

**KINERJA ATRIBUT JASA PENGANGKUTAN LIMBAH MEDIS
PADA PT JAT TEKNIK MEDIKA GROUP DENGAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Desti Anggita Putri¹, Bambang Suhada, M.Si²

Kuncoro Budi Riyanto³

e-mail: destianggita2904@gmail.com

ABSTRAK

Jasa pengangkutan limbah medis memegang peran penting dalam kelancaran pelayanan kesehatan. Penelitian ini menganalisis kinerja atribut layanan PT JAT Teknik Medika Group dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasilnya menunjukkan bahwa atribut yang paling penting bagi konsumen adalah ketepatan waktu, kualitas SDM, dan kualitas layanan. Kinerja atribut harga masih perlu ditingkatkan meskipun dianggap penting oleh konsumen.

Kata kunci: Atribut jasa pengangkutan limbah medis dan *importance performance analysis (IPA)*.

ABSTRACT

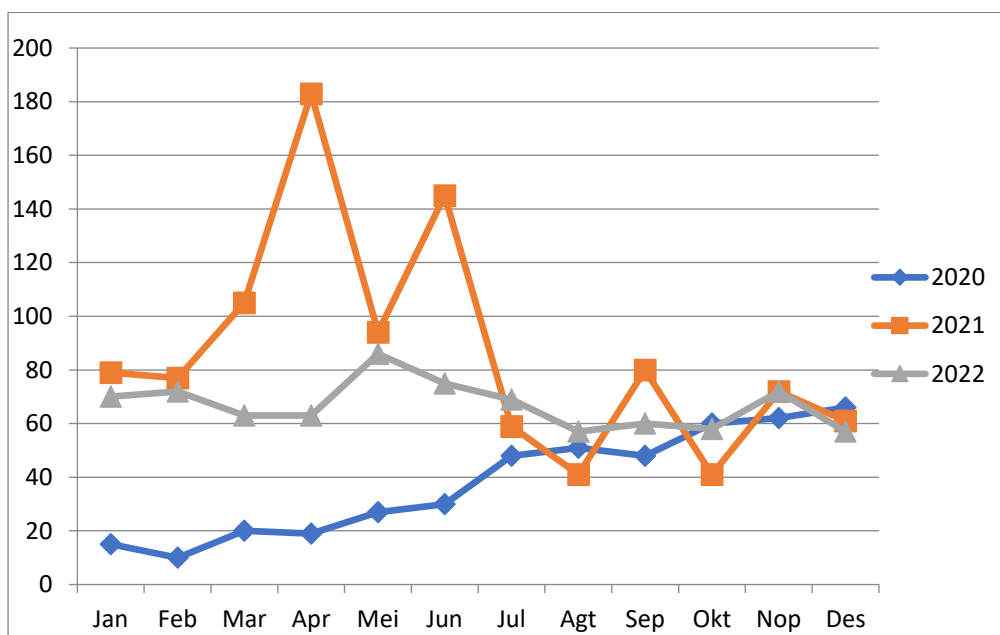
Medical waste transportation services play a crucial role in the smooth running of healthcare services. This study analyzes the performance of service attributes of PT JAT Teknik Medika Group using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results show that the most important attributes for consumers are timeliness, HR quality, and service quality. The performance of the price attribute still needs to be improved although it is considered important by consumers.

Keywords: *Medical waste transportation service attributes and importance performance analysis (IPA)*

I. PENDAHULUAN

Salah satu Perusahaan yang cukup krusial serta memegang peranan cukup penting dalam pelayanan Kesehatan adalah jasa pengangkutan limbah medis. PT JAT Teknik Medika Group merupakan Perusahaan jasa pengangkutan limbah medis yang bergerak sejak awal tahun 2020 an. Akan tetapi, ditahun 2022 perusahaan ini mengalami penurunan. Penurunan tersebut kurang lebih sebanyak 22.8%, dimana jumlah konsumen yang

bekerjasama dengan PT JAT Teknik Medika group pada tahun 2021 sebanyak 1.037 di tahun 2022 turun menjadi 802 konsumen. Penurunan ini disebabkan berbagai faktor, salah satunya adalah persaingan bisnis yang semakin ketat serta kurangnya pemahaman atribut yang dijadikan fokus utama oleh konsumen. Berikut adalah gambar grafik jumlah konsumen PT JAT Teknik Medika Group tahun 2020 – 2022:



Sumber: Data JAT Teknik Medika Group

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen JAT Teknik Medika Group Tahun 2020-2023

Dalam Upaya peningkatan konsumen tersebut, PT JAT Teknik Medika Group perlu memahami kinerja dari atribut-atribut yang penting serta memiliki kinerja baik pada jasa pengangkutan limbah medis yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan informasi tersebut, Perusahaan mampu mengambil langkah tepat dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta daya saing pada sektor jasa pengangkutan limbah medis khususnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, cukup kiranya dijadikan sebagai praduga bahwa PT JAT Teknik Medika Group

belum mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting serta memiliki kinerja yang baik. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kinerja Atribut Jasa Pengangkutan Limbah Medis Pada PT JAT Teknik Medika Group Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kinerja menurut Sutrisno (2016:151) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang setelah mereka melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan benar. Sedangkan Kinerja organisasi menurut Byremo C, 2015 “kinerja organisasi merupakan hasil akhir yang akan dicapai

pada kinerja keuangan, kinerja pasar, kinerja operasional, dan kinerja karyawan”. menciptakan sumber daya manusia yang terbaik, organisasi harus memberikan perhatian khusus pada pengembangan sumber daya manusia yang dimilikinya (Febriyanto : 2024). Kinerja organisasi tersebut tidak hanya berfokus pada hasil dan tujuan saja, tetapi juga menekankan pada proses dan serta pemanfaatan sumber daya yang maksimal dalam mencapai tujuan dari perusahaan (Aditma, 2017). Atribut produk adalah sesuatu yang berwujud ataupun tidak berwujud yang dapat dinilai oleh pelanggan atau konsumen (Lovelock & Wright dalam Wiyanti 2010:9).

