



30 JUN 2016

...	...
...	...
...	...
...	...

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
(Studi Kasus Pada Program Jamkesmas Di UPTD Kesehatan  
Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh :**

**Nama : ANDI PATAWE  
NIM : 07211002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2011**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Andi Pattawe  
N I M : 07121002  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Program Jamkesmas Di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 10 Mei 2011



Andi Pattawe

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari

Nama : Andi Pattawe  
N I M : 07121002  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Program Jamkesmas Di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 1 Januari 2011 sampai dengan 10 Mei 2011 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 10 Mei 2011

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

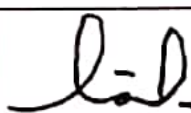
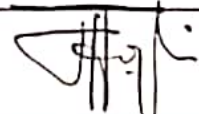
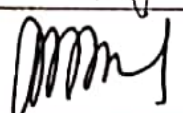
**Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Program Jamkesmas Di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)**

Yang disusun oleh :

Nama : Andi Pattawe  
N I M : 07121002  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 18 Juni 2011

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Drs. H.S. Soetrisno, MM.	Penguji I	
2.	Siti Sunrowiyati, SE., MM.	Penguji II	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Blitar, 18 Juni 2011

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

Ketua Program Studi,



Aris Sunandes, SE., MM.



PEMERINTAH KOTA BLITAR  
DINAS KESEHATAN DAERAH  
UPTD KESEHATAN KECAMATAN SUKOREJO

JL. CEMARA No. 163 TELP. (0342) 801771 BLITAR

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800/135/422.109.04/2011

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : drg.Silvia Dewi K  
NIP : 19750730 200501 2 008  
Jabatan : Kepala UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Andi Pattawe  
NIM : 07121002  
Institusi : Program Study Managemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KESUMA NEGARA"  
Judul Penelitian : Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kinerja Karyawan  
(Studi Kasus Pada Program Jamkesda) di UPTD Kesehatan Kecamatan  
Sukorejo.

Yang bersangkutan benar-benar telah melakukan penelitian di UPTD Kesehatan Kecamatan  
Sukorejo Kota Blitar dari tanggal 07 Januari – 07 Maret 2011.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Blitar, 14 Maret 2011  
Kepala UPTD Kesehatan  
Kecamatan Sukorejo Kota Blitar



drg. Silvia Dewi K  
NIP: 19750730 200501 2 008

## ABSTRAK

### **PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PROGRAM JAMKESMAS DI UPTD KESEHATAN KECAMATAN SUKOREJO KOTA BLITAR)**

**Andi Pattawe – 07121002**

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan*

Kualitas Layanan adalah variabel Bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas jasa pelayanan pasien dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam berobat di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Pasien yang mengalami tingkat sangat puas adalah pada : Penilaian terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Penilaian terhadap persiapan sediaan, ketanggapan, tindakan cepat yang diambil dokter/perawat/karyawan/wati saat pasien membutuhkan. Penilaian terhadap pengetahuan dan kemampuan/kompetensi para dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien. Penilaian terhadap ketrampilan dan kecekatan dokter/perawat/karyawan/wati dalam melaksanakan pekerjaan. Penilaian terhadap kesabaran, kesopanan dan keramahan dokter/perawat/karyawan/wati dalam membantu pasien. Penilaian terhadap dokter/perawat/karyawan/karyawati dalam memberikan perhatian secara khusus pada setiap pasien. Penilaian tentang pelayanan yang diberikan kepada semua pasien tanpa memandang status social, agama, suku dan bangsa. Penilaian atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Penilaian tentang desain interior UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Penilaian pada seragam, penampilan, kerapian dan kebersihan dari para dokter, perawat, karyawan di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Adalah kuadran yang memuat indikator yang dianggap penting oleh pasien tetapi dalam kinerjanya indikator ini belum sesuai seperti yang diharapkan oleh pasien (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Adapun indikator yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut: penilaian terhadap kesediaan para petugas dan dokter dalam memperhatikan keadaan dari pasien. penilaian terhadap dokter/perawat/karyawan/wati dalam memperhatikan keluhan pasien dan keluarga mereka. Penilaian kebersihan dari bangunan gedung Di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT dan karena dengan izin serta Ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini yang berjudul : Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Program Jamkesmas Di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar).

Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil di dalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H.S. Soetrisno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Aris Sunandes, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
3. dr Ngesti Utomo, selaku Kepala Dinas Kota Blitar
4. drg. Silvia Dewi K, selaku Kepala UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Blitar, atas berkenan telah berkenan memberikan tempat penelitian.
5. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
6. Suami tercinta Wahyu Tri Lukiono, dan anak-anak kami tersayang : Andika Wulandari, Binar Lovely, Sheila Samahati yang telah memberikan semangat.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat aku sebut satu persatu.

8. Semua saudara dan teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, Mei 2011

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	27
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAKSI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	5
B. Pengertian Kualitas Jasa .....	6
C. Manfaat Kualitas Jasa .....	9
D. Dimensi Kualitas Jaasa .....	10

E. Model Kualaitas Jasa Pelayanan.....	18
F. Strategi Pemasaran Jasa.....	20
G. Pengukuran Kualitas Jasa.....	22
H. Teknik Pengukuran Kinerja Karyawan.....	23
I. Strategi Kepuasan Masyarakat.....	25
J. Pengertian Kinerja.....	29
K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan..	34
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Difinisi Operasional Variabel.....	38
B. Populasi Penelitian Dan Sampel.....	39
C. Jenis Penelitian.....	40
D. Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Analisa Data.....	42
F. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	45
<b>BAB IV : AANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitia.....	45
B. Hasil Analisa Data.....	54
C. Pembahasan.....	81
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85

**DAFTAR PUSTAKA**

Lampiran-lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.....	34
Tabel 3.1	: Purposive Random Sampling.....	40
Tabel 4.1.	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	49
Tabel 4.3.	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4.	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
Tabel 4.5.	: Karakteristik Responden Berdasarkan Sekolah.....	53
Tabel 4.6.	: Uji Validitas .....	55
Tabel 4.7.	: Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.8.	: Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden atas Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	59
Tabel 4.9.	: Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kerja Responden atas Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	60
Tabel 4.10.	: Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	61
Tabel 4.11.	: Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja Responden Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	62
Tabel 4.12	: Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan Responden Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	63
Tabel 4.13	: Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja Responden Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	64

<b>Tabel 4.14. :</b>	<b>Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan</b>	
	Responden Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	65
<b>Tabel 4.15. :</b>	<b>Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja</b>	
	Responden Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	66
<b>Tabel 4.16. :</b>	<b>Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan</b>	
	Responden Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	67
<b>Tabel 4.17. :</b>	<b>Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja</b>	
	Responden Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	68
<b>Tabel 4.18. :</b>	<b>Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Penilaian</b>	
	<b>Kinerja atas UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota</b>	
	Blitar .....	69
<b>Tabel 4.19 :</b>	<b>Skala Penilaian.....</b>	79
<b>Tabel 4.20 :</b>	<b>Indeks Kepuasan Pasien.....</b>	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. :	Model Konseptual Kualitas Pelayanan .....	36
Gambar 4.1. :	Struktur Organisasi .....	47
Gambar 4.2. :	Diagram Karteius .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Korelasi

Lampiran 2 : Koefisien Korelasi