

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan kenyataan yang ada di lapangan dengan teori yang relevan, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Noor Aida (2020) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Masalah yang dibahas oleh peneliti tersebut yaitu apakah kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 84,4% sedangkan 15,6% dipengaruhi oleh faktor selain kualitas pelayanan. Adanya nilai koefisien yang diperoleh sebesar 0,919 ini menunjukkan bahwa adanya keeratan hubungan antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat sangat kuat, sedangkan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0.671 maka nilai koefisien regresi bernilai positif. Dari hasil analisis diperoleh t_{hitung} sebesar 20,568 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

masyarakat. Sehingga faktor yang menjadi dominan yaitu indikator *tangibles* (keberwujudan) yang di peroleh rata-rata 3,8 terutama dalam pernyataan kesiapan dan kelengkapan alat-alat yang dipakai, sedangkan faktor yang paling rendah adalah dalam pernyataan petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan sehingga jika kualitas pelayanan baik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ina Kartika Sari (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Dalam penelitian ini ditemukan adanya gejala pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah eksplanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya sebesar 0,732. Ini artinya 73.2% kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan, dan sisanya yaitu 26,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Dari hasil peneitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan (30,63%), pengaruh kedua terbesar dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah pada dimensi keandalan (16,3%). Sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%). Dengan demikian kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya diutamakan pada dimensi jaminan, dimana pasien mengharapkan kinerja yang baik dari para petugas. Persamaan

penelitian dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan variabel X berupa kualitas pelayanan dan variabel Y berupa kepuasan pasien. Perbedaan penelitian terletak pada lokasi objek penelitian.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Hardiansyah (2018:13-14) mengemukakan bahwa “pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Menurut R.A Supriyono dalam Hasibuan (2015) dalam Revida, dkk (2021:127) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas”, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Kotler (1994) dalam Sulistiyowati (2018:74) mengemukakan bahwa jasa pada dasarnya bersifat intangible atau tidak kasat mata dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, sehingga pelanggan menyimpulkan kualitas jasa antara lain dari tempat, orang, dan peralatan yang digunakan dalam penyampaian pelayanan tersebut.

Menurut Moenir (2006) dalam Revida, dkk (2021:3) mengemukakan bahwa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990) dalam Revida, dkk (2021:127) mengemukakan bahwa pelayanan pada intinya adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses, yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, yaitu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa atau produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Selaras dengan pandangan tersebut, Berri L.L, dalam Ramlawati (2020:130) menjelaskan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), beraneka ragam (*variability*), dan tidak tahan lama (*perishability*), sehingga mutu jasa sulit distandarkan dan sangat bergantung pada interaksi antara penyedia dan penerima layanan.

Hal ini diperkuat oleh Mulyawan (2016:43) yang mengutip pendapat Tjiptono mengenai empat karakteristik pokok jasa, yaitu *intangibility* (tidak dapat dilihat, diraba, atau dirasakan sebelum dibeli), *inseparability* (diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan),

variability (bervariasi tergantung siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan), serta *perishability* (tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan).

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Sebuah perusahaan harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada di atas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Wyekof dalam Lovelock (1988) dalam Sulistiyowati (2018:25) mengemukakan bahwa “kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Sulistiyowati (2018:16) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen.

Berdasarkan definisi para ahli di atas bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Sejalan dengan hal tersebut, Isa (dalam Hendrayady, dkk., 2023:82) menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh

faktor manusia dan sistem, artinya kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pengguna apabila didukung oleh petugas atau sumber daya manusia yang profesional serta sistem dan strategi pelayanan yang tepat dalam pelaksanaan tugas.

Pendapat tersebut sejalan dengan Mulyawan (2016:47) yang mengutip pandangan Albrecht dan Zemke bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari beberapa aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan, sehingga sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula.

c. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- a) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang di tawarkan.
- b) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- c) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- d) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e) Untuk mempertahankan konsumen.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan

citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-Faktor yang sudah diteliti secara mendalam oleh Hardiansyah (2018 : 73) yaitu sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan sipil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sipil.

Selain itu, Isa (dalam Hendrayady, dkk., 2023:77) mengemukakan bahwa berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui empat belas indikator, di antaranya prosedur pelayanan, persyaratan layanan, kejelasan dan kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2000) dalam Halim, dkk (2021:82-83) sebagai berikut :

1. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Reponsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Teori ini diperkuat oleh Ramlawati (2020:146-147) yang mengutip model kualitas jasa dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang dapat menyebabkan kegagalan penyampaian jasa bermutu, serta lima penentu kualitas jasa berdasarkan tingkat kepentingannya bagi pelanggan, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud.

Hal ini sejalan dengan pendapat Muninjaya (2015) dalam Vanchapo & Magfiroh (2022:10) yang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu *tangibles* (tampilan fisik layanan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (jaminan layanan), dan *empathy*

(memahami keinginan pelanggan), yang dapat digunakan sebagai dasar penilaian terhadap suatu pelayanan di puskesmas.

