

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Memasuki era globalisasi yang ditandai dengan demokratisasi, transparansi dan akuntabilitas pada setiap pelaksanaan kegiatan, menuntut kesiapan sarana dan prasarana pendukung agar tuntutan perubahan tersebut bisa mencapai sasaran yang diharapkan. Laboratorium pengujian sebagai suatu instrumen pengendalian kualitas produk pelaksanaan kegiatan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengukuran kualitas produk yang dihasilkan. Kesalahan hasil pengukuran baik yang disebabkan oleh prosedur yang tidak baku maupun tingkat akurasi yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku akan berakibat fatal yang bisa membahayakan keselamatan dan kesehatan jiwa maupun lingkungan. Untuk itu penyelenggaraan laboratorium pengujian perlu mengimplementasikan standar yang berlaku.

Belum banyak laboratorium milik pemerintah yang berani untuk menerapkan ISO 17025:2005 pada pengelolaannya. Di Indonesia terdapat 29 laboratorium untuk tingkat pemerintah provinsi namun untuk saat ini baru 7 (tujuh) laboratorium yang telah menerapkan ISO 17025:2005, antara lain DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, NTB, Kalimantan Timur dan Sulawesi Tengah. Sejak adanya otonomi daerah, masing-masing daerah dipacu untuk mengejar target pendapatan asli daerah (PAD) diberbagai sektor, termasuk laboratorium milik pemerintah ditarget untuk memberikan kontribusinya didalam PAD. Untuk itu perlu dilakukan upaya perbaikan pelayanan dan manajemen pengelolaan laboratorium. Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Provinsi DKI Jakarta merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang konstruksi memiliki unit penyelidikan, pengukuran dan pengujian (UPPP). Dalam rangka meningkatkan kualitas dan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan proyek-proyek yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun pihak swasta, maka laboratorium pengujian konstruksi Unit Pelayanan, Pengukuran dan Pengujian Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta (UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta) menerapkan ISO (International Standardization organization) 17025:2005. Penerapan standar ini

dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa barang dan jasa yang diberikan telah memenuhi jaminan mutu yang sesuai dengan standar yang diterapkan. Standar ini digunakan secara luas pada semua laboratorium pengujian tidak terikat pada jenis produk yang diujinya.

Laboratorium pengujian yang telah menerapkan ISO 17025:2005 mengindikasikan bahwa laboratorium tersebut mempunyai kompetensi secara teknis untuk menetapkan secara khusus jenis pengujian yang dilakukan, pengukuran dan kalibrasi. Hasil uji yang dilakukan telah dijamin keakuratannya, mampu ditelusuri dan dapat diulang dengan hasil yang sama, karena memiliki program yang terencana, terdokumentasi, dan diimplementasikan, sehingga data yang dihasilkan laboratorium pengujian dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

ISO 17025:2005 berisi persyaratan manajemen dan persyaratan teknis. Salah satu klausul persyaratan manajemen membahas mengenai proses pengaduan dan pelayanan terhadap pelanggan. Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama, menjadi tolak ukur dan juga sebagai indikator untuk mengetahui komitmen manajemen terhadap mutu. Dengan penerapan ISO 17025:2005 keluhan pelanggan dengan cepat dievaluasi dan ditindaklanjuti, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dalam proses pengujian serta efisien dalam waktu dan biaya.

## **1.2. Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Deskripsi Masalah**

Salah satu penunjang kegiatan dari lembaga penelitian, perguruan tinggi, industri dalam melakukan penelitian adalah laboratorium. Laboratorium adalah salah satu fasilitas yang sangat penting dalam mengembangkan suatu penelitian, sehingga dapat diperoleh suatu temuan. Oleh karena itu, keberhasilan dari lembaga-lembaga penelitian sangat tergantung pada kelengkapan fasilitas dan peralatan laboratorium dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola. Pada umumnya kondisi laboratorium yang ada di Departemen, Non Departemen dan Perguruan Tinggi kurang mendapatkan perhatian. Hal ini menyebabkan banyak peralatan laboratorium yang sudah ada tidak dapat bermanfaat dengan baik atau

dalam kondisi rusak, demikian juga tentang literatur/ standar pendukungnya. Kondisi akomodasi dan lingkungan laboratorium, antara lain fasilitas atau ruang laboratorium yang tidak menunjang termasuk persyaratan temperatur dan kelembaban, Jumlah dan kualifikasi personel yang tidak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

