

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teoritis

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Untuk memastikan kualitas layanan yang bernilai, diperlukan perhatian terhadap sifat administratif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penting untuk memenuhi asumsi pelanggan dan memberikan pelayanan yang sangat baik. Namun, bila kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan, maka bantuan yang diberikan tidak akan bermakna signifikan.

Menurut Syaifulah (2018: 87), Pelayanan yang berkualitas merujuk pada nilai harapan yang diinginkan dan dapat digunakan agar tercapainya kebutuhan pelanggan. Sesuai dengan pandangan Erri (2017: 49), kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan norma administrasi yang diterapkan sebagai aturan dalam memberikan jenis bantuan.

Bulkia (2018: 21) berpendapat bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui tingkat perhatian yang diberikan pada tenaga kerja dan produk, sebagai indikasi kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan klien secara efektif.

Indrayani (2018: 97) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi sistem utama organisasi yang menyediakan tenaga kerja dan produk untuk memenuhi kebutuhan pembeli secara transparan dan sesuai dengan harapan mereka. Sementara itu, Afriadi dan Sihotang (2016: 3) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kemampuan untuk menguasai tingkat kehebatan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Dan menurut (Th. A. Radito, 2014) kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi yang dapat memuaskan konsumennya

2.1.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Harfika dan Abdullah (2017:48) telah mengidentifikasi lima aspek utama dari

kualitas layanan yang mencakup:

1. Bukti fisik (*tangible*) yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan bukti keberadaannya kepada pihak luar, meliputi informasi, keahlian, karakteristik kantor dan kerangka kerja.
2. Keandalan (*reliability*) yang merujuk pada kemampuan organisasi dalam memberikan administrasi yang stabil, terukur, dan solid yang sesuai dengan asumsi, serta memenuhi kebutuhan pelanggan seperti waktu, administrasi, dan kantor yang sesuai dengan harapan.
3. Responsivitas (*responsiveness*), yang mencakup kerangka kerja yang dirancang oleh organisasi untuk memberikan layanan yang cepat dan responsif kepada pelanggan, terutama dengan memberikan klarifikasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yang bertujuan untuk memberikan rasa percaya diri kepada pelanggan melalui konfirmasi dan kejelasan dalam kontribusi organisasi.
5. Empati (*empathy*), di mana organisasi menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap pelanggan dan membangun hubungan relasional dengan keyakinan bahwa organisasi memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

2.1.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Girsang dan Saragih (2018: 137) menyatakan bahwa proposal indikator kualitas pelayanan meliputi:

- 1) Keandalan (*reliability*), yang dapat dicapai dengan memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan kepada pelanggan.
- 2) Responsif (*responsiveness*), yaitu mencapai keberhasilan dengan memberikan layanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan p.
- 3) Empati (*empathy*), melibatkan kenyamanan dalam hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian terhadap detail, dan memenuhi permintaan pelanggan dengan memuaskan
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*) mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan pekerja dalam mengatasi bahaya, risiko, dan ketidakpastian untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan.
- 5) Aspek tangibles (*tangible*) terkait dengan elemen fisik seperti peralatan, tenaga kerja

2.1.1.3 Faktor faktor yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Meutia dan koleganya (2019:124) menjelaskan beberapa faktor kunci yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan administratif, yaitu:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan.
2. Mengikuti asumsi dan harapan pelanggan
3. Memantau bukti-bukti kualitas layanan.
4. Mempertunjukkan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan
5. Meningkatkan kualitas pelayanan
6. Menetapkan program kualitas

7. Menyediakan dukungan yang berkelanjutan
8. Membangun database mengenai kualitas pelayanan..

Dewi (2016: 538-539) mengidentifikasi 8 variabel yang signifikan dalam mengembangkan kualitas pelayanan, di antaranya:

1. Penetapan ekspektasi klien, dimana tujuannya adalah memberikan panduan khusus kepada klien tentang hak dan tanggung jawab mereka terkait dengan produk dan layanan.
2. Promosi hubungan dan pengaturan.
3. Setelah promosi, penting untuk menekankan pada panduan untuk klien agar mengoptimalkan keuntungan dengan biaya yang lebih kuat.
4. Metode pemeliharaan klien, yaitu prosedur untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membuat klien beralih ke penyedia layanan lain.
5. Dukungan klien secara umum, dengan menawarkan bantuan luar biasa melalui pengelolaan yang diberikan oleh pesaing.
6. Penggunaan inovasi untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas konsumen.
7. Penanganan keluhan klien, terutama dengan cara menunjukkan empati terhadap klien yang marah, menanggapi keluhan dengan cepat, menyelesaikan masalah dengan cara yang adil, dan membuat proses keluhan yang mudah bagi pelanggan.
8. Metode pemulihan kualitas pelayanan, dengan upaya untuk mengatasi masalah, meningkatkan administrasi, dan memperoleh keuntungan dari ketidakpuasan terhadap produk atau layanan untuk meningkatkan citra organisasi.

