

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan referensi dari penelitian-penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut tabel yang merupakan konsepsi dan justifikasi penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti yang tersusun di bawah ini :

Tabel 2.1
 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Gus Andri ¹	Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan (<i>service performance</i>) mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien RS Islam Ibnu Sina di Sumatera Barat, serta untuk mengetahui sejauhmana peran interaksi kinerja pelayanan (<i>service performance</i>) dan kepuasan pasien sebagai <i>variable moderating</i> dalam mempengaruhi loyalitas pasien RS Islam Ibnu Sina di Sumatera Barat.(2011)	Pendekatan kuantitatif Analisis data menggunakan Analisis Regresi Moderator Teknik pengambilan sample menggunakan teknik <i>non probability sampling</i> dengan menggunakan <i>qouta sampling</i> dan <i>accidental sampling</i>	Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>), yaitu: kinerja pelayanan(<i>service performance</i>) (X1). Variabel Moderator (<i>Moderating Variable</i>), yaitu:kepuasan pasien (X2). Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>), yaitu: loyalitas pasien (Y).	Kinerja Pelayanan memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap loyalitas dan kineja palayanan yang baik tidak selalu menghasilkan kepuasan pasien tetapi hadirnya kepuasan sebagai moderator, bukan sebagai moderator <i>intervening</i> adalah tepat karena terbukti bahwa kepuasan pasien memoderate pengaruh kinerja pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Sumber : Diolah Peneliti

¹ Gus Andri (2011) "Pengaruh Kinerja Pelayanan RS.Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderator terhadap Loyalitas Pasien padaRS. Ibnu Sina di Sumatera Barat", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 2, Mei 2011

Tabel 2.12

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Edy Suwardji, Nelly Martini dan Rani Meliana ²	Untuk mengetahui apakah pelayanan mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur.(2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan kualitatif dan kuantitatif • Analisis data yang digunakan adalah Analisis korelasi Teknik pengambilan data secara langsung dengan cara wawancara, mengajukan pertanyaan	Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>), yaitu: pelayanan (X1). Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>), yaitu: kepuasan pasien (Y).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur.

Sumber : Diolah Peneliti

² Edy Suwardji, Nelly Martini dan Rani Meliana (2012), "Pengaruh Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur", Jurnal Manajemen, Vol. 09, No. 2 Januari 2012.

Tabel 2.13

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Valentina Anissa Febriani ³	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para pasien RSCM.(2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan kuantitatif • Teknik pengambilan sample menggunakan <i>accidental sampling</i> <p>Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.</p>	.Y menunjuk pada variabel kepuasan pasien, X1 variabel <i>tangible</i> , X2 variabel <i>reliability</i> , X3 variabel <i>responsiveness</i> , X4 variabel <i>assurance</i> , dan X5 variabel <i>empathy</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima. Hasil ini adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Wujud fisik, Kehandalan dalam menangani konsumen, Daya Tanggap, Jaminan yang diberikan dan Empati terhadap kepuasan konsumen

Sumber : Diolah Peneliti

³ Valentina Anissa Febriani, 2012, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo)", Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Tabel 2.4

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Bagja Hakiki ⁴	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjoidarmo Kabupaten Lebak.(2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan kuantitatif asosiatif • Teknik pengambilan sample adalah <i>insidental sampling</i> <p>Analisa data dengan rumus <i>product moment</i></p>	Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>), yaitu: Kualitas pelayanan (X1). Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>), yaitu: kepuasan pasien (Y).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Sumber : Diolah Peneliti

⁴ Bagja Hakiki, 2010, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak Provinsi Banten", Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Tabel 2.5

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Mirah Ayu Putri Trarintya ⁵	Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap <i>word of mouth</i> (WOM) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar 3) Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan terhadap <i>word of mouth</i> (WOM) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar.(2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan kuantitatif • Pengambilan sample menggunakan <i>purposive sampling</i> Analisis data menggunakan analisis <i>Structural Equation Modelling</i> 	Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>), yaitu: Kualitas pelayanan (X). Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>), yaitu: kepuasan pasien (Y1) dan Word of mouth (Y2)..	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>word of mouth</i> (WOM) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar 3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>word of mouth</i> (WOM) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar.