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati baik dari pihak pelayanan maupun pasien itu sendiri.

Berikut ada beberapa pendapat tentang definisi kepuasan menurut para ahli :

Menurut Engel et al. (1990) dalam Nasution (2004) dalam Sulistiyowati (2018:55) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien tersebut.

Menurut Day dalam Tse dan Wilton (1988) dalam Nasution (2004) dalam Sulistiyowati (2018:55) mendefinisikan bahwa “kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian”. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Dalam hal ini pelanggan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien atau pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungan dengan *world of mounth*, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat.

Rahman (2021:1) menjelaskan bahwa pasien merupakan konsumen jasa layanan kesehatan yang penting, dan produk maupun jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumennya, sehingga untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien.

Selain itu, Tjiptono (2000) dalam Halim, dkk (2021:83) menjelaskan bahwa kata “kepuasan” atau “satisfaction” berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atas harapan konsumen.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Indrasari (2019:82) yang mengutip pandangan Kotler dan Keller bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kotler (1995) dalam Sulistiyowati (2018:25) menyimpulkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sabarguna (2004:70) dalam Vanchapo & Magfiroh (2022:24) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan,

yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis pasien pada waktu itu, serta pengaruh lingkungan pada waktu tersebut.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pasien adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

b. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Sabarguna (dalam Irsanty I, 2017) ada empat aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Kenyamanan

Kenyamanan yang menyangkut lokasi puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruang, penerangan, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan peralatan ruangan.

2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit/puskesmas

Hubungan pasien dan petugas yang mencakup keramahan, informatif, komunikatif, responsif, suportif, cekatan, dan sopan.

3. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi petugas mencakup kecepatan pelayanan pendaftaran, keterampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman

petugas media, terkenal, keberanian dalam mengambil keputusan dan gelar yang dimiliki.

4. Biaya

Biaya mencakup mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan, kewajaran biaya dan ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

c. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien

Beberapa faktor-faktor kepuasan pasien menurut Moison (dalam Ningrum, 2015) sebagai berikut :

1. Karakteristik produk merupakan kepemilikan puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik yaitu gedung dan dekorasi. Karakteristik produk puskesmas atau rumah sakit meliputi tampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.
2. Harga merupakan aspek terpenting, namun yang lebih terpenting lagi yaitu penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin tinggi harga perawatan maka pasien memiliki harapan yang lebih besar.
3. Pelayanan meliputi keramahan karyawan puskesmas atau rumah sakit. Puskesmas atau rumah sakit akan dianggap baik apabila telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien pengguna layanan. Kepuasan pasien muncul apabila pelayanan di puskesmas atau rumah sakit tersebut melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada.
4. Lokasi letak strategis puskesmas dan keadaan lingkungan puskesmas. Apabila letak rumah sakit dekat dengan keramaian dan mudahnya transportasi serta lingkungan yang baik, maka rumah sakit tersebut akan menjadi mudah bagi pasien untuk mengunjunginya. Dimana letak rumah sakit, lingkungannya serta transportasi itu merupakan pertimbangan bagi pasien.
5. Kelengkapan fasilitas rumah sakit juga menentukan penilaian kepuasan terhadap pasien.

6. *Image* maksudnya yaitu citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungannya. *Image* mempunyai peran yang penting terhadap kepuasan pasien yang dimana pasien melihat rumah sakit mana yang lebih bagus dan melayani dengan baik untuk proses penyembuhannya.
7. *Desain visual* yaitu tata ruang dan dekorasi rumah sakit juga menentukan kenyamanan suatu rumah sakit bagi pasien. Desain ini harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.
8. Komunikasi informasi yang telah diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerimaan oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

Sejalan dengan hal tersebut, Indrasari (2019:87) menyebutkan lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya, dimana konsumen akan merasa puas apabila produk dan pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan tanpa perlu mengeluarkan biaya atau waktu tambahan.

d. Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (1995) dalam Sulistiyowati (2018:25) jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak penyedia jasa kepada pihak konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2005) dalam Sulistiyowati (2018:55-56) ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu ;

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan mereka. Media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain. Mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju, sekarang perusahaan-perusahaan dapat membuat *account* di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui e-mail.

