

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada tanggal tujuh November 2008 merupakan pendirian PT. Sarana Usaha Sejahtera InsanPalapa (Rasapala) di depan notaris Tedy Triadi dengan jangka waktu yang tidak terbatas. Pemegang saham terbesar adalah Yayasan Kesehatan Telkom sebesar 99,98% dan 0,02% pemegang saham perseorangan.

PT. Rasapala memiliki unit usaha pelayanan kesehatan antara lain : Telemedika Farma (Apotek) sebanyak 12 (dua belas outlet) di tujuh kota besar, Telemedika Laboratorium (e-Labs) sebanyak empat outlet di Bandung, Surabaya dan Makasar, Telemedika *Health Centre* (Klinik) dan Rumah Sakit serta Telemedika Optikal, Pelayanan kesehatan yang dimiliki PT. Rasapala terbuka untuk melayani karyawan dan pensiunan beserta keluarga Telkom Group, institusi swasta, sinergi perusahaan milik negara, pendidikan bidang kesehatan dan masyarakat umum.

Dewan Komisaris PT. Rasapala terdiri dari Komisaris Utama, Komisaris sedangkan Dewan Direksi terdiri dari : Direktur, *General Manager (GM) Business*, *GM Operation*, *GM Financial*, dan *GM Support*.

Ada pun visi dan misi PT. Rasapala sebagai berikut :

#### Visi

Menjadi perusahaan pengelola layanan kesehatan dan penunjangnya yang terkemuka di Indonesia serta menjadi pilar penunjang Yayasan kesehatan (Yakes) mandiri.

#### Misi

1. Menyediakan layanan kesehatan dan penunjangnya dengan prinsip kendali mutu dan kendali biaya.
2. Melakukan pengembangan usaha yang related dengan bidang kesehatan.
3. Memberikan value yang optimum kepada stakeholders.

Objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah Telemedika Laboratorium Klinik dikenal dengan e-Labs sebagai salah satu unit pelayanan penunjang kesehatan dari PT. Rasapala. Alasan dipilih laboratorium e-Lab Jl. Sentot Alibasyah no. 4 Bandung karena e-Labs tersebut sebagai Laboratorium pusat dan memiliki fasilitas yang paling lengkap selain itu e-Labs Jl Sentot Alibasyah telah memiliki data hasil kuesioner yang selanjutnya mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Pelanggannya adalah pegawai, pensiunan, dan keluarga pegawai Telkom Group yang umumnya pernah melakukan pemeriksaan kesehatan di e-Labs.

Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs memiliki visi dan misi sebagai berikut.

#### Visi

Bertekad memberikan pelayanan laboratorium terbaik yang mandiri dan terpercaya untuk memelihara dan mendukung derajat kesehatan pensiunan, karyawan, dan keluarga Telkom Group serta masyarakat umum.

#### Misi

1. Memberikan layanan diagnosis yang terbaik dengan hasil pemeriksaan yang akurat, tepat dan terpercaya.
2. Meningkatkan dan mendukung upaya preventif dan promotif derajat kesehatan peserta dan masyarakat umum.
3. Mengutamakan layanan indikasi kesehatan peserta dan masyarakat umum yang handal, cepat, akurat, dan terpercaya.

Pelayanan medis yang dimiliki Telemedika laboratorium klinik e-Labs yaitu : hematologi, kimia klinik, imunologi, klinik rutin, mikrobiologi, rontgen, pemeriksaan elektromedis, ultrasonografi (USG), *general medical check up* dan *occupational Health Check up*, dan layanan *home service*. kegiatan laboratorium klinik e-Labs, umumnya melakukan proses pra analitik, analitik, dan setelah analitik.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Direktur Yayasan Kesehatan (YAKES) PT. TELKOM dalam *company profile* PT. RASAPALA menyatakan bahwa, harapan Yakes Telkom terhadap PT. RASAPALA adalah agar senantiasa mengedepankan kualitas layanan yang diikuti dengan harga yang kompetitif. Ungkapan diatas sebagai pendorong bagi PT. RASAPALA untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan serta mewujudkan Visi dan Misi PT. RASAPALA.

Pelayanan Telemedika laboratorium klinik (e-Labs) harus meningkatkan kualitas pelayanan medis klinik bagi karyawan, pensiunan dan keluarga TELKOM Group, selain itu juga dipersiapkan untuk pelayanan medis bagi masyarakat umum. Selama ini pelayanan, Telemedika laboratorium klinik (e-Labs) belum memiliki ukuran kualitas pelayanan maupun dan kepuasan pelanggan yang sesuai metode akademis.

