

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DILIHAT DIMENSI KUALITAS JASA DI
PUSKEMAS TERAS BOYOLALI**



**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Univrsitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

**HARYANTO
B. 100 020 036**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006**

HALAMAN PENGESAHAN

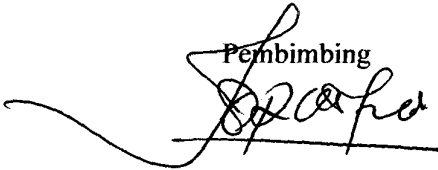
Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI LIHAT DARI DIMENSI KUALITAS JASA DI PUSKESMAS TERAS
BOYOLALI.**

Yang ditulis oleh :

Nama : Haryanto

NIM :B100020036.

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi persyaratan
untuk diterima.

Pembimbing

(Imronudin, SE, M Si)

Dekan fakultas ekonomi

(Samsudin, MM)


MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Rasa takut adakah naluri, rasa berani adalah kemenangan: kemauan membungkam rasa takut dan menyembuyikannya dibawah rasa berani.

Contesse Diane (1829-1899)

Caci maki seorang penjahat merupakan kehormatan bagi seorang yang jujur.

Jean-Jacques Rousesau (1715-1778)

Kerjakan selalu apa yang membuat kamu takut untuk melakukannya.

Ralp Waldo Emerson (1803-1882)

Karya kecilku teruntuk:

- Puji syukur kepada Allah SWT atas segala karunia dan kebesarannya
- Ayah tercinta yang berada di surga
- Ibu tersayang yang senantiasa berdoa untuk keberhasilanku
- Kakak dan adikku yang selalu membantu
- Sahabat-sahabatku tercinta yang selalu membantu hingga selesainya skripsi ini
- Seseorang yang sangat berarti dan kelak menjadi pendamping hidupku

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt atas rahmat dan karuni-Nya sehingga skripsi dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Teras Boyolali* " dapat selesai pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan jenjang strata-1 pada fakultas ekonomi universitas muhammadiyah surakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang pertama dan tak lupa puji syukur kepada allah swt atas karunia dan kebesarannya.
2. Bapak Imronudin, SE, M Si selaku pembimbing yang penuh kesabaran mengarahkan penulis hingga karya tulis ini selesai.
3. Ibu Dra. Mabruroh, MM selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan akademik.
4. Bapak, Ibu dosen Fakultas Ekonomi UMS yang telah memberikan bekal ilmu sebagai dasar penulisan skripsi ini.

5. Ibuku tercinta yang selalu sabar menghadapiku, makasih atas perhatian dan kasih sayang yang kau berikan serta supportnya.
6. Saudaraku tersayang (mas Harjo, mbak Sri, dik Khoirudin, mas Ugik, mbak Tri), makasih banget atas kerja keras kalian dan dukungannya.
7. Buat malaikat dan peri kecilku (Alya, Shifa, Rifa).
8. Teman-teman seperjuangan manajemen kelas A yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Makasih buat kos IPN tempatku berlabuh setelah kuliah dan teman-teman kos.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi jembatan bagi penulisan-penulisan selanjutnya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, November 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
ABSTRAKSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Konsep Pemasaran	5
2.2 Jasa	9
2.3 Kualitas Jasa	13
2.4 Harapan Pelanggan	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Mempertahankan Pelanggan	24

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Kerangka Pemikiran	26
3.2 Obyek Penelitian	27
3.3 Jenis Data Dan Sumber Data	28
3.4 Desain Penelitian	29
3.5 Populasi Dan Sample	31
3.6 Metode Analisis Data	31
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Teras	37
4.2 Analisis Data Dan Pembahasan	51
BAB 5 PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Keterbatasan Penelitian	67
5.3 Saran-Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2.1 Perbedaan pemasaran relasional dan pemasaran tradisional	8
4.1 Jumlah tenaga kesehatan Puskesmas Teras	50
4.2 Deskripsi responden menurut usia	52
4.3 Deskripsi responden menurut kelamin	52
4.4 Deskripsi responden berdasar pekerjaan	53
4.5 Deskripsi responden berdasar pendidikan	54
4.6 Deskripsi responden berdasar tingkat penghasilan	54
4.7 Rekapitulasi uji i validitas (sebelum)	55
4.8 Rekapitulasi uji i validitas (sesudah)	56
4.9 Ringkasan hash uji reliabilitas (sebelum)	57
4.10 Ringkasan hash uji reliabilitas (sesudah)	57
4.11 Hasil kuisisioner reliability	58
4.12 T-test reliability	58
4.13 Hasil kuisisioner responsiveness	59
4.14 T-test resnonsiveness	59
4.15 Hasil kuisisioner assurance	60
4.16 T-test assurance	60
4.17 Hasil kuisisioner emphaty	61
4.18 T-test emphaty	61
4.19 Hasil kuisisioner tangibles	62
4.20 T-test tangibles	62

ABSTRAKSI

Salah satu tujuan utama setiap perusahaan jasa adalah memberi pelayanan yang baik, cepat serta memuaskan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan pada puskesmas dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Peranan puskesmas sebagai sarana kesehatan menjadi semakin penting bagi masyarakat yang secara langsung mendukung dalam kesehatan. Terciptanya keadaan sehat adalah kebutuhan dasar setiap manusia, sayangnya banyak masyarakat yang belum menyadari, karena kebutuhan akan kesehatan tersebut terkalahkan oleh kebutuhan pokok lainnya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (*atau hasil*) suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan latar belakang tersebut Haryanto, B 100020036. mengadakan penelitian dengan judul: "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Teras Boyolali*. Pembimbing: Imronudin, SE, M Si. Adapun tujuan yang diharapkan tercapainya penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Dengan semakin pesatnya kemajuan jaman dengan disertai dengan gejala-gejala penyakit baru, kesehatan menjadi suatu sektor yang penting saat ini serta berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut, "Sejauh mana tingkat kepuasan Pasien Puskesmas Teras ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan."

Alat analisa yang digunakan adalah dengan analisis validitas dan reliabilitas, uji t dengan paired samples test yakni membandingkan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan pasien. Setelah dilakukan pengumpulan data dan analisa, didapat kan hasil bahwa semua variable kualitas jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan tingkat kepercayaan 95% (alfa 5%).

Disarankan kepada penelitian yang akan datang diharapkan dapat memperluas obyek dan subyek penelitian, tidak hanya pada Puskesmas Teras Boyolali, tetapi bila dimungkinkan diperluas lagi pada jasa-jasa Puskesmas yang lain yang ada di wilayah Boyolali tersebut serta mengadakan penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas jasa dan kepuasan pengguna jasa puskesmas dan lainnya selain faktor dimensi kualitas jasa misalnya faktor tarif, jarak tempuh antara pengguna dengan tempat pengurusan administrasi puskesmas dan lain sebagainya. Dengan melihat hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan, maka disarankan beberapa hal sebagai masukan terhadap Puskesmas Teras Boyolali dalam upaya meningkatkan pelayanan yang berguna untuk pengembangan puskesmas dan juga saran untuk penelitian yang akan datang, antara lain lembaga tersebut dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan faktor *reliability, responsevenes* dari dimensi tersebut sehingga konsumen lebih merasa puas. Disamping itu yang paling penting Puskesmas Teras Boyolali perlu sekali meningkatkan factor *dimensi kualitas, jasa* yang lain sehingga konsumen pasien dapat, merasa puas lagi dan dapat memenuhi standar pelayanan serta memberikan rasa percaya pada para pelanggan puskesmas.