

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN  
KENYATAAN YANG DIRASAKAN PASIEN TERHADAP  
*TOTAL QUALITY SERVICE* PADA PUSKESMAS  
KEDUNGUMUNDU SEMARANG**


**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Nama : RATIH SUKMO ARIYANTI  
NIM : 96.30.2784  
NIRM : 96.6.111.02016.50181  
JURUSAN : MANAJEMEN

<b>PERPUSTAKAAN</b> 	No. INV.	1109 / E / e1
	No. PEN.	
	PARAP.	TGL. 6-8-01

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

2001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ♣ Jika Allah menolongmu, pasti tidak akan ada orang lain yang dapat mengalahkanmu, Namun jika Allah membiarkanmu, maka siapa lagikah yang mampu menolong dirimu setelah itu ? hanya kepada Allah sajalah orang-orang yang beriman harus bertawaqal.

(Qs. Ali Imran : 160)

- ♣ Seseorang bisa bebas tanpa kebesaran, tapi tidak seorangpun dapat besar tanpa kebebasan

(Khalil Gibran)

- ♣ Berbaik sangkalah, karena kata-kata kita dan pikiran-pikiran kita adalah doa-doa kita, dan sesungguhnya Allah mengabulkan apa yang diyakini umat-Nya

*Skripsi ini kupersembahkan kepada :*

*Ayah dan Ibuku tercinta*

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ratih Sukmo Ariyanti

Nim : 96.30.2784

Nirm : 96.6.111.02016.50181

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen


Judul : Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan yang Dirasakan  
Pasien terhadap Total Quality Service pada Puskesmas  
Kedungmundu Semarang.

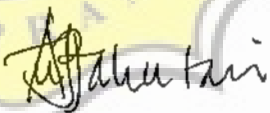
Disetujui di : Semarang

Pada tanggal : Juli 2001

Pembimbing I

Pembimbing II

  
(Dra. Retno Yustini W., MSi)

  
(Dra. A. Ika Rahutami, MSi)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratih Sukmo Ariyanti  
Nim : 96.30.2784  
Nirm : 96.6.111.02016.50181  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan yang Dirasakan  
Pasien terhadap *Total Quality Service* pada Puskesmas  
Kedungmundu Semarang.  
Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji pada  
Hari : Jumat  
Tanggal : 13 Juli 2001



Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang  


(Dr. Vincent Didiek WA., MBM)

Koordinator Penguji



(Dr. Vincent Didiek WA., MBM)

## ABSTRAK

Salah satu sektor jasa yang juga penting adalah pelayanan jasa kesehatan. Harga-harga kebutuhan masih membumbung tinggi, tak terkecuali harga obat dan biaya perawatan dokter. Hal inilah yang sangat dirasa oleh masyarakat Indonesia. Untuk dapat memenuhi kebutuhan kesehatan ini dirasakan sangat berat. Oleh karena itu, mereka lebih memilih pergi ke Puskesmas daripada ke Rumah Sakit, Poliklinik, atau dokter praktek, dengan harapan mereka akan mendapatkan hasil yang sama. Puskesmas itu sendiri mendapatkan bantuan/ subsidi dari pemerintah dalam pelayanannya kepada masyarakat. Dengan subsidi tersebut, apakah Puskesmas Kedungmundu dapat memenuhi harapan pasiennya.

Puskesmas Kedungmundu adalah suatu usaha pelayanan yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Berdasarkan hasil prasarvai, diperoleh data beberapa kualitas pelayanan yang dirasakan masih kurang, antara lain : lingkungan di sekitar Puskesmas yang kurang bersih, Puskesmas kurang mempunyai fasilitas medis dan peralatan yang lengkap, puskesmas melayani pasien kurang sesuai dengan jampelayanan yang berlaku, diagnosa dokter/ perawat/ bidan mengenai penyakit pasien kurang akurat, pada saat menunggu giliran periksa lama, dan pegawai puskesmas yang kurang mau mengenal pasien dengan baik.

Adapun masalah yang ingin diteliti yaitu seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien terhadap *Total Quality Service* pada Puskesmas Kedungmundu Semarang.

