

## ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN LABORATORIUM PENGUJIAN PJK3 DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY

Dimas Mukhlis Hidayat Fathurohman

Manajemen Rekayasa, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Email : [dimasmukhlisidayat@ulbi.ac.id](mailto:dimasmukhlisidayat@ulbi.ac.id)

---

### ABSTRAK

Penentuan aspek-aspek pelayanan laboratorium PJK3 yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Studi awal mendapatkan bahwa terdapat 28 temuan layanan yang memiliki nilai minor salah satunya adalah mengenai dokumen kepuasan pelanggan. Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan dalam penelitian ini, yang didasari pada 5 dimensi dan 19 variabel atribut pelayanan. Hasil dari 75 responden pelayanan laboratorium yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 6 atribut pelayanan menjadi prioritas perbaikan pelayanan. Selain itu terdapat 3 atribut pelayanan pengujian laboratorium yang sudah dilakukan dengan baik dan perlu dipertahankan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian laboratorium K3 perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan dan dukungan dari manajemen perusahaan PJK3.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)*

### A. PENDAHULUAN

Layanan pengujian merupakan suatu instrumen pengendalian kualitas produk, pelaksanaan kegiatannya mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengukuran kualitas produk yang dihasilkan. Penyelenggara pengujian harus menerapkan standar yang berlaku karena kesalahan hasil pengukuran, baik yang disebabkan oleh prosedur yang tidak baku maupun tingkat akurasi yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku, akan berakibat fatal dan membahayakan keselamatan dan kesehatan jiwa serta lingkungan. Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia tahun 2020, menyampaikan data pencapaian target Nasional untuk penyerapan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pelayanan laboratorium dari Balai-balai UPTP Nasional berdasarkan data produktifitas PNBP yang diperoleh layanan pengujian laboratorium K3 UPTP Jakarta dalam tiga tahun terakhir terus berada di bawah target, 2017 mencapai 56,7%, 2018 mendekati target 87,7%, dan 2019 mencapai 46,7% dari target. Namun, karena Pelayanan Laboratorium menjadi bagian dari Strategi Prioritas Nasional pada tahun 2019, tidak ada perbaikan anggaran. (sumber : Seditrjen. Binwasnaker 2020).

Hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan pada tahun 2020 menemukan bahwa 21 elemen pelayanan laboratorium memiliki nilai di bawah 80. Misalnya, elemen yang berkaitan dengan interaksi karyawan dengan pelanggan dan penyediaan informasi yang akurat tentang produk layanan, pemberian ulasan kepada pelanggan apabila terjadi tidak sesuaian produk pelayanan, pegawai yang kurang aktif terhadap permintaan pelanggan, dan tindak tidak berjalannya layanan pengaduan. Hasil wawancara dengan manajemen laboratorium uji K3 menunjukkan bahwa metode survei kepuasan pelanggan tidak memenuhi standar mutu ISO 17025. Berdasarkan hasil Audit 17025, ditemukan 28 taguan yang memerlukan perbaikan, salah satunya adalah dokumen survei kepuasan pelanggan belum mencapai tahapan analisis. Berdasarkan hasil penelitian (Mariana et al. 2020.) Fakultas telah mencapai tingkat kinerja layanan yang diharapkan mahasiswa, menurut nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 78,4%. Menurut kuadran IPA, infrastruktur dan perkuliahan berada di kuadran II, atau prioritas prestasi; variabel-variabel ini secara rata-rata dianggap sangat penting oleh mahasiswa. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut apabila tidak ditindaklanjuti dan ditangani dengan baik akan berdampak pada

penurunan tingkat kepercayaan pelanggan sehingga dapat menghilangkan loyalitas serta kepercayaan pelanggan terhadap lembaga laboratorium pengujian PJK3. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan solusi dan pendekatan untuk meningkatkan kualitas layanan pengujian laboratorium dan kepuasan pengguna PJK3.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Perusahaan agar dapat mempertahankan dan menjaga kepercayaan pelanggannya, mereka harus memprioritaskan pelayanan berkualitas tinggi. Perusahaan dapat menggunakan pendekatan layanan kualitas untuk mengetahui seberapa berhasil mereka memberikan layanan berkualitas tinggi. (Berry et al., 1988). Interaksi antara konsumen dan penyedia layanan dikenal sebagai pelayanan (Gronroos, 1998). Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang tepat (Tjiptono, 2007). Tjiptono dan Chandra (2016) model Servqual didasarkan pada gagasan bahwa pelanggan membandingkan kinerja jasa pada fitur terkait dengan standar ideal/sempurna untuk fitur tersebut. Metode servqual menilai kualitas layanan berdasarkan fitur masing-masing dimensi. Hasilnya adalah nilai gap, atau kesenjangan, yang merupakan perbedaan antara bagaimana pelanggan melihat layanan yang mereka terima dan apa yang mereka harapkan darinya. Metodenya adalah dengan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan

fitur masing-masing dimensi. Hasilnya adalah nilai gap, yang merupakan perbedaan antara bagaimana pelanggan melihat layanan yang akan mereka terima. (Yasra & Jihad, 2020).

