

Analisa Pelayanan Keselamatan dan Kesehatan Kerja di PT XYZ

Nathaniel Kurniawan Soedarso, Jani Rahardjo^(*)

Abstract: PT. XYZ is a multinational company that has more than 7000 employees working therein. PT. XYZ would like to know how the perception of employees about health and safety. Research conducted in order to find out how the perception of employees of PT. XYZ about safety and health work carried out by the method of Service Quality. SERVQUAL method which is used to adapt a theory advanced by Parasuraman. Research conducted by questionnaire distributed to employees of the company using likert's questionnaire. Likert's questionnaire scale has 1 to 4 to determine the perception of employees of the company. The gap analysis is done using the type gap number 3 where the gaps are compared is the perception and specification. This theory analyzes the value gap between specifications provided the company with the perception of the employee. Research conducted showed that in every dimension of the SERVQUAL, the perception of employees of PT. XYZ shows that the perception of employees of PT. XYZ is in compliance with the specification, however further analysis explains there are some points that show things that should be fixed. The points relating to the lack of training, lack of employees against K3 providing Personal protection to the employees, the lack of socialization about Hazardous waste treatment to employees, and less medical services according to your needs. This research resulted in a training matrix will be used to improve things. This training contains a matrix training-training that is planned for next year.

Keywords: Service quality, Gap analysis, Training matrix.

Pendahuluan

Sebuah perusahaan yang sampai pada level multi nasional tentu mengalami berbagai permasalahan dengan karyawannya. Salah satu permasalahan tersebut adalah tentang Keselamatan dan kesehatan kerja. Keselamatan dan kesehatan kerja perusahaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Keselamatan dan kesehatan kerja karyawan yang buruk bisa bisa mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Hal ini bisa berimbas pada tingkat *turn over* yang tinggi pada karyawan. Hal ini akan mengakibatkan pembengkakan biaya untuk pelatihan karyawan baru. PT. XYZ merupakan perusahaan yang memproduksi sepatu dari kulit. PT. XYZ merupakan perusahaan multi nasional yang mempunyai salah satu cabang perusahaan di Sidoarjo. Perusahaan ini memiliki jumlah karyawan lebih dari 3000 orang ini memerlukan penanganan keselamatan dan kesehatan kerja yang baik. Jika keselamatan dan kesehatan kerja karyawan tidak terjamin akan banyak terjadi kecelakaan kerja.

Kecelakaan kerja yang terjadi dapat dipengaruhi oleh cara berpikir dan persepsi pegawai. Jumlah pegawai yang mencapai 3000 membuat hal ini menjadi hal yang sulit untuk diketahui dan dikendalikan. Divisi *QA & EHS* PT. XYZ ingin mengetahui persepsi karyawan tentang pentingnya keselamatan dan kesehatan.

Metode Penelitian

Bagian ini akan membahas metodologi yang digunakan dalam penelitian ini.

Service Quality

Service Quality adalah Penilaian pelanggan terhadap keseluruhan keunggulan atau keunggulan layanan (Zeithaml, [1]). *Service quality* digunakan sebagai indikator untuk mengerti seberapa baik sebuah kualitas pelayanan. Dimensi yang digunakan dalam *service quality* meliputi 5 dimensi. Dimensi tersebut adalah *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliable*, dan *Empathy*. Dimensi-dimensi tersebut berpengaruh terhadap penilaian *service quality* secara keseluruhan.

1,2 Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: nathanielkurniawans@gmail.com, jani@petra.ac.id

5 Dimensi *Service Quality*

Service quality menurut Benjamin Schneider dan Susan S. White[2] mempunyai 5 dimensi penilaian. Dimensi-dimensi tersebut dijadikan acuan untuk menentukan seberapa baik atau buruk kualitas sebuah jasa. 5 dimensi *service quality* menilai jasa mulai dari aspek yang paling kelihatan hingga aspek yang paling tidak kelihatan. 5 dimensi dijabarkan sebagai berikut:

Tangible

Aspek *tangible* didefinisikan sebagai rupa dari fasilitas, pekerja, peralatan, dan komunikasi material dari perusahaan. Aspek ini menilai kelayakan dan ketersediaan peralatan-peralatan dan pekerja. Aspek ini melihat sebuah perusahaan dari tampak luarnya.