Permasalahan dibatasi pada Lima dimensi Kualitas Jasa yaitu dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*, dimana penelitian dilakukan bulan Maret-Juni 2001, pada pasien Puskesmas Kedungmundu Semarang.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap *Total Quality Service* pada Puskesmas Kedungmundu ditinjau dari dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Kedungmundu Semarang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2069 orang, kemudian diambil sampel berjumlah 96 responden. Peneliti menggunakan data primer meliputi data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang digunakan untuk mencari data mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen terhadap *TQS* Puskesmas Kedungmundu, dimana responden diberikan alternatif jawaban yang pengukurannya menggunakan skala likert.

Sebelum data dianalisis akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis *SERVQUAL*.

Rumus perhitungan *SERVQUAL* adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan}$$

Intepretasi hasil perhitungan *Servqual* ada 3 tiga, yaitu :

1. Skor Kualitas Negatif menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan negatif dimana harapan konsumen > dari kenyataan yang dirasakan terhadap *TQS* sehingga konsumen tidak puas.



2. Skor Kualitas nol menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan dimana harapan konsumen = kenyataan yang dirasakannya terhadap TQS sehingga konsumen merasa puas.
3. Skor Kualitas Positif menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan positif dimana kenyataan yang dirasakan konsumen > dari harapannya terhadap TQS sehingga konsumen merasa sangat puas.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan : dimensi *Reliability* menghasilkan skor kualitas jasa (+0.01) yang menunjukkan bahwa pasien sangat puas karena kenyataan yang dirasakan lebih besar harapannya, dimensi *responsiveness* menghasilkan skor kualitas jasa (+0.01) dimana menunjukkan bahwa pasien sangat puas karena kenyataan yang dirasakan lebih tinggi dari harapannya, dimensi *Assurance* memperoleh hasil skor kualitas jasa (0.00) yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas, dimana harapannya sama dengan kenyataan yang dirasakan, dimensi *emphaty* menghasilkan skor kualitas jasa (0.00) yang memperlihatkan bahwa pasien merasa puas karena harapannya sama dengan kenyataan yang dirasakannya, dimensi *tangibles* menghasilkan skor kualitas jasa (+0.02) yang menunjukkan pasien sangat puas karena kenyataan yang dirasakan melebihi harapannya, dimensi *TQS* Puskesmas Kedungmundu secara keseluruhan menghasilkan skor kualitas jasa (+0.01) dimana kenyataan yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan, menunjukkan bahwa pasien sangat puas.

Beberapa saran yang diharapkan akan berguna bagi pihak Puskesmas Kedungmundu:

1. Menambah tenaga dokter di Puskesmas sehingga dapat mendiagnosis penyakit pasien secara lebih akurat.
2. Meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam melayani pasien sesuai dengan jam kerja dengan lebih memperketat peraturan, mengadakan sidak, memperketat absensi pegawai, dan mengontrol pegawai pada saat jam kerja
3. Mengupayakan agar pasien tidak terlalu lama saat menunggu giliran periksa dengan mengalokasikan tenaga medis secara lebih merata agar bekerja lebih efektif dan efisien, menambah jumlah petugas paramedis.
4. Memberikan informasi-informasi yang akurat mengenai penyakit pasien secara jelas dengan pemberian informasi secara detil mengenai penyakit pasien, memberikan brosur-brosur, menempelkan gambar-gambar mengenai penyakit.
5. Pegawai puskesmas hendaknya lebih ramah, baik dalam bertutur kata maupun dalam bertingkah laku serta mau untuk lebih mengenal pasien dengan baik, mengenal pribadi pasien dengan lebih akrab, dan menampakkan sikap yang bersahabat
6. Mengajukan permohonan kepada Pemerintah (Departemen Kesehatan) untuk menambah dan memperlengkap fasilitas medis dan peralatan yang dapat menunjang pemeriksaan di Puskesmas.
7. Mengoptimalkan kegiatan Departemen Kesling dengan melakukan kegiatan kebersihan lingkungan dengan bekerjasama dengan warga sekitar Puskesmas, menambah jumlah tempat sampah.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas rahmat, ridho, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN YANG DIRASAKAN PASIEN TERHADAP TOTAL QUALITY SERVICE PADA PUSKESMAS KEDUNGUMUNDU SEMARANG” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini merupakan suatu perjuangan yang tidak mudah. Tetapi dengan selesainya penulisan skripsi ini bukanlah akhir perjuangan namun merupakan awal dari perjuangan dalam langkah dan tingkat kehidupan selanjutnya di masa yang akan datang.

