

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Syarifullah pada Tahun 2021 dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Kabupaten Malang. Syarifullah mengatakan ada beberapa dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu ada beberapa fasilitas kesehatan yang kurang memadai dan ada juga beberapa fasilitas kesehatan yang cukup memadai, prosedur pelayanan atau SOP mudah dipahami, petugas memberikan respon atau pelayanan kesetahan kepada pasien dengan membantu pasien yang mengalami kesulitan. Tujuan pembahasan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder

2. Penelitian yang dilakukan oleh Velita Wiyasih pada Tahun 2022 dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. Velita Wiyasih mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru berada pada kategori baik dengan presentase 79,57% yang dilihat dari tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dari segi faktor penghambat pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo masih perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana terkhusus pada unit rawat inap dan sarana prasarana pendukung seperti kipas angin dan kursi pada ruang tunggu.. Penelitian Tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi , penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan jenis sumber data adalah data primer dan data sekunder.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Wulandari pada Tahun 2021 dengan Judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sri Wulandari mendatakan bahwa setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya. kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan hu'u kabupaten dompu diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan

publik yakni buktilangsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Data Tanggap (Responsiveness), Jaminan(Assurance), dan Empati (Empary). Pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui Bagaimana Gambaran Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB, Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB, dan apa saja Faktor yang menyebabkan kurang maksimal Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi NTB, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Mellati Apriliani pada Tahun 2022 dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu. Dewi Mellati Apriliani mengatakan bahwa hambatan yang dihadapi pelayanan kesehatan yaitu berupa kelengkapan sarana prasarana pengobatan baik medis maupun non medis dan ruang yang tersedia dipuskesmas, namun puskesmas di kecamatan Tambusai memiliki pelayanan yang baik dan masyarakat yang ingin berobat di puskesmas menerima pelayanan ramah oleh petugas puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian wawancara, observasi dan dokumentasi.

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Tujuan Penelitian	Jenis Penelitian	Teknik Pengumpulan Data
1	Syaifullah	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Kabupaten Malang.	Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu ada beberapa fasilitas kesehatan yang kurang memadai dan ada juga beberapa fasilitas kesehatan yang cukup memadai, prosedur pelayanan atau SOP mudah dipahami, petugas memberikan respon atau pelayanan kesehatan kepada pasien	Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau	Metode Deskriptif Kualitatif	Observasi, Wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder

			dengan membantu pasien yang mengalami kesulitan			
2	Velita Wiyasih	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru	Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru berada pada kategori baik dengan presentase 79,57% yang dilihat dari tangible (Bukti Langsung), reliability (Kehandalan) responsiveness (Daya Tanggap), assurance (Jaminan) dan empathy (Empati). Dari segi faktor penghambat pada kualitas	Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo	Metode deskriptif kualitatif	Metode observasi wawancara dan dokumentasi

			<p> pelayanan kesehatan di Puskesmas rawat inap Sidomulyo masih perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana terkhusus pada unit rawat inap dan sarana prasarana pendukung seperti kipas angin dan kursi pada ruang tunggu. </p>			
3	Sri Wulandari	<p> Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan Hu'u kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat </p>	<p> Setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya Kualitas pelayanan puskesmas di kecamatan Hu'u kabupaten </p>	<p> Untuk mengetahui bagaimana gambaran pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan Hu'u kabupaten Dompu Provinsi NTB dan apa saja </p>	<p> Metode deskriptif kualitatif </p>	<p> Wawancara, observasi dan dokumentasi </p>

			<p>dompu diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan public yakni bukti langsung (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan</p>	<p>faktor yang menyebabkan kurangnya maksimal kualitas pelayanan kesehatan puskesmas di kecamatan Hu'u kabupaten Dompu Provinsi NTB</p>		
--	--	--	--	---	--	--

4	Dewi Mellati Apriliani	Kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat di kecamatan Tambusai kabupaten Rokan Hulu	Hambatan yang dihadapi pelayanan kesehatan yaitu berupa kelengkapan sarana dan prasarana pengobatan baik medis maupun non medis dan ruang yang tersedia di puskesmas, namun puskesmas di kecamatan Tmbusai memiliki pelayanan yang baik dan masyarakat yang ingin berobat di puskesmas menerima pelayanan ramah oleh petugas puskesmas	Untuk mengetahui kualitas kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat di kecamatan Tambusai kabupaten Rokan Hulu	Metode deskriptif kualitatif	Wawancara, observasi dan dokumentasi
---	------------------------	---	--	--	------------------------------	--------------------------------------