Responsiveness

Aspek *responsiveness* didefinisikan sebagai kemauan organisasi untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan menolong orang. Aspek *responsiveness* merupakan aspek yang penting untuk mengetahui kecepatan tanggap perusahaan. Perusahaan yang mempunyai aspek *responsiveness* yang baik, tanggap terhadap karyawannya.

Assurance

Aspek *Assurance* merupakan kombinasi dari benda-benda yang didesain sesungguhnya untuk menilai kemampuan, kesopanan, kepercayaan dan keamanan. Aspek ini didefinisikan sebagai kemampuan karyawan organisasi untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan organisasi melalui pengetahuan mereka. Aspek ini ingin mengetahui seberapa besar kepercayaan orang terhadap perusahaan.

Reliable

Aspek *reliable* mempunyai peranan yang penting dalam *service quality*. Aspek *reliable* didefinisikan sebagai aspek yang membahas bagaimana memberikan kinerja yang dijanjikan dengan dapat diandalkan akurat. Aspek *reliable* mempunyai peranan penting dalam menguji apakah sebuah layanan memiliki ketahanan dan dapat diandalkan.

Empathy

Aspek *Empathy* merupakan kombinasi dari benda merupakan kombinasi dari benda-benda yang didesain sesungguhnya untuk menilai kemampuan, kesopanan, kepercayaan dan keamanan. Aspek ini didefinisikan sebagai perhatian khusus yang diberikan kepada orang. Aspek ini diwujudkan dengan memberikan detail-detail kecil yang berbeda terhadap sebagian orang yang memiliki kebutuhan yang sedikit berbeda.

Uji Penentuan Sampel

Uji penentuan sampel dilakukan untuk mengetahui seberapa besar data yang diperlukan. Uji penentuan sampel dilakukan dengan memasukkan kedalam rumus. Uji ini dilakukan dengan aplikasi pada komputer *Microsoft Excel*. Rumus pengujian uji penentuan sampel yang dipakai adalah uji kecukupan data sampel dari populasi. Rumus uji penentuan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel pengujian yang harus dilakukan

N = Jumlah Populasi

e = error yang diharapkan

Uji Validitas

Uji Validitas merupakan sebuah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah isi kuisisioner tersebut sudah dipahami responden. Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrument dengan skor total (Sugiyono [3]). Uji Validitas dilakukan dengan aplikasi pada computer bernama *IBM SPSS Statistics 24*. Hasil pengujian validitas dinilai dengan melihat hasil korelasi dari tiap nilai. Korelasi yang signifikan menandakan bahwa kuisisioner layak dilanjutkan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan salah satu uji yang diharuskan dalam penilaian *service quality*. Reliabilitas dapat diartikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Alat ukur yang dipakai akan menunjukkan tingkat keandalan sebagai acuan apakah analisa yang dilakukan terbukti dapat diandalkan atau tidak.

Analisa Gap

Analisa gap adalah perbandingan kinerja actual dengan kinerja yang diharapkan. Adi suroto berpendapat bahwa ada 3 faktor yang mempengaruhi analisa gap yaitu karakteristik kondisi sekarang, daftar apa yang diperlukan untuk mencapai karakteristik di masa depan, dan daftar kesenjangan apa saja yang ada dan perlu diisi. Menurut Yulianti [4] langkah-langkah dalam melakukan analisa gap, adalah Mengidentifikasi kebijakan publik yang akan dievaluasi, Mengidentifikasi indikator program atau kebijakan tersebut, Menyebarkan kuesioner kepada *stakeholders* yang terkait. Penentuan *stakeholder* yang

tepat bisa dilakukan dengan analisis *stakeholder*,

Melakukan analisis dengan menggunakan formula:

Kesenjangan (G) = Rata-Rata Skor Harapan – Rata-Rata Skor Kenyataan

Nilai kesenjangan menentukan bagaimana sebuah gap dianalisa. Nilai kesenjangan yang lebih dari nol, menandakan bahwa kondisi sekarang sudah melebihi ekspektasi. Nilai kesenjangan yang kurang dari nol, berarti bahwa kondisi sekarang belum sesuai ekpektasi dan ada yang perlu diperbaiki.

