

**ANALISIS GAP DENGAN MENGGUNAKAN METODE
PZB GAP MODEL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

(Studi Kasus di Laboratorium Klinik Cito Cab. Dr. Cipto Semarang)

NAMA : SILVIANA YULI W

NIM : L2H 005 718

ABSTRAK

Laboratorium Klinik Cito merupakan salah satu Laboratorium Klinik Kesehatan yang memiliki banyak cabang dan berpusat di Kota Semarang. Manajemen perusahaan menyadari bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Laboratorium harus selalu ditingkatkan dalam mendukung keberadaan Laboratorium Klinik Kesehatan tersebut sesuai dengan fungsinya di masyarakat. Begitu juga di Laboratorium Klinik Cito Cabang Dr. Cipto. Selama ini pihak manajemen hanya melakukan perbaikan berdasarkan kritik dan saran yang mereka terima. Sedangkan mereka menyadari bahwa pelanggan yang tidak puas dalam menerima pelayanan kesehatan di Laboratorium Klinik Cito Cabang Dr. Cipto tidak semuanya menyalurkan ketidakpuasannya dalam bentuk kritik dan saran. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mengukur kualitas pelayanan berdasarkan besarnya gap 1, gap 4 dan gap 5 dengan metode PZB Gap Model dan memberikan usulan perbaikan bagi perusahaan serta rekomendasi prosedur ISO 9001:2000.

Dalam metode PZB Gap Model, pengukurannya meliputi 5 dimensi kualitas jasa, yaitu Nyata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Kesenjangan yang diukur adalah kesenjangan antara persepsi pihak manajemen dan ekspektasi pelanggan (Gap1), antara komunikasi eksternal pihak marketing ke pelanggan dengan kemampuan karyawan pelaksana dalam memberikan pelayanan (Gap4), dan antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan (Gap5). Dalam menyusun rekomendasi prosedur ISO 9001:2000, disesuaikan dengan gap yang muncul dan dilakukan brainstorming dengan penanggung jawab pengendalian dan pencatatan dokumen serta pihak SDM.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa untuk gap 1, nilai Servqual bernilai positif, yang berarti pihak manajemen sudah memahami keinginan pelanggan. Untuk gap 4 bernilai negative, yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan janji-janji pihak marketing. Sehingga dilakukan rekomendasi prosedur pemasaran, penanganan complain, penanganan produk atau layanan yang tidak sesuai, pelatihan karyawan dan tanggap darurat listrik padam.

Kata Kunci : *PZB Gap Model, ISO 9001:2000.*

ABSTRACT

Cito Clinical Laboratory is one of the Laboratory Medical Clinic which has many branches and centered in the city of Semarang. Management companies realized that the quality of health services provided the laboratory should always be upgraded to support the existence of Health Clinical Laboratory is in accordance with its function in society. Also in Clinical Laboratory Branch Dr. Cito. So far, management was improved by criticisms and suggestions they receive only. While they realize that customers are not satisfied in receiving health services in the Clinic Laboratory Cito Dr. Cipto not all channeling discontent in the form of criticisms and suggestions. Therefore, this research aims to identify the attributes that can improve service quality, measuring service quality based on the size of gap 1, gap 4 and 5 by PZB Gap Model and provide improvements for the company's proposals and recommendations of ISO 9001:2000 procedures.

In the PZB Gap Model, the measurement includes 5 dimensions of service quality, namely the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Measured gap is the gap between management perception and customer expectations (Gap1), between the external marketing communications to customers with an employee's ability to provide services (Gap4), and between customer perceptions and expectations of customers (Gap5). In formulating the recommendations of ISO 9001:2000 procedures, adapted to the gaps that appear and do brainstorming with the person in charge of controlling and recording of documents and the HRD.

From the results of the research gaps in mind that for gap 1, PZB Gap Model score is positive, which means that the management has to understand the customer desires. For gap 4, PZB Gap Model score is negative, which means that the service provided to customers are not in accordance with the promises of marketing. So that recommendations made marketing procedures, complain handling, the handling of products or services that are not appropriate, employee training and emergency power outages.

Keywords: *ISO 9001:2000, PZB Gap Model , Customer Satisfaction.*