

# KUALITAS JASA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN SERTIFIKASI MUTU BARANG-LEMBAGA TEMBAKAU JEMBER

Shinta Setiadevi<sup>\*)1</sup>, Idqan Fahmi<sup>\*\*</sup>, dan Yossi Wibisono<sup>\*\*\*</sup>

<sup>\*)</sup> Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi  
Jl. Raya Jember KM 13, Kabat Banyuwangi

<sup>\*\*</sup>) Departemen Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor  
Jl. Kamper, Wing 4 Level 5 Kampus IPB Darmaga, Bogor 16680

<sup>\*\*\*</sup>) Program Studi Manajemen Agribisnis, Politeknik Negeri Jember  
Jl. Mastrip POBOX 164 Jember 68101

## ABSTRACT

*This study aims to 1) analyze the methods and the customer satisfaction measurement results; 2) analyze the satisfaction of customer based on alternatives method by using Servqual approach and EPA; 3) Analyze the comparison between method and the customer satisfaction measurement results; 4) formulate recommendations for improvement of measurement methods and results of customer satisfaction in the Technical Implementation Unit Testing Certification-Institute for Product Quality Tobacco Jember. The processing of the data in this study was used the analysis of Service Quality (Servqual) and Expectation-Performance Analysis (EPA). The results of this study including: 1) Attributes which are considered sufficient by the IKM UPT measurement result are nine attributes: the effectiveness and efficiency of service, courtesy, friendliness, and obtain justice and other services; 2) Attribute selected as a top priority improvements based on EPA method is the availability of equipment and the latest technology; 3) Methods and results of measuring the level of customer satisfaction can be compared based on: the number of dimensions and attributes of service; outputs and implications of measurement methods; measurement results; 4) Recommendations for improvement, the management should renew equipment and the latest technology in testing and calibration laboratories, and increase equipment and the latest technology at the service of fumigation.*

*Keywords: EPA, service quality, servqual, UPT PSMB-LT Jember*

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan 1) menganalisis metode dan hasil pengukuran indek kepuasan masyarakat; 2) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan alternatif metode melalui pendekatan Servqual dan EPA; 3) menganalisis perbandingan antara metode dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan; 4) merumuskan rekomendasi perbaikan metode dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Sertifikasi Mutu Barang-Lembaga Tembakau Jember. Pengolahan data penelitian menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan metode Expectation-Performance Analysis (EPA). Hasil penelitian, yaitu 1) Atribut yang dinilai cukup oleh pelanggan hasil pengukuran IKM UPT terdapat sembilan atribut, antara lain: efektivitas dan efisiensi pelayanan, kesopanan, keramahan, dan keadilan mendapatkan pelayanan dan lainnya. 2) Atribut terpilih sebagai prioritas utama perbaikan berdasarkan metode EPA yaitu ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru. 3) Metode dan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat dibandingkan berdasarkan: jumlah dimensi dan atribut pelayanan; output dan implikasi metode pengukuran; hasil pengukuran. 4) Rekomendasi perbaikan, yaitu manajemen hendaknya memperbaharui peralatan dan teknologi terbaru pada laboratorium pengujian dan kalibrasi, serta menambah peralatan dan teknologi terbaru pada pelayanan fumigasi.*

*Kata kunci: EPA, kualitas jasa, servqual, UPT PSMB-LT Jember*

---

<sup>1</sup> Alamat Korespondensi:  
Email: yerdi@pupuk-indonesia.com

## PENDAHULUAN

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pengujian dan sertifikasi mutu barang, pembinaan teknis dan penyeliaan, utamanya untuk komoditi tembakau sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) atau Standar Internasional dan atau Standar lainnya adalah Unit Pelaksana Teknis Pengujian Sertifikasi Mutu Barang-Lembaga Tembakau Jember (UPT PSMB-LT Jember), selanjutnya disebut UPT. Isu pertembakauan yang semakin berkembang dan UPT satu-satunya yang memiliki konsentrasi di bidang pertembakauan di wilayah Jawa Timur itulah yang menuntut UPT untuk melaksanakan berbagai pelayanan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Penelitian tentang kualitas jasa belum pernah dilakukan di UPT, keluhan pelanggan terkait prosedur pelayanan yang belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang kompeten masih dirasakan UPT. Di sisi lain, UPT telah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2010–2013, tetapi proses pengukuran IKM tersebut memiliki beberapa kekurangan yaitu unsur yang diamati dan jumlah responden yang digunakan pada setiap tahun tidak sama, responden belum tersegmen. Hal ini artinya tidak ada persyaratan terhadap penetapan responden berdasarkan pengetahuan tentang tembakau dan SOP pelayanan UPT. Oleh karena itu, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui perbandingan antara kepuasan pelanggan UPT yang telah dilakukan UPT dengan alternatif metode pengukuran kepuasan pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa juga dilakukan oleh Chakraborty dan Majumdar (2011) pada sektor kesehatan di India dan Cerri (2012) pada pendidikan tinggi publik di Albania. Analisis kualitas jasa pada penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah, seperti yang dilakukan oleh Bakhtiar, Susanty, Massay (2010) pada PT. PLN UPJ Semarang Selatan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena tingginya angka keluhan masyarakat. Penelitian kualitas pelayanan publik di kecamatan setelah perubahan kedudukan dan fungsi camat sebagai perangkat daerah dilakukan oleh Afrial (2009) pada Kecamatan Katapang di Kabupaten Bandung dan Kecamatan Dramaga di Kabupaten Bogor.