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali dikembangkan oleh Martilla dan James (Martilla et al., 1977) untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk atau layanan. Metode ini juga dikenal sebagai analisis kuadran. Karena kemudahan penggunaan dan kemampuannya untuk menyarankan peningkatan kinerja, IPA diterima secara luas dan digunakan di berbagai bidang penelitian (Wong et al. 2011). Penelitian lain menjelaskan bahwa berdasarkan hasil, metode IPA menunjukkan perbedaan yang signifikan sebesar 6,292 antara kualitas layanan yang diharapkan. Fungsi utama IPA adalah untuk menampilkan informasi mengenai faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen berdampak besar terhadap kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini kurang memuaskan. IPA menggabungkan ukuran kepentingan dan kepuasan faktor dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan saran praktis. Penafsiran grafik IPA sangat mudah karena grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran.

IPA, di sisi lain, adalah alat evaluasi yang kuat bagi praktisi dan akademisi untuk mengetahui atribut yang baik dan atribut yang perlu ditingkatkan, serta memerlukan peningkatan segera (Wong, *et. al*, 2011). Model IPA dibagi menjadi empat kuadran dengan kinerja pada sumbu x dan pentingnya sumbu y. Akibatnya, ada empat kuadran, yaitu fokus, mempertahankan pekerjaan yang baik, memberikan prioritas rendah, dan mungkin membuat terlalu banyak (Wong, *et. al*, 2011).



**Gambar 1.1. Importance Performance  
Analysist Framework**

Sumber: Wong et al, 2011

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian jenis ini adalah kuantitatif dan menguji teori-teori tertentu dengan melihat hubungan antar variabel. Instrumen penelitian biasanya digunakan untuk mengukur variabel-variabel ini, sehingga data yang terdiri dari angka dapat dianalisis menggunakan teknik statistik (Creswell, 2013). Baik populasi maupun sampel penelitian dipelajari melalui metode yang berbeda. Sampling biasanya dilakukan secara acak atau random, dan analisis data yang digunakan adalah kuantitatif. (Sugiyono, 2010).

Untuk menguji validitas penelitian ini, SPSS digunakan untuk membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk tingkat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel, dengan  $n = 75$ . Sampel yang digunakan untuk uji validitas dipisahkan dari sampel yang diuji ServQual.  $df$  28 memiliki nilai  $r$  tabel, dan dengan menggunakan alfa 0.05,  $r$  tabel = 0.227. Selanjutnya,  $r$  tabel dibandingkan dengan  $r$  hitung. Apabila  $r$  tabel lebih besar dari  $r$  hitung dan nilainya

positif, maka butir, pertanyaan, atau indikator tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 1 Variabel dan Atribut Penelitian**  
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Dimensi Kualitas	Indikator	
<i>Realibility</i> (Parasurama n et al, 1988)	1. Kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	
	2. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai layanan uji K3	
	3. Ketepatan waktu yang diharapkan	
	4. Keakuratan data hasil pengujian laboratorium	
	<i>Assurance</i> (Parasurama n et al, 1988)	5. Jaminan mutu layanan pengujian K3.
		6. Jaminan kerahasiaan data hasil pengujian.
		7. Kemampuan kompetensi petugas dengan pelayanan yang diberikan.
		8. Kesesuaian standar produk pelayanan dengan hasil yang diberikan.
		9. Biaya pengujian sesuai dengan peraturan pemerintah No. 42 Th 2018.
		10. Ketersediaan jenis pelayanan uji K3.
<i>Tengible</i> (Parasurama n et al, 1988)	11. Fasilitas sarana dan prasarana lembaga pengujian.	
	12. Kepatuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) petugas yang melakukan pengujian.	
	13. Kebersihan, kerapian petugas melakukan pengujian.	
	14. Kemudahan mendapatkan informasi layanan pengujian K3.	
	15. Kemudahan pendaftaran layanan uji K3.	
<i>Empaty</i> (Parasurama n et al, 1988)	16. Kesopanan dan keramahan personil dalam melakukan pelayanan.	
	17. Pendampingan personil terhadap pelanggan dalam memilih layanan uji yang dibutuhkan.	
<i>Responsiveness</i> (Parasurama n et al, 1988)	18. Kemampuan penyelesaian permasalahan yang dihadapi pelanggan.	
	19. Layanan pengaduan dan keluhan pelanggan	

Konstruksi atau variabel dianggap reliabel jika

memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60. Hasil uji ditunjukkan dalam Tabel 2 dan 3.

**Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas Harapan**

Cronbach's Alpha	N Of Item
0,974	19

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Nilai Cronbach Alpha untuk uji reliabilitas Nilai Cronbach Alpha untuk uji reliabilitas persepsi adalah  $0.974 > 0.6$ , yang menunjukkan bahwa itu juga dinyatakan reliable.

**Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas Persepsi**

Cronbach's Alpha	N Of Item
0,960	19

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan antara lain *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness*. Pengumpulan data memakai kuesioner dengan 25 pertanyaan untuk mengukur indikator *importance* (harapan) dan *performance* (kepuasan) menggunakan skala likert 1 sampai 5.

**Tabel 3 Gap Service**

**Gambar 1 Diagram Kartesius**

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Indikator Pelayanan	Persepsi	Ekspek tasi	Gap
Reliability	3,75	3,99	-0,24
Reliability	3,93	4,03	-0,09
Reliability	3,84	4,01	-0,17
Reliability	3,88	4,00	-0,12
Assurance	3,96	4,04	-0,08
Assurance	4,04	4,12	-0,08
Assurance	4,00	4,01	-0,01
Assurance	3,97	4,05	-0,08
Assurance	3,96	4,04	-0,08
Assurance	3,76	3,93	-0,17
Tangible	3,95	4,08	-0,13
Tangible	3,99	4,12	-0,13
Tangible	3,80	3,99	-0,19
Tangible	3,97	4,08	-0,11
Tangible	3,95	4,12	-0,17
Empaty	4,11	4,12	-0,01
Empaty	3,97	4,09	-0,12
Responsiveness	3,91	4,09	-0,19
Responsiveness	3,83	4,03	-0,20

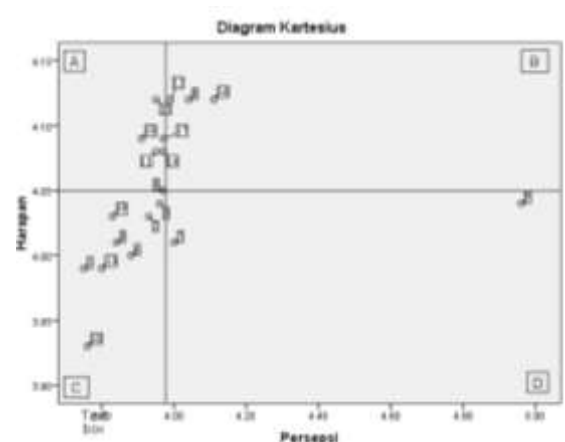
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Metode Servqual digunakan untuk menghitung gap score, yaitu selisih antara peringkat kualitas layanan yang dirasakan (perceived) dengan peringkat kualitas layanan yang diharapkan. Score gap digunakan untuk mengukur kinerja atribut kualitas pelayanan laboratorium uji K3. Ada dua jenis nilai skor kesenjangan: positif menunjukkan karakteristik kualitas layanan sebagai kekuatan, negatif menunjukkan kelemahan. Analisis gap, yang dilakukan dengan membandingkan hasil kuesioner dengan harapan dan persepsi, akan memberikan perhatian dan perbaikan selanjutnya. Jika hasil persepsi lebih rendah dari harapan, itu menunjukkan bahwa pelanggan kurang puas, maka item pertanyaan tersebut harus dilanjutkan untuk perbaikan di tahap berikutnya. Bagan Kartesius Analisis Ekspektasi Kualitas Pelayanan dan Realisasi: Saat membuat bagan Kartesius, titik-titik (X, Y) diperlukan untuk mengidentifikasi di mana unsur-unsur klaim berada: di kuadran A, B, C, atau D, di mana unsur-unsur klaim berada: kuadran pertanyaan merupakan Poin yang perlu segera diperbaiki.

##### 1. Kuadran A

Menunjukkan elemen atau karakteristik yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk elemen jasa yang dianggap sangat penting tetapi tidak diberikan sesuai keinginan pelanggan, sehingga pelanggan tidak puas.

Kudran ini menunjukkan hal-hal yang harus segera diperbaiki oleh manajemen Laboratorium Pengujian K3 karena



