

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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. Pengamatan dan pengidentifikasian penyakit hewan dilakukan oleh laboratorium veteriner terakreditasi. Salah satu Laboratorium Veteriner yang berada di Provinsi Jawa Barat adalah UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya yang juga merupakan satu-satunya laboratorium veteriner yang berada di kawasan Priangan Timur (Kota Tasikmalaya, Kab. Garut, Kab. Ciamis, Kab. Banjar, dan Kab. Pangandaran).

UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah di bawah Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kab. Tasikmalaya. Salah satu fungsinya adalah sebagai pelaksana pemeriksaan penyakit hewan, baik hewan ternak maupun hewan kesayangan. Tujuan dibentuknya UPTD Laboratorium Veteriner adalah memberikan Jasa Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium dan melaksanakan pengamatan, penyidikan dan diagnosa penyakit hewan. Jenis pemeriksaan yang dilaksanakan adalah pemeriksaan parasitologi dan serologi, jasa patologi anatomi dan jasa pelayanan klinik. Pemeriksaan parasitologi berupa pemeriksaan penyakit kecacingan pada hewan. Pemeriksaan serologi berupa uji titer antibody *Avian Influenza*, *Newcastle Disease*, uji abortus, dan parasit darah. Layanan yang dilaksanakan UPTD Laboratorium Veteriner adalah pelayanan aktif dan pelayanan pasif dengan tugas pokok:

1. Menyusun rencana kerja pengelolaan laboratorium veteriner
2. Melaksanakan teknik operasional pemeriksaan, pengujian, dan penyidikan penyakit
3. Melaksanakan investigasi dan *surveillance* penanggulangan penyakit
4. Mendukung program kerja dinas melalui pengawasan berbasis pengujian
5. Melaksanakan urusan tatausaha rumah tangga UPTD Laboratorium Veteriner

Kegiatan utama UPTD Laboratorium Veteriner dimulai dari merencanakan, koordinasi, pengawasan, pengendalian, evaluasi, pengujian, pengamatan, diagnosa penyakit secara laboratoris sehingga ternak/hewan yang dipelihara di masyarakat terbebas dari penyakit hewan. UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya merupakan laboratorium yang bermula Laboratorium Keswan Tipe C milik Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, karena otonomi daerah Laboratorium Keswan menjadi milik Kabupaten Tasikmalaya sejak 1 Januari 2001. Wilayah kerja UPTD Laboratorium Veteriner meliputi Kab. Garut, Kab. Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Kab. Ciamis, Kota Banjar dan Kab. Pangandaran. Tidak semua Kabupaten/Kota yang ada di Jawa Barat memiliki Laboratorium Veteriner sehingga UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya berperan dalam melayani masyarakat dalam pengamatan dan penyidikan penyakit hewan.

Pelanggan bisa merasakan manfaat secara langsung dari hasil diagnosa dan rekomendasi yang dikeluarkan oleh UPTD Laboratorium Veteriner. Pelanggan sebagai pemilik ternak/hewan langsung menerima manfaat apabila ternak itu sehat dan aman untuk dikonsumsi dan ketentraman masyarakat akan terjamin. Sedangkan manfaat dan kontribusi bagi pemerintah daerah dalam pencegahan, pemberantasan penyakit hewan menular akan terkendali dan terawasi secara baik.

Untuk mengetahui apakah UPTD Laboratorium Veteriner telah melakukan tugasnya dengan baik, maka dibuat target dan pencapaian pelayanan pemeriksaan penyakit hewan setiap tahunnya. Berikut ini data target dan pencapaian pelayanan pemeriksaan penyakit hewan UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya selama 4 (empat) tahun terakhir, yaitu 2017, 2018, 2019 dan 2020:

1. Target dan Pencapaian Pemeriksaan Pelayanan Penyakit Hewan tahun 2017

Tabel 1.1. Target dan Pencapaian Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan tahun 2017

No	Jenis Sampel	Target (sampel)	Hasil Pencapaian (sampel)	Keterangan
1	Serum Darah Unggas	240	410	170%; Tercapai
2	Serum Darah Ruminansia	640	616	96,25%; Tidak Tercapai
3	Feses Ruminansia	640	1796	280,62%; Tercapai
4	Hewan Kesayangan	30	60	200%; Tercapai

(sumber: Arsip Laporan Tahunan UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya, 2017)

2. Target dan Pencapaian Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan tahun 2018

Tabel 1.2. Target dan Pencapaian Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan tahun 2018

No	Jenis Sampel	Target (sampel)	Hasil Pencapaian (sampel)	Keterangan
1	Serum Darah Unggas	300	749	249,66%; Tercapai
2	Serum Darah Ruminansia	400	595	148,75%; Tercapai
3	Feses Ruminansia	400	1441	360,25%; Tercapai
4	Hewan Kesayangan	30	66	220%; Tercapai