2.1.2. Pengertian Fasilitas

Setyawati (2018:53) mendefinisikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang disediakan oleh dealer atau organisasi administratif untuk membantu akomodasi pembeli dan sebagai perangkat keras yang sebenarnya.

Sebaliknya, menurut Mulyono (2019:242), fasilitas diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dengan upaya tertentu. Sebagai contoh, kotak saran dan pengaduan yang ada di kantor-kantor merupakan fasilitas yang membantu rumah sakit dalam memperoleh data mengenai kebutuhan dan keinginan setiap orang.

Menurut Anggrainy et al. (2017:4), fasilitas dapat dijelaskan sebagai penyedia peralatan atau perlengkapan yang sebenarnya untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas tersebut.

(Th. A. Radito, 2014) Fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala berupa fisik dan uang yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.

2.1.2.1. Unsur – unsur fasilitas

Organisasi yang lengkap dapat berfungsi sebagai alat bantu untuk mempermudah proses administrasi dalam suatu organisasi. Selain itu, kantor tersebut juga dapat memberikan fasilitas kepada pelanggan dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh organisasi tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, mereka dapat memilih untuk mencari layanan dari organisasi lain. Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi untuk memberikan pelayanan yang

memuaskan agar pelanggan tetap loyal dan menggunakan layanan yang disediakan.

Jurnal dan Saputra (2018: 76-77) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan unsur-unsur fasilitas, yaitu:

1. Aspek visual seperti bentuk, warna, dan sejenisnya harus diperhatikan, disatukan, dan dikombinasikan agar dapat membangkitkan emosi atau kesan pada pengamat atau pengunjung.
2. Tata letak ruangan, termasuk perencanaan interior dan bangunan, seperti rencana penempatan peralatan dalam ruangan dan tata letak aliran sirkulasi udara.
3. Perlengkapan, yang digunakan untuk menjaga sumber daya sebagai presentasi dan memberikan sambutan kepada pengunjung.
4. Pencahayaan, yang penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang ideal.
5. Ragam, yang digunakan untuk meningkatkan keterampilan, menciptakan suasana yang santai, dan meminimalkan tingkat kecelakaan. Ragam yang dipilih dalam desain interior kantor harus dihubungkan dengan efek dekat rumah dari nada yang dipilih.
6. Penggunaan yang kurang efektif. Barang-barang yang tidak terpakai, seperti kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak terisi, atau waktu yang tidak digunakan dalam praktek dokter gigi, dapat menyebabkan kerugian dan harus dihindari.

2.1.2.2. Indikator Fasilitas.

Menurut (Candra & Zulbahri, 2018:78), ada beberapa tanda atau petunjuk fasilitas yang dapat diamati, antara lain:

1. Fasilitas inti, yang dianggap penting oleh wisatawan ketika mengunjungi daerah pariwisata.
2. Fasilitas pendukung, yang setara dengan fasilitas inti dan bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada para wisatawan.
3. Fasilitas penunjang, yang digunakan untuk memastikan bahwa kebutuhan pengunjung terpenuhi selama kunjungan mereka.

2.1.3. Pengertian Kepuasan Pasien.

Pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien termasuk dalam hal administrasi dan penataan ruang yang mendukung akan meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan fasilitas yang memadai atau kualitas layanan yang buruk, pasien akan merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ma'ruf (2018:41) menjelaskan bahwa konsep kepuasan pelanggan merujuk pada persepsi yang dimiliki oleh klien tentang suatu organisasi setelah membandingkan antara ekspektasi awal dan hasil yang mereka peroleh.

Menurut Augustine et al. (2019:4), tingkat kepuasan pelanggan dapat diprediksi oleh frekuensi penggunaan layanan suatu organisasi oleh pelanggan. Hal ini juga dapat menjadi tolok ukur keberhasilan bisnis dari organisasi tersebut.

Firdiyansyah (2019:5) mengidentifikasi beberapa strategi khusus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesetiaan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan pelanggan kesempatan untuk memberikan masukan atau keluhan secara terbuka kepada perusahaan. Ini penting untuk memberikan arahan kepada perusahaan mengenai kebutuhan pelanggan.
2. Melakukan survei kesetiaan pelanggan. Perusahaan dapat melakukan survei untuk memahami pandangan pelanggan mengenai produk atau layanan perusahaan. Dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan, perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari produk atau layanan mereka

dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

3. Melakukan pembelanjaan secara rahasia. Strategi ini melibatkan kelompok orang dalam organisasi (pelanggan rahasia) untuk menyamar sebagai pelanggan di perusahaan pesaing. Dengan menyamar sebagai pelanggan pesaing, perusahaan dapat memahami kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan pesaing kepada pelanggan mereka. Informasi ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan pelanggan mereka.
4. Melakukan analisis data pelanggan. Data pelanggan dapat digunakan untuk mengetahui perilaku, preferensi, dan kebutuhan pelanggan. Dengan memahami data pelanggan, perusahaan dapat menyesuaikan strategi pemasaran mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Pasien

Beberapa indikator kepuasan pasien telah dijelaskan oleh Harfika dan Abdullah (2019:47), yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi harapan pasien yang mempergunakan pelayanan tersebut.
2. Manfaat yang diperoleh oleh pasien dari rumah sakit harus konsisten dengan harapan dan keinginan mereka.
3. Produk atau layanan yang diberikan oleh rumah sakit harus signifikan dan sesuai dengan harapan pasien.