Bila persepsi lebih tinggi dari ekspektasi, kesenjangan sempit dan ada tingkat kepuasan yang tinggi, mengingat layanan dan kualitas terbaik. Lima celah perusahaan ditekankan yang biasanya ditemui antara harapan dan persepsi pengguna (5-6) (Pena MM [5]). Ini adalah:

Gap 1: mengacu pada ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen terhadap mereka. Penyedia layanan tidak selalu mengerti persyaratan apa yang berkenaan dengan keunggulan kualitas konsumen.

Gap 2: adalah spesifikasi kualitas layanan yang didefinisikan oleh terjemahan persepsi bahwa manajemen memiliki harapan pengguna. Perbedaan ini disebabkan oleh kurangnya spesifikasi penawaran, disesuaikan dengan keinginan konsumen.

Gap 3: berkaitan dengan kinerja aktual layanan dalam menghadapi spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Gap 4: berkaitan dengan layanan yang benar-benar disediakan dan komunikasi eksternal (spesifikasi layanan diumumkan di media atau saluran komunikasi lainnya).

• Gap 5: Ini dibentuk sebagai fungsi dari empat kekurangan sebelumnya, yaitu Gap 5 = F [gap1, gap2, gap3, gap4] (Pena MM, [5]).

Analisa Akar Masalah dengan Metode 5 Why's

Analisa akar masalah dengan metode 5 Why's adalah analisa sederhana yang dilakukan agar kita dapat mengetahui akar permasalahan dari sebuah kejadian. Keuntungan menggunakan analisa 5 Why's adalah lebih cepat untuk mengetahui hasilnya dan lebih mudah untuk diterapkan (<http://www.doe.mass.edu/acls/cp/referenced/5Whys-p24.pdf>; [6]). Hasil analisa ini akan menentukan tindakan-tindakan apa saja yang akan diambil.

Hasil dan Pembahasan

Analisa Data Kuisioner

Data yang didapatkan dari hasil Survey diolah dahulu menggunakan uji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas. Data dianalisa dengan menggunakan *software IBM Statistic SPSS 24* dan *Microsoft Excel*. *Microsoft Excel* digunakan untuk menghitung uji kecukupan data secara manual. Uji *Validitas* data dan uji *Reliabilitas* data dihitung dengan menggunakan SPSS. Penghitungan ini akan menentukan apakah data layak untuk diolah atau tidak. Penentuan jumlah sampel yang dilakukan dengan perhitungan penentuan sampel didapatkan jumlah operator adalah sebesar 378 dan jumlah admin adalah sebesar 265 yang diperlukan dilakukan untuk mengetahui jumlah data yang diperlukan untuk mengetahui sebuah kuisioner *valid* atau tidak. Jumlah data yang diperlukan setelah dihitung adalah sebesar 643 data sampel. Jumlah data yang digunakan dalam kuisioner kali ini adalah sebesar 800 data, maka data tersebut dikatakan telah memenuhi jumlah minimal. 643 data tersebut terdiri dari seluruh karyawan PT. XYZ baik dari bagian administrasi maupun operator.

Analisa Service Quality

Kelima aspek tersebut mempunyai spesifikasi masing-masing yang berasal dari perusahaan. Spesifikasi tersebut diisi oleh manajer Environment Health and Safety. Spesifikasi ini akan menjadi acuan dalam perbandingan dengan persepsi karyawan.

Tabel 1 Perbandingan Spesifikasi dan Persepsi

Nomor	Spesifikasi	Persepsi
5	4	3.27
7	4	3.16
8	4	3.22
9	4	2.80
10	4	3.01
11	4	3.22
12	4	3.18
13	3	3.18
14	4	3.23
15	3	3.22
16	4	3.22
17	4	3.22
18	4	3.23
19	4	3.55
20	3	2.67
21	3	2.63
22	4	3.31
25	4	3.02