2. Pembeli Hantu (*Ghost Shopper*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost Shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. Analisis Pelanggan Yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian para pelanggannya.

e. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Tryhaji (2014:43) dalam Vanchapo & Magfiroh (2022:28) indikator kepuasan pasien adalah :

1. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
2. Ketersediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
3. Puas akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan gambaran secara sistematis tentang arah penelitian yang dilakukan. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan (Rahman, 2021:6). Menurut Tjiptono (2000) dalam Halim, dkk (2021:82-83) meliputi :

1. Reliabilitas (*reliability*) pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) untuk memberikan bantuan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Sedangkan indikator untuk kepuasan masyarakat menurut Tryhaji (2014:43) dalam Vanchapo & Magfiroh (2022:28) yaitu :

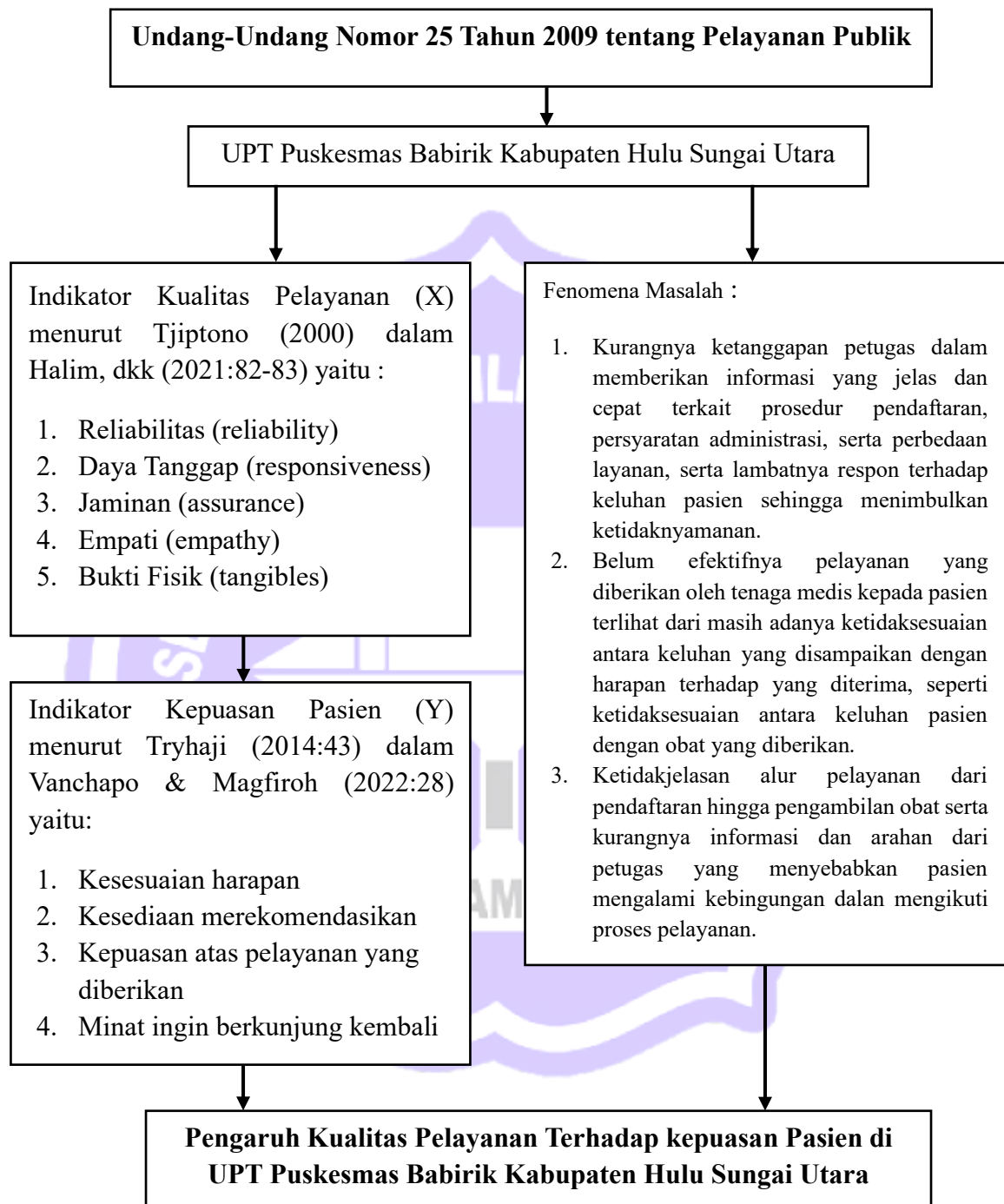
1. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
2. Ketersediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
3. Puas akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien maka model penelitian yang diajukan sesuai dengan konteks penelitian yang terdiri dari variabel independent yaitu variabel X = Kualitas Pelayanan dan variabel dependent yaitu Y = Kepuasan Pasien.

Dari uraian di atas maka dapat digambarkan kerangka berpikir penelitian ini, yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Pengertian hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*, yaitu istilah *hypo* berarti “kurang dari” dan *thesis* yang berarti “pendapat”. Jadi hipotesis (*hypothesis*) adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara dan arti sesungguhnya belum bernilai (mencapai) sebagai suatu tesis yang belum diuji kebenarannya. Maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

