

BAB II

URAIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pasien atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu Institusi Pemerintahan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Moenir (2005:47) Beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik , dan menyediakan kepuasan pelanggan atau pasien

2.1.2 Pengertian Lokasi

Menurut Wahjono (2010 : 155), “ lokasi merupakan peranan yang sangat penting, segera setelah keputusan berusaha atau berinvestasi ditetapkan. Lokasi yang tepat akan memunculkan daya saing dalam bidang-bidang kedekatan dengan pasar sasaran, kedekatan dengan sediaan tenaga kerja terampil, dan kemurahan masalah transportasi dan distribusi”.

Menurut Fandy Tjiptono (2009 : 92), “Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan kepuasan konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 159), Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dengan cermat dalam pemilihan lokasi adalah sebagai berikut:

- a. Aksesibilitas, yaitu kemudahan untuk dijangkau.
- b. Visibilitas, yaitu kemudahan untuk dilihat.
- c. Lalu lintas, dalam hal ini ada dua hal yang perlu diperhatikan:
 - 1) Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang yang besar terjadinya dorongan untuk membeli.
 - 2) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa menjadi hambatan.
- d. Tempat parkir yang luas dan aman
- e. Ekspansi, yaitu tersedianya tempat yang luas untuk perluasan di kemudian hari.
- f. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa/produk yang ditawarkan.

g. Persaingan , yaitu ada tidaknya pesaing sejenis di sekitar lokasi tersebut.

h. Peraturan pemerintah Keuntungan pemilihan lokasi yang tepat adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat lebih memuaskan.
- b. Kemudahan dalam memperoleh tenaga kerja yang diinginkan.
- c. Kemudahan dalam memperoleh bahan baku atau bahan penolong secara terus menerus.
- d. Kemudahan untuk memperluas lokasi.
- e. Memiliki nilai dan harga ekonomi yang lebih tinggi di masa yang akan datang.

2.1.3 Karakteristik Layanan

Menurut Tjiptono (2016 : 25), jasa/layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik utama dikenal dengan istilah paradig **IHIP** (*Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishaability*), yaitu :

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu obyek, alat, material, atau benda maka justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha, bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (non-

ownership), Walaupun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung dengan produk fisik (contohnya, sepeda motor, bis, kapal, dan pesawat jasa dalam jasa transportasi).

2. Keanekaragaman (*Heterogenity*)

Layanan bersifat sangat variable atau heterogen karena merupakan non-standarized output, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

3. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi ; sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Perishability berarti bahwa jasa/layanan adalah komoditas tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

2.1.5 Pengertian Pelayanan

Buku – buku yang membahas mengenai pelayanan dapat dikatakan masih kurang dan sangat terbatas namun demikian ada beberapa gambaran atau pandangan serta pengertian pelayanan menurut beberapa ahli sebagai berikut :

Menurut Tjiptono (2012:4) ada 4 lingkup defenisi dari layanan (*service*) :

1. Menggambarkan sub sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, financial, perdagangan, *personal service*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.
2. Produk *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpanya, makanan dan minuman dan jasa di jasa penerbangan), jadi dalam hal ini lingkupnya adalah tawaran produk.
3. Layanan merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk didalamnya drama dan keterampilan), serta pengalaman layanan.
4. Layanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yakni, *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible* atau diketahui pelanggan sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Menurut Windasuri dan Susanti (2017 : 14) “pelayanan pelanggan atau pasien adalah tanggung jawab setiap orang , sebab setiap orang berperan dalam proses pelayanan, memiliki andil memberikan hasil kerja terbaik demi mendukung hasil akhir terbaik kepada pelanggan atau pasien”.

Pelayanan yang baik akan menghasilkan suatu manfaat yang besar bagi instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik. Berdasarkan defenisi mengenai layanan diatas maka dapat diartikan bahwa pelayanan adalah memberikan kualitas terbaik atau hasil kerja terbaik kepada seluruh pengguna layanan .

2.1.6 Karakteristik Pelayanan

Menurut Zemke (dalam Ratminto dan Atik, 2005 : 3), ada beberapa karakteristik yang dimiliki oleh pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Konsumen memiliki kenangan atau memori atas pengalaman menerima pelayanan yang tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain.
2. Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan, setiap pasien dan setiap kontak adalah dianggap sesuatu yang spesial.
3. Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau dikiriimkan barang contohnya.
4. Konsumen atau Pasien melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapan dan pengalaman yang diperolehnya.

5. Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan oleh Pegawai untuk memperbaiki adalah meminta maaf.
6. Moral Pegawai sangat menentukan untuk kelancaran pemberian pelayanan

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012 : 157), “ secara sederhana kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau pasien”.

Menurut Tjiptono, 2011 : 59), “Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dipengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau pasien”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh pasien agar instansi publik dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien.

