

Pelayanan jasa laboratorium minyak dan gas bumi pada PPPTMGB "Lemigas"

Dwitiyandaru Basuki, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79692&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tujuan penelitian terhadap kegiatan pelayanan ini adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang terdapat dalam standar pelayanan dapat digunakan untuk pelaksanaan pelayanan jasa laboratorium minyak dan gas bumi pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi "Lemigas".

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan maksud untuk memberi gambaran mengenai situasi atau kejadian yang sedang berlangsung terhadap pelayanan jasa laboratorium minyak dan gas bumi.

Teknis analisis pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang didasarkan pada data primer yang berhasil dikumpulkan dan diolah dari lingkungan Laboratorium Proses, serta didukung dengan hasil wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari kepustakaan maupun informasi lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 'faktor-faktor yang ada dalam standar pelayanan terdiri dari 2 aspek yaitu prosedur dan tenaga kerja. Aspek prosedur terdiri dari organisasi dan prosedur, serta sarana dan prasarana laboratorium. Sedangkan untuk aspek tenaga kerja meliputi kemampuan dan ketrampilan, sikap dalam bekerja, dan penghargaan yang diterima pegawai dalam rangka pemberian pelayanan jasa laboratorium.

Faktor-faktor yang ada dalam standar pelayanan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen dan pegawai laboratorium untuk menilai keberhasilan pelayanan yang telah dilaksanakan. Sedangkan untuk pelanggan merupakan informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana proses pemberian pelayanan dilaksanakan sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi.