



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
JASA LABORATORIUM  
DI RS KRAKATAU MEDIKA**

**KARYA AKHIR**

**OLEH :**

**PONTY FARILARASATI**

**NIM: 1310402011**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**

## ABSTRAK

Di tengah persaingan Pelayanan terbaik Rumah Sakit yang sangat kompetitif, terutama meningkatnya kebutuhan tenaga Rumah Sakit yang profesional dan meningkatkan daya saing Rumah Sakit di masa mendatang menjadi hal terpenting, di mana kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi kelangsungan hidup Rumah Sakit Itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan salah satunya dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. RS Krakatau Medika disamping menjalankan bisnis Pelayanan Poli umum, bedah, Spesialis, dll sebagai bisnis utama, juga memiliki bisnis pendukung lain yaitu pelayanan Jasa Laboratorium. Hal ini mempunyai nilai tambah bagi perusahaan dilihat dari personel yang memiliki skill profesional dibidang Laboratorium.

Selama ini kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh RS Krakatau Medika hanya pada bisnis utamanya saja yaitu Pelayanan poli umum dan poli spesialis belum menyentuh pada unit Laboratorium.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tersebut dilakukan analisa kesenjangan. Analisa ini terkait dengan Variabel kualitas pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan, Sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, Strategi apa yang diambil dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan RS Krakatau Medika( Umum dan KS Group).

Kajian ini didasarkan pada metode Servqual di mana variabel-variabel tingkat kepuasan ditentukan terlebih dahulu dan diturunkan menjadi atribut-atribut yang lebih terperinci. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan RS Krakatau Medika baik, akan tetapi masih ada yang perlu diperbaiki.

Nilai Indeks kepuasan pelanggan bervariasi selama tahun 2009 berkisar 81% sampai 83%, ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Krakatau Medika baik dan ekspektasi dari pelanggan cukup tinggi, yaitu Ketepatan memberikan hasil pemeriksaan, Petugas lab memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Ketrampilan petugas dalam mengambil sampel darah, Memiliki peralatan pemeriksaan lab yang lengkap dan canggih, Kerapihan dan kebersihan, penampilan petugas laboratorim.



## **PENGESAHAN TESIS**

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Laboratorium  
Nama : Ponty Farilarasati  
NIM : 1310402011  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : 2009

Mengesahkan  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr.Ir. Har Adi Basri, M.Ec

Pembimbing

Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, MSc

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Laboratorium  
(Studi Kasus di RS Krakatau Medika)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ponty Farilarasati

NIM : 1310402011

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang tetap dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahnya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Cilegon, Juli 2009

PONTY FARILARASATI  
1310402011

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh

Puji syukur Allhamdulillah ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul " Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Laboratorium di RS Krakatau Medika " dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya, kepada berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan studi.

Penghargaan dan rasa terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H ALUGORO MULYOWAHYUDI, M.Sc, selaku dosen pembimbing, yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan dan arahan, sehingga tesis ini terwujud.
2. Rektor dan Dekan Universitas Mercu Buana beserta staf, yang memberikan kesempatan penulis untuk menempuh studi lanjut pada jenjang S2
3. Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Bapak Dr.Ir. Har Adi Basri, M.Ec, serta seluruh dosen Pengajar yang telah memberikan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
4. Bapak Suhardiyanto, Drs. Selaku Direktur Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon.
5. dr. Martono Roni, Sp.PK, selaku Kepala Instansi Laboratorium Rumah Sakit Krakatau Medika yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di Laboratorium RSKM.

6. Teman-teman di Laboratotium yang telah membantu saya dalam melakukan uji coba instrument penelitian.
7. Teman-teman angkatan 7 UMB seperjuangan yang telah memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Serta rekan lain yang tidak bias disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi.
9. Khusus untuk suami tercinta Tarsum Tirtaadmaja, serta putra tersayang Arief Partayudha, Jody Tirta Satiasaputra, atas segala doa, pengertian dan pengorbanannya selama penulis menyelesaikan studi ini, semoga Allah memberikan berkah-Nya.

Semoga amal baik dari berbagai pihak tersebut mendapatkan balasan pahala dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh.

Cilegon, Agustus 2009

Ponty Farilarasati

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATAPENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTARTABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTARGAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan .....	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir .....	4
1.5 Sistematika penulisan.....	5
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	<b>7</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	7
2.2 Struktur Organisasi Laboratorium .....	18
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>21</b>
3.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
3.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	39
3.3 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	43
3.4 Metode Survei .....	49
3.5 Teknik Skala.....	52
3.6. Falidasi Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.7 Teknik Sampling.....	59

3.8 Kerangka Pemikiran.....	61
<b>BAB IV METODE RISET .....</b>	<b>63</b>
4.1 Objek Riset.....	63
4.2 Metode Riset .....	63
4.3 Metoda Analisis Data.....	67
4.4. Importance dan Performance Matrix .....	70
4.5. Perhitungan Validasi .....	72
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>75</b>
5.1 Analisa Uji Validitas .....	75
5.2 Realibilitas Alat Ukur .....	79
5.3 Analsia Uji Realibilitas .....	83
5.4 Analisa Responden.....	83
5.5 Analisa Service Quality.....	93
5.6 Analisis Gap Pelanggan Umum .....	96
5.7 Analisis Gap Pelanggan KS Group.....	97
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>99</b>
6.1 Kesimpulan .....	99
6.2 Rekomendasi .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN 1 : DAFTAR PERTANYAAN.....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN 2 : LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>126</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Laboratorium RS Krakatau Medika .....	19
Gambar 3.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	37
Gambar 3.2 Diagram Konsep Kualitas Jasa ... ..	47
Gambar 3.3 Diagram Importance dan Perfor. Matrix ( Rangkuti ;2003).....	47
Gambar 3.4 Diagram Importance dan Perfor. Matrix ( KotlerPhilip ;2006)...	49
Gambar 3.5 Kerangka Pemecahan Masalah .....	61
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	69
Gambar 5.2 Grafik Hasil Perhitungan Perf. dan Imp. Pelanggan Umum .....	86
Gambar 5.3 Grafik Hasil Perhitungan Perf. dan Imp. Pelanggan KS Group...	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Operasional Variabel .....	65
Tabel 5.1 Hasil Metode Alpha .....	75
Tabel 5.2 Koefisien korelasi ( r ) validitas <i>Performance</i> Umum.....	75
Tabel 5.3 Hasil metode Alpha.....	76
Tabel 5.4 Koefisien korelasi ( r ) validitas <i>Importance</i> Umum .....	76
Tabel 5.5 Hasil metode Alpha.....	77
Tabel 5.6 Koefisien korelasi ( r ) validitas <i>Performance</i> KS Group.....	77
Tabel 5.7 Hasil metode Alpha.....	78
Tabel 5.8 Koefisien korelasi ( r ) validitas <i>Importance</i> KS Group .....	78
Tabel 5.9 Hasil metode Alpha .....	79
Tabel 5.10 Koefisien korelasi ( r ) reliabilitas instrumen <i>Performanc</i> Umum	79
Tabel 5.11 Hasil metode Alpha .....	80
Tabel 5.12 Koefisien korelasi ( r ) reliabilitas instrumen <i>Importance</i> Umum	80
Tabel 5.13 Hasil metode Alpha .....	81
Tabel 5.14 Koefisien korelasi ( r ) reliabilitas inst. <i>Performance</i> KS Group ...	81
Tabel 5.15 Hasil metode Alpha .....	82
Tabel 5.16 Koefisien korelasi ( r ) reliabilitas instr. <i>Importance</i> KS Group ....	82
Tabel 5.17 Hasil Perhitungan rata-rata dari penilaian pelanggan terhadap <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Umum .....	85
Tabel 5.18 Hasil Perhitungan rata-rata dari penilaian pelanggan terhadap <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Umum .....	89
Tabel 5.19 Matrik <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> Responden Umum dan KS .....	93
Tabel 5.20 Analisis Gap Pelanggan Umum .....	96
Tabel 5.21 Analisis Gap Pelanggan KS Group .....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER .....	104
LAMPIRAN 2 : LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	110
1. Lampiran Uji Validitas Performance Umum .....	110
2. Lampiran Uji Validitas Importance Umum .....	111
3. Lampiran Uji Validitas Performance KS Group .....	112
4. Lampiran Uji Validitas Importance KS Group .....	113
5. Lampiran Uji Relibilitas Performance Umum .....	114
6. Lampiran Uji Relibilitas Importance Umum .....	115
7. Lampiran Uji Relibilitas Performance Ks Group.....	116
8. Lampiran Uji Relibilitas Importance Ks Group .....	117
9. Lampiran Data Responden Umum.....	118
10. Lampiran Data Responden untuk Variabel Performance Umum .....	119
11. Lampiran Data Responden untuk variabel Importance Umum.....	120
12. Lampiran Hasil Perhitungan rata-rata dari penilaian pelanggan terhadap Performance dan Importance Umum .....	121
13. Lampiran Data Responden Ks Group .....	122
14. Lampiran Data Responden untuk variabel Performance KS Grup .....	123
15. Lampiran Data Responden untuk variabel Importance KS Group .....	124
16. Lampiran Hasil Perhitungan rata-rata dari penilaian pelanggan Terhadap Performance dan Importance KS Group.....	125