Sumber : Diolah Peneliti

⁵ Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)", Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.

Tabel 2.6

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Laila Khairani ⁶	Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat(2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan Kuantitatif • Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rancangan studi potong (<i>cross sectional</i>). Pengolahan data menggunakan editing, coding, entry, cleaning.	X1: Bukti Fisik, X2: Keandalan, X3: Ketanggapan, X4: Perhatian, X5: Jaminan. Y: Kepuasan Pasien.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, perhatian, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sumber : Diolah Peneliti

⁶ Laila Khairani, 2010, " *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Babat*", Jurnal Ilmu Manajemen, diposting pada 2010 dari [http:// www.pasca.unand.ac.id](http://www.pasca.unand.ac.id)

Tabel 2.7

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Wijayanti Puji Lerstari ⁷	Untuk mengetahui Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan kuantitatif • Analisis data menggunakan <i>Cross Sectional Study</i> • Teknik pengambilan sampel secara <i>probability sampling</i> 	Variabel independen(X), yaitu: (X1) faktor penentu tingkat kepuasan pasien (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, accessibility), (X2) karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan dan juga penghasilan) Variabel dependen(Y) : kepuasan pasien.	Sebagian besar pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul baik pasien rawat inap maupun IGD merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka terima. Faktor penentu tingkat kepuasan yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan responden rawat inap dan IGD adalah faktor reliability. Faktor penentu tingkat kepuasan pasien untuk rawat inap diurutkan dari yang paling penting adalah, reliability, assurance, accessibility, responsiveness, tangible, dan terakhir empathy. Faktor penentu tingkat kepuasan pasien untuk IGD diurutkan dari yang paling penting adalah reliability, tangible, responsiveness, accessibility, assurance, dan terakhir, empathy.

Sumber : Diolah Peneliti

⁷ Wijayanti Puji Lestari, 1997, "Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul", Jurnal Kedokteran Indonesia, di posting pada 1997 dari <http://journal.uii.ac.id>

Tabel 2.8

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Nama	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Temuan dan Kesimpulan
Achmad Farid	1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh <i>Performance</i> yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis <i>Performance</i> yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan kuantitatif • Analisis data menggunakan analisis regresi ganda. Teknik pengambilan sample menggunakan <i>simple random sampling</i> dengan cara undian.	Variabel bebas (X), yaitu : Daya tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), Handal (X5). Variabel terikat (Y), yaitu kepuasan pasien.	1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang 2. Variabel yang paling dominan adalah variabel bukti fisik (X3)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, yaitu :

A. Persamaan

1. Variabel terikat (*Dependent Variable*) sama, yaitu tentang kepuasan pasien
2. Variabel bebas (*Independent Variable*) mempunyai kesamaan, yaitu tentang kualitas pelayanan
3. Obyek penelitian sama, yaitu di tempat pelayanan kesehatan
4. Konsep teori tentang *Performance* dan kepuasan

B. Perbedaan

1. Metode penelitian
2. Teknik pengambilan sampel
3. Tempat/lokasi penelitian

B. Kerangka Teori

1. *Performance*

a. Pengertian *Performance*

Performance berarti kinerja atau dapat disebut sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Ada beberapa pandangan para pakar tentang pengertian kinerja. Debra. L. Nelson menyatakan bahwa kinerja seseorang itu dapat dilihat dengan hasil yang dicapai.⁸ Sedangkan menurut Curtis, “*Performance is behaviour that has been evaluated in term of its contribution to the goals of*

⁸ Debra L Nelson dan James Campbell Quick, 2006, *Organizational Behavior: Foundations, Realities and Challenges*, USA, hal 191.

the organization". Curtis mengartikan bahwa kinerja adalah perilaku yang dievaluasi kontribusinya untuk pencapaian tujuan organisasi.⁹