Tujuan dari penelitian ini antara lain 1) menganalisis metode dan hasil pengukuran IKM yang dilakukan oleh UPT; 2) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan alternatif metode melalui pendekatan Servqual dan EPA; 3) menganalisis perbandingan antara metode dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan menurut UPT dengan alternatif metode; 4) merumuskan rekomendasi perbaikan metode dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat diberikan kepada UPT untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari UPT dan pelanggan yang mendapat pelayanan pengujian mutu dan fumigasi tembakau, inspeksi kontainer, dan fumigasi jagung melalui kuesioner dan wawancara, dan data sekunder yang bersumber dari studi pustaka, literatur terkait, internet dan jurnal. Pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif.

Teknik pengumpulan data dan informasi menggunakan kuesioner. Darvish dan Tilekoo (2012) juga menyebarkan kuesioner kepada kelompok pelanggan yang berbeda untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan Bank Parsian. Teknik pengumpulan data penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara dan studi pustaka, seperti yang dilakukan oleh Handoko, Matondang, Ishak (2013) yang juga menambahkan teknik observasi dan dokumentasi untuk memperoleh data penelitian.

Teknik pengolahan dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji T-dua sampel berhubungan, metode Servqual, seperti yang dilakukan oleh Kurniasari dan Hadi (2012) dan metode EPA. Kuesioner penelitian menggunakan skala Likert. Kusuma (2006) menganggap bahwa skala likert mudah dibuat, memiliki reliabilitas yang tinggi, aplikatif pada berbagai aplikasi, dan terlebih lagi telah banyak digunakan pada berbagai penelitian. Kerangka pemikiran penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

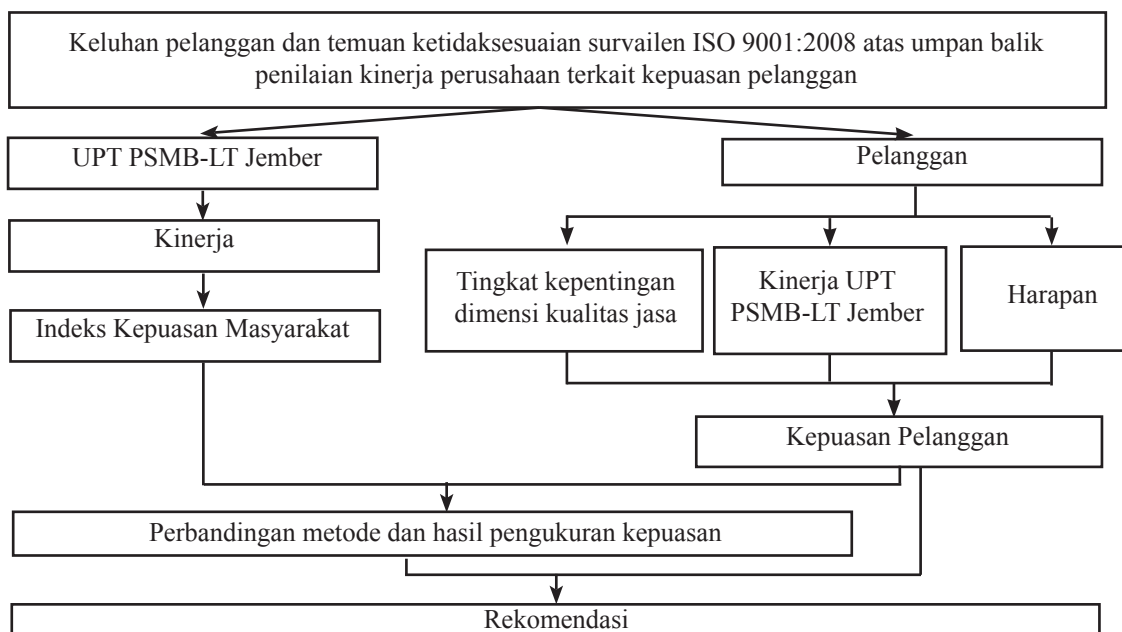
## HASIL

### Metode dan Hasil Pengukuran IKM UPT

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Sertifikasi Mutu Barang-Lembaga Tembakau Jember telah melakukan pengukuran IKM secara berkala tahun 2010–2013. Proses pengukuran menggunakan kuesioner, email, dan *faximile* kepada perwakilan perusahaan responden. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skor 1 untuk sangat buruk hingga skor 5 untuk sangat baik. Pengukuran kepuasan responden dilakukan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:Kep/25/M.PAN/2/2004. Hasil penilaian kinerja setiap atribut pelayanan UPT tahun 2010–2013 dapat terlihat pada Tabel 1. Atribut yang digunakan pada kuesioner kepuasan pelanggan tahun 2010–2012 berjumlah 10 atribut. Tujuh responden UPT pada tahun 2010 menilai bahwa secara umum kinerja UPT cukup memuaskan dan dirasa telah baik pada dua atribut yaitu kenyamanan komunikasi atau keramahan dan prosedur pelayanan pengujian. Peningkatan nilai kepuasan pelanggan pada tahun 2011 oleh 10 responden terdapat pada atribut kesesuaian sertifikat dengan kebutuhan dan kompetensi petugas. Penilaian kepuasan pelanggan pada tahun 2012 mengalami peningkatan secara signifikan, hanya implementasi atribut kesesuaian biaya yang belum baik menurut 14 responden. UPT menentukan biaya pelayanan yang dibebankan kepada pelanggan sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 1 tahun 2012 tentang retribusi daerah dan Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 2 tahun 2012 tentang tata cara penerimaan dan penyetoran pendapatan