**Gambar 1 Diagram Kartesius**

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

evaluasi menunjukkan bahwa evaluasi tersebut belum memenuhi harapan pelanggan. Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (*Assurance* – atribut 8)
  - b. Fasilitas sarana dan prasarana lembaga pengujian. (*Tangible* – atribut 11)
  - c. Kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan uji K3. (*Tangible* – atribut 14)
  - d. Kemudahan untuk melakukan pendaftaran layanan uji K3. (*Tangible* – atribut 15)
  - e. Pendampingan personil terhadap pelanggan dalam memilih layanan uji yang dibutuhkan. (*Empaty* – atribut 17)
  6. Kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan. (*Responsiveness* – atribut 18)
1. Kuadran B  
Menunjukkan elemen jasa penting yang telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan dan harus dipertahankan. Dianggap sangat memuaskan dan sangat penting. Kudran ini menunjukkan hal-hal penting yang telah dilakukan oleh manajemen Laboratorium Pengujian K3 di Surabaya dengan berhasil memenuhi harapan pelanggan dan harus dipertahankan. Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
    - a. Jaminan kerahasiaan data hasil pengujian. (*Assurance* – atribut 6)
    - b. Kelengkapan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) petugas yang melakukan pengujian. (*Tangible* – atribut 12)
    - c. Kesopanan dan keramahan personil dalam memebrikan pelayanan. (*Empaty* – atribut 16)
  2. Kuadran C  
Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang masih dianggap kurang penting bagi pelanggan K3 *Research* Laboratorium dan dianggap normal atau cukup oleh perusahaan, serta menyoroti faktor-

faktor yang dampaknya paling kecil terhadap pelanggan.

Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kecepatan personil merespon *customer requirement* (*Reability* – atribut 1)
  - b. Kemampuan personil dalam memberikan informasi layanan pengujian. K3. (*Reability* – atribut 2)
  - c. Ketepatan waktu pengujian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. (*Reability* – atribut 3)
  - d. Keakuratan data hasil pengujian laboratorium (*Reability* – atribut 4)
  - e. Jaminan kualitas layanan pengujian K3. (*Reability* – atribut 5)
  - f. Ketersediaan jenis pelayanan uji K3. (*Assurance* – atribut 10)
  - g. Kebersihan, kerapihan petugas melakukan layanan pengujian. (*Tangible* – atribut 13)
  - h. Penanganan layanan pengaduan dan *customer care*. (*Responsiveness* – atribut 19).
3. Kuadran D  
Meskipun menunjukkan elemen yang mempengaruhi pelanggan tidak terlalu penting, itu cukup. Meskipun dianggap kurang penting, itu sangat memuaskan. Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang dinilai terlalu tinggi oleh pelanggan dan Laboratorium Pengujian K3 karena mereka pikir tidak terlalu penting, tetapi dilakukan dengan baik. Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
    - a. Kesesuaian kompetensi kemampuan individu dengan layanan yang disediakan. (*Assurance* – atribut 7)
    - b. Kesesuaian biaya pengujian dengan peraturan pemerintah No. 42 Th 2018. (*Assurance* – atribut 9)

## E. KESIMPULAN

Setelah dilakukan perhitungan skor kepuasan pelanggan dan penentuan atribut diagram kartesius, diketahui terdapat 3 item kualitas pelayanan terbaik yang sudah terlaksana dan perlu dipertahankan oleh pelayanan pengujian PJK3 Jakarta diantaranya adalah Jaminan kerahasiaan data hasil pengujian, Kelengkapan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) petugas yang melakukan pengujian, Kesopanan dan keramahan personil dalam

melakukan pelayanan. Selanjutnya, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa masih terdapat 6 hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk dilakukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan, diantaranya yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dan hasil yang diberikan, sarana dan prasarana lembaga pengujian, kemudahan mendapatkan informasi tentang layanan uji K3, kemudahan melakukan pendaftaran layanan uji K3, pendampingan personel terhadap pelanggan dalam memilih layanan uji yang dibutuhkan, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan.

## F. REFERENSI

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SerQual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design Qualitatif, Quantitatif, and Mixed, Third Edition. Thousand Oaks California. Sage Publisher.*
- Grönroos, C. (1998). Marketing services : the case of a missing product. *Journal of business & industrial marketing*, 13(4/5), 322-338.
- Kepala Balai K3 Jakarta, 2019, Profil Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Jakarta
- Mariana, Novita, Rara Sriartati Redjeki, Fakultas Teknologi, Informasi Universitas, Stikubank Semarang, and Customer Satisfaction Index. n.d. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan ( Service Quality ) Fakultas Teknologi Informasi Jurnal Ikra-Ith Informatika Vol 4 No 3 November 2020 Jurnal IKRA-ITH Informatika Vol 4 No 3 November 2020.” 4(3):22–30.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Sinaga, Prameli N. M. and Arnah Ritonga. 2022. “Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method (Case Study: UPT Puskesmas Stabat Lama ) Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( IPA ) ( Studi Kasus : UPT Puskesmas Stabat Lama ).” 1(6):1199–1220.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G (2016) *Service, Quality dan Satisfaction* : Edisi 4, Andi, Yogyakarta
- Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan’s e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 17–30. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000200003>
- Yasra, R dan Jihad, J Industri. 2020. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer di Universitas Ibnu Sina Menggunakan Metode Service Quality.” 4(2):75–84.