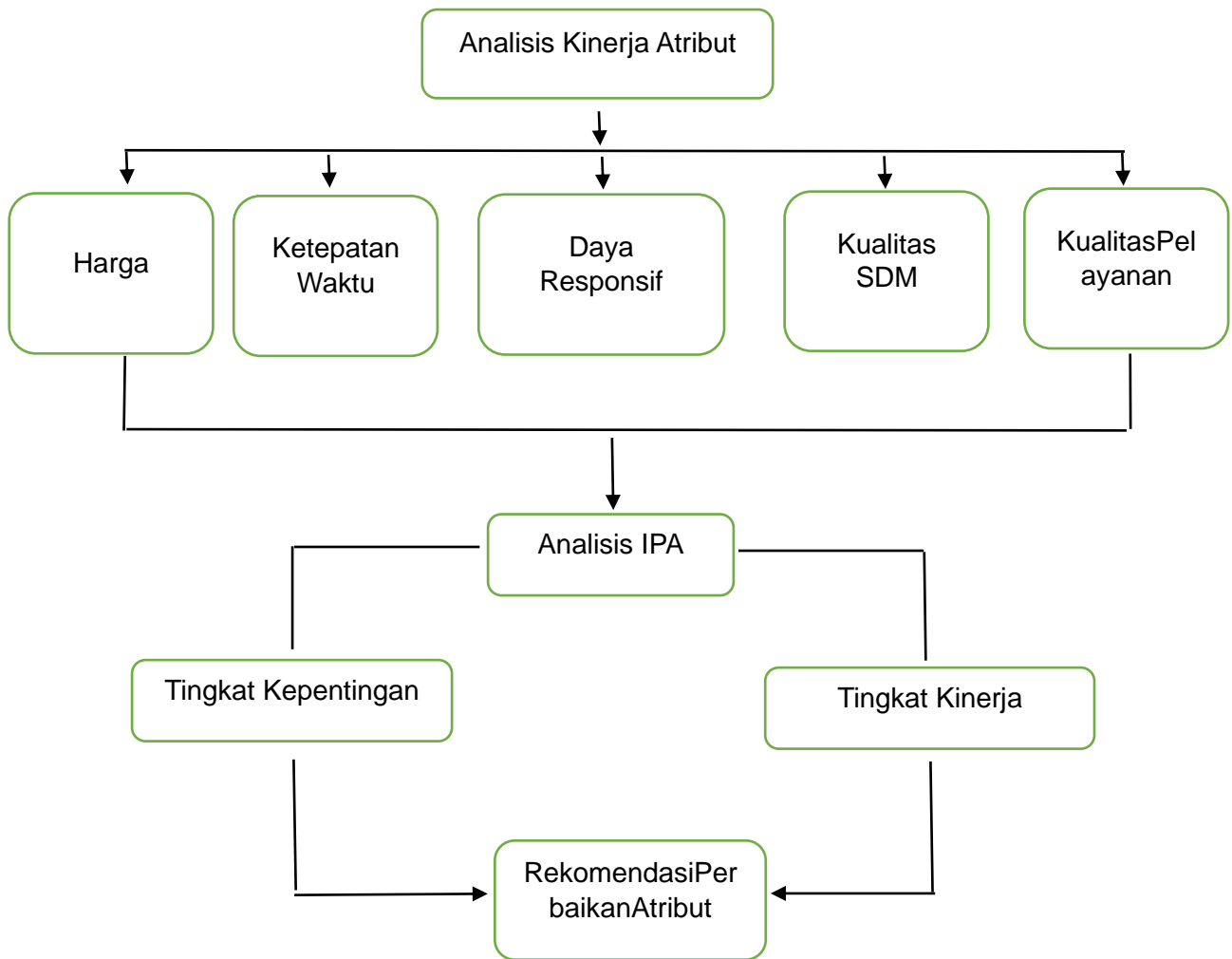
Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya, hal tersebut didefinisikan oleh Zeithaml dan Bitner (Hurriyati, 2015:28). Sedangkan jasa pengangkutan limbah medis merupakan suatu pelayanan yang membantu fasilitas Kesehatan dalam mengangkut serta mengolah limbah medis yang dihasilkan dengan cara benar dan aman. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut jasa pengangkutan limbah medis merupakan kemampuan dalam menangani limbah medis dengan cara efektif, efisien dan memuaskan konsumen dengan tetap memperhatikan serta mematuhi peraturan pemerintah yang berlaku.

Kotler menjelaskan kepuasan dalam jurnal penelitian (Handoko, 2017) sebagai kebahagiaan atau kekecewaan yang berasal dari pertimbangan apakah hasil dari suatu produk atau memenuhi atau tidak harapan mereka. Kepuasan pelanggan digunakan sebagai landasan utama dalam penelitian

ini karena relevansi yang dianggap cocok dengan permasalahan penelitian dan metode yang digunakan. Tjiptono (Irawan dan Japarianto, 2013:3) berpendapat bahwa terdapat empat metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu:

- a. System keluhan dan saran. Perusahaan wajib memberikan kesempatan terhasap konsumen untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan yang dirasakan.
- b. *Ghost shopping* atau orang yang ditugaskan untuk berpura-pura melakukan pembelian terhadap barang atau jasa, yang kemudian menilai kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Perusahaan tersebut.
- c. *Lost customer analysis* atau analisis pelanggan hilang, merupakan usaha yang dilakukan perusahaan untuk mengetahui alasan konsumen sudah tidak membeli produk atau melakukan kerjasama dengan cara menghubungi konsumen tersebut. Jawaban yang diberikan oleh konsumen dapat dijadikan masukan bagi Perusahaan untuk dilakukan perbaikan.
- d. Survei kepuasan pelanggan. Melalui survei, Perusahaan akan mendapatkan umpan balik dari konsumen dan juga memberikan sinyal positif bahwa Perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen.

