

ABSTRAK

Nama : Rafika Anggraeni
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD (*Quality Function Deployment*) di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya.

Dalam rangka mengefektikan pengendalian dan penanggulangan penyakit hewan melalui berbagai pendekatan dalam urusan kesehatan hewan nasional untuk menjamin keterpaduan dan kesinambungan penyelenggaraan kesehatan hewan di berbagai lingkungan ekosistem, maka dilakukan pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan melalui kegiatan surveillance dan pemetaan, penyidikan dan peringatan dini, pemeriksaan dan pengujian, serta pelaporan. UPTD Laboratorium Veteriner harus memperhatikan tingkat kepuasan yang telah diberikan kepada pelanggan yang akan membentuk loyalitas pelanggan terhadap instansi pemerintah daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah pelayanan pemeriksaan penyakit hewan dan memberikan usulan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya melalui metode Servqual dan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil dari penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya yang menjadi prioritas, yaitu memberikan pelatihan/pembinaan petugas dalam berkomunikasi, menetapkan jadwal dokter hewan, menetapkan jadwal pelayanan pemeriksaan penyakit hewan, memberikan pelatihan terkait kompetensi dokter hewan, mengadakan evaluasi capaian kinerja secara berkala, melaksanakan pelayanan dengan prosedur yang tepat dan sesuai, membua kotak saran dan membuat alur/SOP pelayanan pemeriksaan penyakit hewan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *Servqual*, *QFD*, *HoQ*, UPTD Laboratorium Veteriner

ABSTRACT

Name : Rafika Anggraeni
Study Program : Industrial Engineering
Title : *Laboratory Service Quality Improvement Strategies by applying Quality Function Deployment (QFD) and Servqual Methods in UPTD Veterinary Laboratory Tasikmalaya.*

In order to improve prevention and control of animal diseases through various approaches in the national animal health affairs for the assurance of integrity and continuity to accomplish animal health in various ecosystem environments, observation and identification of animal diseases are held through several activities such as: surveillance and mapping, investigation and early warning, inspection and testing, as well as reporting the findings. UPTD Veterinary Laboratory shall concern itself to the costumers satisfaction level which leads towards customer loyalty for the local government agencies. The purpose of the study are to identify factors that influence the decreased number of animal diseases inspection services and also providing strategic proposals to improve the quality of services at the UPTD Veterinary Laboratory Kab. Tasikmalaya by applying the Servqual and Quality Function Deployment (QFD) methods. The results of this study are improving the service qualities of the UPTD Veterinary Laboratory Kab. Tasikmalaya which becomes a priority through several activities such as: providing communication training and coaching for the officers, organizing veterinarian's schedule, organizing animal disease inspection services schedule, providing training to improve veterinarian competence, conducting periodic evaluation of the officer's performance achievements, implementing services with appropriate procedures, providing suggestion box and creating SOP for animal diseases inspection services.

Keywords: Service quality, Servqual, QFD, HoQ, UPTD Veterinary Laboratory