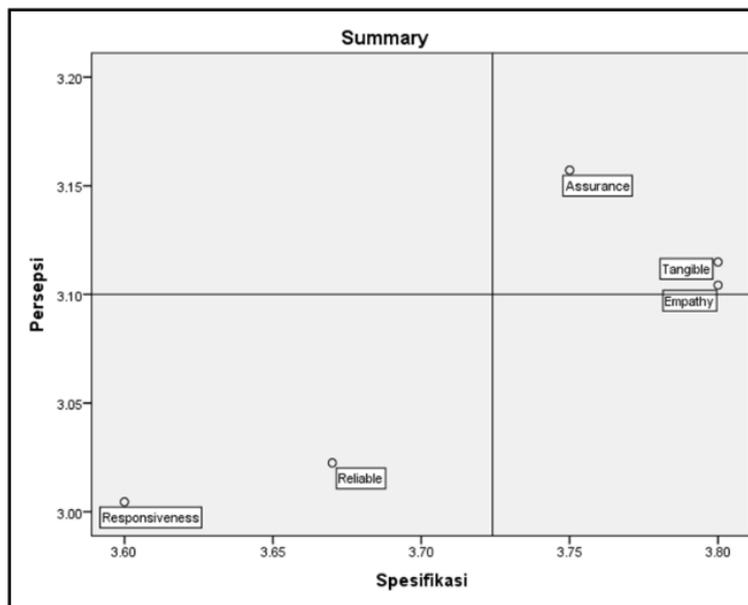
26	4	2.97
28	4	3.13
31	4	3.18
36	3	2.84
37	4	2.81
38	3	2.95
39	3	2.88

Kelima aspek tersebut akan memberikan hasil yang dibagi kedalam 4 kuadran. Kuadran pertama merupakan kuadran dimana persepsi karyawan berhasil memenuhi spesifikasi perusahaan. Kuadran pertama merupakan kuadran yang baik dimana nilai persepsi yang tinggi memenuhi syarat spesifikasi yang tinggi. Kuadran kedua merupakan sebuah kuadran dimana nilai spesifikasi yang rendah bertemu dengan nilai persepsi yang tinggi. Kuadran ini merupakan kuadran yang perlu diperhatikan namun tidak memerlukan perbaikan.

Teknik *SERVQUAL* yang dipakai dalam menganalisa adanya gap antara persepsi dan spesifikasi. Gambar 4.3.1 Hasil Analisa Gap Aspek *SERVQUAL* dapat di kategorikan bahwa nilai Dimensi *Assurance* yang dipersepsikan tertinggi dengan nilai 3.16. Berikut nilai persepsi dari keempat dimensi tersebut: Dimensi *Tangible* dengan nilai 3.11, dimensi *Empathy* dengan nilai 3.10, dimensi *Reliable* dengan nilai 3.02, dan nilai persepsi terendah terdapat pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai 3.00. Pemetaan nilai

persepsi dan spesifikasi dapat digambarkan pada diagram IPA (*Important Performance Analysis*) dalam 4 Kuadran. Gambar 1 Hasil Analisa Gap Aspek *SERVQUAL*. Analisa pada setiap kuadran ini akan menghasilkan setiap hasil yang ingin diketahui dari setiap kuadran.

Kuadran 1 merupakan kuadran dengan posisi kanan atas. Kuadran 1 merupakan kuadran yang sudah baik. Kuadran 1 mempunyai nilai-nilai yang baik pada aspek persepsi maupun spesifikasi. Kuadran 2 merupakan kuadran dengan posisi kiri atas. Kuadran 2 mempunyai nilai-nilai yang terlalu berlebihan. Setiap poin yang ada dalam kuadran ini merupakan hasil yang berlebihan dalam penyampaiannya oleh perusahaan menurut pegawai. Kuadran ini perlu perhatian namun tidak memerlukan perbaikan yang signifikan yang bisa berupa penurunan penyampaian layanan atau tidak melakukan apapun terhadap masalah ini. Kuadran 3 merupakan kuadran dengan posisi kiri bawah. Posisi kuadran ini merupakan kuadran dimana nilai spesifikasi dan persepsi kecil. Kuadran ini tidak membutuhkan perbaikan yang signifikan. Kuadran 4 adalah kuadran dengan posisi kanan bawah. Kuadran ini merupakan kuadran dimana permasalahan sering terjadi. Kuadran ini ditandai dengan nilai persepsi yang rendah namun memiliki nilai spesifikasi yang tinggi. Hal ini berarti penyampaian layanan K3 yang diberikan tidak tersampaikan dengan baik dan butuh perbaikan signifikan pada aspek-aspek yang termasuk kedalam kuadran ini.

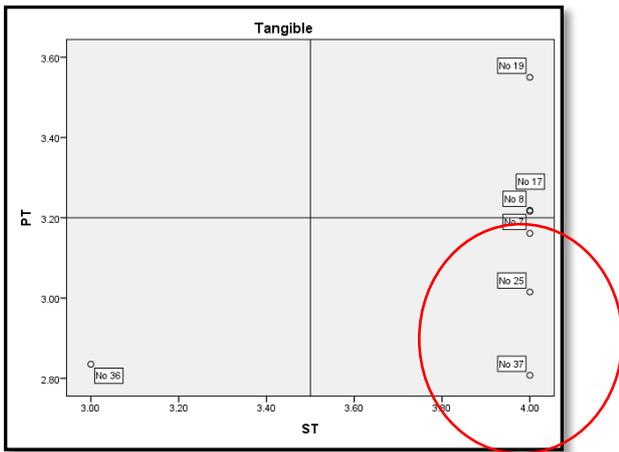


Gambar 1 Hasil Analisa Gap Aspek *SERVQUAL*

Hasil analisa Gap menunjukkan hasil yang baik pada setiap aspek. Hasil yang baik tersebut memang masih terkendala pada nilai persepsi

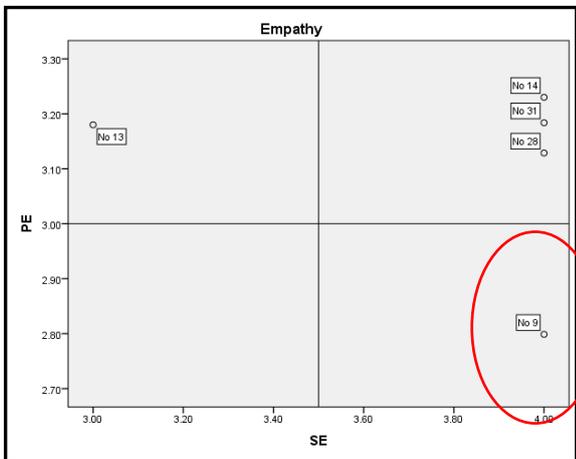
yang kurang, namun menurut pemisahan kuadran, hasil ini sudah cukup baik. Gambar 4.3.1 Hasil Analisa Gap Aspek *SERVQUAL*

menjelaskan bahwa aspek *reliable* dan *responsiveness* berada pada kuadran 3 dan aspek *tangible*, *empathy* dan *assurance* berada pada kuadran 1. Hasil tersebut secara general sudah baik namun perlu dicari tahu hasil setiap aspeknya. Hasil aspek-aspek diatas ini akan di jabarkan lebih lanjut dalam penjelasan kuadran per aspek.



Gambar 2 Hasil Analisa Aspek Tangible

Aspek-aspek tangible ternyata memiliki beberapa hal untuk diperbaiki. Aspek yang perlu diperbaiki berada pada kuadran 4. Aspek-aspek tersebut merupakan pertanyaan nomor 7, 25, dan 37. Pertanyaan nomor 7 berkaitan tentang penyediaan Alat Pelindung Diri di area kerja oleh perusahaan. Pertanyaan nomor 25 berhubungan dengan bagaimana prosedur pembuangan sampah atau *waste treatment*. Pertanyaan nomor 37 berkaitan dengan tenaga medis atau klinik memberikan yang pelayanan sesuai kebutuhan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut masuk kedalam kuadran 4 maka pertanyaan-pertanyaan tersebut membutuhkan penanganan lebih lanjut dan solusi yang akan membuat perubahan signifikan.



Gambar 3 Hasil Analisa Aspek Empathy

Poin nomor 9 berada pada kuadran 4. Poin nomor 9 membahas tentang tingkat frekuensi pelatihan rutin yang diberikan perusahaan berkaitan dengan K3. Aspek *empathy* yang perlu diperhatikan hanyalah poin nomor 9. Poin –poin yang terletak dikuadran 4 dan 2 pada sub bab berikutnya. Poin-poin yang merupakan prioritas utama perbaikan merupakan poin pada kuadran 4 yaitu poin nomor 9 aspek Empathy dan poin nomor 7, nomor 25, dan nomor 37 pada aspek Tangible.