Laboratorium pengujian konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta harus dilengkapi dengan fasilitas sumber daya yang cukup untuk melaksanakan pengujian. Laboratorium harus dilengkapi peralatan yang lengkap, terawat dan terkalibrasi. Laboratorium harus pula mempunyai personel yang sesuai, terlatih dan memenuhi kualifikasi sesuai lingkup bidang pengujian dan/atau kalibrasi. Fasilitas laboratorium untuk pengujian harus sedemikian rupa dapat memberikan hasil pengujian yang memadai dan dapat memberikan data yang valid dan benar. Laboratorium harus memastikan bahwa kondisi lingkungan dipantau dan dikendalikan seperti yang dipersyaratkan oleh spesifikasi dasar atau metode pengujian. Laboratorium harus dilengkapi peralatan pengukuran yang diperlukan untuk melaksanakan pengujian dengan benar (termasuk pengambilan sampel, apabila melakukan penyiapan/preparasi barang yang diuji dan/atau dikalibrasi, pengolahan dan analisis data pengujian dan/atau kalibrasi). Peralatan harus dioperasikan oleh personel yang kompeten. Instruksi (yang mutakhir) untuk menggunakan dan merawat peralatan tertentu harus siap tersedia untuk digunakan oleh personel laboratorium. Laboratorium harus memiliki personel manajerial dan teknis dengan wewenang untuk mengelola sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya dan untuk mengidentifikasi terjadinya penyimpangan dari sistem mutu atau dari prosedur pelaksanaan pengujian untuk memulai tindakan pencegahan atau meminimalkan penyimpangan. Hal ini menunjukkan kondisi laboratorium yang telah menerapkan ISO 17025 lebih sistematis.

### 1.2.2. Signifikansi Masalah

Laboratorium-laboratorium instansi pemerintah belum pernah mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Laboratorium Pengujian konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta terdiri dari pengujian bahan (aspal, tanah, dan beton) sangat memerlukan penerapan sistem manajemen mutu yang terkendali untuk meningkatkan kinerjanya dalam hal pengujian serta mengevaluasi kemampuan teknis laboratorium dalam menghasilkan data hasil uji yang absah dan dapat dipercaya, sehingga dapat diperoleh kondisi laboratorium yang layak untuk dapat melakukan pengujian serta meyakinkan bahwa laboratorium tersebut mempunyai kemampuan teknis dalam menghasilkan data yang akurat dan handal.

Oleh sebab itu beberapa permasalahan yang ada di laboratorium pengujian konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta menyangkut kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana laboratorium, serta komitmen manajemen pimpinan puncak dan stafnya dapat mengakibatkan pelanggan tidak ingin kembali melakukan pengujian sehingga kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan laboratorium tidak tercapai dan dapat memberikan citra buruk bagi laboratorium.

### 1.2.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada ISO 17025:2005 terhadap kepuasan pelanggan di lingkungan Laboratorium pengujian konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta?
2. Seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan di lingkungan Laboratorium Pengujian konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada ISO 17025:2005 terhadap kepuasan pelanggan di lingkungan Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP DPU Prov. DKI Jakarta dan seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah**

Penelitian ini dilakukan pada sistem manajemen mutu dilingkungan Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta.

Adapun masalah penelitian dibatasi pada :

- a. Pengaruh yang diidentifikasi adalah penerapan ISO 17025:2005.
- b. Penelitian dibatasi pada kepuasan pelanggan Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta
- c. Penelitian dibatasi di lingkungan Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ilmiah ini antara lain:

1. Bagi laboratorium pengujian instansi pemerintahan dapat memberikan informasi mengenai penerapan ISO 17025 :2005 terutama dengan hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan
2. Khususnya Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan penerapan ISO 17025 :2005 yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
3. Bagi diri sendiri dapat memberikan gambaran serta analisa mengenai sistem manajemen mutu ISO 17025 :2005 yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan dan diharapkan mampu menerapkan dibidangnya saat kembali bekerja. Serta untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan pendidikan pada program Pasca Sarjana Departemen Teknik Sipil Universitas Indonesia.