Guna memenuhi harapan pelanggan, berdasarkan arahan dari Direktur PT. RASAPALA pada saat itu, perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan yang sifatnya mampu memberikan kualitas yang sangat tinggi dan mengukur sejauh mana pelanggan mendapat kepuasan dari layanan yang sudah

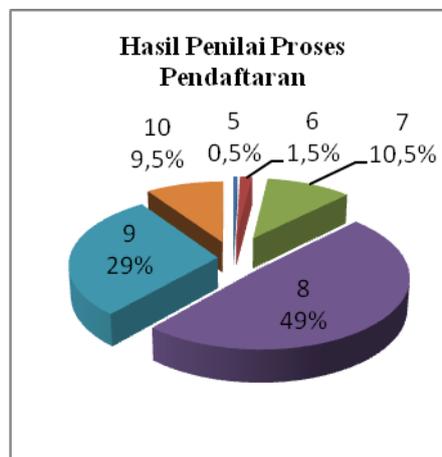
disampaikan. Untuk tahap pertama sebagai objek penelitian adalah Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs di Jl. Sentot Alibasyah no. 4 Bandung yang merupakan salah satu laboratorium kesehatan yang dimiliki PT Rasapala selain yang berada di Jl. Terusan Buah Batu no.33 Bandung dan Jl. AP.Petarani no. 4 Makassar.

Pada tahun 2011, 200 pelanggan telah memberikan nilai pertanyaan dan saran terhadap kuesioner sederhana yang diberikan oleh e-Labs. Kuesioner tersebut hanya memuat pertanyaan yang umum dan tidak merujuk kepada metode penelitian yang akademis.

Dari kuesioner yang terkumpul dapat di sampaikan gambaran tanggapan dan saran pelanggan e-Labs sebagai berikut:

Gambar 1.1

Penilaian Pelanggan Terhadap Proses Pendaftaran e-Labs Tahun 2011

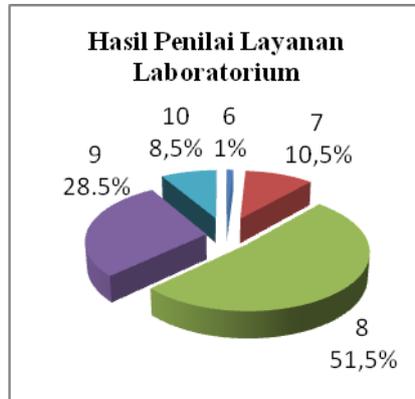


Sumber : diolah dari data primer Telemedika Laboratorium Klinik

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa hasil penilaian dari 200 pelanggan *medical check up* pada tahun 2011 terhadap pertanyaan proses pendaftaran sebanyak satu pelanggan memberikan nilai lima, dipersentase 0,5% (kurang dari 1%), tiga pelanggan memberikan nilai enam untuk pelayanan proses pendaftaran (1,5%), 21 pelanggan memberikan penilaian tujuh (10,5%), 98 pelanggan memberikan nilai delapan (49%), 58 pelanggan memberikan nilai sembilan (29%), dan 19 pelanggan memberikan nilai 10 (9,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pendapat pelanggan untuk pelayanan terhadap proses pendaftaran bernilai delapan, karena nilai ini yang paling sering diberikan oleh pelanggan.

Gambar 1.2

Penilaian Pelanggan Terhadap Proses Layanan Laboratorium e-Labs  
Tahun 2011

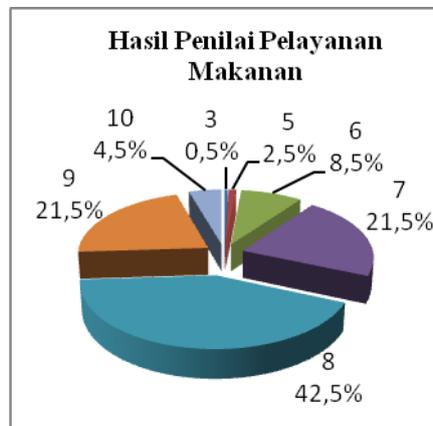


Sumber : diolah dari data primer Telemedika Laboratorium Klinik

Gambar 1.2 merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap layanan laboratorium e-Labs, sebanyak dua pelanggan memberikan nilai 6 (1%), 21 pelanggan memberikan nilai tujuh (10,5%), 103 pelanggan memberikan nilai 8 (51,5), 57 pelanggan memberikan nilai 9 (28,5%), dan 17 pelanggan memberikan nilai 10 (8,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pendapat pelanggan untuk pelayanan terhadap layanan laboratorium bernilai delapan, karena nilai ini yang paling sering diberikan oleh pelanggan.

Gambar 1.3

Penilaian Pelanggan Terhadap Proses Pelayanan Makanan e-Labs  
Tahun 2011

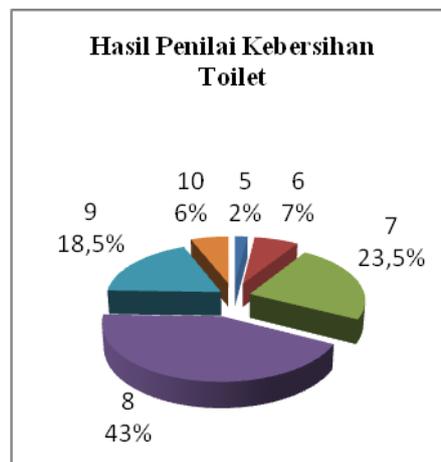


Sumber : diolah dari data primer Telemedika Laboratorium Klinik

Pelayanan makanan diberikan kepada pelanggan oleh e-Labs dikarenakan sebelum melakukan pengambilan darah, peserta dianjurkan puasa delapan sampai dua belas jam. Sesudah pengambilan darah di e-Labs pelanggan dipersilahkan untuk menyantap makanan yang sudah disajikan. Pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa dari 200 responden, satu pelanggan memberikan nilai tiga (0,5%) atau kurang dari 1%, dua pelanggan memberikan nilai lima (2,5%), 17 pelanggan memberikan nilai enam (8,5%), 43 pelanggan memberikan nilai tujuh (21,5%), 85 pelanggan memberikan nilai delapan (42,5%), 43 pelanggan memberikan nilai sembilan (21,5%), dan sembilan pelanggan memberikan nilai 10 (4,5%). Pendapat pelanggan e-Labs untuk pelayanan makanan bernilai delapan, artinya nilai ini yang paling sering diberikan oleh pelanggan.

Gambar 1.4

Penilaian Pelanggan Terhadap Kebersihan e-Labs Tahun 2011

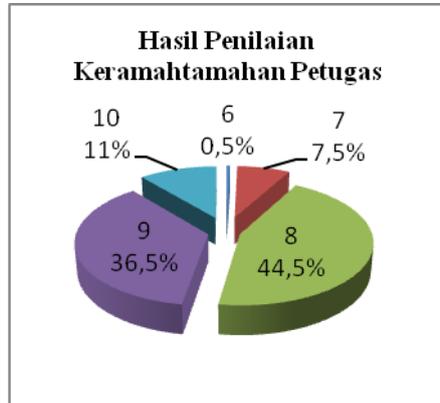


*Sumber* : diolah dari data primer Telemedika Laboratorium Klinik

Kondisi kebersihan toilet Telemedika laboratorium klinik (e-Labs) pada gambar 1.4 menunjukkan, empat pelanggan memberikan nilai lima (2%), 14 pelanggan memberikan nilai enam (7%), 47 pelanggan memberi nilai tujuh (23,5%), 86 pelanggan memberi nilai delapan (43%), 37 pelanggan memberi nilai sembilan (18,5%), dan 12 pelanggan memberikan nilai 10 (6%). Hal ini pendapat pelanggan tentang kebersihan toilet di e-Labs bernilai delapan karena nilai tersebut paling sering dipilih oleh pelanggan.

Gambar 1.5

Penilaian Pelanggan Terhadap keramahtamahan petugas e-Labs Tahun 2011



Sumber : diolah dari data primer Telemedika Laboratorium Klinik

Pada gambar 1.5 bahwa satu pelanggan memberikan nilai enam (0,5%) atau kurang dari 1%, 15 pelanggan memberikan nilai tujuh (7,5%), 89 pelanggan memberikan nilai delapan (44,5%), 73 pelanggan memberikan nilai sembilan (36,5%), dan 22 pelanggan memberikan nilai 10 (11%). Bahwa pendapat pelanggan tentang keramahtamahan petugas bernilai delapan karena nilai tersebut paling sering dipilih pelanggan.