Tabel 2 Spesifikasi Poin Perbaikan

NO	Perihal	Spesifikasi	Persepsi
7	Penyediaan APD	4.00	3.16
9	Pemberian pelatihan Rutin tentang K3	4.00	2.80
25	Adanya prosedur pembuangan sampah B3	4.00	3.02
37	pelayan tenaga medis sesuai kebutuhan	4.00	2.81

Poin-poin pertanyaan yang perlu diperbaiki memiliki nilai persepsi yang berada dibawah nilai spesifikasi. Poin nomor 7 memiliki nilai spesifikasi 4 dan hanya memiliki nilai persepsi sebesar 3,16. Poin ini memiliki nilai kesenjangan terkecil dalam kategori poin-poin yang perlu diperbaiki. Poin nomor 9 memiliki nilai spesifikasi sebesar 4, namun hanya memiliki nilai persepsi sebesar 2,8. Poin ini merupakan poin dengan nilai kesenjangan antara spesifikasi dan persepsi yang terbesar. Poin nomor 25 memiliki nilai persepsi sebesar 3,02 namun memiliki nilai spesifikasi sebesar 4. Poin nomor 37 memiliki nilai persepsi sebesar 2,81 dan nilai spesifikasi sebesar 4.

Analisa Akar Permasalahan dengan Metode 5 Why's

Analisa 5 *why's* dilakukan pada poin-poin yang berada pada kuadran 4. Poin-poin tersebut adalah nomor 7, nomor 9, nomor 25, dan nomor 37. Pertanyaan nomor 7 adalah tentang penyediaan Alat Pelindung Diri di area kerja. Pertanyaan nomor 9 adalah tentang apakah tingkat kerutinan pelatihan K3 yang diberikan perusahaan. Pertanyaan nomor 25 adalah tentang ketersediaan prosedur pembuangan limbah. Pertanyaan nomor 37 adalah tentang apakah tenaga medis sudah memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan atau tidak. Analisa 5 *why's* yang dilakukan terhadap permasalahan yang ada memberikan rekomendasi terhadap apa yang akan

dilakukan oleh perusahaan di masa depan. Permasalahan pertama berkaitan dengan kurangnya pelatihan dalam hal K3. Hal ini disebabkan oleh karena hanya sedikit karyawan yang mendapat pelatihan. Kurangnya karyawan yang mengikuti pelatihan ini disebabkan karena tidak adanya ijin dari atasan. Kenapa tidak ada ijin dikarenakan atasan melihat kenyataan bahwa banyak pekerja ikut pelatihan di jam kerja sehingga mengganggu jam kerja. Atasan berpikir seperti itu karena terdorong target yang tidak tercapai. Target yang tidak tercapai disebabkan karena jumlah target tetap namun, waktu kerja berkurang. Solusi yang bisa direkomendasikan terhadap perusahaan adalah adanya pengaturan matriks pelatihan yang disetujui oleh manajer departemen Environment Health and Safety. Permasalahan kedua berkaitan dengan nomor 7 tentang penyediaan Alat Pelindung Diri di area kerja. Penyediaan Alat Pelindung Diri dirasa kurang oleh pegawai karena persepsi mereka tentang Alat Pelindung Diri kurang tepat. Persepsi yang kurang tepat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan. Kurangnya pengetahuan pada pegawai disebabkan oleh kurangnya pelatihan tentang Alat Pelindung Diri. Kurangnya Training Alat Pelindung Diri disebabkan oleh tidak ada modul khusus tentang Alat Pelindung Diri. Ketidaktersediaan modul khusus tentang Alat Pelindung Diri disebabkan oleh karena tidak ada manajemen Alat Pelindung Diri. Solusi yang ditawarkan terhadap perusahaan adalah pelaksanaan program Manajemen Alat Pelindung Diri pada tahun depan. Permasalahan nomor 25 berkaitan dengan tidak adanya prosedur dalam penanganan *waste treatment*. Pegawai merasa tidak ada *waste treatment* prosedur. Hal ini terjadi karena ketidaktahuan pegawai terhadap *waste treatment* yang ada. Ketidaktahuan ini disebabkan karena tidak adanya penjelasan dari supervisor. Supervisor tidak menjelaskan dikarenakan manager lupa mensosialisasi. Manager yang lupa dikarenakan departemen Environment Health and Safety sedikit mengingatkan manager dalam bentuk training tentang pentingnya *waste treatment* yang tepat dan sesuai prosedur. Permasalahan nomor 37 disebabkan oleh pelayanan petugas medis yang kurang sesuai dengan kebutuhan pegawai. Pelayanan yang kurang sesuai dengan kebutuhan ini disebabkan karena petugas medis tidak mendapatkan *training* tentang kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh pegawai. *Training* tentang hal ini tidak dilakukan karena tidak ada pihak yang mengetahui hal seperti itu. Pihak yang tidak tahu tersebut disebabkan karena tidak ada orang yang mengajukan hal itu. Hal ini disebabkan karena departemen Environment Health and Safety tidak mengetahui hal tersebut. Ketidaktahuan ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang standar yang mengatur pelayanan yang dilakukan oleh klinik.

Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan kepada PT. XYZ merupakan matriks diagram pelatihan yang sudah disetujui oleh manajer Environment Health and Safety. Diagram tersebut berisi pelatihan apa saja yang akan diselenggarakan Environment Health and Safety ditahun 2018. Departemen Environment Health and Safety pada 2017 hanya melakukan 18 pelatihan. Pelatihan pada tahun 2017 tidak melakukan pelatihan pada klinik dan kurangnya frekuensi dan jenis pelatihan tentang K3 pada tempat kerja, Alat Pelindung Diri, dan pengolahan limbah. Hal ini yang akan diperbaiki pada matriks pelatihan tahun 2018. Matriks pelatihan tahun 2018 akan menambah jenis dan frekuensi pelatihan pada keempat bidang tersebut sesuai dengan permasalahan yang ada, dengan mencocokkan jadwal antara semua pihak yang berhubungan dengan pelaksanaan pelatihan.

Simpulan

Penelitian yang dilakukan di PT. XYZ memberikan hasil bahwa persepsi karyawan dalam hal Keselamatan dan kesehatan kerja sudah baik. Hal ini bisa dilihat pada tabel secara keseluruhan untuk tiap aspeknya. Penjabaran setiap aspek ditemukan hal yang berbeda. Penjabaran setiap aspek memberikan hasil bahwa dalam setiap aspek tidak semua yang terkandung didalam aspek tersebut memberikan nilai yang baik. Aspek *tangible* mempunyai 3 pertanyaan yang berada pada kuadran 4. PerTanyaan tersebut merupakan pertanyaan nomor 7, 25, dan 37. Aspek Empathy mempunyai 1 pertanyaan yang berada pada kuadran 4. Pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan nomor 9. Pertanyaan-pertanyaan yang mempunyai nilai yang berada pada kuadran 4 adalah tentang kurangnya pelatihan K3 terhadap pegawai, kurangnya penyediaan Alat Pelindung Diri pegawai, kurangnya sosialisasi dalam hal penanganan *Hazardous Waste Handling*, dan pelayanan petugas medis yang kurang sesuai dengan kebutuhan. Setiap permasalahan yang terjadi tersebut mempunyai hasil perbaikan yang berbeda-beda. Permasalahan tentang kurangnya pelatihan Keselamatan dan kesehatan kerja terhadap pegawai, perbaikan yang dilakukan adalah pembuatan matriks rencana pelatihan untuk 2018 yang lebih baik dan sudah disetujui oleh manajer departemen Environment Health and Safety.

Daftar Pustaka

1. Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services*, Free Press, New York

2. Schneider, Benjamin, & Susan S, White. (2004). *Service quality: Research perspective*. Thousand Oaks. CA Sage Publication, Inc. 200 pp
3. Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
4. Yulianti, Ani. 2011. *Faktor- Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Audit Delay (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2007-2008*. Skripsi. Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi.
5. Pena, Mileide Morais. Silva, Edenise Maria Santos da. Tronchin, Daisy Maria Rizatto, dan Melleiro. Marta Maria. 2013. *The Use of The Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Service*
6. <http://www.doe.mass.edu/acls/cp/referenced/5Whys-p24.pdf> diakses tanggal 27 November 2017).