Menurut Colquitt, kinerja adalah "*Job performance is formally defined as the value of the set of employee behaviors that contribute, either positively or negatively, to organizational goal accomplishment*". Kinerja itu adalah perilaku dari kontribusi karyawan baik secara positif ataupun negatif untuk tujuan organisasi.¹⁰

Kinerja menurut pendapat Thomas S. Bateman adalah "*Performance measures fall into one of three basic categories: traits, behaviors and result*". Kinerja itu dapat diukur dengan tiga kategori yakni sifat, perilaku dan hasil.¹¹

Kinerja (*performance*) adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar dirasakan. Pengukuran kualitas pelayanan/jasa seperti pada model ServQual telah menimbulkan kebingungan dan makna arti ganda, ukuran yang berdasarkan kinerja akan lebih merefleksikan kualitas pelayanan/jasa. Pengukuran ini akan memberikan harapan konsumen/pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Kinerja (*performance*) lebih tepatnya dalam mengukur kualitas pelayanan/jasa, sehingga konsep kualitas pelayanan/jasa yang diterima dihubungkan dengan konsepsi harapan. Definisi harapan yang digunakan bukan sebagai apa yang disediakan melainkan apa yang seharusnya yang diinginkan konsumen. Menurut Parasuraman tentang harapan adalah harapan normative konsumen yang mewakili harapan standart ideal kinerja pelayanan/jasa pada umumnya, bukan ukuran terhadap penyedia jasa tertentu.

⁹ Curtis W Cook dan Phillip L. Hunsakers, 2001, *Management and Organizational Behavior*. New York, hal 244.

¹⁰ Jaon A. Colquitt, Jeffery A. Lapine dan Michael J. Wesson, 2009, *Organizational Behavior*, New York, hal 37.

¹¹ Thomas S. Bateman dan Scott A. Snell, 1999, *Management Building Competitive Advantage*, United States of America, hal 348.

Terdapat problem yang serius dalam kualitas pelayanan/jasa yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antar harapan dan persepsi pelanggan atau pasien sehingga penggunaan pengukuran kualitas pelayanan/jasa yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja. Hanya ada sedikit bukti yang mendukung relevansi dari adanya jarak atau gap yang terdapat diantara harapan dan persepsi sebagai dasar dalam menilai kualitas pelayanan/jasa sehingga kinerja pelayanan menjadi prediktor yang baik bagi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kinerja (*performance*) lebih bisa menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas pelayanan/jasa karena bagaimana konsumen hanya akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen tertentu bukan pada persepsi mereka atas kualitas pelayanan/jasa pada umumnya.¹²

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja (*performance*) adalah penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia pelayanan/jasa sehingga kualitas pelayanan/jasa lebih tepat dan spesifik menggunakan model kinerja (*performance*)

b. Jenis Jenis Kinerja

Di dalam organisasi dikenal tiga jenis kinerja, yakni:¹³

1) Kinerja Strategik

Kinerja strategik biasanya berkaitan dengan strategi dalam penyesuaian terhadap lingkungannya dan kemampuan dimana suatu organisasi berada. Biasanya kebijakan strategik dipegang oleh top manager karena

¹² Gus Andri (2011) "Pengaruh Kinerja Pelayanan RS. Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderator terhadap Loyalitas Pasien padaRS. Ibnu Sina di Sumatera Barat", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 2, Mei 2011

¹³ Abdul Jabbar, *Jenis-Jenis Kinerja*, diakses pada tanggal 19 Juni 2014 dari <http://id.shooving.co./social-sciences/education/2173971-jenis-jenis-kinerja/#ixzz35la1Rzml>.

menyangkut strategi menghadapi pihak luar, dan juga kinerja strategik harus mampu membuat visi kedepan tentang kondisi makro ekonomi Negara yang berpengaruh pada kelangsungan organisasi.

