

## **Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Kimia di Balai Pengujian Standard Instrumen Unggas dan Aneka Ternak**

Yudi Sopian<sup>1</sup>, R. Akhmad Munjin<sup>2</sup>, Berry Sastrawan.

<sup>1</sup>Administrasi Publik, FISIPKOM, Universitas Djuanda Bogor, Indonesia,  
yudisopian25@gmail.com

---

### **ABSTRAK**

Penyelenggara pelayanan publik adalah Lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diminati oleh konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh laboratorium pelayanan kimia analitik Balai Penelitian Ternak. Penelitian ini merujuk pada teori Parasuman, Zeithaml dan Berry, kualitas pelayanan mencakup 5 dimensi yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kuantitatif. Data diperoleh dengan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan rumus Weight Mean Score untuk menghitung rerata skor. Hasil dari penelitian secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan skor rerata menurut persepsi senilai 4,47 (sangat baik) dan menurut harapan 4,79 (sangat baik) dengan nilai GAP sebesar -0,32 (cukup baik).

**Kata Kunci:** Pelayanan Laboratorium, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

### **PENDAHULUAN**

Penyelenggara pelayanan publik adalah Lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bab 1 pasal 1 ayat (1) menerangkan bahwa : pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa SERVQUAL merupakan metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan ini, misalnya kecepatan pelayanan, ketetapan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Standar pelayanan terkait dengan tingkat pelayanan minimal yang harus diberikan. Pada dasarnya tujuan dibuatnya standar pelayanan tersebut merupakan ketentuan untuk memberikan pelayanan yang manusiawi, menjadikan pelanggan (masyarakat) sebagai subjek yang harus dilayani dengan sepenuh hati dan penuh hormat. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), realibilitas (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Laboratorium pelayanan kimia Balai Penelitian Ternak memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peneliti dengan melakukan jasa pelayanan analisis sampel-sampel pakan dan bahan pakan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan penulis dengan kepala laboratorium disebutkan adanya keluhan konsumen terkait pelayanan yang diberikan petugas Laboratorium Balai Penelitian Ternak yang tergambar pada form pengaduan pelanggan. Seperti ruang tunggu yang tidak nyaman, hasil analisa yang tidak sesuai atau waktu analisa yang melebihi batas ketentuan yang telah ditetapkan oleh manajemen laboratorium, dan sistem administrasi yang belum efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif. (Sugiyono, 2012), yang bertujuan untuk menggambarkan tentang kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuman dalam Hardiansyah (2011:40). Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil Rekapitulasi di atas tentang analisis Kualitas Pelayanan di Laboratorium Pelayanan Kimia Balai Pengujian Standard Unggas dan Aneka Ternak Bogor (BPSI-UAT) menunjukkan bahwa rerata menurut persepsi senilai 4,47 (sangat baik) dan menurut harapan 4,79 (sangat baik) dengan nilai GAP sebesar -0,32 (cukup baik). Nilai GAP dari segala indikator yang ditanyakan kepada pelanggan memiliki range nilai -0,72 sampai -0,32 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pelanggan cukup baik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Kualitas Pelayanan di Laboratorium Pelayanan Kimia Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor (BPSI-UAT) pada Hasil Pengukuran kualitas pelayanan Laboratorium Pelayanan Kimia BPSI-UAT memiliki lima dimensi, yaitu Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara keseluruhan menunjukkan nilai GAP yang negatif dan dikategorikan cukup baik, artinya kualitas pelayanan laboratorium sudah cukup baik, artinya kualitas pelayanan sudah cukup baik akan tetapi masih belum sesuai dengan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa.

## REFERENSI

Naskah jurnal atau abstrak.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. dan Berry L. (1988). SERVQUAL : A Multiple

Agus, Dwiyanto. (2006). Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public.

Yogyakarta : UGM Press

Tjiptono, F. (1995).Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.

(2014). Manajemen Pemasaraan Jasa. Yogyakarta : Andi Offset

Buku.

Sugiyono. (2000). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV. Alfabeta.(2010). Metode

Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung CV. Alfabeta. Sujarweni, V.

Wiratna. (2015). SPSS Untuk Penelitian. (2011). Metode Penelitian Pendidikan

Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : CV. Alfabeta. (2012). Metode

Penelitian Bisnis. Bandung : CV. Alfabeta (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif,

Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif,

Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta

Bab buku atau proseding.

Herdiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gaya Media

Husein, Umar. (2004). Metode Riset Ilmu Administrasi. Jakarta : PT. Gramedia

Pustaka Utama

Karya Ilmiah.

Fahad, A. D., Maksudi, B. I., & Pratidina, G. (2019). KUALITAS PELAYANAN

PERGANTIAN STNK 5 TAHUN DI SAMSAT CIBADAK KABUPATEN

SUKABUMI. Jurnal Governansi, 5(2), 163–169. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1780>

Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG. *Jurnal Governansi*, 6(2), 104–113. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3042>

Rosadi, R., Munjin, R. A., & Seran, G. G. (2020). KUALITAS PELAYANAN METROLOGI LEGAL ALAT TIMBANG PADA SEKTOR PUBLIK. *Jurnal Governansi*, 6(2), 81–92. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3227>

Tanjung, N. H., Salbiah, E., & Apriliani, A. (2022). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA KANTOR KECAMATAN. *Jurnal Governansi*, 8(2), 141–152. <https://doi.org/10.30997/jgs.v8i2.5438>.