

# Strategi peningkatan kualitas pelayanan prima pada UPT laboratorium uji narkoba BNN melalui implementasi metoda importance performance analysis (IPA) = Excellent service quality improvement strategy in drug testing laboratory of National Narcotic board using implementation importance performance analysis (IPA) method

Dwi Handayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350413&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan secara eksternal (pelayanan bagi penyidik) dan internal (pelayanan bagi pegawai), serta dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di UPT Laboratorium Uji Narkoba serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian terhadap pelayanan eksternal dan pelayanan internal kemudian di analisis menggunakan IPA. Kualitas pelayanan terhadap penyidik (pelanggan eksternal) diukur menggunakan metode SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990), sedangkan kepuasan kerja pegawai diukur menggunakan metode Index of Work Satisfaction (IWS) dari Stamp (1997). Untuk pelayanan internal, populasi penelitian ini adalah pegawai UPT Laboratorium Uji Narkoba BNN, sedangkan untuk pelayanan eksternal populasi adalah pelanggan yaitu para penyidik. Dari hasil dari penelitian, didapat bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai dikategorikan cukup puas, sedangkan kepuasan penyidik dikategorikan sangat puas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada UPT Laboratorium Uji Narkoba, digunakan strategi unconditional guarantees, yaitu peningkatan kepuasan kepada pelanggan dengan cara pembenahan pada beberapa sektor serta peningkatan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

In this study was conducted to analyze the quality of external services (services for the investigator) and internal (service for the employee), as well as an analysis of the factors that affect employee performance in Drug Testing Laboratory to formulate strategies enchancing service of quality. The result of the external service and internal service later in the analysis using Importance Performance Analysis (IPA). Quality of service to the investigator (external customer) were measured using the SERVQUAL method introduced by Parasuratman, Zeithalm and Berry (1990), while employee satisfaction is measured using the Index of Work Satisfaction (IWS) introduced by Stamp (1997). For internal services, the study pupolation is employee of Drug Testing Laboratory, while for the external service pupolation is that the investigators. From the results of the study, found that the level of employee job satisfaction categorized quite satisfied, while categorized investigator satisfaction is very satisfaction. To improve the service of quality in Drug Testing Laboratory, used the unconditional guarantees strategy, ie an increase in customer satisfaction by way of improvement in some sectors and increase the motivation of employee to achieve a better level performance.