2) Kinerja Administratif

Kinerja administratif berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi berada. Termasuk di dalamnya tentang struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi. Disamping itu, kinerja administratif berkaitan dengan kinerja dengan mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi, agar tercapai sinkronisasi kerja antar unit kerja.

3) Kinerja Operasional

Kinerja operasional berkaitan dengan efektifitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan organisasi. Kemampuan mencapai efektifitas penggunaan sumber daya (modal, bahan baku, teknologi dan lain-lain) tergantung kepada sumber daya manusia yang mengerjakan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan

dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.¹⁴

Parasuraman menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).¹⁵

Uraian tersebut di atas, menjadi suatu penilaian di dalam menentukan berbagai macam model pengukuran kualitas layanan. Peter menyatakan bahwa untuk mengukur konsep kualitas layanan, maka dilihat dari enam tinjauan

¹⁴ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto The Free Press, New York. Hal. 162.

¹⁵ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 165

yang menjadi suatu penilaian dalam mengetahui konsep kualitas layanan yang diadopsi dari temuan-temuan hasil penelitian antara lain sebagai berikut:¹⁶

- 1) *Gronroos Perceived Service Quality Model* yang dibuat oleh *Gronroos*. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan mengukur harapan akan kualitas layanan (*expected quality*) dengan pengalaman kualitas layanan yang diterima (*experienced quality*) dan antara kualitas teknis (*technical quality*) dengan kualitas fungsi (*functional quality*). Titik fokus dalam perbandingan itu menggunakan citra organisasi jasa (*corporate image*) pemberi jasa. Citra organisasi jasa menurut Gronroos (1990:55) sangat memengaruhi harapan dan pengalaman pelanggan, sehingga dari keduanya akan melahirkan konsep kualitas layanan secara total.
- 2) *Heskett's Service Profit Chain Model*. Model ini dikembangkan oleh Heskett's (1990:120) dengan membuat rantai nilai profit. Dalam rantai nilai tersebut dijelaskan bahwa kualitas layanan internal (*internal quality service*) lahir dari karyawan yang puas (*employee satisfaction*). Karyawan yang puas akan memberi dampak pada ketahanan karyawan (*employee retention*) dan produktivitas karyawan (*employee productivity*), yang pada gilirannya akan melahirkan kualitas layanan eksternal yang baik. Kualitas layanan eksternal yang baik akan melahirkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), loyalitas pelanggan (*customer loyalty*), dan pada akhirnya meningkatkan penjualan dan profitabilitas.
- 3) *Normann's Service Management System*. Model ini dikembangkan oleh Normann's (1992:45) yang menyatakan bahwa sesungguhnya jasa itu ditentukan oleh partisipasi dari pelanggan, dan evaluasi terhadap kualitas layanan tergantung pada interaksi dengan pelanggan. Sistem manajemen

¹⁶ J.H Peter, 2003. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta, hal. 99.

pelayanan bertitik tolak pada budaya dan filosofi yang ada dalam suatu organisasi jasa.

- 4) *European Foundation for Quality Management Model (EFQM Model)*. Model ini dikembangkan oleh Yayasan Eropa untuk Management Mutu dan telah diterima secara internasional. Model ini ditemukan setelah lembaga tersebut melakukan survei terhadap organisasi jasa yang sukses di Eropa. Organisasi dan hasil (*organization and results*) merupakan titik tolak model ini, di mana kualitas layanan ditentukan oleh faktor kepemimpinan (*leadership*) dalam mengelola sumberdaya manusia, strategi dan kebijakan, dan sumberdaya lain yang dimiliki organisasi. Proses secara baik terhadap faktor-faktor tersebut akan melahirkan kepuasan kepada karyawan, kepuasan kepada pelanggan dan dampak sosial yang berarti, dan ketiganya merupakan hasil bisnis yang sebenarnya.
- 5) *Service Performance Model (SERPERF Model)*. Model ini dikembangkan oleh Cronin dan Taylor yang mengukur tingkat kualitas layanan berdasarkan apa yang diharapkan oleh pelanggan (*expectation*) dibandingkan dengan ukuran kinerja (*performance*) yang diberikan oleh organisasi jasa dan derajat kepentingan (*importance*) yang dikehendaki oleh pelanggan (Tjiptono, 1999:99).
- 6) *Service Quality Model (SERVQUAL Model)*. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Pengukuran dalam model ini menggunakan skala perbandingan multidimensional antara harapan (*expectation*) dengan persepsi tentang kinerja (*performance*).

Uraian tersebut di atas memberikan suatu pemahaman yang kuat bahwa di dalam menumbuhkan adanya konsep kualitas layanan kepada pasien, maka pihak organisasi layanan jasa kesehatan harus menumbuhkan dan memberikan kekuatan terhadap pentingnya kualitas layanan yang diberikan. Sesungguhnya

kualitas layanan merupakan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil yang diterima oleh pelanggan dalam rangka memenuhi tingkat kepuasannya.

Menurut Gaspersz pengertian dasar dari kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.¹⁷

b. Unsur-unsur Kualitas Layanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*).¹⁸ Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan

¹⁷ Vincent Gaspersz, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 4.

¹⁸ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 26.

mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut:¹⁹

¹⁹ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 32.

1) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.²⁰

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima

²⁰A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 52.

pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keuh kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai.²¹

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

²¹ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 63.

2) Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.²²

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.²³

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku

²² A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 69.

²³ Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta, hal.209.

dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

3) **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.²⁴

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Arisutha menyatakan prestasi

²⁴ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 32.

kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.²⁵

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Martul menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan

²⁵ Damartaji Arisutha, 2005, *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.hal. 49.

memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.²⁶

4) Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.²⁷

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan

²⁶ Shadiqqin Martul, 2004, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta, hal. 49.

²⁷ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 40

mebutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

5) Kehandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.²⁸ Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

²⁸ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 48.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.²⁹

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja.

3. Teori Kepuasan

Ada beberapa teori mengenai kepuasan. Teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performansi yang diharapkan (*expectation-performance theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan pasien tentang jasa dan performansi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas, jika jasa kurang sesuai dengan yang diharap ia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan

²⁹ A. Valerie Parasuraman, 2001. *Delivering Quality Service*. terj. Sutanto. hal. 101.

kenyataan performasi pelayanan. Beberapa pasien cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya.

4. Konsep Kepuasan

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. PJ. Johnson dalam Purwoko kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.³⁰

Tirtomulyo menyatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan.³¹ Pelanggan yang puas akan menjadi pioneer atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa. Syarat dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan diketahui dari adanya sikap: senang, sering berkunjung, memberitahu temannya, dan memberikan solusi atas apa yang dirasakan atas pelayanannya. Secara pribadi, pelanggan yang puas akan loyal terhadap berbagai penawaran jasa yang diberikan.

Menurut Keagen dalam buku karya Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan

³⁰Bambang A. Purwoko, 2000., *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama, Jakarta, hal. 208.

³¹ Abadi Tirtomulyo, 1999. *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa.*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta, hal. 24.

pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.³²

Menurut Engel, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan.³³

Sedangkan menurut Rangkuti kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.³⁴ Lebih jelasnya dapat dilihat Gambar berikut:

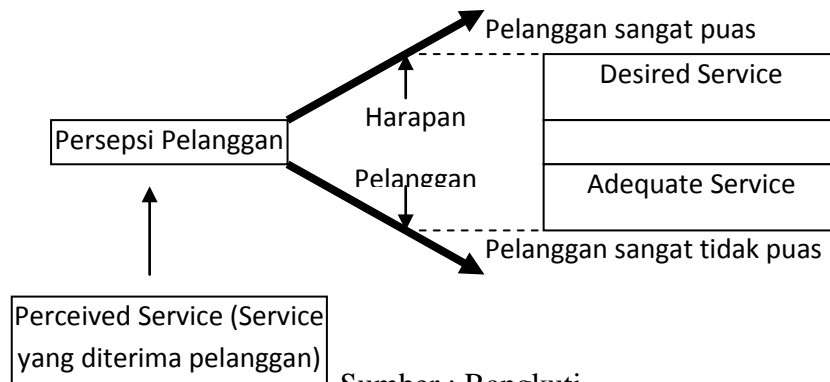
³² Fandy Tjiptono, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta, hal.24.