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Suatu instansi pemerintah dibentuk untuk mencapai tujuan sebagai berikut: membawa kepuasan bagi masyarakat, jika tujuan yang ditetapkan tercapai dapat dikatakan berhasil. Jadi tujuan telah ditetapkan. Jika tujuan ini ingin dicapai, maka diperlukan layanan yang memiliki kualitas baik. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat membantu pemerintah mencapai tujuan ini. Pelayanan penting bagi setiap perusahaan karena semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan maka akan semakin besar kepercayaannya yang dirasakan oleh masyarakat kepada pemerintah yang berpartisipasi dalam layanan ini.

Pelayanan Publik menurut Sinambela adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹

Moenir juga mendefinisikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.² Sedangkan menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak

¹ Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi. Jakarta : Bumi Aksara, hal

² Moenir, 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, Hal 47

berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.³

Menurut Gronroos pelayanan publik yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.⁴

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan public merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan secara profesional, berkualitas dan mampu membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Suatu pelayanan publik dikatakan baik apabila telah memenuhi sejumlah asas kepentingan umum, legitimasi, persamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang sama, kesetaraan/diskriminasi, transparansi, akuntabilitas, fasilitas yang luar biasa dan perlakuan terhadap kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kenyamanan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa pelayanan publik harus selalu memperhatikan keadilan dan menghormati orang-orang dengan kebutuhan khusus

³ Komarudin. 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya. Hal 448

⁴ Mukarom Zaenal & Laksana Muhibudin Wijaya, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung: Pustaka Setia. Hal 15

seperti penyandang cacat yang merupakan salah satu kelompok yang paling rentan, kecuali orang tua, perempuan dan anak-anak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri dari 10 (sepuluh) prinsip pelayanan public, yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur.
Tata cara yang diberikan pegawai sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Klarifikasi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
Satuan kerja/petugas diberdayakan dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu.
Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
4. Keakuratan produk layanan masyarakat sudah benar dan disahkan secara resmi benar.
5. Keamanan:
Produk dan proses layanan publik yang memberikan keamanan dan keselamatan hukum.
6. Tanggung jawab:
Pelaksana Utilitas atau orang yang ditunjuk bertanggung jawab atas Pengaduan dan Pelaksana Utilitas layanan dan solusi untuk masalah.
7. Kesempurnaan sarana dan prasarana:
Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, perlengkapan kerja dan penunjang lainnya, termasuk penyediaan perangkat komunikasi dan teknologi informasi.
8. Transportasi yang nyaman, lokasi yang strategis, serta fasilitas dan pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Disiplin, Kesopanan, dan Keramahan:
Penyedia layanan harus memberikan layanan yang disiplin, sopan dan ramah
10. Fasilitas, pelayanan, menyediakan fasilitas relaksasi teratur, bersih, pelayanan dan pelayanan seperti parkir, toilet, sampah.⁵

⁵ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan diumumkan sebagai jaminan kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diterapkan dalam kinerja layanan yang harus dihormati oleh penyedia dan/atau penerima layanan. Standar pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) **Prosedur Pelayanan**
Prosedur standar pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 2) **Waktu pelaksanaan Jangka**
Waktu penyelesaian ditentukan sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) **Biaya atau harga layanan termasuk perincian yang ditentukan dalam penyediaan layanan.**
- 4) **Produk dan layanan Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.**
- 5) **Sarana dan Prasarana Menyediakan berbagai layanan dan fasilitas infrastruktur oleh Utilities Authority.**
- 6) **Kapasitas penyedia layanan Kompetensi penyedia layanan harus didefinisikan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.⁶**

Pendapat lain yaitu menurut Moenir, pelaku (dalam hal ini pejabat) harus memenuhi empat syarat utama agar pelayanan dapat memuaskan individu atau kelompok yang diberikannya. Empat persyaratan standar pelayanan public yaitu

1. **Bersikap Sopan**
Sopan santun membuat Anda merasa dihormati dan dihargai dalam hubungan interpersonal, sehingga sudah memuaskan bagi mereka yang terlibat.
2. **Cara menyampaikan**
Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai

⁶ Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa. Hal 103

- dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
3. Menyampaikan produk olahan yang tepat sangat diminati oleh semua orang yang membutuhkan.
 4. Keramahan Terlepas dari tatap muka atau non-tatap muka, hanya korespondensi lisan yang akan diterima.⁷

Sedangkan menurut Kasmir, terdapat standar pelayanan atau fundamental pelayanan, dan ada 10 hal yang harus diperhatikan untuk menjamin keamanan, kenyamanan dan kenikmatan penerima pelayanan. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.⁸

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, ramah, dan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan usahakan untuk menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Bersikap tenang, sopan, sopan, dan mendengarkan percakapan dengan penuh perhatian.
5. Berbicaralah dengan bahasa yang benar dan benar.
6. Bergairah tentang melayani pelanggan dan menunjukkan keterampilan.
7. Jangan menyela atau menyela pembicaraan.
8. Meyakinkan dan memuaskan pelanggan.
9. Mintalah bantuan jika tidak dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.
10. Jika tidak, beri tahu kapan akan tersedia.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, dapat disimpulkan bahwa tolok ukur atau standar yang digunakan dalam pelayanan publik berkaitan dengan:

1. Keramah-tamahan oleh Penyedia Layanan
2. Waktu layanan yang pasti dapat diberikan dengan cepat, akurat dan akurat
3. Dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan
4. Bersikap sopan dan saling menghormati.
5. Dalam hal ini, penyedia layanan harus customer-centric dengan memberikan apa yang diinginkan atau dibutuhkan anggota masyarakat

⁷ Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 197

⁸ Teori pada buku yang di terbitkan oleh Kasmir pada tahun 2005. Hal 18-21

2.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Khalid, proses pelayanan publik terdapat beberapa unsur unsur yang mendukung jalannya kegiatan⁹, diantaranya yaitu:

- 1) Sistem, prosedur dan metode khususnya dalam pelayanan publik memerlukan sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung mobilitas pelayanan publik.
- 2) Personil, termasuk dalam pelayanan publik pemerintah sebagai pegawai; Pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Diperlukan sarana dan prasarana, termasuk utilitas, peralatan, ruang kerja dan fasilitas.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, yaitu dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai Pelanggan sangat heterogen dalam hal pencapaian pendidikan dan perilaku.

Di sisi lain, menurut Barata ada empat elemen kunci dalam proses pelayanan publik.¹⁰

- 1) Penyedia Jasa, yaitu pihak yang mampu memberikan jasa tertentu kepada konsumen berupa jasa berupa penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa (services).
- 2) Penerima jasa, yaitu konsumen (pelanggan) yang menerima berbagai jasa dari penyedia jasa.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang mampu diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan.
- 4) Kepuasan Pelanggan: Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama layanan mereka. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan biasanya berkaitan erat dengan kualitas barang dan jasa yang dinikmati pelanggan.

⁹ Abd. Khalid HS Pandipa. 2019. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu(PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah Administratie, Universitas Sintuwu Maroso. Volume 13 Nomor 1. Hal 12-20.

¹⁰ Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo. Hal 11

2.2.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memiliki ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan¹¹, dapat dibedakan menjadi:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Pengantar Surat Nikah Talak Cerai Rujuk, Akta kelahiran/kematian).

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

¹¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

4. Pelayanan Regulatif

Pelayanan regulatif adalah jenis layanan yang berupa penegakan hukum melalui peraturan seperti undang-undang, kebijakan publik, dan lain-lain. Dinas bertujuan untuk mengatur sendi-sendi masyarakat, yaitu memelihara ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Layanan ini biasanya dipandang sebagai perlindungan hak seseorang. B. Kebijakan seperti tidak merokok di tempat-tempat tertentu, tidak ada peraturan lalu lintas, dan lain-lain.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan dasar terpenting untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, sedangkan di atas harapan konsumen dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun terkadang ada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Jasa ini dikatakan kurang jika pelaku usaha tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen melalui produk atau jasa komersial.

Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik Ukuran keberhasilan pelayanan dinilai dari kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima layanan, di sisi lain, dicapai ketika penerima menerima jenis layanan yang mereka harapkan¹²

Penyedia layanan perlu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam beberapa cara. Bagaimana memaksimalkan pengalaman pengunjung untuk merasa nyaman dan senang dengan kesepakatan yang baik. Jangan sampai pengunjung merasa berbeda serta merasa tidak dihargai dengan layanan acuh tak acuh dan tidak ramah.

Cara lain dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah menghadirkan kenyamanan, kecepatan, presisi, dan kinerja kepada konsumen. Jika pelayanan memenuhi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan ideal. Kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk jika apa yang konsumen konsumsi atau rasakan tidak sesuai dengan harapan.

Ada 5 karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman:¹³

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti Fisik (*tangible*) menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry yaitu suatu aspek yang berkaitan dengan daya tarik sarana dan prasarana, peralatan dan bahan yang digunakan oleh pemberi layanan, serta penampilan fisik dari para karyawan.

Sementara itu, Kotler mendefinisikan bukti fisik (*tangible*) sebagai kemampuan dari suatu pemberi layanan untuk menunjukkan keberadaannya kepada

¹² Ratminto dan Atik. 2008. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar. Hal 51.

¹³ Zeithaml, Valarie A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press. Hal 41

orang asing. Keberadaan serta kapasitas sarana dan prasarana yang ada di perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.¹⁴ Sarana dan prasarana yang dimaksud meliputi Bangunan, Peralatan dan kelengkapan yang Digunakan berupa teknologi, serta Kedatangan Karyawan.

2. Keandalan (*reliability*)

Rambat L dan A. Hamdani mendefinisikan bahwa kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya¹⁵. Definisi lain diungkapkan Tjiptono bahwa kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- a) Peralatan mutakhir/terbaru
- b) Fasilitas fisik yang berdaya tarik
- c) Karyawan yang berpenampilan rapi
- d) Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Fandy dan Gregorius Chandra, daya tanggap karyawan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi kebutuhan karyawan, serta memberi tahu saat layanan akan diberikan dan selanjutnya memberikan layanan pada waktu yang tepat¹⁶. Tingkat kemauan atau minat ini akan menunjukkan seberapa baik perusahaan berusaha membantu

¹⁴ Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga : Jakarta. Hal 617

¹⁵ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta: Salemba Empat. Hal 182

¹⁶ Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Utama.

pelanggannya. Adapun bentuk dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas dan dapat ditindak lanjuti yang dirasakan oleh pelanggan. Terdapat empat indikator daya tanggap menurut Tjiptono :

- a) Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan
- b) Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan
- c) Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan
- d) Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Zeitzmal dan Bitner yang dikutip dari Fandi Tjiptono yang mengklasifikasikan jaminan ke dalam aspek kualitas layanan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan keandalan karyawan, tidak ada peluang risiko, risiko atau keraguan.

Menurut Tjiptono jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan keandalan personel: bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Ketika persaingan semakin ketat, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, yang berarti mereka memiliki pengetahuan dan keahlian di bidangnya.¹⁷ Dimensi jaminan adalah kombinasi dari dimensi:

- 1) Kompetensi, yaitu pengetahuan dan pengetahuan
- 2) bahwa karyawan harus memberikan layanan.
- 3) Kesopanan, meliputi kebaikan, perhatian, dan sikap karyawan.
- 4) Kredibilitas, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan kepercayaan terhadap perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan lain-lain.

¹⁷ Tjiptono, Fandy.2006.*Manajemen Pelayanan Jasa*.Yogyakarta:Penerbit Andi.Hal 70

5. Empati (*emphaty*)

Menurut Tjiptono empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab.

Selain itu, cobalah untuk berkomunikasi satu lawan satu agar hubungan dengan pelanggan menjadi lebih dekat. Perusahaan juga perlu memahami pelanggan, artinya terkadang pelanggan seperti orang tua yang sulit atau seperti anak kecil ketika menginginkan sesuatu. Memahami pelanggan, tidak berarti bahwa anggota perusahaan merasa "hilang" dan berhutang untuk "memiliki" pendapat pelanggan, tetapi setidaknya mencoba untuk berkompromi daripada berkelahi. Terdapat lima indikator menurut Tjiptono:

- a) Perhatian individual dari perusahaan
- b) Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan
- c) Karyawan yang memberikan perhatian personal
- d) Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan
- e) Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Menurut Moenir, ada beberapa faktor yang dapat membantu agar layanan dapat berfungsi dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran dari pejabat dan pelayan publik yang bekerja di sektor public
- b. Faktor regulasi yang menjadi dasar pelayanan
- c. Faktor organisasi, yaitu alat dan sistem yang memungkinkan mekanisme kegiatan pelayanan
- d. Faktor skill petugas
- e. Fasilitas memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan¹⁸

Menurut Purwanto beberapa faktor yang menentukan berhasil tidaknya suatu proses implementasi adalah:

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan (khususnya anggaran).
3. Keakuratan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan (layanan, subsidi, donasi, dan lainnya).
4. Kapasitas pelaksana (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dll).
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, berpendidikan atau tidak)
6. Kondisi lingkungan geografis, sosial, ekonomi dan politik di mana implementasi dilakukan

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah pandangan konsumen setelah membandingkan apa yang mereka terima dan apa yang mereka harapkan. Menilai kepuasan pelanggan dan meningkatkan harapan konsumen untuk menjadi pelanggan setia. Tentu saja, ketika apa yang didapatkan konsumen sesuai dengan harapannya, konsumen merasa puas.

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu pelayanan dan harapan-harapannya.¹⁹ Jika pelayanan sesuai atau

¹⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 88

¹⁹ Hilip Kotler, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia* (Jakarta: Prehelindo, 1997), h.36

lebih baik dari yang diharapkan konsumen, konsumen merasakan kegembiraan dan kepuasan. Tentu saja, jika produk tidak memenuhi harapan setelah dikonsumsi, konsumen tidak puas dengan pelayanan tersebut.

2.4.1 Harapan pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam evaluasi kualitas produk (Barang dan Jasa) dan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan

Tjiptono membagi harapan pelanggan dalam tiga level yaitu:

- 1) Level Pertama Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have, atau take it for granted.*
- 2) Level Kedua Harapan yang lebih tinggi dari level 1, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan syarat dan atau spesifikasi.
- 3) Level Ketiga Harapan yang lebih tinggi lagi dari level 1 atau 2 dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat tertarik.²⁰

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

1) Pelayanan

Pelayanan yang baik adalah kunci loyalitas pelanggan. Tidak hanya untuk mempertahankan pelanggan dengan pelayanan yang baik, tetapi juga untuk mencerminkan citra perusahaan yang baik.

²⁰ Fandy Tjiptono, 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. h.28

2) Faktor Emosional

Ketika konsumen menerima pelayanan yang baik, maka akan terjadi faktor emosional. Dimana kepuasan emosional membuat pelanggan semakin loyal terhadap pelayanan yang ada perusahaan.

3) Memberikan Kemudahan

Faktor memberikan kemudahan ini berarti betapa mudahnya konsumen membawa produk ke proses pembayaran. Tentunya konsumen tidak ingin menunggu terlalu lama dan membuang waktu. Ini juga terkait erat dengan layanan yaitu ketika layanan pelanggan baik dan produk mudah diperoleh, loyalitas pelanggan tercapai.

2.5 Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Yurita, Pelayanan rawat jalan adalah kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan operasional poliklinik. Karena merupakan pengobatan rawat jalan, pasien mencari pengobatan jam kantor saja, pasien tidak dirawat di rumah sakit. Alur pelayanan pasien yang datang ke Klinik Rawat Jalan dimulai dari mendaftar, menunggu pemeriksaan di ruang tunggu, dan menerima pelayanan pemeriksaan atau pengobatan di klinik. Kemudian pelayanan kefarmasian, pemeriksaan lab atau pemeriksaan penunjang lainnya.²¹

²¹ Yurita Mailintina, Sandra Dewi, dan Fresley Hutapea. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Indonesia. Volume 9 Nomor 1.

Tenaga pelayanan rawat jalan menurut Yurita adalah mereka yang kontak langsung dengan pasien, yaitu:

- 1) Staf administrasi (non medis) yang menyediakan layanan pendaftaran dan penerimaan pembayaran
- 2) Tenaga keperawatan (tenaga medis) adalah mitra dokter dalam memberikan pelayanan pemeriksaan/pengobatan
- 3) Dokter (medis) di setiap poliklinik yang ada

Petugas rawat jalan harus memiliki lingkungan yang nyaman dan menyenangkan untuk pasien. Hal ini penting untuk diperhatikan, karena selama pengobatan rawat jalan, kesan pertama pasien adalah tumor berisi nanah. Lingkungan luar yang baik harus memiliki ruang yang cukup, sirkulasi udara yang baik, tempat duduk yang nyaman, interior yang menarik, dan tidak ada suara yang mengganggu. Pasien rawat jalan harus sopan dan ramah.

2.6 Kerangka Berpikir

Kepuasan pasien merupakan Perbandingan antara kenyataan yang dirasakan pasien dengan harapan pasien. Jika apa yang dirasakan pasien lebih dari yang diharapkan, berarti pasien telah memenuhi kepuasannya. Jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, mereka biasanya akan kembali atau merekomendasikan layanan ini di masa depan, dan pasien akan terus lebih setia kepada rumah sakit.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti Fisik (*tangible*) menurut Fandy dan Gregorius Chandra yaitu suatu aspek yang berkaitan dengan daya tarik sarana dan prasarana, peralatan dan bahan yang digunakan oleh pemberi layanan, serta penampilan fisik dari para karyawan.²²

Sementara itu, Kotler mendefinisikan bukti fisik (*tangible*) sebagai kemampuan dari suatu pemberi layanan untuk menunjukkan keberadaannya kepada orang asing. Keberadaan serta kapasitas sarana dan prasarana yang ada di perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sarana dan prasarana yang dimaksud meliputi Bangunan, Peralatan dan kelengkapan yang Digunakan berupa teknologi, serta Kedatangan Karyawan.

Menurut Tjiptono bukti fisik (*tangible*) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi. Definisi lain diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati dalam penelitiannya mengungkapkan bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang diandalkan. Terdapat empat indikator mengenai bukti fisik menurut Tjiptono:

- a) Peralatan mutakhir/terbaru
- b) Fasilitas fisik yang berdaya tarik
- c) Karyawan yang berpenampilan rapi
- d) Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

²² Fandy Tjiptono dan Gregorigus Chandra, *Service Quaility dan Satisfaction*, Andi, Yogyakarta, 2015, hal 137

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bawa bukti fisik yaitu suatu aspek yang berkaitan dengan tampilan fisik baik berupa sarana dan prasarana, penampilan dari karyawan dan juga kondisi lingkungan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Dimensi *tangibles* adalah aspek kualitas layanan yang dinilai, dirasakan dan dievaluasi oleh pelanggan dengan indera manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, ketertiban kantor dan karyawannya, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh aspek nyata dari kualitas volume pelayanan. Aspek *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan, sehingga produsen perlu mengetahui sejauh mana aspek *tangible* masih berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak memperburuk harapan pelanggan.

Dimensi *tangible* seringkali lebih penting bagi pelanggan baru. Pada umumnya dimensi *tangible* tidak begitu penting bagi pelanggan yang sudah lama menjalin hubungan dengan produsen, sehingga produsen yang lebih memilih pelanggan lama untuk berkembang harus lebih selektif dalam berinvestasi, berinvestasi pada aspek *tangible*.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Rambat L dan A. Hamdani mendefinisikan bahwa kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Definisi lain diungkapkan

Tjiptono kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Sedangkan menurut Rosalia dan Purnawati bahwa bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. Definisi lain diungkapkan Supriyanto dan Ernawaty terdiri atas kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Terdapat lima indikator kehandalan menurut Tjiptono, yaitu

- a) Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan
- b) Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah
- c) Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- d) Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali
- e) Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan

Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yaitu kecepatan, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap baik hati dan presisi tinggi. Memberikan janji layanan yang akan mencerminkan reputasi pemberi layanan.

Variabel kehandalan dapat ditampilkan dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- PB : Pelayanan yang baik
CK : Cara kerja karyawan yang profesional
KA : Kemudahan dalam sistem administrasi

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa kehandalan yaitu suatu kemampuan dari pemberi jasa sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi.

Dalam faktor ini, sangat penting bagi penyedia layanan untuk menyediakan produk/jasa yang dapat diandalkan. Produk/jasa tidak boleh rusak/cacat. Dengan kata lain, produk/jasa harus selalu baik. Anggota perusahaan juga harus jujur dalam menangani masalah agar pelanggan tidak merasa tertipu. Juga, pemasar perlu memenuhi janji ketika mereka menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi, perlu dicatat bahwa janji bukan hanya janji, tetapi harus ditepati, jadi jadwalnya harus disiapkan dengan baik.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Fandy dan Gregorius Chandra daya tanggap karyawan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi kebutuhan karyawan, serta memberi tahu saat layanan akan diberikan dan selanjutnya memberikan layanan pada waktu yang tepat. Tingkat kemauan atau minat ini akan menunjukkan seberapa baik perusahaan berusaha membantu pelanggannya. Adapun bentuk dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas dan dapat ditindak lanjuti yang dirasakan oleh pelanggan.

Sedangkan menurut Kotler mendefinisikan daya tanggap sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Menurut Tjiptono daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan secara tanggap. Daya tanggap dapat berarti ketanggapan atau kesigapan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan

pelayanan yang cepat dan mencakup kesigapan staf untuk melayani pelanggan, kecepatan staf dalam memproses transaksi. Terdapat empat indikator daya tanggap menurut Tjiptono:

- e) Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan
- f) Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan
- g) Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan
- h) Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

4) *Assurance* (Jaminan)

Menurut Rambat L dan A. Hamdani yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

Sedangkan menurut Zeitzmal dan Bitner yang dikutip dari Fandi Tjiptono yang mengklasifikasikan jaminan ke dalam aspek kualitas layanan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan keandalan karyawan, tidak ada peluang risiko, risiko atau keraguan.

Menurut Tjiptono jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan keandalan personel: bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Ketika persaingan semakin ketat, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, yang berarti mereka memiliki pengetahuan dan keahlian di bidangnya. Dimensi jaminan adalah kombinasi dari dimensi:

- a) Kompetensi, yaitu pengetahuan dan pengetahuan
- b) bahwa karyawan harus memberikan layanan.
- c) Kesopanan, meliputi kebaikan, perhatian, dan sikap karyawan.
- d) Kredibilitas, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan kepercayaan terhadap perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan lain-lain.

Dari beberapa definisi asuransi yang dipersepsikan oleh para ahli, assurance adalah tindakan seorang karyawan terhadap anggota atau pelanggan yang dijamin dan dimaksudkan untuk memberikan gambaran kepada klien bahwa pelanggan akan lebih baik jika mereka mengkonsumsi produk atau layanan yang disediakan.

5) *Empathy* (Peduli).

Menurut Tjiptono, empati adalah kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan konsumen. Setiap anggota perusahaan harus dapat mengatur waktunya agar dapat dengan mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun secara langsung. Coba deringkan telepon hingga tiga kali, lalu segera jawab. Ingat bahwa pelanggan memiliki waktu yang sangat terbatas, jadi tidak bisa menunggu terlalu lama.

Sedangkan menurut Supriyanto dan Ernawaty, empati (*empathy*) merupakan pemberi layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan atau harapan pasien. Menurut Parasuraman. Dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani, empati (*emphaty*) adalah kepedulian dengan mengungkapkan sikap tulus dan pribadi atau pribadi yang dimiliki perusahaan terhadap pelanggannya seperti kemudahan kontak dengan perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan sikap dari perusahaan. Berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana sebuah bisnis diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang

pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan memiliki waktu kerja yang nyaman bagi pelanggan.

Rambat Lupiyoadi menjelaskan bahwa empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Dimana sebuah bisnis diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan memiliki waktu kerja yang nyaman bagi pelanggan. Selain itu, cobalah untuk berkomunikasi satu lawan satu agar hubungan dengan pelanggan menjadi lebih dekat. Perusahaan juga perlu memahami pelanggan, artinya terkadang pelanggan seperti orang tua yang sulit atau seperti anak kecil ketika menginginkan sesuatu. Memahami pelanggan, tidak berarti bahwa anggota perusahaan merasa "hilang" dan berhutang untuk "memiliki" pendapat pelanggan, tetapi setidaknya mencoba untuk berkompromi daripada berkelahi. Terdapat lima indikator menurut Tjiptono:

- a) Perhatian individual dari perusahaan
- b) Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan
- c) Karyawan yang memberikan perhatian personal
- d) Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan
- e) Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan

Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran

