

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit.

Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan penyakit.

Kehadiran pelayanan kesehatan disetiap universitas penting karena dapat memudahkan warga universitas dan masyarakat yang tinggal di sekitar universitas untuk mendapatkan bantuan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung adalah salah satu rumah sakit yang dapat memberi bantuan

medis kepada mahasiswa dan staf Universitas Kristen Maranatha serta masyarakat di sekitar universitas. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung mulai beroperasi pada akhir tahun 2012 dan diresmikan pada tanggal 13 Maret 2013. Dengan adanya Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha ini, warga Universitas Kristen Maranatha dan masyarakat sekitar dimudahkan untuk menggunakan pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung memiliki visi untuk menjadi penyedia pelayanan kesehatan terunggul yang berwawasan global dan mandiri serta mampu menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan yang handal dan berkompeten dalam memberikan pelayanan yang prima, berkualitas, dan ramah kepada seluruh lapisan masyarakat. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung menyediakan berbagai macam bagian pelayanan kesehatan, diantaranya pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan gigi, instalasi gawat darurat dan laboratorium. Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung ini jumlah dokter umum 30 orang, dokter gigi 10 orang, dokter spesialis 8 orang yaitu, spesialis anak, spesialis penyakit dalam, spesialis periodonti, spesialis penyakit mulut, spesialis konservasi gigi, spesialis ortodonti, spesialis bedah mulut, dan spesialis prostodonti, serta petugas laboratorium radiologi gigi 2 orang. Selain menyediakan jasa dokter pada setiap bagian, rumah sakit ini juga menyediakan pelayanan apotek yang menyediakan berbagai macam obat yang diresepkan oleh dokter. Apoteker yang ada di rumah sakit ini adalah 1 orang, dengan tambahan 2 orang asisten apoteker.

Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung juga dilengkapi dengan

fasilitas serta alat-alat yang cukup lengkap dan memadai seperti laboratorium klinik, radiologi gigi, ambulans, instalasi gawat darurat (IGD) 24 jam, ruang operasi, *intensive care unit* (ICU), rawat inap, rawat jalan dan farmasi. Semua fasilitas berupa pelayanan kesehatan ini juga dapat membantu pasien yang membutuhkan pengobatan dengan biaya yang relatif murah. Selain pihak dokter yang berinteraksi langsung dengan pasien, adapula beberapa staf rumah sakit yang berinteraksi langsung dengan pasien, seperti staf pendaftaran, perawat, staf pembayaran, serta asisten apoteker. Jumlah perawat di rumah sakit ini ada 8 orang, 4 orang perawat umum dan 4 orang perawat gigi yang bertugas sebagai asisten dokter, menerima kartu pasien, mengatur antrian pasien pemeriksaan, serta menyiapkan kebutuhan di klinik. Staf pendaftaran di rumah sakit ini ada 2 orang, satu orang bertugas melayani pendaftaran pasien, sedangkan 1 orang lainnya bertugas memberikan informasi bagi pasien. Staf pembayaran ada 2 orang, yang bertugas menghitung biaya pengobatan dan mengurus semua transaksi pasien. Asisten apoteker di rumah sakit ini bertugas untuk menyiapkan obat sesuai resep dokter, menjelaskan pemakaian obat pada pasien, serta merekap daftar obat-obatan yang diperlukan dan yang sudah dibeli. Mereka bertugas dengan jam kerja yang saling bergantian (*shift*).

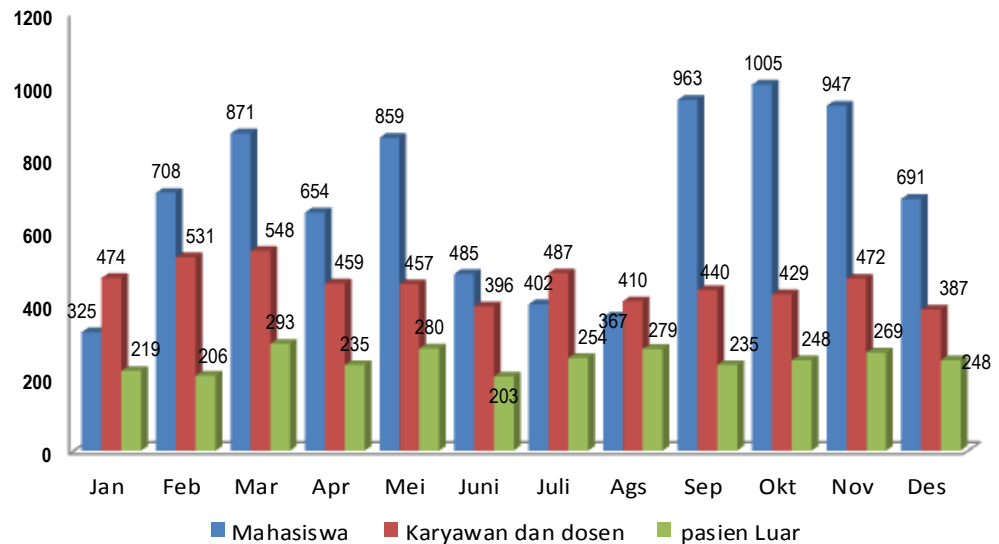
Bagi mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung, pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut ini adalah berupa Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK). JPK ini harus dibayar oleh semua mahasiswa pada setiap semester untuk pemeliharaan kesehatan. JPK dapat digunakan oleh mahasiswa untuk berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Batas maksimal (*plafon*) yang dimiliki setiap mahasiswa melalui JPK adalah Rp 150.000,00 persemester atau Rp 300.000,00 pertahun, namun saat menggunakan pengobatan dokter umum, batasan biaya yang ditanggung adalah Rp 15.000,00 sedangkan untuk pengobatan dokter gigi Rp 75.000,00 maksimal 4 kali kunjungan. Dengan adanya fasilitas JPK ini mahasiswa tidak harus membayar biaya pengobatan tiap kali berobat. Namun kelemahan fasilitas JPK adalah jika biaya pengobatan melebihi batasan maka mahasiswa harus membayar biaya tambahan tersebut. Prosedur pendaftaran jika ingin berobat di Rumah sakit ini adalah dengan cara menulis nama dan nomor pokok mahasiswa di buku pendaftaran sambil memberikan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Setelah melakukan pendaftaran, mahasiswa yang ingin berobat bisa duduk di kursi yang telah disediakan untuk menunggu giliran berobat. Setelah diperiksa oleh dokter, mahasiswa menunggu pembayaran di ruang tunggu, pembayaran yang dilakukan adalah menandatangani bukti pembayaran. Setelah selesai mengurus pembayaran, mahasiswa bisa kembali menunggu di kursi tunggu untuk pengambilan obat.

Oleh karena fasilitas JPK ini memudahkan mahasiswa untuk berobat, maka banyak mahasiswa ketika sedang sakit memilih untuk segera menggunakan fasilitas JPK untuk berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Berdasarkan wawancara dengan pihak *marketing* Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung tentang jumlah pasien yang berobat setiap harinya, didapat hasil bahwa sekitar 60 % pasien yang berobat adalah mahasiswa (kurang lebih 30 dari 50 pasien), sedangkan 40 % lainnya terdiri dari staf dan masyarakat sekitar.

Jumlah pasien yang berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha

Bandung selama tahun 2012 dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 1.1 Kunjungan Pasien RSGM Maranatha Tahun 2012

(Sumber: Data Internal)

Dari gambar dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang berobat mengalami fluktuasi naik dan turun. Pendapatan total Rumah sakit selama tahun 2012 adalah 100 jutaan, meningkat menjadi 150 jutaan pada 2013. Dalam kurun waktu setahun setelah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung berdiri, ada keluhan yang diberikan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan rumah sakit ini. Berdasarkan informasi dari 5 mahasiswa yang pernah berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, 60 % menyatakan keluhan mengenai pelayanan dokter yang dinilai kurang meyakinkan dalam pemeriksaan, dokter yang dinilai dingin dalam menanggapi pertanyaan pasien, penanganan penyakit yang kurang cepat, dokter yang datangnya tidak tepat waktu sehingga mahasiswa harus menunggu lama dan

obat yang diberikan kurang manjur untuk mengobati penyakit mahasiswa, sedangkan 40 % menyatakan penilaian positif yaitu pelayanan dokter yang akurat dalam pemeriksaan, dokter menanggapi tiap keluhan dan pertanyaan mahasiswa, penanganan penyakit yang cepat, obat yang diberikan manjur untuk mengobati penyakit mahasiswa, dan ruangan rumah sakit yang terlihat bersih. Beragamnya penilaian mahasiswa menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang akan didapatkan dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, dan setelah mahasiswa mendapatkan pelayanan tersebut mahasiswa akan memberi penilaian terhadap pelayanan yang didupatkannya.

Pada dasarnya, bila sebuah usaha di bidang jasa ingin maju dan berkembang pesat, pelayanan merupakan hal yang utama dan tidak boleh dilupakan, karena dari pelayanan dapat membentuk kepuasan konsumennya melalui harapan dan kebutuhan yang dimiliki konsumen. Harapan yang dimiliki mahasiswa nantinya akan dibandingkan dengan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, kemudian hasil perbandingan inilah yang akan menghasilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan salah satu contoh kepuasan konsumen dalam bidang jasa. Kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa, apakah produk atau jasa tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhannya (V. A. Zeithaml, 2006:110). Kepuasan konsumen yang tinggi akan dapat membangun loyalitas konsumen yang kemudian membuat sebuah usaha mampu mempertahankan konsumennya (Tjiptono, 2004).

Menurut Kotler (2002), jika pelayanan yang diberikan kepada konsumen melebihi harapan atau kebutuhan konsumen, maka akan muncul *perceived service* yang melebihi *expected service* ($PS > ES$) dan membuat konsumen merasa sangat puas. Bila konsumen merasa sangat puas, maka konsumen akan kembali menggunakan jasa tersebut dan memungkinkan untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Jika pelayanan yang diberikan sama dengan harapan atau kebutuhan konsumen, maka akan muncul *perceived service* yang sama dengan *expected service* ($PS = ES$) dan membuat konsumen merasa puas. Bila konsumen puas, konsumen belum tentu akan kembali menggunakan jasa tersebut, tetapi bisa saja menjadikannya sebagai alternatif jika ada jasa lain yang memberikan penawaran yang sama namun tidak memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Sedangkan jika harapan atau kebutuhan konsumen melebihi pelayanan yang dirasakan, maka akan muncul *expected service* yang melebihi *perceived service* ($PS < ES$) dan membuat konsumen merasa tidak puas. Bila konsumen tidak puas, maka konsumen bisa saja tidak akan kembali lagi menggunakan jasa tersebut atau komplain mengenai keluhannya selama merasakan pelayanan yang didapatkan, terkecuali bila konsumen mempertimbangkan harga daripada pelayanan yang didapatkan.

Menurut Zeithaml (2006), terdapat 5 dimensi utama yang memengaruhi kualitas pelayanan suatu jasa, yaitu: *Reliability*, yakni kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan akurat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kedua, *Responsiveness*, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat, tanggap dan cekatan bagi

konsumen. Ketiga, *Assurance*, merupakan pengetahuan penyedia jasa, kesopanan dan kemampuan untuk memunculkan rasa percaya serta keyakinan kepada konsumen. Keempat, *Empathy*, merupakan kepedulian, perhatian secara individual yang diberikan penyedia jasa kepada konsumen. Kelima, *Tangible* merupakan tampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan media komunikasi.

Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Menurut hasil survei awal peneliti dengan melakukan wawancara terhadap 15 mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, diperoleh hasil sebagai berikut: Sebanyak 8 mahasiswa (53%) menilai Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat memberikan pelayanan yang akurat, misalnya dokter memberikan diagnosa penyakit yang akurat serta memberikan obat yang sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita pasien, sedangkan 7 mahasiswa (47%) menyatakan sebaliknya, yaitu dokter memberikan diagnosa penyakit yang kurang akurat serta memberikan obat yang tidak sesuai dengan keluhan penyakit yang diderita pasien. Keakuratan pelayanan yang dinilai oleh mahasiswa ini mengacu pada kemampuan pemberi pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dalam memberikan pelayanan pada dimensi *reliability*.