³³ James Engel, 1990, *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. terj.Bmbang A Purwoko, Mc-Graw Hill Companies Inc., USAI 23

³⁴ Freddy Rangkuti, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 40.

Gambar 2.9

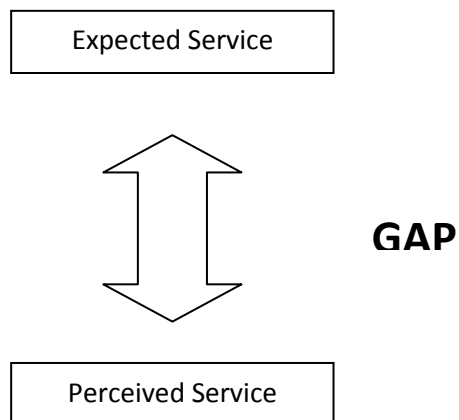
Proses Kepuasan Pelanggan



Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Gambar 2.10

Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan



Sumber: Rangkuti

Kesenjangan terjadi apabila pelanggan mempersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pelanggan tersebut. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya sangat kecewa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz terdiri dari:³⁵

1. “Kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

³⁵ Vincent Gaspersz, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 35.

Penyelenggaraan suatu pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

5. Perspektif Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267³⁶

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ
بِعٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْرِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan

³⁶ Al Qur'an, Al-Baqarah : 267

mengenai konsumen/pasien dan pada akhirnya memenuhi harapan dan keinginan pasien.

Kaitannya dengan kualitas pelayanan ini adalah sikap maupun perilaku seorang pegawai harus baik dan sopan terhadap pasiennya, sehingga pasien akan merasa sangat puas, serta mampu menarik perhatian untuk tetap setia (loyal) menggunakan jasa pelayanan yang perusahaan berikan. Dengan demikian akan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Karena pada dasarnya manusia saling membutuhkan satu sama lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Semua organisasi/perusahaan tidak akan berkembang tanpa adanya konsumen yang selalu setia terhadap jasa-jasa yang diberikan organisasi/perusahaan itu sendiri.

C. Paradigma Penelitian

Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurahman Mojoagung Jombang berupaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan *Performance*. Dalam hal ini *Performance* merupakan sebuah kualitas layanan. Kualitas layanan yang diterapkan meliputi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

Pentingnya daya tanggap sebagai bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu pelayanan yang diterima berupa menunjukkan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif.

Demikian pula jaminan menjadi bentuk pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen harapan yang diberikan kepada pasien dengan