asli daerah. UPT tetap menggunakan kuesioner tahun 2010–2012 untuk pengukuran IKM tahun 2013, tetapi jumlah atribut yang digunakan tidak sama yaitu 15 atribut. Hal tersebut merupakan hasil penggabungan dari tiga ISO yang diperoleh UPT, yaitu ISO 9001, ISO 17025, dan ISO 17020. Atribut pelayanan UPT yang dinilai cukup oleh 12 responden, yaitu: 1) efektivitas dan efisiensi pelayanan; 2) kesopanan, keramahan, dan keadilan mendapatkan pelayanan; 3) ketepatan atau kecepatan waktu penyelesaian pelayanan pengujian atau inspeksi; 4) kualitas atau mutu pekerjaan pengujian laboratorium; 5) kesesuaian sertifikat yang diterbitkan dengan kebutuhan; 6) kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; 7) penanganan pengaduan yang diajukan; 8) pelayanan pengujian dan inspeksi; 9) kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Sistem pengukuran kepuasan pelanggan melalui penilaian kuesioner dengan jumlah atribut dan responden yang berubah-ubah memengaruhi proses evaluasi kepuasan pelanggan UPT. Atribut pengukuran kepuasan pelanggan yang terdapat pada kuesioner UPT kurang detail dan kurang komprehensif, karena hanya mengukur kinerja UPT menggunakan skala penilaian sangat baik hingga sangat buruk. Responden yang digunakan tidak tersegmentasi dan kurang memiliki pengetahuan tentang tembakau dan SOP UPT. Sistem pengukuran IKM tahun 2010–2012 mengacu pada pengukuran indeks kepuasan pelanggan ISO 17025 karena proses perhitungannya paling lengkap. Alternatif pengukuran kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk implementasi pelayanan yang lebih baik.



Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian

Tabel 1. Penilaian kinerja atribut pelayanan UPT Tahun 2010-2013

Atribut	2010	2011	2012	2013
Kenyamanan komunikasi/keramahan	baik	baik	baik	baik
Prosedur pelayanan pengujian	baik	baik	baik	baik
Ketepatan waktu penyelesaian	cukup	cukup	baik	cukup
Kualitas mutu pelayanan pengujian laboratorium	cukup	cukup	baik	cukup
Kesesuaian sertifikat dengan kebutuhan	cukup	baik	baik	cukup
Kesesuaian biaya	cukup	cukup	cukup	cukup
Penanganan pengaduan	cukup	cukup	baik	cukup
Efektivitas dan efisiensi pelayanan	cukup	cukup	baik	cukup
Kompetensi petugas	cukup	baik	baik	cukup
Reputasi citra unit pelayanan	cukup	cukup	baik	baik
Kesungguhan petugas dalam memberikan layanan				baik
Kemampuan dan tanggung jawab petugas pelayanan				baik
Kesopanan, keramahan, dan keadilan mendapatkan pelayanan				cukup
Pelayanan pengujian dan inspeksi				cukup
Keamanan pelayanan				baik

### Alternatif Metode Servqual dan EPA

Alternatif pengukuran kepuasan pelanggan perlu dilakukan berdasarkan beberapa kekurangan dalam pengukuran IKM UPT. Pengukuran IKM UPT belum mampu menghasilkan strategi peningkatan pelayanan. Alternatif pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode Servqual berdasarkan lima dimensi Parasuraman, yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) menggunakan 22 item instrumen Servqual. Lee (2011) juga menggunakan 22 item instrumen Servqual sebagai pedoman penentuan dimensi kualitas pelayanan menjadi *people - oriented*, *service - functional*, *convenience - access*, *price - associated*, dan *institutional - image factors*. Responden diminta memberikan penilaian skor terhadap harapan dan kinerja UPT, serta penilaian bobot persentase terhadap tingkat kepentingan lima dimensi kualitas jasa.

Naik, Gantasala, Prabhakar (2010) menyimpulkan bahwa ekspektasi dan persepsi pelanggan bersifat subyektif dan dapat berubah terus-menerus. Penelitian dalam jangka panjang dan geo-demografi dapat memengaruhi harapan dan persepsi pelanggan sehingga keterbatasan mungkin dapat dikurangi. Data skor kinerja institusi dan harapan responden pada kuesioner diolah terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebelum dianalisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh data penelitian telah valid dan reliabel. Uji-T dua sampel berhubungan

menggunakan SPSS 20 *for windows* dilakukan pada nilai kinerja UPT dan harapan pelanggan setiap atribut pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa hanya sembilan atribut yang memiliki perbedaan signifikan antara nilai kinerja UPT dengan harapan pelanggan, nilai kesenjangan 13 atribut pelayanan lainnya bernilai nol (Tabel 2). Kesenjangan (*gap*) merupakan selisih antara nilai kinerja UPT dengan harapan pelanggan. Gap atribut pelayanan yang bernilai negatif antara lain: 1) peralatan dan teknologi terbaru; 2) sarana informasi; 3) *website* dan media sosial; 4) pengajuan pelayanan cepat, mudah dan baik 5) penanganan keluhan cepat dan baik di tempat pelayanan; 6) alat pelayanan sesuai dan lengkap; 7) jangka waktu pemberian sertifikat tepat waktu; 8) pelanggan merasa aman dan nyaman.

