

## Analisis kualitas pelayanan pada Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan Pemberantasan Penyakit Menular Jakarta = Analysis of service of quality at Major Bureau on Environmental Health Technique on contagious disease prevention Jakarta

B. Paryono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=112217&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi karena Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan Pemberantasan Penyakit Menular (BBTKL PPM) Jakarta didalam menyelenggarakan pelayanan laboratorium kesehatan, masih ditemukan keluhan-keluhan dari pelanggannya. Seperti hasil pemeriksaan laboratorium yang tidak tepat waktu, belum memadainya peralatan laboratorium yang berakibat tidak optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi/penilaian dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan BBTKL PPM Jakarta, serta tingkat kesesuaian berdasarkan kesenjangan (gap) antara penilaian dan harapan pelanggan.

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan Model Servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan yang memiliki 5 dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan jenis data kuantitatif. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan observasi di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui berbagai kepustakaan. Analisis data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden yang dilakukan dengan program SPSS.

Berdasarkan hasil dari tingkat kesesuaian terdapat 15 indikator yang tidak memenuhi atau tidak memuaskan responden yaitu 1. kelengkapan peralatan yang digunakan dalam menunjang pelayanan, 2. standar peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan laboratorium, 3. kebersihan gedung, tempat parkir dan toilet yang tersedia, 4. Lokasi kantor, 5. kesiapan dan kecepatan pelayanan, 6. respon petugas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan, 7. ketentuan tarif atau biaya pemeriksaan, 8. kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, 9. kehandalan petugas dalam membantu menyelesaikan masalah, 10. jadwal pelayanan, 11. ketepatan waktu hasil pemeriksaan laboratorium, 12. pengetahuan atau wawasan petugas dalam memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan, 13. jaminan dari hasil pemeriksaan laboratorium, 14. perhatian petugas pelayanan terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan dan 15. sikap profesionalisme petugas pelayanan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dari hasil temuan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan BBTKL PPM Jakarta tidak memenuhi harapan atau tidak memuaskan pelanggan karena sebagian besar indikator menunjukkan tingkat kesesuaiannya dibawah 100 %.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan disarankan : BBTKL PPM Jakarta harus berupaya memperbaiki kinerja pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas pelayanan agar dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam menjalankan tugas sehari-hari terutama dalam menangani keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan.

The background to do this research by Major Bureau on Environmental Health Technique on Contagious Disease Prevention (BBTKL PPM) Jakarta which is to carry out medical laboratory service, it still finds complaints from its customers. For example, non-timely results from laboratory examination, lack of laboratory equipment that causes less optimum on service quality.

The objective of this research is to find customers perception / evaluation and expectation to service quality which has been applied by BBTKL PPM Jakarta and match level is based on gaps between customer's evaluation and expectation.

The research is designed to use SERVQUAL Model which proposed by Teithaml, Parasurainan and Berry, the method to measure the service quality which based on customer's perception and expectation in five dimension which are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Used the research method is descriptive with quantitative data. Gathered data includes of primary and secondary. The primary data is gathered with using questionnaire and observation on study site. While, secondary data is gathered from certain references. Gathered data analysis of questionnaire which filled by respondents performed on SPSS program.

Based on the extent of suitability, there are 15 indicators that do not meet or not satisfy the respondents, they are : 1. the completeness of equipments used in supporting the service, 2. standard of equipments used in the laboratory examination, 3. sanitation of the building, parking area and available toilets, 4. location of the office, 5. readiness and promptness of the service, 6. response of service personnel in handling the customer's complaints, 7. pricing and cost of examination, 8. competence of personnel in providing the promised service, 9. reliability of personnel in supporting the problem solving, 10. schedule of service, 11- punctuality of laboratory examination result, 12. knowledge or insight possessed by the personnel in providing the solution to the customer's complaints, 13. guaranteed of the laboratory examination result, 14. attention paid by the service personnel to ward the customer's desire and need, and 15. professionalism attitude of service personnel in satisfying the customer's desire and need.

Based on the results of the research, it can be concluded that as a whole, the quality of service, which applied at BBTKL PPM Jakarta, cannot meet or satisfy the customer's desire and need because most of indicators showed the extent of suitability below 100%.

In order to improve the quality of service, it is recommended that: BBTKL PPM Jakarta should make various efforts to improve the customer-oriented performance of service, and to provide the education and training for the services personnel so their can improve their knowledge and skill in performing their daily duties, especially in handling the complaints and problems faced by the customers.