

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan yang diambil, maka kesimpulan yang didapatkan adalah :

1. Atribut pelayanan yang digunakan untuk pengukuran uji kualitas lingkungan ada sebanyak 16 atribut diantaranya : kemudahan prosedur, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kesopanan dan kerahaman petugas, kesesuaian biaya, ketepatan waktu, kenyamanan ruang pelayanan, keamanan ruang pelayanan, hasil pengujian, mutu pengujian, kemudahan mendapatkan informasi dan penyelesaian hasil uji. Nilai tingkat kepentingan atribut pelayanan paling tinggi adalah ketepatan waktu penyelesaian laporan dengan nilai 4,90 dan yang paling rendah adalah kenyamanan ruang pelayanan dengan nilai 3,94.
2. Hasil evaluasi kategori Kano pada masing-masing atribut pelayanan ada 4 atribut dalam kategori *Must B*, 7 kategori One Dimensional dan 5 kategori Indifferent.
3. Respon teknis yang dirumuskan oleh pihak manajemen laboratorium terdiri dari 9 respon teknis diantaranya : Kesesuaian standar operasional, Keahlian personel laboratorium, Fasilitas dan kondisi laboratorium, Biaya pengujian, Ketertelusuran Metrologi, Jumlah sumber daya laboratorium, Kejelasan tupoksi personel, penggunaan teknologi dan jam kerja pelayanan. Dimana masing-masing respon teknis yang dirumuskan mempunyai keterkaitan satu sama lain.
4. Perbandingan nilai performance bechmarking mengenai jam kerja pelayanan dari ketiga laboratorium adalah UPT Laboratorium Gresik mendapatkan performance yaitu 3,48 nilai tersebut sama dengan performance kerja dari PT. Global Quality Analytical. Namun jika dibandingkan dengan PT. Envilab Indonesia kita masih jauh lebih rendah dengan nilai PT. Envilab sebesar 3,90.

5. Atribut yang menjadi prioritas pengembangan di UPT Laboratorium adalah Fasilitas dan Kondisi Laboratorium. Dimana respon teknis tersebut mempunyai banyak hubungan dengan *Voice of Customer* (VoC). Dan rekomendasi perbaikan yang diusulkan adalah UPT Laboratorium harus lebih memperbaiki dan melengkapi fasilitas yang tersedia di laboratorium diantaranya ketersediaan bahan dan peralatan yang canggih sehingga dapat menambahkan ruang lingkup pengujian yang ada di laboratorium. Sedangkan kondisi di laboratorium juga harus disesuaikan dengan peraturan yang berlaku agar proses pelayanan pengujian sampel dapat berjalan dengan cepat, tepat dan akurat.

6.2 Saran

1. Penelitian ini hanya terbatas pada penggunaan atribut pelayanan berdasarkan KEP/25/M.PAN /2/2004, kebijakan manajemen dan wawancara beberapa pelanggan jadi atribut pelayanan jasa uji laboratorium bisa dikembangkan sesuai dengan masing-masing karakteristik kebutuhan dan keinginan dari pelanggan jasa uji laboratorium.
2. Rekomendasi perbaikan yang diberikan tidak memperhatikan faktor biaya yang dibutuhkan. Bagi peneliti selanjutnya bisa memasukkan unsur biaya perbaikan yang dilakukan