Pada penelitian yang berjudul analisis kinerja atribut jasa pengangkutan limbah medis pada PT JAT Teknik Medika Group dengan metode *importance performance analysis* (IPA) ini terdapat lima atribut yang digunakan dalam penelitian ini yaitu harga, ketepatan waktu, daya responsif, kualitas sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah kerangka pikir yang ada pada penelitian ini:



II. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT JAT Teknik Medika Group dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan jumlah responden sebanyak 79. Penghitungan jumlah responden tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, dimana tingkat error yang digunakan sebesar 10% atau 0,1. Pengumpulan data dilakukan

dengan dua cara yaitu dengan data sekunder berupa informasi dari perusahaan dan literatur, serta data primer berupa kuesioner. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan yaitu dengan skala likert dengan skor 5-1. Berikut adalah tabel skala yang digunakan pada penelitian ini:

Tabel 1 skala tingkat kepentingan

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)
5	Sangat Penting (SP)

Tabel 2. Skala tingkat kinerja (*performance*)

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Baik (STB)
2	Kurang Baik (KB)
3	Cukup Baik (CB)
4	Baik (B)
5	Sangat Baik (SB)

Analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji *importance performance analysis* (IPA). Setelah mendapatkan hasil uji dari uji IPA selanjutnya hasil tersebut dipetakan menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui hubungan matematis, data serta masalah yang ada didalamnya. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran yaitu, kuadran A merupakan prioritas utama yang perlu lebih

diperhatikan, kuadran B merupakan kuadran yang telah sesuai dengan harapan konsumen sehingga perlu untuk dipertahankan, kuadran C adalah aspek yang tidak memiliki pengaruh banyak pada konsumen sehingga memiliki pendapat yang rendah menurut konsumen, kemudian kuadran D yaitu aspek yang menurut konsumen kurang penting dan terlalu berlebihan.

III. Hasil Dan Pembahasan

Perolehan hasil jawaban responden berdasarkan tingkat skala adalah sebagai berikut:

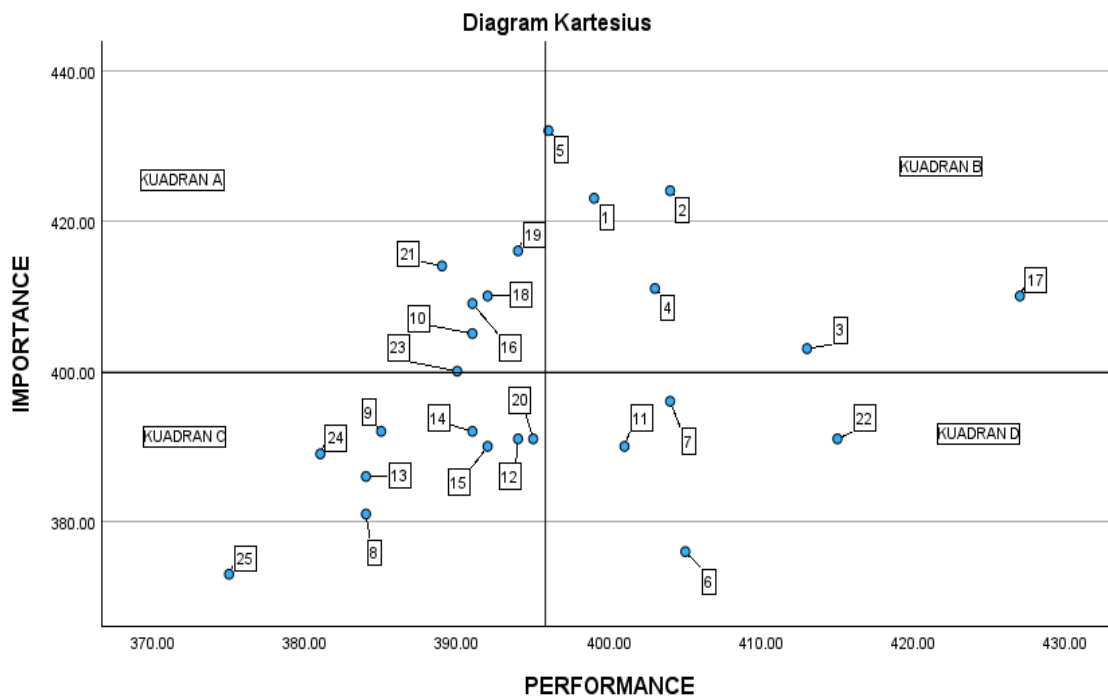
Tabel 3. hasil skala jawaban responden

Skala	Persentase	Jumlah Responden
5	31%	24
4	48%	38
3	19%	15
2	2%	2
1	0%	0

Pada hasil uji validitas, didapat bahwa seluruh item pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dinyatakan valid dengan nilai $> r$ -tabel. Nilai r -tabel yang didapat yaitu 0,02213 dengan menggunakan rumus $df = N - 2$. Sedangkan pada uji reliabilitas, didapat hasil seluruh item dinyatakan reliabel dengan perolehan nilai pada tingkat kepentingan sebesar 0,836 atau $>$

0,6 (nilai *croncach alpha*) dan 0,905 pada tingkat kinerja.

Sedangkan pada uji menggunakan IPA, tingkat kesesuaian yang diperoleh yaitu sebesar 101,5%, dimana hasil tersebut menyatakan bahwa dalam memenuhi harapan konsumen sudah dinyatakan baik.



Gambar diatas merupakan diagram kartesius yang terbagu menjadi empat kuadran, yaitu kuadran A B C dan D. Berbagai kuadran tersebut terbagi atas berbagai atribut yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah pembahasan dari masing-masing kuadran tersebut:

1. Kuadran A

Adalah kuadran prioritas yang belum dapat terpenuhi secara maksimal. Item atribut yang berada dalam kuadran ini adalah atribut ketepatan waktu, kualitas sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan dengan item pernyataan pada

kuesioner yaitu nomor 10, 16,18,19,21, dan 23. Berikut adalah tabel daftar

pernyataan kuesioner yang masuk dalam kuadran A:

Tabel 4.10 pernyataan dalam kuadran A

Nomor Atribut/pernyataan kuesioner	Penjelasan Atribut
10	Ketidaktepatan waktu pengangkutan limbah medis dapat berdampak negatife kepada konsumen.
16	Kejujuran petugas saat melakukan pengambilan limbah medis merupakan hal penting.
18	Petugas selalu memenuhi prosedur pengangkutan limbah medis.
19	Kualitas SDM menjadi hal penting dalam Keputusan kerjasama dengan jasa pengangkutan limbah medis.
21	Perusahaan mampu memberikan kelengkapan dokumen dan administrasi yang dibutuhkan.
23	Limbah yang diangkut terjamin keamanannya

2. Kuadran B

Adalah kuadran yang memiliki kinerja yang baik serta dianggap penting maka perlu terus dipertahankan oleh Perusahaan. Atribut yang masuk dalam

kuadaran ini adalah harga dan kualitas sumber daya manusia. Sedangkan kuesioner yang termasuk dalam kuadran ini adalah kuesioner nomor 1, 2, 3, 4, 5, dan 17. Berikut adalah pernyataan yang masuk dalam kuadran B:

Tabel 4.11 pernyataan dalam kuadran B

Nomor Atribut/Pernyataan Kuesioner	Penjelasan Atribut
1	Harga atau biaya merupakan faktor penting dalam memilih jasa pengangkutan limbah medis
2	Harga yang ditawarkan PT JAT Teknik Medika Group sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.
3	Harga jasa pengangkutan limbah medis yang diberikan cukup terjangkau.
4	Harga menjadi salah satu pertimbangan untuk melakukan kerjasama.
5	Harga yang diberikan cukup bersaing dengan harga jasa pengangkutan limbah medis lainnya.
17	Petugas selalu ramah dan sopan.

3. Kuadran C

Merupakan kuadran yang memiliki kinerja rendah serta dianggap kurang penting oleh konsumen, akan tetapi kuadran ini perlu tetap diperhatikan supaya konsumen merasa nyaman dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Yang masuk kedalam kuadran ini yaitu

ketepatan waktu, daya responsif, kualitas sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan. Sedangkan nomor pernyataan pada kuesioner yang masuk dalam kuadran ini yaitu nomor 8, 9, 12, 13, 14, 15, 20, 24, dan 25. Berikut adalah daftar pernyataan yang masuk ke dalam kuadran C:

Tabel 4.12 pernyataan atribut kuadran C

Nomor Atribut/Pernyataan Kuesioner	Penjelasan Atribut
8	Anda merasa puas dengan ketepatan waktu pengangkutan limbah yang diberikan.
9	Jadwal pengangkutan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.
12	Waktu yang dibutuhkan Perusahaan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan cukup cepat.
13	Solusi yang diberikan memuaskan.
14	Informasi yang diberikan mudah dipahami.
15	Perusahaan selalu siap membantu konsumen dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan limbah medis.
20	Petugas pengangkutan selalu menjaga kebersihan dan kerapian diri.
24	Pelayanan yang diberikan memuaskan.
25	Perusahaan mampu memenuhi harapan konsumen

4. Kuadran D

Adalah atribut yang dianggap tidak penting oleh konsumen tetapi sudah memiliki kinerja yang baik. Atribut ini perlu dipertahankan agar kinerjanya tetap dianggap penting dan baik. Pernyataan kuesioner yang masuk kedalam kuadran

D adalah pernyataan nomor 6, 7, 11, 22 yaitu atribut yang berkaitan dengan ketepatan waktu, daya responsive, dan kualitas sumber daya manusia. Berikut adalah tabel pernyataan atribut yang masuk dalam kuadran D:

Tabel 4.13 atribut kuadran D

Nomor Atribut/Pernyataan Kuesioner	Penjelasan Atribut
6	Jadwal pengangkutan yang dilakukan sesuai dengan kesepakatan
7	Ketepatan waktu menjadi salah satu faktor dalam Keputusan untuk melakukan kerjasama dengan PT JAT Teknik Medika Group
11	Respon yang dilakukan Perusahaan cukup cepat dalam menjawab pertanyaan.
22	Perusahaan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tanggap.

IV. Penutup

Atribut yang dianggap penting dan menjadi prioritas utama tapi pelaksanaannya belum maksimal adalah atribut yang berada pada kuadran A. Atribut tersebut meliputi kejujuran petugas saat melakukan pengangkutan limbah medis, kemampuan Perusahaan dalam memberikan kelengkapan dokumen pengangkutan limbah medis, dan ketepatan waktu petugas saat melakukan pengangkutan limbah medis. Sedangkan atribut yang dinilai penting serta kinerjanya cukup baik (kuadran B) adalah atribut harga, menurut konsumen harga jasa yang diberikan oleh PT JAT Teknik Medika Group dapat

bersaing dengan competitor lain. Nilai tingkat kesesuaian dalam penelitian ini menghasilkan skor sebesar 101,5% dan dapat dikatakan sangat baik.

Sedangkan saran yang dapat diberikan adalah, Perusahaan perlu mengembangkan inovasi-inovasi dalam mempertahankan bahkan menarik minat konsumen serta agar mampu bersaing dengan kompetitor lain. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan studi banding praktik terbaik terkait dengan pengangkutan limbah medis. Dan diharapkan dapat melakukan penelitian yang komparatif dengan membandingkan beberapa Perusahaan penyedia layanan pengangkutan limbah medis.

Daftar Pustaka

- Byremo, C, (2015). Pengaruh Sistem Pelayanan Informasi Akuntansi Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Rumah Sakit Di Kota Makasar.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*,18(1),61-72.
- Lovelock, Wright (Wiyanti 2010:9). Pengaruh Atribut Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap peningkatan Loyalitas Jasa pengiriman J&T express agen Talasa lapang Kota Makasar.
- Suhadi, S., Febriyanto, F., & Widodo, D. E. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 5(1), 155-167.
- Sutrisno (2016:151). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja karyawan Pada PT Pharmatia Skin Lab Depok Jawa Barat.