

BAB I

PENDAHULUAN

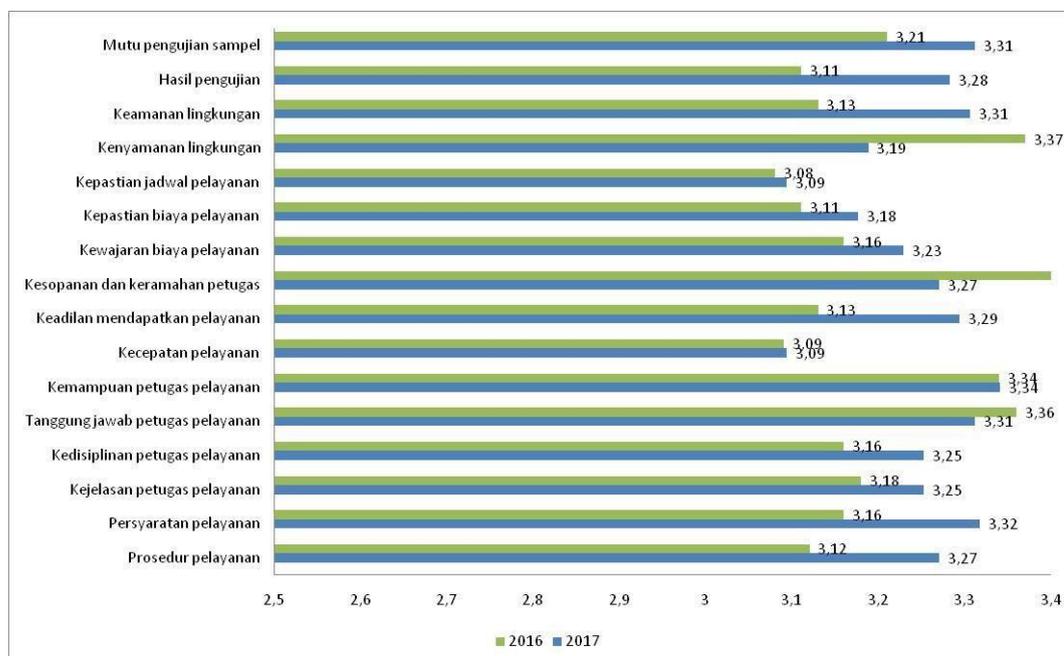
1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

UPT Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik merupakan salah satu Laboratorium milik instansi pemerintah dalam naungan Dinas Lingkungan Hidup yang telah mendapatkan sertifikat akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) pada tahun 2014, sebagai upaya untuk menjaga kualitas lingkungan akibat dari berbagai bentuk limbah baik limbah industri, limbah rumah sakit, limbah rumah tangga maupun gangguan lingkungan lainnya yang dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap menurunnya kualitas lingkungan. Pelayanan jasa pengujian yang ada di UPT laboratorium diantaranya Air Permukaan, Air Bersih, Air Limbah, Air Minum, Air Minum Dalam Kemasan, Udara Ambient dan Udara Lingkungan Kerja dengan jumlah total 149 parameter dengan output yang dihasilkan yaitu Laporan Hasil Uji Sementara (LHUS).

Dengan menggunakan 14 unsur yang telah ditetapkan oleh KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN /2/2004 dan 2 unsur dari kebijakan pihak manajemen

laboratorium, telah dilakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kab. Gresik pada tahun 2016 dan pada tahun 2017. Nilai masing-masing unsur atribut pelayanan yang didapatkan adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2016-2017

Kemudian nilai rata-rata masing-masing unsur di atas dilakukan perhitungan sesuai dengan tabel 1.1 untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 1.1 Perhitungan nilai IKM UPT Laboratorium (KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN /2/2004)

No	Unsur IKM	Nilai Rata-rata (NRR)		Nilai Bobot rata-rata tertimbang (1/jumlah unsur)	Jumlah NRR tertimbang	
		Ta. 2016	Ta. 2017		Ta. 2016	Ta. 2017
a	b	c	d	e	c x e	d x e
1	Prosedur Pelayanan	3,12	3,27	0,0625	0,20	0,20
2	Persyaratan Pelayanan	3,16	3,32	0,0625	0,20	0,21
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,18	3,25	0,0625	0,20	0,20
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,16	3,25	0,0625	0,20	0,20
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,36	3,31	0,0625	0,21	0,21
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,34	3,34	0,0625	0,21	0,21
7	Kecepatan Pelayanan	3,09	3,09	0,0625	0,19	0,19
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,13	3,29	0,0625	0,20	0,21
9	Kemampuan dan Keramahan	3,43	3,27	0,0625	0,21	0,20

	Petugas					
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,16	3,23	0,0625	0,20	0,20
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,11	3,18	0,0625	0,19	0,20
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,08	3,09	0,0625	0,21	0,19
13	Kenyamanan Lingkungan	3,37	3,19	0,0625	0,19	0,20
14	Keamanan Lingkungan	3,13	3,31	0,0625	0,20	0,21
15	Hasil Pengujian	3,11	3,28	0,0625	0,19	0,21
16	Mutu Pengujian Sampel	3,21	3,31	0,0625	0,20	0,21
Jumlah					3,20	3,25
Nilai IKM (Jumlah x 25)					79,90	81,24

Dari tabel di atas, Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan pada tahun 2016 mendapatkan nilai 79,91 dan pada tahun 2017 mendapatkan nilai 81,24, sesuai dengan KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN /2/2004 didapatkan mutu dan kinerja pelayanan sebagai berikut :

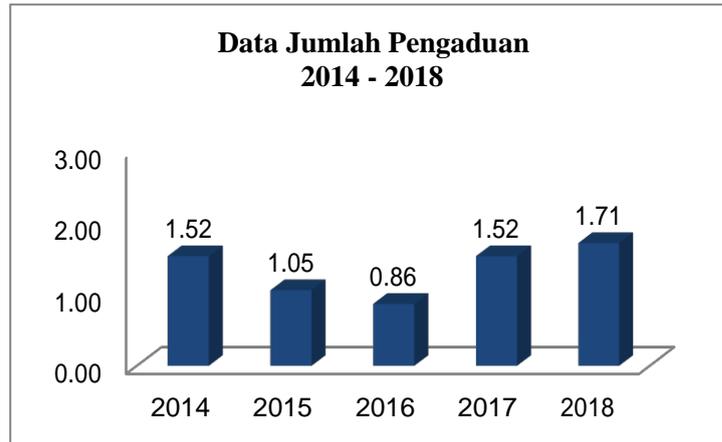
Tabel 1.2 Nilai Interval IKM (KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN /2/2004)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik

Peningkatan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut tidak sesuai prosentase jumlah pengaduan pelanggan dari tahun 2016-2018 yang juga semakin meningkat yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3 Prosentase Jumlah Pengaduan Pelanggan

Tahun	Jumlah Pengaduan	Jumlah Pelanggan	Prosentase(%)
2014	3	197	1,52
2015	5	476	1,05
2016	6	697	0,86
2017	10	657	1,52
2018	11	645	1,71



Gambar 1.2 Prosentase Jumlah Pengaduan UPT Lab. Gresik

Metode pengukuran kinerja menurut KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN /2/2004 mempunyai beberapa keterbatasan, skala likert yang digunakan hanya 1-4. Dimana penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hanya berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan tanpa mengetahui tingkat kepentingan dari masing-masing atribut serta atribut yang seharusnya ada hanya berjumlah 14 atribut pelayanan. Hal itulah yang menjadi penyebab perlunya dilakukan pengukuran kualitas pelayanan dengan metode yang lebih detail. Dari tabel di atas prosentase jumlah pengaduan pelanggan semakin meningkat dari tahun 2016 sampai tahun 2018. Selain itu, adanya Laboratorium pesaing di Kabupaten Gresik yaitu PT. Global Quality Analytical dan PT. Envilab Indonesia yang telah mendapatkan Sertikat Komite Akreditasi Nasional menimbulkan adanya persaingan pada Jasa pelayanan Laboratorium. Fasilitas pelayanan laboratorium yang baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam memilih laboratorium. Meskipun demikian persaingan dengan Laboratorium swasta di Gresik yang terlebih dahulu mendapatkan sertifikat akreditasi membuat masing-masing laboratorium saling beradu strategi dan teknologi untuk melakukan improvement Sistem Manajemen Mutu di Laboratorium.

Dengan pertimbangan di atas, diperlukan analisis Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan uji laboratorium yang lebih detail dengan mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan serta tingkat kepentingan dan kepuasan atribut. Selanjutnya akan diidentifikasi karakteristik teknis yang relevan dengan atribut kebutuhan.

Karakteristik teknis yang sudah diprioritaskan akan menjadi pedoman untuk rekomendasi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan uji laboratorium. Dengan demikian sumber daya yang dimiliki UPT Laboratorium DLH Gresik dapat dialokasikan secara optimal untuk mewujudkan kepuasan konsumen secara maksimal.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apa saja atribut kebutuhan layanan jasa uji laboratorium dan berapakah hasil tingkat kepentingan yang didapatkan ?
2. Bagaimana hasil integrasi evaluasi Kano ke dalam Quality Function Deployment (QFD) pada atribut pelayanan yang digunakan ?
3. Apa saja bentuk respon teknis yang berkaitan dengan Voice of Customer (VOC) ?
4. Bagaimana hasil dari benchmarking jam kerja pelayanan uji UPT Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan DLH Kab. Gresik dengan Laboratorium PT. Envilab Indonesia dan PT. Global Quality Analytical ?
5. Apa prioritas pengembangan pelayanan uji di UPT Laboratorium dan bagaimana rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menentukan atribut kebutuhan layanan jasa uji laboratorium.
2. Menentukan kategori Kano pada masing-masing atribut pelayanan
3. Menentukan respon teknis penyusunan *House of Quality* (HoQ)
4. Membandingkan hasil jam kerja pelayanan di UPT Laboratorium dengan Laboratorium swasta lainnya.
5. Menentukan prioritas pengembangan pelayanan uji di UPT Laboratorium dan memberikan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat mengetahui atribut kebutuhan pelayanan jasa uji laboratorium serta hasil tingkat kepentingan yang diharapkan.
2. Mengetahui hasil evaluasi Kano pada atribut pelayanan yang digunakan.
3. Mengetahui respon teknis yang berkaitan dengan *Voice of Customer* (VOC).

4. Mengetahui hasil benchmarking terkait jam kerja pelayanan UPT Laboratorium dengan PT. Envilab Indonesian dan PT. Global Quality Analytical.
5. Mengetahui prioritas pengembangan pelayanan uji di UPT Laboratorium dan hasil usulan rekomendasi perbaikan yang dilakukan.

1.5 Batasan Masalah

1. Fokus penelitian di UPT Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gresik dan sebagai pembanding adalah Laboratorium PT. Envilab Indonesia dan PT. Global Quality Analytical.
2. Responden adalah pengguna jasa uji laboratorium di UPT Lab. DLH Gresik serta pernah menggunakan jasa uji laboratorium pesaing.

1.6 Asumsi – asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pada saat pengambilan data tidak ada perubahan prosedur pelayanan di UPT Laboratorium.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang diskripsi pendahuluan kegiatan penelitian, mengenai hal – hal yang melatarbelakangi permasalahan secara lengkap pokok permasalahan yang akan dihadapi dan yang akan dicarikan metode pemecahannya., perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, ruang lingkup dan asumsi – asumsi yang digunakan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Fakta-fakta yang dikemukakan adalah sejauh mungkin diambil dari sumber aslinya. Semua sumber yang dipakai sebagai acuan harus disebutkan (kutipan). Tinjauan pustaka dijabarkan dan disusun sendiri oleh mahasiswa sebagai tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian dan untuk merumuskan hipotesis. Tinjauan pustaka dapat berupa uraian kualitatif, model

matematis, atau persamaan-persamaan yang langsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan kesimpulan atau usulan/rekomendasi terhadap pemilik/pengelola objek penelitian. Dalam metode penelitian juga harus terdapat formulasi, pengembangan model, kerangka berpikir serta instrumen penelitian sehingga dapat ditemukan solusi koherensi pembahasan untuk mendapatkan kesimpulan penelitian. Dari metode penelitian diharapkan adanya ketepatan metodologi yang dipilih, kelebihan dan kelemahan model yang diaplikasikan, serta validasi dan keandalannya.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah. Data-data bisa merupakan data kualitatif maupun data kuantitatif yang diambil dari perusahaan, literatur-literatur maupun dari sumber lain.

Disamping itu pada bab ini dijelaskan pula cara mengolah data-data tersebut, baik itu berupa metode-metode, rumus-rumus, simulasi, dan lainnya.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI

Bab ini memaparkan hasil analisis beserta proses sensitivitas dari instrumen yang dipilih, model yang dipergunakan dan dikembangkan setelah parameter maupun data penelitian sudah didapatkan. Bab ini juga dapat mencakup analisis implikasi teoritis atau praktis terhadap objek penelitian yang diperoleh dari output penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab penutup berisi tentang simpulan dan saran.

- a. Simpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan hipotesis.

- b. Saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti atau para praktisi dalam bidang sejenis, yang ingin melanjutkan, mengembangkan, atau menerapkan penelitian yang sudah diselesaikan. Saran tidak merupakan suatu keharusan.