

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI LABORATORIUM
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

TESIS



Diajukan oleh:

RACHMAWATI HERLINA W
NIM. P 100 070 071

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA**

2010

PERSETUJUAN

Diajukan oleh :

Nama : **RACHMAWATI HERLINA W**

NIM : **P 100 070 071**

Telah disetujui dan disyahkan untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Thesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Menyetujui

Pembimbing Thesis

(Dr. Ir. Didik Purwadi, M.Ec)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RACHMAWATI HERLINA W

NIM : P 100 070 071

Judul Tesis : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI LABORATORIUM
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Maret 2010

RACHMAWATI HERLINA W
P 100 070 071

MOTTO

"Ilmu itu akan melapangkan hati, meluaskan cara pandang, dan membuka cakrawala"

(Bukhari Muslim)

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S Asy-Insyirah: 5)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya ini kupersembahkan untuk :

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta.
2. Suami dan Adik tersayang atas Do'anya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, karena berkah rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta”

Penulis menyadari bahwa terwujudnya tesis ini berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, MS selaku Ketua Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Didik Purwadi, M.Ec., selaku pembimbing tesis yang telah sabar memberikan bimbingannya, nasehat dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Imam Sutoto, SKM, M.M., selaku kepala Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta yang telah membantu kelancaran penulisan Tesis ini.
4. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu mendoakan dan mendorongku hingga terselesainya tesis ini.
5. Suami dan Adik tersayang yang selalu memberikan semangat hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teman-temanku Pasca Sarjana angkatan 2007, terima kasih atas kebersamaan kita selama ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

8. Almamaterku tercinta.

Ucap tulus terima kasih atas bantuan yang diberikan dari semua pihak, semoga mendapat balasan dari Allah SWT sebagai amalan yang diperhitungkan dan mendapat imbalan yang jauh berharga. Akhirnya, penulis berharap agar saran dan kritik disampaikan demi perbaikan tesis ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Maret 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kualitas	6
B. Kualitas Pelayanan	10
C. Kepuasan Konsumen.....	14
D. Penelitian Terdahulu	17
E. Kerangka Penelitian	19
F. Hipotesis.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Populasi dan Sampel	20
B. Pengumpulan Data	21
C. Definisi dari Pengukuran Variabel.....	21
D. Instrumen Penelitian	23
E. Metode Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
B. Struktur Organisasi	33
C. Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
D. Pengujian Instrumen.....	38
E. Pengujian Asumsi Klasik	42
F. Analisis Data	45
G. Pembahasan.....	51
H. Implikasi.....	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60
A. Kuesioner.....	61
B. Hasil Olah data.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Umur	35
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	36
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliabilityt</i>	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Angket	42
Tabel 4.12 Ringkasan Multikolinearitas	43
Tabel 4.13 Tendensi Sentral Data	46
Tabel 4.14 Ringkasan perhitungan Uji Regresi Berganda	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	34

ABSTRAK

RACHMAWATI HERLINA W. P. 100 070 071. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta”. Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2010.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) mempengaruhi kepuasan masyarakat pada UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surakarta.

Sampel yang digunakan sebanyak 100 masyarakat yang menggunakan jasa UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surakarta selama masa pengamatan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda, uji t, uji F, dan uji determinasi. Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik.

Semua variabel dimensi pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy*) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,776 sehingga besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan masyarakat pengguna layanan UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surakarta sebesar 77,6%. Variasi perubahan kepuasan pelanggan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surakarta dipengaruhi perubahan dimensi kualitas pelayanan sebesar 77,6%, sedangkan 22,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor ekonomi, domisili, harga, produk jasa yang ditawarkan, lokasi, dan promosi.

Kata kunci: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan customer satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya.

Salah satu alasan mengapa kualitas pelayanan menjadi suatu isu yang penting karena perekonomian dunia menjadi suatu perekonomian jasa. Jasa/pelayanan menjadi suatu bagian besar dari apa yang diproduksi dan dikonsumsi oleh dunia. Sehingga amatlah mengherankan apabila masyarakat tidak peduli mengenai kualitas jasa. Dengan keunggulan layanan, semua orang diuntungkan. Pengguna jasa diuntungkan. Petugas diuntungkan. Manajemen

diuntungkan. Masyarakat diuntungkan. Negara juga diuntungkan. Semua orang diuntungkan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting umat manusia. Pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua bagian besar yaitu pelayanan medik dan pelayanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan medik. Lebih spesifik lagi, hanya difokuskan kepada kualitas pelayanan tenaga medik saja. Pelayanan medik, seperti pelayanan lainnya, tidak dapat hanya dinilai dari sudut pandang manajemen dan tenaga medik, tetapi juga dari sudut pandang pengguna jasa. Khusus dalam bidang pelayanan medik, kualitas tidak dinilai hanya berdasarkan kepuasan pengguna jasa semata tetapi juga harus mengikuti kode etik dan standar yang berlaku.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (pelanggan) di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian konsumen (pelanggan) tentang kualitas pelayanan serta kepuasan yang dapat dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum? Oleh karena itu, Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen (pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengetahui dimensi kualitas apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien/konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10-11) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keterandalan),

responsiveness (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah ada pengaruh variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah: apakah ada pengaruh dari variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan konsumen.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap),

assurance (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) mempengaruhi kepuasan masyarakat

D. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Daerah dalam hal ini adalah pengelola laboratorium Kesehatan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.