Pendapat dari pelanggan Telemedika Laboratorium Klinik (e-Labs) tentang pelayanan e-labs sudah digambarkan dan diberikan penjelasan. Nilai delapan mendominasi hasil kuesioner yang dilakukan oleh e-labs, dengan begitu peneliti menganggap bahwa pelayanan di e-Labs sudah baik, walaupun masih terdapat keluhan dan kekurangan dalam menyampaikan layanan sehingga pada gambar 1.6 memperlihatkan keluhan pelanggan e-Labs. Data diperoleh dari saran kuesioner yang direspon oleh pelanggan pada saat dilaksanakannya *general medical check up* pada tahun 2011.

Gambar 1.6  
 Jenis Keluhan Pelanggan e-Labs Tahun 2011



Sumber : diolah dari data primer Telemedika Laboratorium Klinik

Merujuk kepada gambar 1.6 di mana masih terdapat keluhan dari pelanggan yang signifikan dan relevan, antara hubungan ukuran atau parameter kualitas jasa pelayanan e-Labs dengan kepuasan pelanggan. Menurut Sugiyono (2009: 33) “Organisasi yang tadinya tidak ada masalah, ternyata setelah ada pihak tertentu yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan, maka timbul masalah dalam organisasi tersebut”. Orang tidak akan menggunakan jasa organisasi itu lagi, dengan demikian masalah penelitian dapat diketahui dengan cara menganalisis isi keluhan atau pengaduannya.

Satu pelanggan dari 76 pelanggan memberikan saran untuk keluhan keakuratan hasil pemeriksaan laboratorium, maka persentase sebesar 1,31%, begitu juga dengan 35 pelanggan mengeluhkan *medical check up* terhadap waktu tunggu pemeriksaan sehingga mendapatkan persentase sebesar 46,05%. Dua pelanggan memberikan saran untuk keluhan jaminan terhadap e-Labs maka persentasenya 2,64%. Keluhan pakaian seragam petugas dipilih oleh tiga pelanggan sehingga mendapatkan persentase sebesar 3,95%, pada saat itu pakaian petugas berbeda-beda. 35 pelanggan memberi saran untuk keluhan tempat parkir, toilet, ruang tunggu sehingga dalam persentase sebesar 46,06%.

Dengan adanya keluhan-keluhan dari pelanggan laboratorium klinik, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut sampai sejauh mana pengaruh kualitas jasa pelayanan e-labs terhadap kepuasan pelanggan terjadi.

Pertimbangan lain yang memperkuat penelitian adalah:

1. Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs belum mempunyai ukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang komprehensif.
2. Pimpinan Yayasan Kesehatan sangat peduli dengan peningkatan kualitas jasa layanan PT. RASAPALA.

Untuk itu kaitan dengan tugas akhir ini, peneliti bermaksud melakukan studi “**Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik E-Labs PT. Rasapala Yayasan Kesehatan PT. Telkom (Studi Kasus : Klinik Jl.Sentot Alibasyah Bandung Tahun 2012)**”

### **1.3 Rumusan masalah**

1. Bagaimanakah kualitas jasa pelayanan Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pelayanan Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs?
3. Sejauh mana kualitas jasa pelayanan Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

### **1.4 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pelayanan Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs.
3. Untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan Telemedika Laboratorium Klinik e-Labs berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.5 Kegunaan penelitian**

Hasil akhir yang diperoleh dari peneliti ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Aspek teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai wawasan berkaitan dengan bahasan kualitas jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan. Menguji teori atau metode kualitas jasa pelayanan (dimensi kualitas, teori statistik) terhadap pelaksanaannya dalam organisasi atau perusahaan jasa (Yayasan Kesehatan PT. Telkom), sehingga penelitian ini dapat berguna bagi para akademisi dan umum dalam mengembangkan teori kualitas jasa.

## 2. Aspek praktis

Kegunaan penelitian ini diharapkan dijadikan bahan masukan bagi pengelola Yayasan Kesehatan Telkom dalam mengaplikasikan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat mengetahui apa yang diinginkan dari pelanggan laboratorium.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

#### BAB I Memuat Pendahuluan

Gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian

Memuat rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

#### BAB III Metode Penelitian

Memuat jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

#### BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Memuat karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

#### BAB V Kesimpulan Dan Saran

Hasil pembahasan dari penelitian akan diakhiri dengan kesimpulan dan saran.