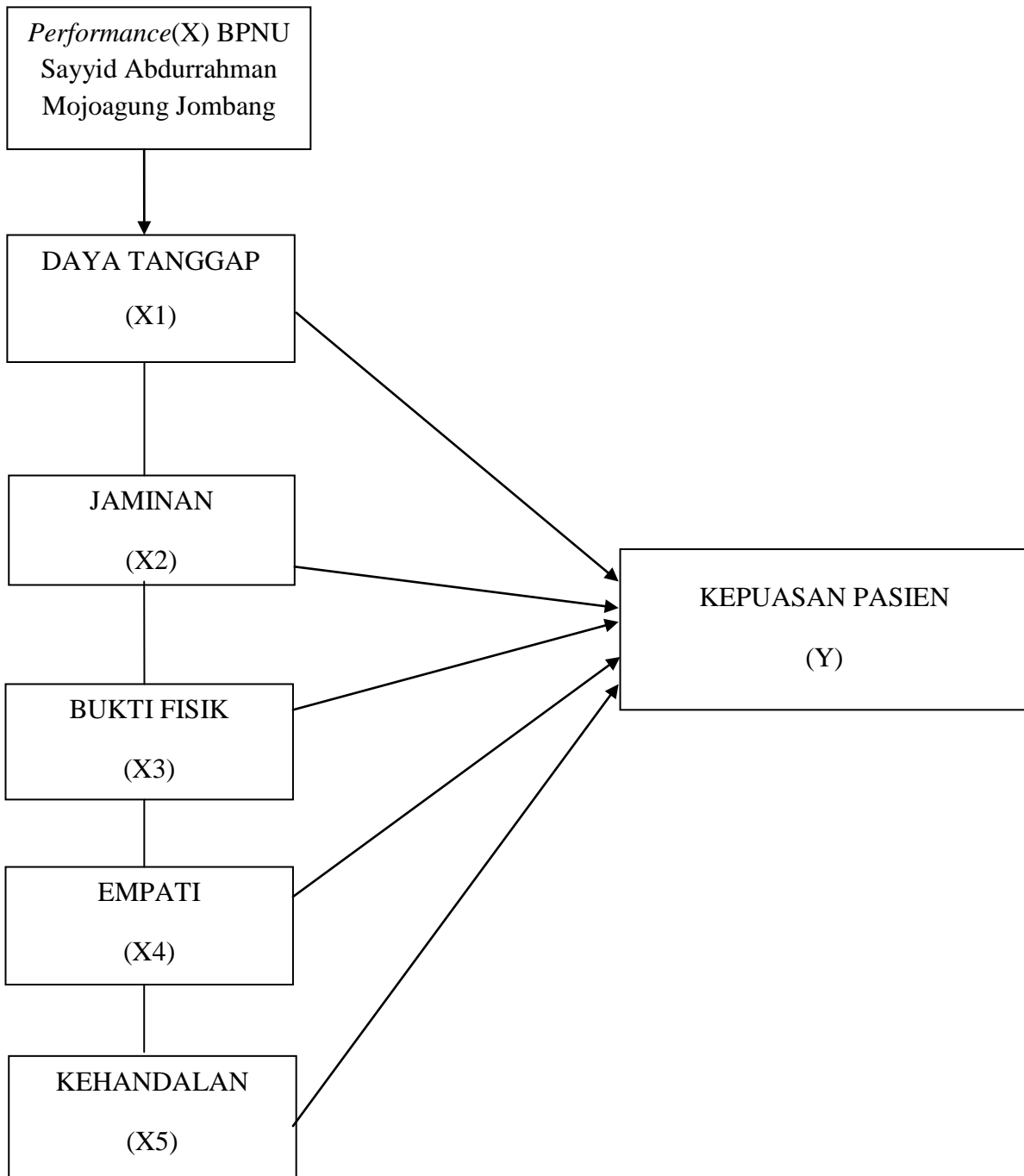
memperlihatkan sikap ramah/sopan, menjamin keselamatan dan kenyamanan pasien dalam mendapatkan pelayanan jasa kesehatan

Bukti fisik menjadi hal penting bagi pasien, hal tersebut yang memberikan suatu apresiasi bagi pasien dalam melihat pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada pasien mulai dari ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya.

Empati diperlukan di dalam memenuhi kepuasan pasien yang berkaitan dengan bentuk-bentuk sikap dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurahman Mojoagung Jombang dituntut untuk mengembangkan kehandalan dalam pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi sesuai dengan proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada pasien.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti ini, memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai apresiasi terpenuhinya harapan pasien cepat mendapatkan pelayanan, keinginan pasien atas pelayanan yang memuaskan. Lebih jelasnya ditunjukkan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.11
Kerangka Konseptual



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang mana hipotesis ini di buat adalah untuk merumuskan arah penelitian ini. Berdasarkan rumusan masalah dan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_0 = Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *Performance* yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurahman Mojoagung Jombang.

H_a = Secara parsial ada pengaruh signifikan antara *Performance* yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurahman Mojoagung Jombang