Atribut ketersediaan minuman yang merupakan salah satu atribut *tangible* memiliki nilai kesenjangan positif dan terdapat perbedaan signifikan antara kinerja UPT dan harapan pelanggan. Pelanggan terbukti sangat puas terhadap implementasi dari atribut pelayanan ketersediaan minuman pada saat menunggu pelayanan UPT. Atribut ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru pada dimensi *tangible* memiliki nilai kesenjangan negatif paling tinggi yang berarti bahwa pelanggan sangat tidak puas pada implementasi atribut ini. Siddiqi (2011) juga menyimpulkan bahwa seluruh atribut Servqual berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada sektor perbankan di Bangladesh, dimensi empati (*empathy*) menunjukkan korelasi positif tertinggi dengan kepuasan konsumen, diikuti oleh dimensi jaminan (*assurance*) dan bukti fisik

(*tangible*). Kepuasan pelanggan dapat disimpulkan memiliki korelasi positif yang besar dengan loyalitas pelanggan.

Analisis EPA merupakan metode lanjutan dari metode Servqual, digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan berdasarkan hasil metode Servqual. Analisis EPA menggunakan perbandingan antara kinerja UPT dengan harapan pelanggan. Atribut ketersediaan minuman pada dimensi *tangible* tidak lagi menjadi atribut pelayanan pada pengukuran metode EPA karena nilai kepuasan pelanggan bernilai positif sehingga jumlah atribut yang terdapat pada diagram kartesius berjumlah 21 atribut. Diagram kartesius juga digunakan oleh Tileng, Utomo, Latuperissa (2013), yaitu sumbu Y merupakan plot nilai dari persepsi pelanggan, sedangkan sumbu X merupakan plot nilai dari harapan pelanggan. Muzakiyah, Syukri, Setyaningsih (2011)

juga menggunakan diagram kartesius, yaitu sumbu Y merupakan skala kinerja perusahaan dan sumbu X merupakan skala kepentingan pelayanan untuk menganalisis kualitas pelayanan bagian tata usaha fakultas berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan plot nilai yang berbeda, yaitu sumbu Y merupakan plot nilai dari harapan pelanggan sedangkan sumbu X merupakan plot nilai dari kinerja UPT. Hasil prioritas perbaikan atribut tampak pada Gambar 2.

Hasil analisis EPA yang digambarkan dalam diagram Kartesius meliputi:

1. Atribut pelayanan pada kuadran I, yaitu atribut 1 (peralatan dan teknologi terbaru) pada dimensi *tangible*. Nilai kinerja dari atribut 1 di bawah rata-rata, sedangkan nilai tingkat harapan pelanggan terhadap atribut 1 di atas rata-rata. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan pelanggan UPT

Tabel 2. Kesenjangan (*gap*) atribut pelayanan dan kepuasan pelanggan UPT

Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Signifikansi	Gap
<b><i>Tangible</i></b>				
Peralatan dan teknologi terbaru	4,108	4,595	0,002*	-0,486
Sarana informasi	3,973	4,243	0,031*	-0,270
Website dan media sosial	3,946	4,324	0,006*	-0,378
Minuman	3,865	3,622	0,037*	0,243
Ruangan pelayanan nyaman dan bersih	4,189	4,378	0,000	0,000
Toilet bersih dan nyaman	4,108	4,297	0,000	0,000
Karyawan rapi dan menarik	4,135	4,324	0,000	0,000
<b><i>Responsiveness</i></b>				
Pengajuan pelayanan cepat, mudah, dan baik	4,297	4,622	0,006*	-0,324
Penanganan keluhan cepat dan baik di tempat pelayanan	4,297	4,730	0,001*	-0,432
Penanganan keluhan cepat dan baik di kantor	4,270	4,459	0,000	0,000
<b><i>Reliability</i></b>				
Prosedur pelayanan sederhana	4,216	4,432	0,000	0,000
Pelayanan tepat waktu	4,324	4,486	0,000	0,000
Alat pelayanan sesuai dan lengkap	3,973	4,378	0,009*	-0,405
Petugas teliti, terampil, dan akurat	4,216	4,486	0,000	0,000
Pelayanan cepat dan baik	4,378	4,541	0,000	0,000
Jangka waktu pemberian sertifikat tepat waktu	4,081	4,351	0,039*	-0,270
Sistem pembayaran mudah dan cepat	4,027	4,108	0,000	0,000
<b><i>Assurance</i></b>				
Antrian pelayanan teratur	3,865	4,000	0,000	0,000
Pelanggan merasa aman dan nyaman	3,973	4,243	0,023*	-0,270
Petugas ramah dan sopan	4,216	4,324	0,000	0,000
<b><i>Empathy</i></b>				
Pelanggan mudah menghubungi customer service	4,270	4,378	0,000	0,000
Pelanggan memperoleh informasi dengan jelas dan baik	4,297	4,459	0,000	0,000

\*Signifikansi pada taraf nyata 95% ( $\alpha = 0,05$ )



terhadap implementasi dari atribut 1 tinggi, sedangkan kinerja atribut 1 pada UPT belum mampu memuaskan harapan pelanggan tersebut. UPT seharusnya melakukan perbaikan secara terus menerus agar implementasi atribut 1 dapat meningkat dengan cara memperbaharui peralatan dan teknologi terbaru pada laboratorium pengujian dan kalibrasi, serta menambah peralatan dan teknologi terbaru pada pelayanan fumigasi;

2. Atribut pelayanan pada kuadran II, yaitu atribut 8, 9, 10 pada dimensi *responsiveness*; atribut 11, 12, 14, 15 pada dimensi *reliability*; dan atribut 22 pada dimensi *empathy*. Nilai kinerja dari seluruh atribut di atas rata-rata, sedangkan nilai tingkat harapan pelanggan di atas rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja UPT terhadap implementasi keseluruhan atribut telah sesuai dengan harapan pelanggan;
3. Atribut pelayanan pada kuadran III, yaitu atribut 2, 3, 6, 7 pada dimensi *tangible*; atribut 13, 16, 17 pada dimensi *reliability*; atribut 18 dan 19 pada dimensi *assurance*. Nilai kinerja dari seluruh atribut di bawah rata-rata, sedangkan nilai tingkat harapan pelanggan di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja UPT terhadap implementasi keseluruhan atribut telah sesuai dengan harapan pelanggan. UPT tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut tersebut karena pelanggan menilai atribut-atribut tersebut kurang penting dan implementasi atribut pada perusahaan kurang istimewa;
4. Atribut pelayanan pada kuadran IV, yaitu atribut 5 pada dimensi *tangible*; atribut 20 pada dimensi *assurance*; dan atribut 21 pada dimensi *empathy*. Nilai kinerja dari seluruh atribut di atas rata-rata, sedangkan nilai tingkat harapan pelanggan di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja UPT terhadap implementasi keseluruhan atribut melebihi harapan pelanggan. UPT tidak perlu mengkhawatirkan implementasi ketiga atribut

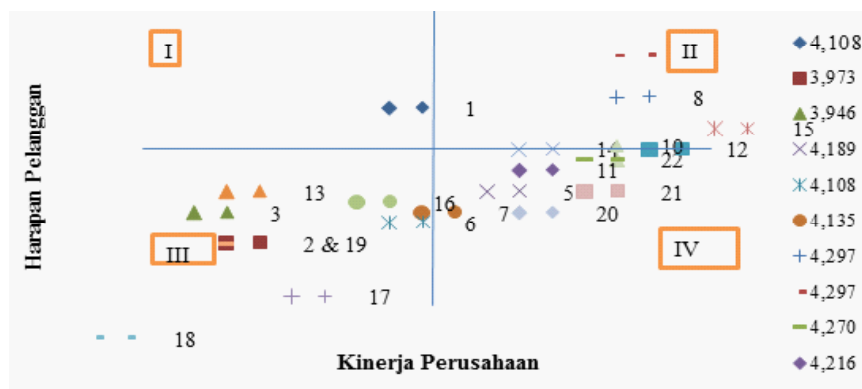
tersebut pada perusahaan, karena implementasi atribut-atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting dan berlebihan oleh pelanggan.

Heviandri, Sumarwan, Retnaningsih (2009) juga menggunakan metode EPA untuk mengetahui atribut pelayanan di Bandara Soekarno-Hatta yang harus menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini juga mengukur tingkat kepentingan (bobot) dimensi kualitas jasa oleh pelanggan UPT PSMB-LT Jember. Atribut-atribut pelayanan pada dimensi *tangible* merupakan atribut yang sangat penting bagi pelanggan karena memiliki tingkat kepentingan dimensi paling tinggi (0,24) dibandingkan atribut-atribut pada dimensi *responsiveness* (0,22), *reliability* (0,22), dan *assurance* (0,17). Kedua atribut pada dimensi *empathy* memiliki tingkat kepentingan paling rendah (0,15). Atribut-atribut ini dinilai tidak begitu penting oleh pelanggan, akan tetapi UPT PSMB-LT Jember tetap memperhatikan implementasi dua atribut tersebut dalam pelaksanaan pelayanan. Hasil penelitian tingkat kepentingan tiap dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa penilaian atribut-atribut pelayanan pada masing-masing dimensi tidak sama penting.

### Perbandingan Metode dan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Jumlah dimensi dan atribut pelayanan

Atribut pengukuran IKM UPT belum dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa Servqual menyebabkan pengukuran kepuasan pelanggan hanya berdasarkan kinerja UPT yang dirasakan oleh responden, tingkat harapan pelanggan dan tingkat kepentingan dimensi kualitas jasa oleh pelanggan tidak dapat diketahui. Pengelompokan atribut pada kuesioner UPT perlu dilakukan agar 15 atribut pengukuran dapat mewakili kelima dimensi kualitas jasa.



Gambar 2. Diagram kartesius kepuasan pelanggan

Atribut penilaian yang digunakan UPT telah mewakili kelima dimensi kualitas jasa, tetapi belum mampu menggambarkan keseluruhan aspek dimensi yang dibutuhkan oleh ketiga kelompok responden dan kurang spesifik. Untuk itu, berikut penjelasan dari tiap dimensi atribut:

1. Dimensi *tangible*, atribut UPT yang termasuk dalam *tangible* adalah kualitas atau mutu pekerjaan laboratorium yang hanya dibutuhkan oleh responden yang mendapat pelayanan pengujian mutu dan fumigasi tembakau, atribut tersebut hanya mampu mewakili atribut ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru. Atribut tersebut belum menggambarkan atribut ketersediaan sarana informasi, ketersediaan *website* dan media sosial, ketersediaan minuman, ruangan pelayanan nyaman dan bersih, toilet bersih dan nyaman, karyawan rapi dan menarik pada alternatif metode.
2. Dimensi *responsiveness*, atribut-atribut UPT pada dimensi ini dibutuhkan oleh ketiga kelompok responden. Atribut ketepatan atau kecepatan waktu penyelesaian pelayanan pengujian atau inspeksi dan pelayanan pengujian dan inspeksi pada UPT telah mewakili atribut pengajuan pelayanan cepat, mudah, dan baik pada alternatif metode. Atribut kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan UPT telah mewakili atribut penanganan keluhan cepat baik di tempat pelayanan dan di kantor pada alternatif metode.
3. Dimensi *reliability*, atribut-atribut UPT pada dimensi ini dibutuhkan oleh ketiga kelompok responden. Atribut prosedur pelayanan jasa (inspeksi, fumigasi, pengujian) telah mewakili atribut prosedur pelayanan sederhana. Atribut efektifitas dan efisiensi pelayanan telah mewakili atribut pelayanan tepat waktu, alat pelayanan sesuai dan lengkap, petugas teliti, terampil, dan akurat, pelayanan cepat dan baik, jangka waktu pemberian sertifikat tepat waktu, dan sistem pembayaran mudah dan cepat. Atribut kemampuan dan tanggung jawab petugas pelayanan telah mampu mewakili atribut petugas teliti, terampil, dan akurat. Atribut kesesuaian sertifikat yang diterbitkan dengan kebutuhan telah mewakili atribut pelayanan cepat dan baik. Atribut kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan pada UPT telah mewakili atribut pelayanan cepat dan baik pada alternatif metode.
4. Dimensi *assurance*, atribut-atribut UPT pada dimensi ini dibutuhkan oleh ketiga kelompok responden. Atribut kesopanan, keramahan, dan

keadilan mendapatkan pelayanan telah mewakili atribut petugas ramah dan sopan. Atribut penanganan pengaduan yang diajukan telah mewakili atribut petugas ramah dan sopan. Atribut reputasi atau citra unit pelayanan telah mewakili atribut antrian pelayanan teratur, pelanggan merasa aman dan nyaman, dan petugas ramah dan sopan. Atribut keamanan pelayanan pada UPT telah mewakili atribut pelanggan merasa aman dan nyaman pada alternatif metode.

5. Dimensi *empathy*, atribut-atribut UPT pada dimensi ini dibutuhkan oleh ketiga kelompok responden. Atribut kenyamanan atau komunikasi atau keramahan telah mewakili atribut pelanggan mudah menghubungi *customer service* dan pelanggan memperoleh informasi dengan jelas dan baik. Atribut kesungguhan petugas dalam memberikan layanan pada UPT telah mewakili atribut pelanggan memperoleh informasi dengan jelas dan baik.

Atribut alternatif metode pengukuran kepuasan pelanggan telah menggambarkan keseluruhan aspek dimensi secara spesifik dan seimbang. Atribut pada kuesioner UPT memiliki arti yang ambigu, misalnya atribut reputasi atau citra unit pelayanan. Jika reputasi tersebut dimaksudkan untuk ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru maka atribut penilaian tersebut termasuk dalam dimensi *tangible*. Jika reputasi tersebut dimaksudkan untuk hasil pelayanan berupa sertifikat hasil uji, maka atribut penilaian tersebut termasuk dalam dimensi *assurance* karena berkaitan dengan kredibilitas UPT.

#### *Output* dan implikasi metode pengukuran

*Output* metode UPT tidak mampu menggambarkan harapan pelanggan dan tingkat kepentingan tiap dimensi kualitas jasa, karena skala yang digunakan yaitu skala sangat baik hingga sangat buruk, merupakan skala untuk menunjukkan kinerja UPT saja. Implikasi metode UPT hanya berupa penilaian baik tidaknya kinerja UPT. Alternatif metode yang digunakan pada penelitian ini memiliki output berupa nilai kinerja UPT, harapan pelanggan, dan tingkat kepentingan seluruh dimensi kualitas jasa. Nilai skor kinerja UPT dan harapan pelanggan mampu menghasilkan implikasi berupa kepuasan pelanggan UPT dan atribut prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan UPT. Penilaian terhadap tingkat kepentingan dimensi kualitas jasa perlu dilakukan karena pada penelitian ini terbukti bahwa pelanggan tidak menilai atribut

pelayanan pada masing-masing dimensi sama penting. Jika pelanggan menilai atribut penilaian tidak baik untuk atribut yang tidak penting, maka konsumen tidak begitu peduli terhadap implementasi atribut tersebut.

#### Hasil pengukuran

Hasil pengukuran IKM UPT tahun 2013 berupa atribut yang dinilai cukup oleh pelanggan dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan metode Servqual berupa ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut-atribut pelayanan berdasarkan masing-masing dimensi. Hasil metode Servqual pada dimensi tangible, pelanggan UPT belum puas terhadap implementasi dari ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru (-0,486), ketersediaan sarana informasi (-0,270), dan ketersediaan website dan media sosial (-0,378). Hasil pengukuran IKM UPT tahun 2013 yaitu penilaian cukup pelanggan terhadap kualitas atau mutu pekerjaan pengujian laboratorium telah terwakili oleh ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru pada atribut metode Servqual dan atribut prioritas perbaikan pada metode EPA. Peralatan dan teknologi terbaru pada laboratorium pengujian dan kalibrasi perlu diperbaharui karena akan Memengaruhi kualitas atau mutu pekerjaan pengujian laboratorium. UPT juga perlu menambah peralatan dan teknologi terbaru pada pelayanan fumigasi agar pelayanan dapat berjalan efektif.

Pelanggan UPT belum puas terhadap ketersediaan alat sarana informasi pada lobby UPT dikarenakan pelanggan belum dapat memanfaatkan alat tersebut dengan baik untuk mengakses informasi UPT seperti alur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, informasi terkait isu pertembakauan, dan informasi lainnya. UPT memiliki *website* (<http://psmbt-jember.web.id/>) dan *Tobacco Information Center* (TIC) serta media sosial *Facebook*, yaitu PSMB-LT Jember. Saat ini UPT lebih memprioritaskan website TIC dan akan menutup website <http://psmbt-jember.web.id/>. *Website* dan media sosial yang ada tidak dikoordinir dengan baik sehingga informasi yang disajikan kurang *up to date*. Ketersediaan informasi terbaru pada *website* dan media sosial seharusnya menjadi perhatian UPT dengan memberikan tugas berupa pemeliharaan *website* dan media sosial karyawan yang ahli dalam bidang teknologi informasi.

Hasil metode Servqual pada dimensi *responsiveness*, pelanggan UPT belum puas terhadap implementasi dari pengajuan pelayanan cepat, mudah, dan

baik (-0.324). Hasil tersebut sesuai dengan hasil pengukuran IKM UPT tahun 2013 yang dinilai cukup oleh pelanggan yaitu atribut ketepatan atau kecepatan waktu penyelesaian pelayanan pengujian atau inspeksi dan atribut pelayanan pengujian dan inspeksi. Ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut penanganan keluhan cepat dan baik di tempat pelayanan (-0.432) pada hasil metode Servqual sesuai dengan penilaian cukup pada hasil pengukuran IKM UPT, yaitu atribut kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Ketidakpuasan pelanggan pada atribut pengajuan pelayanan cepat, mudah, dan baik, serta atribut penanganan keluhan cepat dan baik di tempat pelayanan berdasarkan hasil pengukuran metode Servqual sesuai dengan keluhan pelanggan yang masih diterima oleh UPT. Ketidakpuasan tersebut dipengaruhi oleh ketidakpastian jangka waktu penerbitan sertifikat dan kompetensi SDM yang kurang kompeten. UPT seharusnya memberi pelatihan kepada petugas pelayanan agar penanganan keluhan di tempat pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan baik, begitu juga dengan jangka waktu penerbitan sertifikat yang sesuai dengan SOP pelayanan.

Hasil metode Servqual pada dimensi *reliability*, pelanggan UPT belum puas terhadap implementasi dari atribut alat pelayanan sesuai dan lengkap (-0,405). Hasil tersebut sesuai dengan hasil pengukuran IKM UPT tahun 2013 yang dinilai cukup oleh pelanggan yaitu atribut efektifitas dan efisiensi pelayanan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut jangka waktu pemberian sertifikat tepat waktu (-0,270) pada hasil metode Servqual sesuai dengan penilaian cukup pada hasil pengukuran IKM UPT, yaitu atribut kesesuaian sertifikat yang diterbitkan dengan kebutuhan. Jumlah alat yang digunakan untuk pelayanan fumigasi terbatas, belum sesuai dengan jumlah pelayanan yang diterima, utamanya alat yang digunakan untuk pengukuran pH3. Petugas harus bergantian menggunakan alat tersebut, menyebabkan proses pelayanan tidak tepat waktu dan pelanggan harus menunggu proses pelayanan. UPT seharusnya menambah jumlah peralatan tersebut sesuai dengan jumlah pelayanan yang diterima agar kegiatan pelayanan dapat berjalan efektif. Jangka waktu pemberian sertifikat yang belum sesuai dengan SOP menjadi salah satu keluhan pelanggan hingga saat ini. Keluhan tersebut disebabkan belum terlaksananya pembagian kerja yang baik oleh para karyawan. Kepala UPT seharusnya melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pembagian kerja setiap karyawan.



Pada dimensi assurance berdasarkan hasil metode Servqual, pelanggan UPT belum puas terhadap implementasi atribut pelanggan merasa aman dan nyaman saat mendapatkan pelayanan (-0.270). Hasil tersebut tidak sesuai dengan hasil pengukuran IKM UPT tahun 2013 yang dinilai baik oleh pelanggan yaitu atribut keamanan pelayanan. Ketidaksesuaian ini dapat membuktikan bahwa penilaian baik berdasarkan metode UPT belum tentu menunjukkan kepuasan pelanggan, begitu juga dengan penilaian cukup oleh pelanggan belum tentu menunjukkan ketidakpuasan pelanggan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Atribut yang dinilai cukup oleh pelanggan berdasarkan hasil pengukuran IKM UPT, yaitu: 1) efektivitas dan efisiensi pelayanan; 2) kesopanan, keramahan, dan keadilan mendapatkan pelayanan; 3) ketepatan atau kecepatan waktu penyelesaian pelayanan pengujian atau inspeksi; 4) kualitas atau mutu pekerjaan pengujian laboratorium; 5) kesesuaian sertifikat yang diterbitkan dengan kebutuhan; 6) kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; 7) penanganan pengaduan yang diajukan; 8) pelayanan pengujian dan inspeksi; 9) kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Pelanggan belum puas terhadap implementasi delapan atribut pelayanan UPT berdasarkan metode Servqual, yaitu: 1) ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru; 2) ketersediaan sarana informasi; 3) ketersediaan website dan media sosial; 4) pengajuan pelayanan cepat, mudah dan baik 5) penanganan keluhan cepat dan baik di tempat pelayanan; 6) alat pelayanan sesuai dan lengkap; 7) jangka waktu pemberian sertifikat tepat waktu; 8) pelanggan merasa aman dan nyaman. Pelanggan telah puas terhadap implementasi dari atribut pelayanan ketersediaan minuman pada saat menunggu pelayanan UPT. Atribut terpilih sebagai prioritas utama perbaikan berdasarkan metode EPA yaitu ketersediaan peralatan dan teknologi terbaru.

Metode dan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menurut UPT dengan alternatif metode diperoleh tiga faktor pembanding. alternatif tersebut

dapat dibandingkan berdasarkan: 1) jumlah dimensi dan atribut pelayanan; 2) *output* dan implikasi metode pengukuran; 3) hasil pengukuran.

Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada UPT, yaitu 1) manajemen hendaknya menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan dengan atribut penilaian yang mencakup lima dimensi kualitas jasa secara seimbang, kuesioner hendaknya juga menilai kinerja institusi dan harapan pelanggan dengan skala likert sebagai skala penilaian; 2) manajemen hendaknya memperbaharui peralatan dan teknologi terbaru pada laboratorium pengujian dan kalibrasi, serta menambah peralatan dan teknologi terbaru pada pelayanan fumigasi.

### Saran

Alternatif metode yang digunakan pada penelitian ini perlu diuji kembali sebelum diterapkan, meskipun telah dilakukan penelitian pendahuluan. Penelitian lanjutan tentang kepuasan karyawan UPT perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan UPT ke pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrial R. 2009. Kualitas pelayanan publik kecamatan setelah perubahan kedudukan dan fungsi camat sebagai perangkat daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* 16(2): 87–95.
- Bakhtiar A, Susanty A, Massay F. 2010. Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@TI Undip* 5(2): 77–80.
- Cerri S. 2012. Assessing the quality of higher education services using a modified servqual scale. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica* 14(2): 664–679.
- Chakraborty R, Majumdar A. 2011. Measuring consumer satisfaction in health care sector: the applicability of servqual. *International Journal of Arts, Science and Commerce* 2(4): 149–160.
- Darvish H, Tilekoo P. 2012. Analytical assessment of Parsian bank customers' satisfaction levels of service quality using servqual model. *Journal of American Science* 2012 8(11): 364–369.

- Handoko H, Matondang A, Ishak A. 2013. Analisis persepsi jasa pelayanan pendidikan dengan menggunakan model kano dan IPA pada perguruan XYZ. *E-Jurnal Teknik Industri FT USU* 2(1): 9–14.
- Heviandri R, Sumarwan U, Retnaningsih. 2009. Analisis kepuasan konsumen terhadap layanan di Bandara Soekarno-Hatta, serta implikasinya terhadap strategi pemasaran city check-in terminal di Jakarta. *Jurnal Manajemen & Agribisnis* 6(2): 124–139.
- Kurniasari A, Hadi C. 2012. Penilaian kualitas pelayanan jasa oleh konsumen bengkel resmi sepeda motor honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* 1(2): 71–77.
- Kusuma E. 2006. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa penerbangan (studi kasus pada jasa penerbangan garuda indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 3(1): 40–63.
- Lee CJ. 2011. Understanding bank service quality in customer's term: an exploratory analysis of top-of-mind definition. *International Journal of Business and Social Science* 2(21): 1–7.
- Muzakiyah, Syukri SHA, Setyaningsih I. 2011. Analisis kualitas pelayanan pada bagian tata usaha berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 10(1): 95–100.
- Naik K, Gantasala S, Prabhakar G. 2010. Service quality (servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences* 16(2): 231–243.
- Siddiqi KO. 2011. Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management* 6(3): 12–36.
- Tileng MY, Utomo WH, Latuperissa R. 2013. Analysis of service quality using servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) in population department, Tomohon City. *International Journal of Computer Application* 70(19): 23–30.
- [UPT PSMB-LT Jember] Unit Pelaksana Teknis Pengujian Sertifikasi Mutu Barang-Lembaga Tembakau Jember. 2013. *Penilaian Kinerja Atribut Pelayanan UPT PSMB-LT Jember Tahun 2010-2013*. Jember: UPT PSMB-LT Jember.