

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

**TESIS**



**DISUSUN OLEH:  
DESTI ANGGITA PUTRI  
NPM. 22710006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2024**



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

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Bagian Dari Persyaratan Akademik  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**Oleh:**

**Desti Anggita Putri**

**NPM. 22710006**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2024**

## ABSTRAK

Putri, Desti Anggita. 2024. Analisis Kinerja Atribut Jasa Pengangkutan Limbah Medis Pada PT JAT Teknik Medika Group Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, M.Si (2) Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M

**Kata kunci:** Harga, ketepatan waktu, daya responsif, kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan *importance performance analysis* (IPA).

Sektor jasa pengangkutan limbah medis semakin krusial dalam menjaga kesehatan lingkungan. PT JAT Teknik Medika Group, sebagai salah satu penyedia jasa ini, mengalami fluktuasi jumlah konsumen dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja atribut jasa pengangkutan limbah medis yang ditawarkan oleh PT JAT Teknik Medika Group dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dipilih karena memungkinkan untuk mengidentifikasi atribut jasa yang paling penting bagi konsumen dan sejauh mana atribut tersebut telah terpenuhi. Sedangkan atribut yang digunakan pada penelitian ini yaitu harga, ketepatan waktu, daya responsif, kualitas sumber daya manusia, serta kualitas pelayanan.

Hasil Nilai  $r$  hitung dari setiap item lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,2213) pada taraf signifikansi 5%, mengindikasikan bahwa item-item tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan atribut yang masuk dalam kuadran A yaitu kualitas SDM. Sedangkan pada kuadran B adalah harga. Selanjutnya pada kuadran C atribut yang masuk didalamnya yaitu ketepatan waktu, daya responsif, dan kualitas pelayanan. Kemudian pada kuadran D atribut yang masuk didalamnya yaitu ketepatan waktu, daya responsif, serta kualitas SDM.

## **ABSTRACT**

*The medical waste transportation service sector has become increasingly crucial in maintaining environmental health. PT JAT Teknik Medika Group, as one of the service providers, has experienced fluctuations in the number of customers in recent years. This study aims to analyze the performance of medical waste transportation service attributes offered by PT JAT Teknik Medika Group using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The IPA method was chosen because it allows for the identification of service attributes that are most important to consumers and the extent to which these attributes have been met. The attributes used in this study are price, timeliness, responsiveness, human resource quality, and service quality.*

*The calculated r-value for each item is greater than the tabulated r-value (0.2213) at a 5% significance level, indicating that the items are valid for use in this study. The attribute that falls into quadrant A is human resource quality. In quadrant B, the attribute is price. Furthermore, in quadrant C, the attributes are timeliness, responsiveness, and service quality. Finally, in quadrant D, the attributes are timeliness, responsiveness, and human resource quality.*

**Keywords:** *Price, timeliness, Responsiveness, Human resource quality, Service quality, and Importance Performance Analysis (IPA).*

## RINGKASAN

Perkembangan di bidang jasa mengalami pertumbuhan yang pesat pada saat ini. Hal ini terlihat jelas dalam aktivitas keseharian, di mana berbagai sektor jasa menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan. Salah satu sektor jasa yang memegang peranan krusial dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan adalah jasa pengangkutan limbah medis.

PT JAT Teknik Medika Group hadir sebagai jasa transpoter limbah medis, yang berdedikasi memberikan pelayanan yang aman dan andal sebagai jasa pengangkutan limbah infeksius dari penyedia pelayanan kesehatan. JAT Teknik Medika Group berdiri sejak tahun 2020, dengan memiliki visi “menjadi perusahaan yang dapat bersaing dan terkemuka untuk melindungi lingkungan hidup dari cemaran bahaya limbah B3 dengan cepat, tepat, selamat dan professional”. Pada tahun 2020, konsumen yang dimiliki oleh PT JAT Teknik Medika Group sebanyak 1037 konsumen, akan tetapi di tahun 2022 terjadi penurunan yang cukup signifikan yaitu menjadi 802 konsumen.

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa (2) Untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap memiliki kinerja bagus oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa (3) Untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa.

Harga merupakan nilai tukar yang dinyatakan dalam nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Ketepatan waktu merupakan kemampuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas pada waktu yang telah ditentukan. Daya responsif merupakan kemampuan perusahaan dalam untuk merespon kebutuhan, permintaan, atau permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif. Kualitas sumber daya manusia merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa baik kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap individu dalam suatu organisasi untuk berkontribusi terhadap pencapaian organisasi tersebut.

Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen yang masih aktif bekerjasama dengan PT JAT Teknik Medika Group dari bulan Juni sampai Desember 2023 yaitu berjumlah 367, sedangkan Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan rumus slovin dengan nilai error sebesar 10% atau 0,1. Maka didapat sampel

berjumlah 79 responden. Dalam memperoleh data yang akurat penelitian ini menggunakan skala likert tingkat kepentingan dan kinerja dengan skor 5-1. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan *importance performance analysis* (IPA). Analisis *Importance Performance Analisis* (IPA) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuadran, hal tersebut karena analisis kuadran dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut jasa pengangkutan limbah medis yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Pada metode IPA terdapat empat kuadran yang ada didalamnya, kuadran tersebut yaitu: Kuadran A atau prioritas utama menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kualitas konsumen namun belum dilaksanakan sesuai harapan pengguna layanan. Pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan. Kuadran B atau pertahankan prestasi, kuadran ini menunjukkan menunjukkan layanan yang telah memenuhi harapan pengguna. Item yang masuk pada kuadran ini wajib untuk dipertahankan kualitasnya. Kuadran C atau prioritas rendah, menunjukkan pada kuadran ini menunjukkan aspek yang tidak memiliki pengaruh banyak terhadap pengguna layanan dan memiliki persepsi pengguna yang rendah. Sehingga aspek pada kuadran ini dapat diabaikan. Kuadran D atau berlebih, kuadran ini menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting namun pelaksanaannya berlebihan. Sehingga sumber daya dapat dialihkan ke aspek lain yang lebih membutuhkan.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT JAT Teknik Medika group meliputi direktur, manajer, manajer SDM, divisi administrasi, kepala kendaraan, keuangan, dan humas (hubungan Masyarakat). Sedangkan jenis kegiatan responden pada penelitian ini yaitu puskesmas (15), klinik (17), dan praktik mandiri (47). Hasil uji validitas pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dinyatakan valid, hal tersebut dikarenakan nilai yang diperoleh  $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$  yaitu 0,2213 dengan tingkat signifikansi 0,05 uji dua sisi. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini, atribut yang masuk dalam kuadran A adalah ketepatan waktu, kualitas SDM, dan kualitas pelayanan. Sedangkan pada kuadran B yaitu atribut harga dan daya responsif. Selanjut atribut yang masuk dalam kuadran C adalah ketepatan waktu, daya responsif, kualitas SDM, dan kualitas pelayanan. Kemudian pada kuadran D atribut yang termasuk didalamnya yaitu ketepatan waktu, daya responsif, dan kualitas pelayanan.

Selain melakukan peningkatan pada prioritas utama (kuadran A), perusahaan juga perlu memberikan perhatian terhadap aspek-aspek yang

terdapat pada kuadran C dalam mencapai kesuksesan yang berkelanjutan. Berkaitan dengan kesesuaian jadwal pengangkutan limbah, perusahaan dapat melakukan pengembangan strategi dengan cara meningkatkan fleksibilitas sistem penjadwalan dan memberikan opsi penjadwalan yang lebih beragam. Sedangkan pada atribut daya responsif, pengembangan strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan koordinasi antar bagian dalam perusahaan, meningkatkan komunikasi dengan konsumen, menyederhanakan bahasa yang digunakan, dan menyediakan informasi yang lengkap dan akurat. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan atribut yang menjadi prioritas utama yang terdapat pada penelitian ini. Perusahaan dapat melakukan pelatihan, pengembangan diri, motivasi, dan memberikan penghargaan terhadap karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Selanjutnya, perusahaan perlu melakukan pengembangan strategi dalam memenuhi kelengkapan dokumen administrasi dengan cara menyediakan informasi tentang peraturan terkait pengangkutan limbah medis, serta perlu dilakukannya keamanan pengangkutan limbah medis dengan cara memberikan pelatihan petugas tentang cara penanganan limbah yang benar dan aman. Selain itu, perusahaan juga perlu melakukan pengembangan solusi untuk mengatasi keterlambatan pengangkutan limbah medis dengan cara optimalisasi rute pengangkutan serta melakukan penambahan jumlah armada yang digunakan untuk pengangkutan limbah medis.



**HALAMAN PERSETUJUAN**

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

**DESTI ANGGITA PUTRI**

**NPM. 22710006**

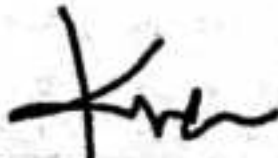
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji  
Metro, 22 Mei 2024

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. BAMBANG SUHADA, M.Si**  
NIDN. 0004126401

**Dosen Pembimbing II**



**Dr. KUNCORO BUDI RIYANTO, S.E., M.M**  
NIDN. 0219068702

**Mengetahui,**  
**Kaprodi S2 Manajemen**



**Dr. DENY EDY WIDODO, S.E., M.M.**  
NIDN.0414087802

**HALAMAN PENGESAHAN**

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

Oleh:

**Desti Anggita Putri**

**NPM. 22710006**

Telah dipertahankan didepan tim penguji


Pada tanggal 25 Mei 2024

Tim Penguji,



Dr. Bambang Suhada, M.Si  
NIDN. 0004126401

\_\_\_\_\_, Ketua



Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M

NIDN. 0219068702

\_\_\_\_\_, Sekretaris



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M

NIDN. 0414087802

\_\_\_\_\_, Penguji Utama

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Setiarto, M.Si.

NIP. 19620827 198803 1 001

## MOTTO

“Hidup adalah perjalanan, maka nikmati setiap langkahnya”

“terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”  
(Edwar Satri)

*“Entah akan berkarir atau menjadi ibu rumah tangga, seorang wanita wajib berpendidikan tinggi karena mereka akan menjadi seorang ibu. Ibu yang cerdas akan melahirkan anak-anak yang cerdas”*  
(Dian Sastro Wardoyo)

“Hidup tidak sepenuhnya tentang seberapa banyak yang kita miliki, tapi juga tentang seberapa banyak yang mampu kita berikan kepada orang lain”

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Sujud syukur penulis sembahkan pada Allah Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdir dan karuniaMu penulis bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan penulis dalam meraih cita-cita. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehadiran Rosulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam.

Kupersembahkan tesis ini kepada:

1. Suamiku tercinta Wawan Kurniawan. Yang selalu menjadi sahabat terbaikku, terimakasih telah menemani dan mendukung cita-citaku untuk melanjutkan studi magister. Mari kita jaga Kesehatan Bersama, agar dapat terus Bersama dan bergandengan tangan dalam menggapai pencapaian-pencapaian lainnya.
2. Untuk ibu ku Siti Khasanah, satu-satu nya yang bersedia mengorbankan segala sesuatunya untuk hidupku. Wanita Tangguh luar biasa, sosok yang selalu percaya padaku, mendorongku untuk terus belajar dan meraih mimpi. Kasih sayangmu adalah kekuatan terbesar yang membawaku sampai di sini. Terima kasih, Ibu.
3. Keluargaku, mbah Abas, teh ike, ua Utik dan lainnya. Yang tidak pernah berhenti memberikan semangat serta doa.
4. Teman-teman magister manajemen 2022 yang keren-keren, yang nantinya bakal kangen banget dengan kalian dan suasana kelas. Kalian adalah salah satu cerita terbaik dihidupku.

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Desti Anggita Putri  
NPM : 22710006  
Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis dengan judul "**ANALISIS KINERJA ATRIBUT JASA PENGANGKUTAN LIMBAH MEDIS PADA PT JAT TEKNIK MEDIKA GROUP DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***" adalah karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Kota Metro, 01 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Desti Anggita Putri

NPM. 22710006



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 0256/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**NAMA** : Desti Anggita Putri  
**NPM** : 22710006  
**JENIS DOKUMEN** : Tesis

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

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 08 Mei 2024

Kepala Unit,

*[Signature]*  
Dr/ Nego Linuhung, M.Pd.  
NIDN. 0220108801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)

E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>xi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Literatur .....	7
1. Kinerja .....	7
2. Kinerja atribut .....	8
3. Jasa pengangkutan limbah medis .....	10
4. PT JAT Teknik Medika Group.....	15
5. Kepuasan konsumen.....	15
B. Penelitian Relevan .....	17
C. Kerangka Pemikiran .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	27
B. Tahapan Penelitian.....	27
1. Teknik Sampling .....	27
2. Populasi dan Sampel.....	28
C. Objek Dan Waktu Penelitian.....	29
D. Definisi Oprasional variabel.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
1. Data primer .....	32
2. Data sekunder .....	32
F. Instrument Penelitian.....	32
G. Teknik Analisis Data .....	34
1. Uji validitas .....	34
2. Uji reliabilitas .....	34
3. Importance performance analysis (IPA).....	34

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum.....	38
1. Sejarah singkat PT JAT Teknik Medika group.....	38
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	39
3. Sumber daya manusia Perusahaan.....	39
4. Struktur organisasi Perusahaan .....	40
B. Deskripsi Hasil Dan Analisis Data .....	43
C. Pembahasan.....	55

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62

<b>DAFTAR LITERATUR .....</b>	<b>64</b>
-------------------------------	-----------



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah konsumen PT JAT Teknik Medika group.....	2
Tabel 1.2 Perusahaan jasa pengangkutan limbah medis .....	4
Tabel 2.1 Penelitian relevan .....	18
Tabel 3.1 Definisi oprasional variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala likert.....	33
Tabel 3.3 Instrumen penelitian .....	33
Tabel 3.4 Skala likert tingkat kepentingan .....	35
Tabel 3.5 Skala likert tingkat kinerja .....	35
Tabel 4.1 Jumlah dan tingkat Pendidikan karyawan.....	39
Tabel 4.2 Distribusi jawaban responden.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik jenis pelayanan responden .....	44
Tabel 4.4 Hasil uji validitas tingkat kepentingan .....	44
Tabel 4.5 Hasil uji validitas tingkat kinerja .....	46
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas .....	47
Tabel 4.7 Nilai rata-rata tingkat kepentingan .....	48
Tabel 4.8 Nilai rata-rata tingkat kinerja .....	49
Tabel 4.9 hasil nilai tingkat kesesuaian .....	51
Tabel 4.10 Atribut pada kuadran A .....	55
Tabel 4.11 Atribut pada kuadran B .....	56
Tabel 4.12 Atribut pada kuadran C.....	58
Tabel 4.13 Atribut pada kuadran D.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah konsumen PT JAT Teknik Medika group .....	3
Gambar 2.1 Kerangka pikir .....	26
Gambar 3.1 Diagram kartesius IPA.....	36
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT JAT Teknik Medika Group.....	40
Gambar 4.2 Hasil diagram kartesius .....	54