

BAB V

ANALISIS DAN INTERPRETASI

5.1 Analisis Hasil Kuesioner

Dari hasil penelitian didapatkan jenis atribut pelayanan yang dianggap valid ada 16 jenis pertanyaan. Dimana atribut tersebut diperoleh dari 12 unsur yang telah ditetapkan oleh KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN /2/2004 dan 2 unsur dari kebijakan pihak manajemen laboratorium serta 2 atribut tambahan dari wawancara dengan beberapa pelanggan diantaranya adalah : (1) kemudahan prosedur pelayanan, (2) kejelasan petugas pelayanan, (3) kedisiplinan petugas pelayanan, (4) tanggung jawab petugas pelayanan, (5) kemampuan petugas pelayanan, (6) kecepatan waktu pelayanan, (7) keadilan petugas pelayanan, (8) kesopanan dan keramahan petugas, (9) kesesuaian biaya, (10) kesesuaian waktu pelayanan, (11) kenyamanan ruang pelayanan, (12) keamanan ruang pelayanan, (13) hasil pengujian sampel, (14) mutu pengujian sampel, (15) kemudahan mendapatkan informasi (16) penyelesaian hasil uji. Dimana jumlah sampel yang telah ditetapkan adalah 100 kuesioner.

Hasil kuesioner Kano mengkategorikan atribut dalam kategori Kano. Kategori *Must Be* adalah kategori kebutuhan dasar yang harus dipenuhi pihak manajemen laboratorium, karena apabila kategori *must be* buruk, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Untuk kategori *One Dimensional* dimana kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja yang diberikan (Thersia,2001 dalam R. Erynsyah , dkk 2013). Sedangkan untuk atribut dengan kategori *attractive* merupakan kebutuhan pelanggan yang tidak bergantung dengan kinerja dari atribut yang dibutuhkan.

5.2 Analisis Kano terhadap Atribut Pelayanan

Dari hasil perhitungan dan analisis pengkategorian Kano maka diperoleh atribut pelayanan dalam kategori *Must Be* sebanyak 4, dan 7 kategori *One Dimensional* dan 5 kategori Indifferent, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.1 Kategori Kano untuk atribut pelayanan

No	Kategori	Atribut Pelayanan
1	M	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
		Kesesuaian Waktu Pelayanan
		Kenyamanan ruang pelayanan
		Mutu Hasil pengujian
2	O	Kemudahan Prosedur pelayanan
		Kemampuan petugas pelayanan
		Kecepatan waktu pelayanan
		Kesesuaian biaya uji
		Hasil pengujian sampel
		Kemudahan mendapatkan informasi
		Ketepatan penyelesaian laporan
		Kemudahan Prosedur pelayanan
		Kemampuan petugas pelayanan
		Kecepatan waktu pelayanan
		Kesesuaian biaya uji
		3
Kenyamanan ruang pelayanan		
Kecepatan waktu pelayanan		
Kesesuaian biaya uji		
Tanggung jawab petugas pelayanan		

Kategori Must Be merupakan kategori yang harus diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas pelayanan uji laboratorium. Sedangkan untuk kategori Indifferent akan dieliminasi karena ada atau tidaknya atribut tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.3 Integrasi Kano dan QFD terhadap Atribut Pelayanan Uji Laboratorium

Setelah didapatkan kategori atribut dengan kriteria Kano, maka dilakukan pembuatan Matriks House of Quality (HOQ) sebagai matriks penyusun QFD. Dengan menggunakan atribut yang termasuk dalam kategori *Must Be*, *Attractive* dan *One Dimensional* akan dilakukan pengukuran tingkat kepentingan pelanggan. Hasil Tingkat Kepentingan Pelanggan diperoleh dari kuesioner tertinggi ada pada

atribut ketepatan waktu penyelesaian laporan dengan nilai 4,90. Selanjutnya adalah pengukuran kinerja UPT Laboratorium pada saat ini, dan juga akan dilakukan bechmarking dengan Laboratorium Swasta PT. Envilab Indonesia dan PT. Global Quality Analitical yang sama-sama memebrikan jasa pengujian kualitas parameter lingkungan.. Matriks-matriks penyusun HoQ lainnya adalah :

- a. Nilai target level (*Goal*)
- b. Rasio tingkat perbaikan
- c. Analisis tingkat perbaikan disesuaikan
- d. *Adjusted Important*
- e. Penentuan *sales point*
- f. Nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*
- g. *Technical Response*
- h. Relationship Matriks
- i. Analisis Prioritas
- j. *Technical Correlation*

Dari hasil pengolahan QFD didapatkan prioritas tingkat kepentingan karakteristik pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan uji laboratorium. Yang mendapatkan nilai prioritas tertinggi adalah Kinerja dari petugas pelayanan. Dimana kinerja petugas pelayanan mempunyai banyak hubungan dengan *Voice of Customer* (VoC). Hasil performance nilai Bechmarking dengan PT. Envilab Indonesia dan PT. Global Quality Analytical dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.2 Performance Laboratorium

Respon Teknis	Performance Kinerja		
	UPT Lab	PT. Envilab	PT. Global
Kesesuaian SOP alur pengujian	3,70	3,81	3,93
Keahlian Personel Laboratorium	3,66	3,76	3,76
Fasilitas dan kondisi laboratorium	3,30	3,40	3,44
Biaya Pengujian	3,72	3,81	3,70

Ketertelusuran Metrologi	3,84	3,88	3,69
Jumlah sumber daya laboratorium	3,75	3,79	3,75
Kejelasan tupoksi personel	3,75	3,82	3,75
Penggunaan teknologi	3,70	3,74	3,70
Jam kerja pelayanan	3,48	3,70	3,48