2.2. Penelitian Terdahulu

Para peneliti sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memiliki dampak pada kepuasan pasien..

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Tahun & E-Issn	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Dewi, 2016) 2252-844X	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Analisis linier berganda	Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien Saat memanfaatkan BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, ada yang diterima dan ada

				yang ditolak.
2	(Indrayani, 2018) 2579-5295	Dampak kualitas layanan dan fasilitas Siti Rahmah dari Rumah Sakit Islam (RSI) telah berbicara menentang kebahagiaan pasien.	analisis Regresi Linier Berganda.	Kualitas pelayanan dan fasilitas di RSI Siti Rahmah memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pasien.
3	(Giovanis et al., 2018) 1756-669X	Evaluating service quality and customer behavior in hospital outpatient services	Covariance-based structural equation modeling techniques	suggest that patient views of the quality of service provided by medical professionals play a significant role in overall

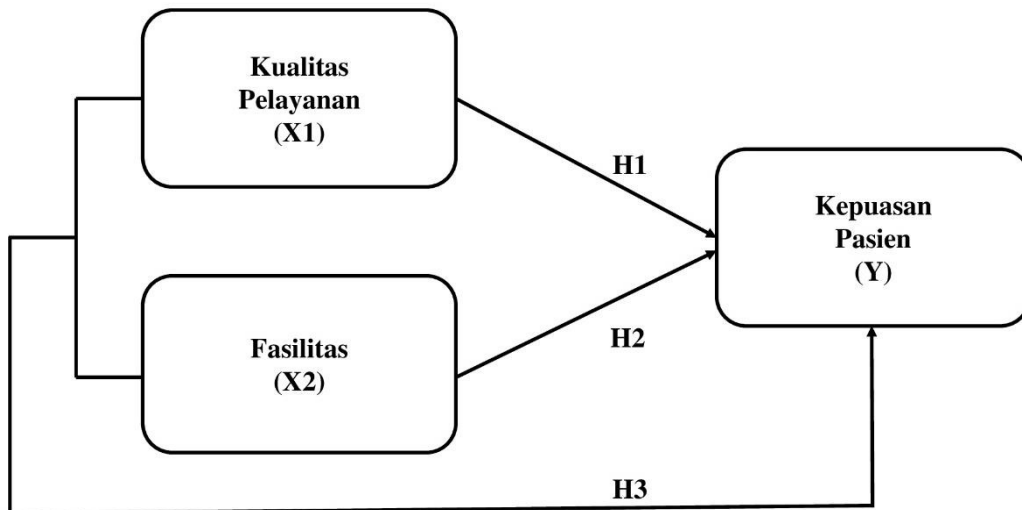
				service quality assessment.
4	(Pambudy, 2016) 2502-3780	Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan dukun Gresik diselidiki.	Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan perhitungan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F.	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kedua faktor independen tersebut.
5	(Dewi, 2016) 2252-844X	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Persamaan regresi linier berganda digunakan Dalam	Kepuasan pasien terhadap BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi

		Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	penyelidikan.	Medik dipengaruhi secara positif oleh daya tanggap, jaminan, dan empati. Kabupaten Aceh Timur
6	(Meutia et al., 2019) 2579-8014	Kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Lama dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan lokasi.	Menggunakan beberapa persamaan regresi linier untuk menganalisis data	Hasil persamaan menunjukkan bahwa bukti nyata, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta lokasi, memiliki dampak yang menguntungkan terhadap kepuasan pasien

				di Puskesmas Langsa Lama.
7	(Afriadi & Sihotang, 2016) 2461-0593	Dampak kualitas pelayanan, biaya, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap	Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data.	Hasil pengujian menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan, harga, dan fasilitas dapat dimasukkan dalam model penelitian. Temuan ini juga menunjukkan bahwa pengaruh gabungan kualitas layanan, harga, dan fasilitas pada kepuasan pelanggan besar karena nilainya

2.3 Kerangka Pemikiran

Dari hubungan antara variabel-variabel di atas, penulis menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Syaifullah (2018:88) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan hasil awal dari rumusan masalah penelitian, yang dirumuskan dalam bentuk kalimat penjelasan dari masalah penelitian. Berikut adalah hipotesis dari penelitian tersebut:

H1: Diduga kualitas pelayanan diyakini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

H2: Diduga fasilitas diyakini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

H3: Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas diyakini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien..