

BAB V

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan pada Bab IV, dalam merumuskan strategi unggulan dilakukan suatu pengumpulan data terkait tentang suara konsumen. Data yang diambil berkaitan dengan persepsi dan harapan pengguna jasa di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya. Wawancara dengan beberapa pihak terkait juga dilakukan agar dapat langsung menjawab harapan dari konsumen. Selain itu untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya.

1.1. Analisis *Services Quality*

Pada sub bab ini akan dijelaskan hasil perhitungan Gap antara nilai kualitas pelayanan dan nilai kepuasan pelanggan. *Voice of Customer* merupakan keinginan dari setiap pengguna jasa terhadap suatu pelayanan yang dapat dilihat dari selisih penilaian antara kinerja dengan harapan pengguna jasa[23]. Nilai negatif dari selisih tersebut menandakan kelemahan pelayanan karena berada di bawah harapan pasien. Hasil perhitungan antara kinerja dengan harapan dapat dilihat pada Tabel 5.1:

Tabel 5.1 Tabel Gap antara Harapan dan Kepuasan

Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Skor <i>Servqual</i>
Memiliki peralatan yang lengkap dan modern	3,48	3,91	-0.43
Memiliki gedung yang bersih dan tertata rapi	4,09	4,55	-0.45
Memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman	4,27	4,36	-0.09
Memiliki papan petunjuk dan informasi yang jelas	4,14	4,41	-0.27
Memiliki petugas yang berseragam dan penampilan rapi	4,18	4,32	-0.14
Memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	4,55	4,32	0,23
Membantu pengguna jasa secara tulus dan	4,20	4,30	-0,09

Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Skor <i>Servqual</i>
ikhlas dalam mengatasi masalah			
Petugas selalu siap melayani pengguna jasa yang datang	4,14	4,20	0,07
Mampu memberikan pertolongan dengan cepat	3,75	3,98	-0,23
Mempunyai dokter hewan yang sudah mempunyai jadwal yang jelas	4,34	4,07	0,27
Petugas segera meminta maaf jika terjadi kesalahan	3,91	4,39	-0,48
Tidak membuat pengguna jasa menunggu terlalu lama	3,89	4,11	-0,23
Mengutamakan pelayanan terhadap kebutuhan pengguna jasa	3,98	4,32	-0,34
Memiliki dokter hewan yang ahli di berbagai penyakit hewan	4,11	4,16	-0,05
Memiliki paramedik yang terdidik	4,16	4,27	-0,11
Perilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya	4,30	4,39	-0,09
Biaya pemeriksaan tidak terlalu mahal	4,18	4,50	-0,31
Petugas mampu merespon kritik dan saran yang telah diberikan	4,16	3,95	0,20
Menyediakan kebutuhan kesehatan hewan dari pengguna jasa yang berkaitan dengan hasil pemeriksaan penyakit hewan dengan hasil pemeriksaan penyakit hewan	4,00	4,36	-0,36

Dari tabel diatas dapat diketahui dari tabel diatas, terdapat 15 atribut jasa pernyataan yang bernilai negatif, yang artinya terjadi kesenjangan antara kinerja dengan harapan pengguna jasa laboratorium veteriner yang menandakan masih lemahnya pelayanan yang dirasakan pengguna jasa/pelanggan karena berada di bawah harapan.

1.2. Analisis Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar diagram Kartesius pada Bab IV terdapat atribut yang harus diperbaiki yaitu pada kuadran 2. Berikut atribut-atribut yang terdapat pada masing-masing kuadran:

1. Pada Kuadran 1 (prioritas) memiliki skala prioritas rendah dan dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan, terdapat 3 atribut pada kuadran ini yaitu:
 - a. Memiliki peralatan yang lengkap dan modern
 - b. Mampu memberikan pertolongan dengan cepat
 - c. Tidak membuat pengguna jasa menunggu terlalu lama
2. Pada Kuadran 2 (Prioritas Utama) merupakan prioritas utama karena atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga harus segera ditingkatkan kualitas pelayanannya, terdapat 4 atribut pada kuadran ini, yaitu:
 - a. Petugas selalu siap melayani pengguna jasa yang datang
 - b. Mempunyai dokter hewan yang sudah mempunyai jadwal yang jelas
 - c. Memiliki dokter hewan yang ahli di berbagai penyakit hewan
 - d. Petugas mampu merespon kritik dan saran yang telah diberikan
3. Pada Kuadran 3 (Pertahankan) terdapat atribut-atribut yang harus dipertahankan dalam kualitas pelayannya yaitu:
 - a. Memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman
 - b. Memiliki papan petunjuk dan informasi yang jelas
 - c. Memiliki petugas yang berseragam dan penampilan rapi
 - d. Memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
 - e. Membantu pengguna jasa secara tulus dan ikhlas dalam mengatasi masalah
 - f. Memiliki paramedic yang terdidik
 - g. Perilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya
 - h. Biaya pemeriksaan tidak terlalu mahal
4. Pada Kuadran 4 (Berlebihan) dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan atau pengguna jasa, yaitu:
 - a. Memiliki gedung yang bersih dan tertata rapi
 - b. Petugas segera meminta maaf jika terjadi kesalahan