2.1.8 Strategi Mewujudkan Layanan Prima

Fandy Tjiptono (2012:182) menyatakan ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, antara lain sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan. Penyedia layanan diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau pasien. dalam proses pelayanan dibutuhkan proses indentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelayanan apakah pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Apabila belum sesuai dengan pelanggan atau pasien, maka perlu diadakan perbaikan. Suatu instansi publik harus memantau perkembangan setiap determinan setiap waktu agar pelayanan berjalan sesuai dengan harapan pelanggan atau pasiennya.
2. Mengelola ekspektasi pelanggan atau pasien. saat ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Banyak perusahaan yang melakukan banyak cara untuk memikat pelanggannya. Semakin banyak perusahaan tersebut memberikan janji dan cara untuk memikat pelanggannya maka semakin besar pula ketidakmungkinan terpenuhinya ekspektasi pelanggan atau pasiennya. Pelayanan yang baik seharusnya tidak banyak memberikan janji-janji tetapi

memberikan apa yang sewajarnya perlu diberikan kepada pelanggan atau pasiennya.

3. Mengelola bukti kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang baik bertujuan untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan mengenai seperti apa layanan yang akan diberikan dan layanan yang telah diterima oleh pelanggan. Bukti-bukti kualitas layanan dapat berupa fasilitas pelayanan, cara pelayanan yang diberikan pelanggan, penampilan pemberi layanan, lingkungan tempat pelayanan, lokasi dan letak gedung pelayanan, hasil pelayanan, dan lain-lain.
4. Mendidik konsumen tentang layanan. Mendidik konsumen tentang pelayanan bertujuan agar konsumen dapat mengambil keputusan dengan baik dan dapat mengetahui peran dan kewajibannya dalam proses penyampaian pelayanan.
5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas. Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif sehingga pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik. Pembentukan budaya kualitas membutuhkan delapan program pokok yang saling terkait, yaitu: pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar

kinerja, pengembangan karir, survei opini; perlakuan adil, dan pembagian laba.

6. Menciptakan *automating quality*, menciptakan *automating quality* berpotensi untuk mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia dalam organisasi tersebut.
7. Menindaklanjuti layanan. Kegiatan menindaklanjuti pelayanan sangat diperlukan untuk menyempurnakan proses pelayanan. Instansi Pemerintahan yang pelayanannya masih kurang memuaskan dapat diperbaiki dengan adanya kegiatan menindaklanjuti pelayanan, sedangkan instansi pemerintahan yang pelayanannya sudah baik dapat dipertahankan.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan. Salahsatu strategi untuk mewujudkan pelayanan prima adalah dengan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (*service quality information system*). Adanya sistem informasi kualitas layanan ini dapat memberikan hak kepada pelanggan untuk pengambilan keputusan dan dapat mengidentifikasi prioritas layanan pelanggan. Berdasarkan uraian mengenai manfaat pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima bermanfaat untuk:
 - 1) Bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

- 2) Menciptakan komunikasi yang harmonis dan meningkatkan rasa simpatik terhadap pelanggan.
- 3) Mendorong untuk menghasilkan produk baru yang berkualitas.

2.1.9 Pengertian Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (dalam Wilhamda, 2011) . Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit.

2.1.9.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Sedangkan pasien adalah makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya. Artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosial-ekonomi (papan , sandang, pangan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

2.1.9.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Mereka yang membeli atau menggunakan produk atau jasa pelayanan kesehatan disebut pelanggan atau *costumer* “Muninjaya, 2013”. Lebih lanjut menurut “Kotler dalam Nursalam, 2011” ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien antara lain:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pasien (*customeroriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pasiennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau dilewati pasien), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim melalui via pos kepada institusi Publik), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada Institusi Publik, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

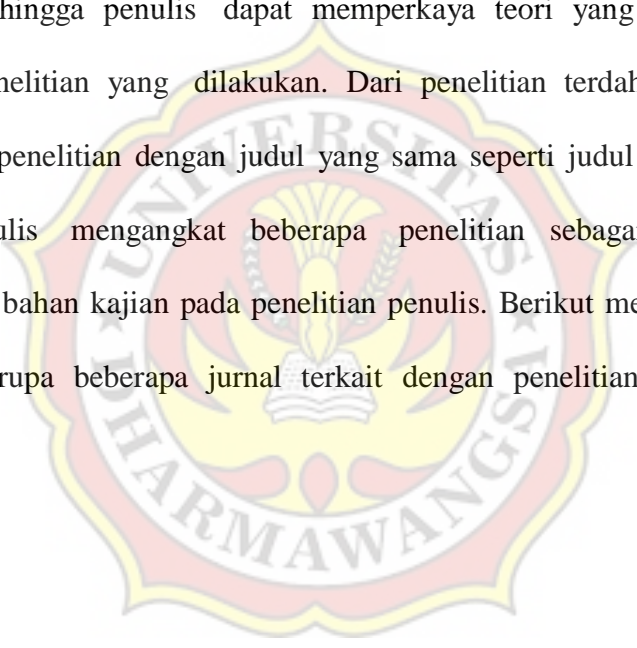
2. Survei kepuasan Pasien

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pasien yang dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui survei pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei instansi publik akan

memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan atau pasien dan juga memberikan tanda positif bahwa instansi publik menaruh perhatian terhadap para pelanggan atau pasiennya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.



Tabel. 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Priya Pambudy, 2016	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik	Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.
<p>Perbedaan: <i>Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif pada Puskesmas Dukun Gresik. Menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) terhadap kepuasan pasien (Y). Diajukan hipotesis bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) berpengaruh secara parsial dan simultan, serta diduga variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dukun Gresik.</i></p>		

Sumber: hasil kajian penulis, 2016

Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Bayu kumolo widagdo fakultas ekonomi universitas muhammadiyah surakarta,2010	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Sragen	Rumah Sakit diharuskan untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat , tanggap , ramah serta pelayanan yang sesuai standar oprasional di rumah sakit tersebut Sehingga pasien merasa puas terlayani sampai ke semua elemen masyarakat

Sumber Data : Penelitian Penulis, 2010

2.3 Kerangka Pemikiran

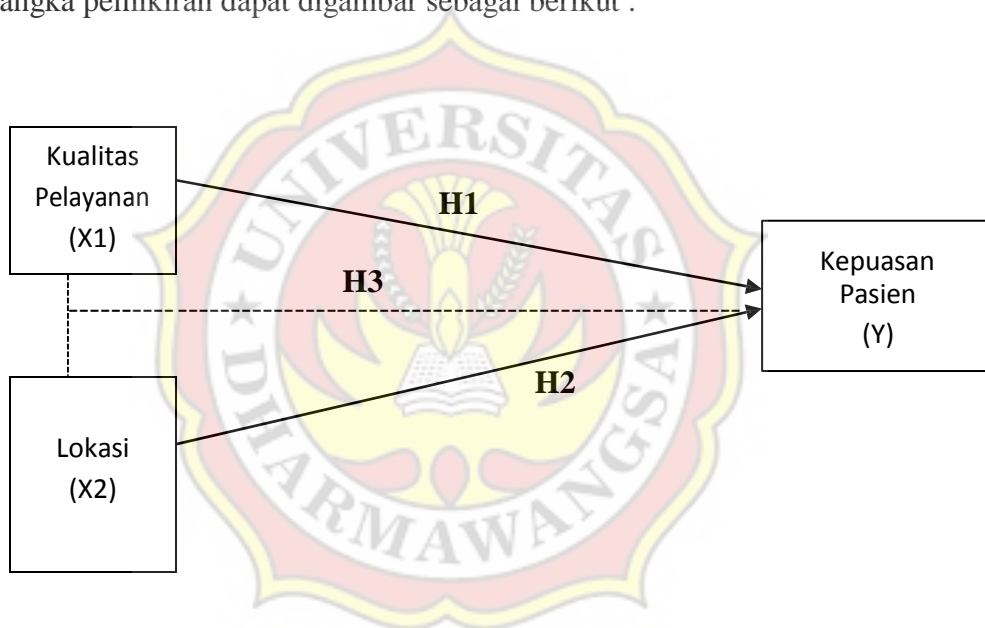
Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan guna memenuhi harapan pasien. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai melayani pasien yang disampaikan oleh kepala UPT. Puskesmas Martubung Medan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahmatan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pasien atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi publik. Instansi Pemerintahan menganggap pasien sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, ramah dan sopan.

Lokasi adalah tempat dimana suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan. Faktor penting dalam kemajuan pelayanan adalah letak lokasi terhadap perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh ke lokasi tersebut. Faktor lokasi yang baik dapat dijangkau dengan mudah oleh setiap orang yang ingin berkunjung ke lokasi tersebut dan juga memberikan kenyamanan dan kesejukan bagi pegawai yang bekerja di instansi pemerintahan tersebut.

Lokasi merupakan salah satu kunci menuju sukses, karena lokasi dimulai dari pemilihan letak yang strategis, dekat dengan jalan besar / umum, mudah

di jangkau semua elemen masyarakat, halaman parkir yang luas dan asri , serta memiliki tempat yang bersih dan rapi di setiap ruangan. Sehingga pegawai atau tidak langsung maupun langsung mempengaruhi kinerja pegawainya. Jika lingkungan atau lokasi kerja yang kurang baik tentunya akan memberikan dampak negatif terhadap para pekerja, yaitu menurunkan semangat kerja, gairah kerja , dan kepuasan kerja yang akhirnya menurunkan kinerja pegawai . Adapun kerangka pemikiran dapat digambar sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan dari perumusan masalah penelitian.

Menurut Azuar Juliandi, dkk (2014 : 11)“Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah sebelumnya”.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada UPT. Puskesmas Martubung Medan.
- H2 : Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada UPT. Puskesmas Martubung Medan.
- H3 : Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien pada UPT. Puskesmas Martubung Medan.