Penulis juga menyadari bahwa suatu perjuangan yang telah dilampaui ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan saran dari pihak lain. Oleh karena itu, pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bp. Dr. Vincent Didiek WA., MBM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Dra. A. Retno Yustini, MSi selaku dosen pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaga demi untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal sampai selesainya penulisan skripsi ini.

3. Ibu Dra. A. Ika Rahutami, MSi selaku dosen pembimbing pendamping, yang telah bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaga demi untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal sampai selesainya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Haryuni Indreswati, selaku Kepala Puskesmas Kedungmundu serta para petugas paramedis dan pegawai Puskesmas lainnya yang telah memberikan keterangan-keterangan yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.
5. Ayah dan Ibu tercinta yang tak pernah sepi dari doa dan restunya
6. Yang tersayang mbak Hesti, Nawang, dan Wulan atas doa dan dukungannya
7. Sahabatku Irma dan Hilda, *thank's for understanding me, helping me, supporting me. You know you're really meant to me.*
8. Teman-teman baikku : Ninink, Desi, Nana, Nila, Neni, Agnes, Anne, Hanna, Bimo, Yapa', Agung, dan teman-temn Manajemen '96 lainnya.
9. Bapak-bapak dan ibu-ibu guru SD Kedungmundu 01,02, 03, 04, SD Gemah 02.
10. Mas Agung dan Mas Juang atas surat-surat ijin surveinya.
11. Teman-teman yang sudah membantu : Arinto, Dessy, Utami, Joko, dan temen-temen lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sudah tentu dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang tujuannya menyempurnakan skripsi ini, akan penulis terima dengan senang hati.

Semarang, Juli 2001

Penulis

Ratih Sukmo Ariyanti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAM PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengertian Dasar Jasa dan Pemasarannya .....	9
2.2 Macam-macam Jasa .....	12
2.3 Kualitas Jasa .....	13

2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5 Mengelola Kualitas Jasa .....	19
2.6 Harapan Pelanggan .....	23
2.7 Perilaku Konsumen .....	24
2.8 Metode Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan Pelanggan	26
2.9 Total Quality Service .....	28
2.10 Pemasaran Jasa Layanan Kesehatan .....	30
2.11 Pusat Kesehatan Masyarakat .....	32
2.12 Penelitian Sebelumnya .....	34
2.13 Kerangka Pikir .....	37
2.14 Definisi Operasional .....	38
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	41
3.2 Populasi dan Sampel .....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Sampel .....	42
3.3 Jenis Pengumpulan Data .....	43
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.4.1 Uji Validitas .....	44
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.5 Metode Analisis Data .....	48

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....	50
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	50
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Kedungmundu .....	50
4.1.2 Tujuan Puskesmas Kedungmundu .....	51
4.1.3 Misi Puskesmas Kedungmundu .....	51
4.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas Kedungmundu .....	52
4.2 Gambaran Umum Responden .....	59
4.2.1 Usia dan Jenis Kelamin Responden .....	59
4.2.2 Tingkat Pendidikan dan Tingkat Penghasilan .....	60
4.2.3 Tingkat Penghasilan dan Jenis Pekerjaan .....	61
4.3 Hasil Penelitian .....	62
4.4 Analisis Hasil Penelitian .....	64
4.4.1 Dimensi Reliability .....	65
4.4.2 Dimensi Responsiveness .....	67
4.4.3 Dimensi Assurance .....	69
4.4.4 Dimensi Emphaty .....	71
4.4.5 Dimensi Tangibles .....	73
4.4.6 Analisis Kesenjangan antara harapan dan Kenyataan yang Dirasakan Pasien terhadap Total Quality Service pada Puskesmas Kedungmundu Semarang .....	75
BAB V : PENUTUP .....	77
5.1 Kesimpulan .....	77

5.2 Saran ..... 79

Daftar Pustaka

Surat Keterangan Penelitian

