannya ke pelanggan, PJT pengujian BBLM memberikan hasil laporan pengujian tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Lima ( 5 ) prioritas upaya - upaya yang dapat dilakukan BBLM dalam memenuhi keinginan pelanggan adalah menambah fasilitas merchant, menambah petugas penerima contoh yang mengerti teknis, memasang barcode dan memberi jaminan kehilangan dengan mengasuransikan, menambah kurir pengantar sertifikat , serta menambah personil bagian sertifikat.

**Kata kunci**: kualitas pelayanan, Servqual, model Kano, QFD, Unit Pelayanan Teknis (UPT). Pelayanan Jasa Teknik (PJT)