

**Laporan Praktek Mayor  
Psikologi Industri dan Organisasi  
Di PDAM Tirta Moedal Semarang**

**SURVEI MUTU PELAYANAN**



Disusun Oleh:  
**AN RIWI WIDYASTUTI**  
**08.92.0031**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PROFESI PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2010**

# HALAMAN PENGESAHAN

## Laporan Praktek Mayor Psikologi Industri dan Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

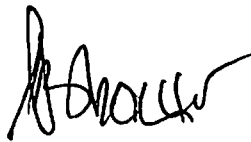
Telah diuji pada tanggal:

26 Januari 2010

Disetujui Oleh:

Program Pascasarjana  
Magister Profesi Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang

Dosen Penguji:



Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si



Th. Dewi Setyorini, S.Psi, M.Si

# HALAMAN PENGESAHAN

## Laporan Praktek Mayor Psikologi Industri dan Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Telah diuji pada tanggal:

\_\_\_ Januari 2010

**Disetujui Oleh:**

Program Pascasarjana  
Magister Profesi Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang

Dosen Pembimbing Lapangan,



Dr. Kristiana Haryanti, M.Si, Psi.

Pembimbing Lapangan,



Sri Haryatun, B.Sc.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas cinta dan kasihNya, maka praktikan dapat menyelesaikan proses praktek dan menyusun laporan praktek mayor Psikologi Industri dan Organisasi ini dengan baik dan lancar.

Praktikan menyadari bahwa pelaksanaan praktek mayor dan penyusunan laporan ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Kami sungguh mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Endang Widyorini, M.S., Psi., selaku Kepala Program Studi Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata. Terimakasih telah memberikan kesempatan praktikan untuk praktek mayor psikologi industri dan organisasi.
2. Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.Si., Psi., selaku koordinator *majoring* Psikologi Industri dan Organisasi, sekaligus sebagai dosen pembimbing lapangan (DPL) di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Terimakasih telah membimbing kami dengan sabar, teliti, disiplin, penuh dengan ide-ide yang cemerlang, informatif, dan penuh persahabatan.
3. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen di Program Studi Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata. Terimakasih atas transfer ilmu pengetahuan dan bimbingannya selama ini.
4. Bapak Drs. H. Sulistyono, selaku Direktur Utama di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Terimakasih atas segala bantuan, kerjasama dan waktunya, sehingga kami memiliki kelancaran selama praktek mayor di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
5. Bapak Drs. Bowo Hadiyanto, MM. selaku Kepala Bagian Kepegawaian PDAM Tirta Moedal. Terimakasih atas bimbingan, bantuan dan arahnya selama praktikan praktek kerja di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang
6. Ibu Sri Haryatun, B.Sc. Terimakasih telah memberikan banyak informasi penting bagi kami dan kami mohon maaf jika kami sering merepotkan.

7. Mbak Mira Permatasari Purnama, S.Psi., M.Psi., Terimakasih banyak atas segala informasi, kerjasama dan banyak masukan serta pengalaman yang sangat berarti bagi praktikan.
8. Seluruh karyawan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Terimakasih telah menerima kehadiran kami dengan hati dan tangan yang terbuka.
9. Mas Edy dan Mbak Indah, selaku staf tata usaha di Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata. Terimakasih telah menguruskan kelengkapan administrasi bagi kami.
10. Untuk Pradana Saktya Adi, terima kasih banyak atas kebaikannya...maaf ya aku sering merepotkan!
11. Rekan-rekan kelas Psikologi Industri dan Organisasi angkatan ke-9 di Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata. Terimakasih telah berbagi ilmu pengetahuan dan keceriaan selama praktikan menempuh studi di pascasarjana.

Melalui laporan kerja praktek yang sangat sederhana ini, sekali lagi praktikan mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu kami. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan berkat, rahmat, kasih dan karuniaNya untuk kita.

Semarang, 15 Januari 2010

Praktikan,  
AN RIWI WIDYASTUTI  
08.92.0031

<b>Halaman Judul</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b>	<b>ii</b>
<b>Ucapan Terima Kasih</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi</b>	<b>iv</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b>	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Permasalahan	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
<b>Bab II Tinjauan Pustaka</b>	
A. Pengertian Mutu Pelayanan	5
B. Faktor –faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu Pelayanan	5
C. Aspek-aspek Mutu pelayanan	6
<b>Bab III Analisis Pemecahan Masalah</b>	
A. Pendekatan permasalahan dari sisi teori	9
B. Subjek Penelitian	9
C. Teknik Pengambilan Sampel	10
D. Metode Pengambilan Data	10
E. Analisis Data	11
<b>Bab IV Usulan Rancangan Pemecahan Masalah</b>	
A. Kegiatan yang akan dilakukan	17
B. Metode yang digunakan	17
C. Waktu yang digunakan	17
D. Personel yang dilibatkan	18
<b>Bab V Kesimpulan dan Saran</b>	
A. Kesimpulan	19
B. Saran	20
<b>Daftar Pustaka</b>	<b>21</b>
<b>Daftar Lampiran</b>	
<b>Daftar Tabel</b>	

## Daftar Tabel

		Hal
1. Tabel 1	: Blue print aspek skala mutu pelayanan	10
2. Tabel 2	: Sebaran nomor item skala mutu pelayanan	11
3. Tabel 3	: Validitas dan reliabilitas per-aspek	11
4. Tabel 4	: Data aspek bukti nyata	12
5. Tabel 5	: Data aspek keandalan	12
6. Tabel 6	: Data aspek ketanggapan	13
7. Tabel 7	: Data aspek jaminan	13
8. Tabel 8	: Data aspek empati	14
9. Tabel 9	: Data mutu Pelayanan	14
10. Tabel 10	: Hasil prosentase pengkategorian per-aspek	15