(sumber: Arsip Laporan Tahunan UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya, 2018)

3. Target dan Pencapaian Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan tahun 2019

Tabel 1.3. Target dan Pencapaian Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan tahun 2019

No	Jenis Sampel	Target (sampel)	Hasil Pencapaian (sampel)	Keterangan
1	Serum Darah Unggas	500	1395	279%; Tercapai
2	Serum Darah Ruminansia	500	653	130,6%; Tercapai
3	Feses Ruminansia	500	2378	475,60%; Tercapai
4	Hewan Kesayangan	40	62	155%; Tercapai

(sumber: Arsip Laporan Tahunan UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya, 2019)

4. Target dan Pencapaian Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan tahun 2020

Tabel 1.4. Target dan Pencapaian Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan tahun 2020

No	Jenis Sampel	Target (sampel)	Hasil Pencapaian (sampel)	Keterangan
1	Serum Darah Unggas	200	450	225%; Tercapai
2	Serum Darah Ruminansia	200	53	26,5%; Belum Tercapai

3	Feses Ruminansia	400	682	170,5%; Tercapai
4	Hewan Kesayangan	40	24	60%; Belum Tercapai

(sumber: Arsip Laporan Bulanan UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya, 2020)

Selain itu, UPTD Laboratorium Veteriner harus memperhatikan tingkat kepuasan yang telah diberikan kepada pelanggan yang akan membentuk loyalitas pelanggan terhadap instansi pemerintah daerah. Tingkat kepuasan pelanggan akan dicapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dan dapat memuaskan pelanggan yang datang kepada UPTD Laboratorium Veteriner. Berikut adalah tabel indeks kepuasan pelanggan UPTD Laboratorium Veteriner.

Tabel 1.5 Indeks Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya

Uraian	Realisasi			
	2017	2018	2019	2020
Sasaran Indeks Kepuasan Pelanggan	85,00	86,00	86,00	85,00
Realisasi Indeks Kepuasan Pelanggan	85,56	85,73	80,00	79,94

Keterangan:

A (88,31-100,00) : Sangat Baik

B (76,61-88,30) : Baik

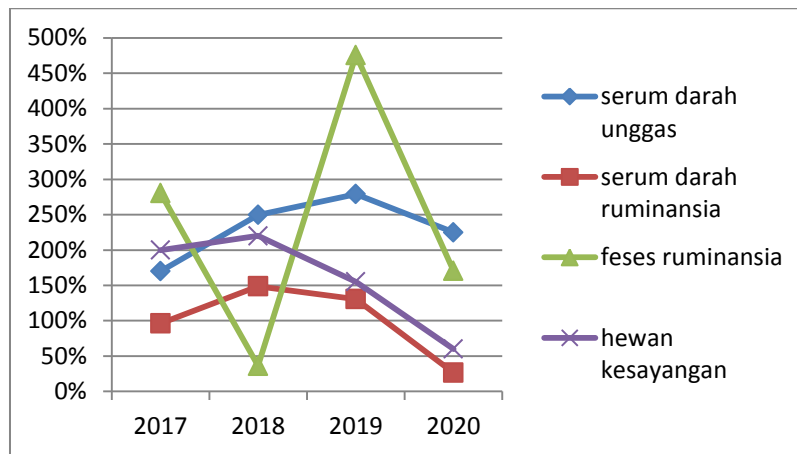
C (65,00-76,60) : Kurang Baik

D (25,00-64,99) : Tidak Baik

Berdasarkan Tabel 1.5, UPTD Laboratorium Veteriner memiliki sasaran indeks kepuasan pelanggan tersendiri yaitu sebesar 85,00% pada tahun 2017, 86,00% pada tahun 2018, 86,00% pada tahun 2019 dan 85,00% pada tahun 2020. Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP.M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sasaran dan realisasi indeks kepuasan pelanggan tersebut termasuk kategori Baik, tetapi mengalami penurunan yang tidak begitu tajam. Oleh karena itu, UPTD Laboratorium Veteriner harus meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Salah satu caranya adalah mengetahui seberapa besar kualitas yang telah diberikan UPTD Laboratorium Veteriner kepada pengguna jasanya yaitu dengan melakukan

survei melalui pembagian kuisioner dan wawancara testimoni pada setiap pengguna jasa/pelanggan yang datang.

Kurva Jumlah Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan Tahun 2017 - 2020



Grafik 1.1. Kurva Jumlah Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Hewan Tahun 2017 – 2020

Berdasarkan grafik diatas diperoleh realisasi pelayanan tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Tetapi kurva tersebut tidak menunjukkan kenaikan di setiap tahunnya. Bahkan menunjukkan penurunan yang mempengaruhi indikator kinerja utama sehingga tidak tercapai. Berikut indikator kinerja umum UPTD Laboratorium Veteriner pertahun:

Tabel 1.6. Indikator Kinerja Utama UPTD Laboratorium Veteiner

Indikator Kinerja Utama Target		2017	2018	2019	2020
Meningkatnya jumlah hewan yang sehat dan produk asal hewan ASUH	Target	+1,70%	+2,00%	+2,05%	+0,50%
	Pencapaian	+1,83%	+2,32%	+2,80%	+0,54%
Meningkatnya pelayanan pengobatan penyakit hewan	Target	+1,70%	+2,00%	+2,05%	+0,50%
	Pencapaian	+1,73%	+1,87%	+2,00%	+0,63%
Monitoring dan <i>surveillance</i> Residu Kimia dan cemaran mikroba produk asal peternakan	Target	+1,70%	+2,00%	+2,05%	+0,50%
	Pencapaian	+1,90%	+2,50%	+2,34%	+0,42%
Meningkatnya jumlah vaksinasi AI	Target	+1,70%	+2,00%	+2,05%	+0,50%
	Pencapaian	+2,00%	+2,10%	+2,40%	+0,34%
Meningkatnya jumlah vaksinasi rabies	Target	+1,70%	+2,00%	+2,05%	+0,50%
	Pencapaian	+1,85%	+2,26%	+2,20%	+0,60%

(Sumber: arsip Rencana Kerja Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kab.

Tasikmalaya)

Berdasarkan Tabel 1.6 Indikator Kinerja Utama UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya mengikuti rencana kerja tahunan yang telah ditentukan oleh Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kab. Tasikmalaya. Pada indikator kinerja yang pertama yaitu meningkatnya jumlah hewan yang sehat dan produk asal hewan yang ASUH mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 1,83% dari target awal yaitu 1,70%. Sementara target kinerja utama pada tahun 2018 yaitu 2,00% kemudian pencapaian yang diperoleh sebesar 2,32%. Pada tahun 2019 diperoleh target kinerja utama sebesar 2,05% dan capaian yang diperoleh pada tahun tersebut sebesar 2,80%. Pada tahun 2020 dibuat target sebesar 0,50% kemudian capaian kinerja yang diperoleh sebesar 0,54%. Maka total target meningkatnya jumlah hewan yang sehat dan produk asal hewan yang ASUH sebesar 6,25% dan total pencapaian yang diperoleh sebesar 7,49%.

Pada indikator kinerja yang kedua yaitu meningkatnya pelayanan pengobatan penyakit hewan mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 1,73% dari target awal yaitu bertambah sebesar 1,70%. Selanjutnya target kinerja utama pada tahun 2018 yaitu 2,00% kemudian pencapaian yang diperoleh sebesar 1,87%. Pada tahun 2019 diperoleh target kinerja utama sebesar 2,05% dan capaian yang diperoleh adalah 2,00%. Pada tahun 2020 dibuat target sebanyak 0,505 kemudian capaian kinerja yang diperoleh sebanyak 0,63%. Maka total target meningkatnya pelayanan pengobatan penyakit hewan sebanyak 6,25% dan total pencapaian yang diperoleh 6,23%. Pada indikator pencapaian yang diperoleh belum sesuai dengan target yang dibuat. pada tahun 2018 dan 2019 telah terjadi penurunan target. Hal ini sesuai dengan jumlah pemeriksaan penyakit hewan pada tahun tersebut yang juga mengalami penurunan. Data indikator kinerja yang diperoleh salah satunya terdiri dari UPTD Laboratorium Veteriner. Selain itu, data diperoleh dari jumlah pemeriksaan penyakit hewan di Puskesmas (Pusat Kesehatan Hewan) Kab. Tasikmalaya.

Pada indikator kinerja yang ketiga yaitu monitoring dan *surveillance* residu kimia dan cemaran mikroba produk asal peternakan mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 1,90% dari target awal yaitu 1,70%. Kemudian pada tahun 2018, capaian kinerja sebesar 2,50% dari target awal yaitu 2,00%. Pada tahun 2019 target yang dibuat sebesar 2,05% dan capaian yang diperoleh sebesar 2,34%. Pada tahun 2020 target yang dibuat sebesar 0,50% kemudian pencapaian yang diperoleh pada tahun tersebut adalah

sebesar 0,42%. Total target yang dibuat dari tahun 2017 sampai tahun 2020 sebesar 6,25% dengan total capaian sebesar 7,16%.

Pada indikator kinerja yang keempat yaitu meningkatnya jumlah vaksinasi AI (*Avian Influenza*) mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 2,00% dari target awal yaitu 1,70%. Kemudian pada tahun 2018, capaian kinerja sebesar 2,10% dari target awal yaitu 2,00%. Pada tahun 2019 target yang dibuat sebesar 2,05% dan capaian yang diperoleh sebesar 2,40%. Pada tahun 2020 target yang dibuat sebesar 0,50% kemudian pencapaian yang diperoleh pada tahun tersebut adalah sebesar 0,34%. Total target yang dibuat dari tahun 2017 sampai tahun 2020 sebesar 6,25% dengan total capaian bertambah sebesar 6,84%.

Pada indikator kinerja yang kelima yaitu meningkatnya jumlah vaksinasi rabies mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 1,85% dari target awal yaitu 1,70%. Kemudian pada tahun 2018, capaian kinerja sebesar 2,26% dari target awal yaitu 2,00%. Pada tahun 2019 target yang dibuat sebesar 2,05% dan capaian yang diperoleh sebesar 2,20%. Pada tahun 2020 target yang dibuat sebesar 0,50% kemudian pencapaian yang diperoleh pada tahun tersebut adalah sebesar 0,60%. Total target yang dibuat dari tahun 2017 sampai tahun 2020 sebesar 6,25% dengan total capaian bertambah sebesar 6,91%.

Berdasarkan kurva jumlah pelayanan pemeriksaan penyakit hewan dan tabel indikator kinerja utama, penulis ingin mengetahui penyebab menurunnya jumlah spesimen yang diperiksa dan menurunnya pengobatan penyakit hewan melalui pengukuran kualitas kepuasan pengguna jasa di UPTD Laboratorium Veteriner. Salah satu alasan mengapa kualitas pelayanan menjadi suatu isu yang penting karena mempengaruhi tingkat perekonomian suatu daerah. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Metode Servqual digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelebihan pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat diketahui kesenjangan (Gap) yang terjadi antara harapan atau keinginan pelanggan dengan kepuasan pelayanan yang telah diberikan. Sedangkan metode QFD adalah metode perencanaan dan pengembangan produk/jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. Penggunaan

metode ini diharapkan akan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengguna jasa, sehingga terjadi peningkatan permintaan pemeriksaan sampel untuk mengetahui jenis penyakit hewannya. Pada penelitian ini digunakan metode QFD dengan model *House of Quality* yang merupakan kumpulan matriks berisi atribut pelanggan (*voice of customer*) dan elemen pelayanan (*substitute quality characteristic*) yang sekuruhnya diberikan dari pengolahan kuisioner.

Dari fakta dan data yang telah diperoleh, maka untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang menyebabkan penurunan jumlah pelayanan pemeriksaan penyakit hewan di UPTD Laboratorium Veteriner dapat diketahui, penulis mengambil judul “**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) DI UPTD LABORATORIUM VETERINER KAB. TASIKMALAYA**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Faktor apa sajakah yang menyebabkan penurunan jumlah pelayanan pemeriksaan penyakit hewan?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Laboratorium Veteriner agar tidak terjadi penurunan di tahun berikutnya?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah pelayanan pemeriksaan penyakit hewan.
2. Memberikan usulan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan informasi untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil kuisioner berdasarkan atribut pelanggan (*voice of customer*) dan elemen pelayanan (*substitute quality characteristic*).
2. Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang dapat memperluas pola pikir pembaca khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam dunia kesehatan hewan dan dapat menjadi bahan pembelajaran khususnya dalam bidang jasa.

1.5. Batasan Penelitian

Untuk lebih fokus pada penelitian ini, maka dibuat pembatasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya
2. Data yang diambil hanya dari pelanggan eksternal UPTD Laboratorium Veteriner Kab. Tasikmalaya.
3. Penilaian kualitas pelayanan hanya didasarkan pada hasil kuisioner yang disebarluaskan kepada pelanggan UPTD Laboratorium Veteriner.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan skripsi ini terdiri dalam 6 (enam) bab yang saling berhubungan. Sistematika ini bertujuan untuk mempermudah dalam menyampaikan informasi berdasarkan aturan dan urutan dari penelitian. Sistematika penulisan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang dipakai berdasarkan teori yang diperoleh dari buku-buku, yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam permasalahan penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah yang digunakan dari proses awal hingga proses akhir dalam penelitian. Termasuk didalamnya sistematika penulisan,

tujuan penelitian, penentuan variabel serta konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian.

4. **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data awal yang akan diolah menjadi informasi untuk dibahas pada bagian pembahasan dan analisa data.

5. **BAB V PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**

Bab ini berisikan uraian pengolahan data dan analisa dari hasil pengolahan data sehingga didapatkan informasi-informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan informasi-informasi yang mendukung untuk membuat kesimpulan dalam tugas akhir ini.

6. **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan juga untuk menjawab tujuan-tujuan dari penelitian ini, serta saran yang diberikan dari penulis untuk perusahaan.