

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MITRA KERJASAMA LABORATORIUM KLINIK**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh:
Bernadet Augustin Hermien
12190864N

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MITRA KERJASAMA LABORATORIUM KLINIK**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh :

Bernadet Augustin Hermien

12190864N

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MITRA KERJASAMA LABORATORIUM KLINIK

Oleh:
Bernadet Augustin Hermien
12190864N

Surakarta, 25 Juli 2020

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing II



Dr. Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM
NIS: 01199609141059



Finisha Mahaestri Noor B.Com, M. PH
NIS: 01201706162224

HALAMAN PENGESAHAN

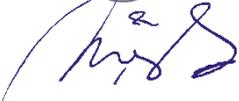
Skripsi:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MITRA KERJASAMA LABORATORIUM KLINIK

Oleh:
Bernadet Augustin Hermien
12190864N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 31 Juli 2020

Menyetujui,

		Tandatangan	Tanggal
Penguji I	: Dr.Didik Setyawan, SE.,MM.,M.SC NIS. 01200807161126		18/8 2020
Penguji II	: Nang Among Budiadi, SE, M.Si NIS. 01200504011109		20/8 2020
Penguji III	: Finisha Mahestri Noor B.Com.,M.PH NIS. 01201706162224		19/8/2020
Penguji IV	: Dr.Drs.Waluyo Budi Atmoko,MM NIS. 01199609141059		18/8/2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. Dr. M. Setyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph..D
NIDK. 3393090018

Ketua Program Studi
D4 Analis Kesehatan



Dr. Dian Kresnadipayana, S.Si., M.Si.
NIS. 01201304161170

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang dengan segala pujian dan hormat serta kemuliaan karena anugrahnya yang tidak pernah habis dalam hidup saya.
2. Suami dan anak-anak saya yang tidak pernah berhenti untuk mendukung saya.
3. Almarhum kakak,sahabat,saudara tercinta Bp.Y.Kristanto yang selalu memberikan support dan dukungannya semasa beliau masih hidup.
4. Almarhum ibunda yang selalu dengan doanya agar anak anaknya menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat.
5. Semua teman teman seperjuangan D-IV Ankes (AJENG) serta semua pihak terkait yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari peneliti/ karya ilmiah /skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, bail secara akademis maupun hukum

Surakarta, 19 Juli 2020

Penulis



Bernadet Augustin Hermien
12190864N

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mitra Kerjasama Laboratorium Klinik ”.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta
2. Bapak Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc.,Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta
3. Bapak Dr. Dian Kresnadipayana., M.Si, selaku Ketua Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta
4. Bapak Dr.Drs.Waluyo Budi Atmoko,MM selaku Pembimbing utama yang telah sabar dan memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi dan pengarahan sehingga terselesainya penulisan skripsi.
5. Ibu Finisha Mahaestri Noor B.Com, M.PH selaku pembimbing pendamping yang telah sabar membimbing dan memberi motivasi penulis hingga skripsi dapat terselesaikan.
6. Tim Penguji yang telah memberikan kontribusi dan masukan kepada penulis.

7. Direksi Laboratorium Klinik Rahanu yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian..
8. Semua Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta serta seluruh staff karyawan yang telah memberikan bimbingan serta memfasilitasi demi sempurnanya Skripsi
9. Suami dan anak-anakku tercinta yang telah memberikan nuansa dalam hidupku dan selalu memberikan waktu dan motivasinya untuk selalu maju
10. Teman-teman Mahasiswa Program Studi D-IV Analisis Kesehatan (Alih Jenjang) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta
11. Dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan diberbagai aspek yang memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, dan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak terkait.

Surakarta, 19 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan Pelanggan	6
B. Bukti Fisik	7
C. Keandalan	8
D. Ketanggapan	9
E. Empati	12
F. Jaminan	13
G. Kerangka Pikir	18
BAB III. METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Pengukuran Variabel	20
C. Pengujian Instrumen Penelitian	22
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
E. Analisis Data	27
F. Jadwal Penelitian	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Diskripsi Hasil Penelitian	31
B. Analisis Regresi	33
C. Pembahasan	40
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	43

A. Kesimpulan	43
B. Saran	43

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	19

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner	23
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	25
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Praktek	32
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lokasi Praktek	33
Tabel 4.4. Hasil Analisis Regresi Bertingkat	34

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner
Tabulasi Hasil Angket
Hasil Olah Data Program SPSS

INTISARI

Bernadet Augustin Hermien. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerjasama laboratorium klinik. Program studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas setia Budi.

Mutu pelayanan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi sesuai harapan mitra kerja. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing masing dan secara bersama sama kualitas pelayanan laboratorium di Laboratorium Klinik RAHANU Karanganyar.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain survey. Rancangan penelitian ini adalah cross sectional dalam hal ini semua subyek penelitian ini diamati dalam satu waktu pengamatan. Sampel yang digunakan ada 43 Mitra kerja Laboratorium Klinik Rahanu dari berbagai tingkatan (dokter, Paramedis, instansi). Data yang diperoleh di olah dengan SPSS dengan Validitas dan Reliabilitas dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, ketanggapan, empati dan jaminan tidak berpengaruh secara signifikan kecuali keandalan yang berpengaruh secara signifikan. Hasil uji F menunjukkan sama dengan 13.227 dengan p-value sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan kelima variable bukti fisik, keandalan, ketanggapan, empati, dan jaminn berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mitra kerja.

Kata kunci : Mutu pelayanan, variabel kualitas pelayanan, kepuasan mitra kerja

ABSTRACT

The influence of service quality on the cooperating partner of medical laboratory. D-IV Health Analysis program of Universitas Setia Budi.

Service quality is one of the factors influencing patient satisfaction in which the desires, expectations, and needs of the patients can be fulfilled appropriate with the expectation of cooperating partners. This research aims to determine the separate and simultaneous influence of laboratory service quality in Rahanu Medical Laboratory, Karanganyar.

Quantitative research with survey design was utilized in this research. The research design was a cross-sectional design in which all research subjects were observed in a single observation period. The samples were 43 cooperating partners of Rahanu Medical Laboratory from various levels (doctors, paramedics, and institutions). The obtained data were then processed with SPSS with the Validity and Reliability, as well as multiple-regression analysis.

The result of the research shows that physical evidence, responsiveness, empathy, and guarantee are not significantly influential, except reliability which is significantly influential. The result of F test shows 13.227 with the p-value of $0.000 < 0.05$, showing that the five variables of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, and guarantee are simultaneously influential on the satisfaction of cooperating partners.

Keywords: Service Quality, Service Quality Variable, Cooperating Partner Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin banyaknya penyedia jasa pemeriksaan kesehatan berupa laboratorium klinik membuat persaingan antar penyedia layanan ini semakin ketat. Oleh karena itu para pengelola laboratorium klinik harus mampu mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada berarti membangun kesetiaan pelanggan. Dalam berbagai penelitian didapatkan bahwa kesetiaan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan (Bielen dan Demoulin, 2007; Segoro, 2012).

Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat bernilai dan merupakan kunci pokok kebahagiaan seseorang. Berdasarkan pada fungsi tersebut maka muncul berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan-pelayanan kesehatan yang dalam hal ini lebih difokuskan pada organisasi yang disebut rumahsakit yang muncul dengan berbagai *background*, jenis, fasilitas dan system pelayanan yang berbeda. Dalam berbagai perbedaan tersebut setiap klinik pasti mempunyai standar pengelolaan dan tujuan yang sama yaitu mencapai kepuasan konsumen (Azwar dalam Nova 2010)

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit (Aditama,

2006). Fasilitas yang lengkap serta prosedur dan tarif yang sesuai dengan keadaan perekonomian masyarakat tidak menjamin terwujudnya sebuah kepuasan dari konsumen. Dalam perkembangan yang semakin kritis, maka mutu pelayanan menjadi sorotan utama dalam berbagai jenis pelayanan yang semakin kompleks. Dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencapaian outcome tersebut maka komponen utama yang diperlukan adalah adanya optimalisasi pelayanan, yaitu dengan menggunakan teknologi tepat guna dan standarisasi mutu sumber daya manusia sebagai pengelolannya (Sabarguna, 2004).

Sumber daya manusia yang menjadi pelaku utama dalam proses pelayanan mempunyai peranan yang tidak bisa tergantikan dengan komponen yang lain. Oleh sebab itu setiap individu dalam suatu organisasi termasuk rumah sakit dalam menjalankan peranannya yang berkaitan dengan system pelayanan harus mempunyai tanggungjawab dan fungsi masing-masing (Depkes RI, 1991). Hal tersebut dimaksudkan agar setiap individu atau petugas dalam sebuah rumah sakit dapat melakukan pelayanan secara focus dan optimal sesuai dengan bidangnya masing-masing, dengan begitu maka akan terwujud suatu pelayanan yang berkualitas sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien.

Permasalahan terkait mutu pelayanan dan kepuasan dialami hampir keseluruhan rumah sakit, termasuk Laboratorium klinik Rahanu. Sebagai salah satu laboratorium klinik, sudah sewajarnya kalau Laboratorium ini dituntut untuk bisa meningkatkan kepuasan pasien melalui standar pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Laboratorium Klinik Rahanu merupakan laboratorium klinik dengan rata-rata kunjungan adalah 900 pasien/bulan. Banyaknya kunjungan tersebut menimbulkan permasalahan yang lebih banyak lagi dalam kaitannya dengan kepuasan mitra kerja seperti halnya keluhan beberapa pasien dari mitra kerja yang peneliti temui pada saat studi pendahuluan yang menyatakan bahwa pelayanan laboratorium yang cukup lama, petugas yang kurang bisa berkomunikasi dengan pasien, beberapa keluhan pasien kurang mendapat tanggapan dari petugas, dan fasilitas kursi tunggu pasien yang kurang banyak sehingga beberapa pasien terpaksa menunggu giliran periksa dengan berdiri atau menunggu.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan terkait mutu pelayanan dan kepuasan dialami hampir keseluruhan rumah sakit, termasuk Laboratorium klinik Rahanu. Sebagai salah satu laboratorium klinik, sudah sewajarnya kalau Laboratorium ini dituntut untuk bisa meningkatkan kepuasan pasien melalui standar pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Laboratorium Klinik Rahanu merupakan laboratorium klinik dengan rata-rata kunjungan adalah 900 pasien/bulan. Banyaknya kunjungan tersebut menimbulkan permasalahan yang lebih banyak lagi dalam kaitannya dengan kepuasan mitra kerja seperti halnya keluhan beberapa pasien dari mitra kerja yang peneliti temui pada saat studi pendahuluan yang menyatakan bahwa pelayanan laboratorium yang cukup lama, petugas yang kurang bisa berkomunikasi dengan pasien, beberapa keluhan pasien kurang mendapat

tanggapan dari petugas, dan fasilitas kursi tunggu pasien yang kurang banyak sehingga beberapa pasien terpaksa menunggu giliran periksa dengan berdiri atau menunggu.

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian bahwa pelanggan dikatakan puas bila harapan sama dengan kinerja (Parasuraman *et al.*, 1985). Seringkali penyedia pelayanan sudah berupaya membangun kinerja terbaik, namun kinerja penyedia tersebut dipersepsi pelanggan sebagai belum cukup memenuhi harapannya, sehingga sangat mungkin pelanggan pindah ke penyedia jasa lain.

Bielen dan Demoulin (2007) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kepuasan waktu tunggu dan kepuasan terhadap lingkungan tunggu. Segoro (2012) mendapati bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan kualitas hubungan.

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan dipecahkan melalui penelitian:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh pada kepuasan mitra kerjasama?
2. Apakah keandalan berpengaruh pada mitra kerjasama?
3. Apakah ketanggapan berpengaruh pada mitra kerjasama?
4. Apakah empati berpengaruh pada mitra kerjasama?
5. Apakah jaminan berpengaruh pada mitra kerjasama?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan di atas maka tujuan penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh bukti fisik pada kepuasan mitra kerjasama
2. Menguji pengaruh keandalan pada kepuasan mitra kerjasama
3. Menguji pengaruh ketanggapan pada kepuasan mitra kerjasama
4. Menguji pengaruh empati pada kepuasan mitra kerjasama
5. Menguji jaminan pada kepuasan mitra kerjasama.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelesan tentang konstruk kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian diharapkan berhasil mengafirmasi signifikansi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan..

2. Manfaat Praktis

Bagi Lembaga /Klinik Laboratorium Klinik sebagai bahan evaluasi bagi laboratorium mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerjasama Laboratorium Klinik Rahanu Gondangrejo Karanganyar.