- c. Menyediakan kebutuhan kesehatan hewan dari pengguna jasa yang berkaitan dengan hasil pemeriksaan penyakit hewan

1.3. Rangking Atribut

Penyusunan rangking atribut digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan oleh UPTD Laboratorium Veteriner. Rangking atribut/prioritas perbaikan dibuat berdasarkan nilai Kepentingan Relatif yang merupakan hasil bagi nilai kepentingan absolut kebutuhan teknis dengan jumlah total nilai kepentingan absolut kebutuhan teknis.

Tabel 5.2. Prioritas Perbaikan UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya

No	Kebutuhan Teknis	Prioritas
1.	Memberikan pelatihan/pembinaan petugas dalam berkomunikasi	6
2.	Membuat jadwal praktik dokter hewan secara jelas	7
3.	Menetapkan jadwal pelayanan pemeriksaan penyakit hewan	4
4.	Memberikan pelatihan terkait kompetensi dokter hewan	5
5.	Mengadakan evaluasi capaian kinerja secara berkala	2
6.	Melaksanakan pelayanan dengan prosedur yang tepat dan sesuai	1
7.	Membuat kotak saran	8
8.	Membuat alur/SOP pelayanan pemeriksaan penyakit hewan	3

1.4. Analisis House of Quality

Tabel 5.3. Analisa Respon Teknik Terhadap Atribut Pelayanan

No	Atribut Penilaian	Respon Teknik	Analisa
8.	Petugas selalu siap melayani pengguna jasa yang datang	Memberikan pelatihan/pembinaan petugas dalam berkomunikasi	Melatih dan meningkatkan kualitas pelayanan petugas saat menghadapi pengguna jasa
		Menetapkan jadwal pelayanan pemeriksaan penyakit hewan	Meningkatkan efektivitas pelayanan UPTD Laboratorium Veteriner
		Mengadakan evaluasi capaian kinerja secara berkala	Memperbaiki kekurangan Peugas di UPTD Laboratorium Veteriner dari segi kualitas pelayanan
		Melaksanakan pelayanan dengan prosedur yang tepat dan sesuai	Menghindari terjadinya kesalahan saat melayani pengguna jasa
		Membuat alur/SOP Pelayanan pemeriksaan penyakit hewan	Menghindari terjadinya kesalahan saat melakukan pemeriksaan di laboratorium maupun klinik
10.	Mempunyai dokter hewan yang sudah mempunyai jadwal yang jelas	Menetapkan jadwal praktik dokter hewan secara jelas	Meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien dan tidak mengecewakan pengguna jasa yang datang
		Memberikan pelatihan terkait kompetensi dokter hewan	Meningkatkan <i>softskill</i> maupun <i>hardskill</i> dokter hewan
14.	Memiliki dokter yang ahli di berbagai penyakit	Menetapkan jadwal pelayanan pemeriksaan penyakit hewan	Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberiksan laboratorium agar memuaskan

No	Atribut Penilaian	Respon Teknik	Analisa
	hewan		pengguna jasa yang datang
		Memberikan pelatihan terkait kompetensi dokter hewan	Menambah pengalaman dan jam terbang yang banyak saat menghadapi bermacam-macam karakter pengguna jasa
		Mengadakan evaluasi capaian kinerja secara berkala	Meningkatkan kinerja dokter hewan dan mengurangi kesalahan yang tidak perlu
		Melaksanakan pelayanan dengan prosedur yang tepat dan sesuai	Menghindari kesalahan diagnosa penyakit hewan
		Membuat alur/SOP pelayanan pemeriksaan penyakit hewan	Menghindari kesalahan diagnose penyakit hewan dan melatih bekerja secara sistematis
18.	Petuags mampu merespon kritik dan saran yang telah diberikan	Memberikan pelatihan/pembinaan petugas dalam berkomunikasi	Menghasilkan petugas yang dapat melayani pengguna jasa yang datang dengan maksimal
		Mengadakan evaluasi capaian kinerja secara berkala	Melatih dan meningkatkan kualitas kinerja petugas dalam menerima kritik dan saran yang diberikan pengguna jasa
		Melaksanakan pelayanan dengan prosedur yang tepat dan sesuai	Petugas dapat bekerja secara sistematis dan terhindar dari <i>human error</i>
		Membuat kotak saran	Melatih dan meningkatkan rasa empati terhadap pengguna jasa yang datang ke laboratorium