

ABSTRACT

Yudi Sopian, Public Administration Study Program, Faculty of Social Sciences, Political Science and Computer Science, Juanda University Bogor, 2023

Public service providers are institutions and public service officers, both the government and state-owned enterprises that provide public services. The role of good service quality is significant and very influential. With proper service, the product will be more attractive to consumers. This study aimed to determine the quality of services performed by the analytical chemistry service laboratory at the Poultry and Various Livestock Instrument Standard Testing Center (BPSI-UAT).

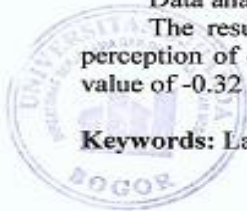
This study refers to the theory of Parasuman, Zeithaml, and Berry that service quality includes five dimensions, namely Tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (attention).

This study uses a descriptive-quantitative research method. Observation, interviews, and questionnaires obtained data.

Data analysis uses the Weight Mean Score formula to calculate the average score.

The results of the study on service quality show an average score according to the perception of 4.47 (very good) and, according to expectations, 4.79 (very good) with a GAP value of -0.32 (good enough).

Keywords: Laboratory Services; Service quality; Public service



ABSTRAK

Yudi Sopian, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2023

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 dilakukan oleh laboratorium pelayanan kimia analitik Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT).

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).

Keywords: Pelayanan laboratorium; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik

SURAT PERNYATAAN

Perihal: Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yudi Sopian
NIM : D.1710263
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/
Universitas Djuanda
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABOLATORIUM
PELAYANAN KIMIA DI BALAI PENELITIAN TERNAK
(BALITNAK) BOGOR**

Pembimbing I : R. Akhmad Munjin, Drs., M.Si.
Pembimbing II : Berry Sastrawan, S.Sos., MAP.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik dalam proses pengetikan maupun penyusunan materinya.

Apabila dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, ternyata ada sebagian atau seluruhnya dikerjakan oleh orang lain, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk pencabutan status saya sebagai mahasiswa (drop out).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Pembimbing I



R. Akhmad Munjin, Drs., M.Si.
NIP/NPP. 196709251994031000

Bogor, 25 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Yudi Sopian
NIM. D.1710263

Menyetujui
Dekan,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 196705191992032003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahahirabbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Rasulullah Muhammad SAW, para sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman, serta orang tua yang tiada henti memberikan doa dan dukungan sehingga penulisan makalah seminar tugas akhir ini dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan di Laboratorium Pelayanan Kimia Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor (BPSI-UAT)** dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan makalah seminar tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian makalah ini, antara lain:

1. Dr. Ir. Andi Saenab , M.Si. selaku kepala Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak (BPSI-UAT) Bogor.
2. Bapak Prof. Mohamad Ali Fulazzaky, selaku Rektor Universitas Djuanda Bogor.
3. Ibu Ginung Pratidina, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor.
4. Ibu Irma Purnama Sari, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Akademik dan Ibu Maria Fitria, S.Sos., selaku Dekan Non-Akademik Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer.
5. Kedua orang tua dan keluarga terkasih tersayang tercinta, yang telah memberikan semangat, do'a nasihat serta materiil.
6. R. Akhmad Munjin, Drs., M.Si selaku pembimbing I atas waktu, wawasan, arahan, bimbingan, kritik dan saran yang diberikan.
7. Berry Sastrawan, S.Sos., M.A.P. selaku pembimbing II atas waktu, wawasan, arahan, bimbingan, kritik dan saran yang diberikan.

8. Ibu Neng Virly Apriliani, S.Sos., M.A.P selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Publik.
9. Bapak Faisal Tri Ramdani, S.Sos., M.AP. selaku Sekprodi Ilmu Administrasi Publik.
10. Seluruh dosen FISIP-Kom Universitas Djuanda Bogor, yang telah memberikan ilmunya dengan harapan dapat dimanfaatkan di masa depan, serta staf Tata
11. Tata Usaha FISIP-Kom Universitas Djuanda Bogor atas segala kemudahan dan bantuan yang diberikan.
12. Seluruh staff laboratorium proksimat Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak: Ibu Ihat, Susi, Else, Devi, Enjang, Tata, Rizky, Nadia, Riri, Udin.
13. Teman-teman seperjuangan FISIP Universitas Djuanda Bogor 2017.
14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa makalah ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bermanfaat demi pengembangan pengetahuan. Semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya penulis sendiri.

Bogor, 28 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Skripsi	i
Lembar Pengesahan Sidang.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
Surat Keterangan Orisinalitas	v
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	vii
1. 1 Latar Belakang Masalah	1
1. 2 Rumusan Masalah	8
1. 3 Tujuan Penelitian	8
1. 4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep atau Teori yang Relevan	21
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Operasionalisasi Variabel	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Unit Analisis	29
3.3.1 Populasi dan sampel.....	30

3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.5	Teknik Analisis Data	34
3.6	Lokasi Penelitian.....	37
3.7	Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Gambaran Lokus Penelitian.....	38
4.1.1	Sejarah Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak	38
4.1.2	Visi Misi Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak	39
4.1.3	Struktur Organisasi BSIP-UAT	39
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai BSIP-UAT :	39
4.1.5	Fasilitas dan Program Penelitian	40
4.1.6	Sumber Daya Manusia	42
4.2	Profil Informan/Identitas Responden	42
4.3	Hasil dan Analisis Data	46
4.4	Pembahasan	79
4.4.1	Deskripsi	79
4.4.2	Hambatan	82
4.4.3	Upaya yang dilakukan	84
4.5	Implikasi	85
4.5.1	Implikasi Teoritis	85
4.5.2	Implikasi Praktis.....	85
BAB V PENUTUP		85
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran-Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Harga Pengujian Laboratorium Pelayanan Kimia Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak	4
Tabel 1.2. Daftar Karyawan Laboratorium Pengujian Kimia Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak	6
Tabel 1.3. Jumlah Pengujian Sampel Laboratorium Pelayanan Kimia 2020 – 2022	7
Tabel 1.4. Jumlah Keluhan Pelanggan Laboratorium Pelayanan BSIP-UAT	7
Tabel 2.1 Daftar Referensi Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan Analisa Laboratorium Pelayanan Kimia	30
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	33
Tabel 3.3 Analisis Data Kuantitatif	35
Tabel 3.4 Kriteria Penafsiran	36
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	37
Tabel 4.1 Identitas Responden Pegawai Menurut Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Identitas Responden Pelanggan Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.5 Identitas Responden Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.6 Identitas Responden Pegawai Berdasarkan Tingkat Usia	45
Tabel 4.7 Identitas Responden Pelanggan Berdasarkan Tingkat Usia	45
Tabel 4.5. Deskripsi Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Berdasarkan Responden Pegawai	46
Tabel 4.6. Deskripsi Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Berdasarkan Responden Pelanggan	47
Tabel 4.7 Deskripsi Fasilitas Analisa Berdasarkan Responden Pegawai	48
Tabel 4.8 Deskripsi Fasilitas Analisa Berdasarkan Responden Pelanggan	49
Tabel 4.9 Deskripsi Penampilan Petugas Saat Memberikan Pelayanan Berdasarkan Responden Pegawai	51
Tabel 4.10 Deskripsi Penampilan Petugas Saat Memberikan Pelayanan Berdasarkan Responden Pelanggan	52
Tabel 4.12 Deskripsi Ketepatan Waktu dalam Memberikan Hasil Analisa Berdasarkan Responden Pegawai	54
Tabel 4.13 Deskripsi Ketepatan Waktu dalam Memberikan Hasil Analisa Berdasarkan Responden Pelanggan	55
Tabel 4.14 Deskripsi Kemudahan Prosedur Pelayanan Berdasarkan Responden Pegawai	56
Tabel 4.15 Deskripsi Kemudahan Prosedur Pelayanan Berdasarkan Responden Pelanggan	57

Tabel 4.16 Deskripsi Kompetensi Para Petugas Saat Memberikan Pelayanan dan Analisis Kimia Berdasarkan Responden Pegawai.....	58
Tabel 4.17 Deskripsi Kompetensi Para Petugas Saat Memberikan Pelayanan dan Analisis Kimia Berdasarkan Responden Pelanggan.....	59
Tabel 4.18 Rekapitulasi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	60
Tabel 4.19 Deskripsi Sikap Petugas dalam Membantu Masyarakat Memberikan Informasi yang Benar Berdasarkan Responden Pegawai	61
Tabel 4.20 Deskripsi Sikap Petugas dalam Membantu Masyarakat Memberikan Informasi yang Benar Berdasarkan Responden Pelanggan	62
Tabel 4.21 Deskripsi Pelayanan yang Dijalankan Petugas Laboratorium Berdasarkan Responden Pegawai.....	63
Tabel 4.22 Deskripsi Pelayanan yang Dijalankan Petugas Laboratorium Berdasarkan Responden Pelanggan.....	64
Tabel 4.23 Deskripsi Ketelitian Petugas Saat Memberikan Pelayanan Berdasarkan Responden Pegawai	65
Tabel 4.24 Deskripsi Ketelitian Petugas Saat Memberikan Pelayanan Berdasarkan Responden Pelanggan	66
Tabel 4.25 Rekapitulasi Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	67
Sumber : Penelitian, 2023	67
Tabel 4.26 Deskripsi Jaminan Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas Berdasarkan Responden Pegawai	68
Tabel 4.27 Deskripsi Jaminan Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas Berdasarkan Responden Pelanggan	69
Tabel 4.28 Deskripsi Jaminan Keamanan Pelayanan Berdasarkan Responden Pegawai	70
Tabel 4.29 Deskripsi Jaminan Keamanan Pelayanan Berdasarkan Responden Pelanggan	71
Tabel 4.30 Rekapitulasi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	72
Tabel 4.31 Deskripsi Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Berdasarkan Responden Pegawai.....	73
Tabel 4.32 Deskripsi Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Berdasarkan Responden Pelanggan.....	75
Tabel 4.33 Deskripsi Sikap Petugas dalam Menghargai Setiap Pemohon Berdasarkan Responden Pegawai.....	76
Tabel 4.34 Deskripsi Sikap Petugas dalam Menghargai Setiap Pemohon Berdasarkan Responden Pelanggan.....	77
Tabel 4.35 Rekapitulasi Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	78
Tabel 4.36 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan di Laboratorium Pelayanan Kimia Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor (BSIP-UAT)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Kerangka Pemikiran	27
4.1	Struktur Organisasi Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak 2021	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing	93
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian.....	96
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 5 Hasil Kuesioner.....	100
Lampiran 6 Form Keluhan Pelanggan dan Tindakan.....	114
Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan.....	116
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi.....	117
Lampiran 9 Surat Pernyataan Izin Publikasi.....	120
Lampiran 10 Artikel Penelitian.....	121
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	130