Sebanyak 9 mahasiswa (60%) menilai Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap, misalnya

staf yang cepat tanggap saat ada pasien yang ingin berobat, dokter yang cepat menanggapi keluhan penyakit pasien, seperti langsung merujuk pasien untuk memeriksa darah di laboratorium apabila pasien diduga terserang penyakit seperti demam berdarah atau *typhus*, sedangkan 6 mahasiswa (40%) menyatakan sebaliknya, yaitu staf yang tidak cepat tanggap saat ada pasien yang membutuhkan penanganan segera dan dokter yang datangnya lama. Pelayanan cepat tanggap yang dinilai oleh mahasiswa ini mengacu pada kemauan pemberi pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dalam memberikan pelayanan pada dimensi *responsiveness*.

Sebanyak 12 mahasiswa (80%) menilai dokter Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung bersikap sopan dalam menanggapi keluhan mahasiswa dan mampu memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita mahasiswa, sedangkan 20% (3 mahasiswa) menyatakan sebaliknya, yaitu dokter menanggapi pertanyaan mahasiswa dengan kurang ramah dan kurang mampu menjelaskan secara detail penyakit yang diderita mahasiswa. Kesopanan dan pengetahuan yang dinilai oleh mahasiswa ini mengacu pada kemampuan pemberi pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung untuk memunculkan rasa percaya pada mahasiswa melalui pelayanan pada dimensi *assurance*.

Sebanyak 8 mahasiswa (53%) menilai dokter Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung memberi perhatian pada pasien secara individual, misalnya dokter memberi nasehat untuk menjaga kesehatan agar tidak terserang penyakit kembali dan memberikan informasi mengenai pantangan makanan, sedangkan 7 mahasiswa (47%) menyatakan sebaliknya, yaitu dokter tidak memberi nasehat

untuk menjaga kesehatan, bahkan tidak memberikan informasi mengenai pantangan makanan. Kepedulian dan perhatian yang dinilai oleh mahasiswa ini mengacu pada kemampuan pemberi pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dalam memberikan pelayanan pada dimensi *empathy*.

Sebanyak 11 mahasiswa (73%) menilai fasilitas di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung cukup memadai dan kebersihannya cukup terjamin, sedangkan 4 mahasiswa (27%) menyatakan sebaliknya, yaitu klinik yang tersedia masih terbatas dan kurang lengkap. Ketersediaan fasilitas yang dinilai oleh mahasiswa ini mengacu pada kemampuan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dalam menyediakan fasilitas pada dimensi *tangibles*.

Oleh karena mahasiswa Universitas Kristen Maranatha memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dan beragamnya persentase yang diperoleh melalui survei awal, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

1. 2. Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

1. 3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1. 3. 1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

1. 3. 2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung melalui lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

1. 4. Kegunaan Penelitian

1. 4. 1. Kegunaan Teoritis

1. Memberi sumbangan informasi pada ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya Psikologi Konsumen tentang kepuasan konsumen.
2. Memberi masukan bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

1. 4. 2. Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung mengenai gambaran tingkat kepuasan mahasiswa

Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit untuk mempertahankan, memperbaiki, dan meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung yang diharapkan dapat membangun loyalitas konsumen.

1. 5. Kerangka Pikir

Setiap individu memiliki daya tahan tubuh yang berbeda-beda. Individu yang mempunyai daya tahan tubuh yang baik tidak mudah terserang penyakit, dan individu yang mempunyai daya tahan tubuh yang lemah mudah terserang penyakit. Mahasiswa memiliki banyak aktivitas yang menyita waktu dan membuatnya jarang memperhatikan kesehatan. Mahasiswa mengetahui cara mencegah penyakit dan menjaga kesehatan, namun mahasiswa jarang mengaplikasikannya pada diri sendiri. Saat berada dalam kondisi tidak sehat, mahasiswa akan berusaha mencari cara untuk menyembuhkan penyakit agar tubuhnya kembali sehat, salah satunya dengan berobat ke pusat pelayanan kesehatan terdekat, seperti rumah sakit.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung membantu mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang membutuhkan bantuan medis dengan memberikan pelayanan agar mahasiswa yang datang berobat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam transaksi yang dilakukan mahasiswa dengan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, mahasiswa akan

memiliki kesan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, dimana kesan ini akan memengaruhi tingkat kepuasannya terhadap pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa, apakah produk atau jasa tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhannya (V. A. Zeithaml, 2006:110). Tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung diperoleh dengan cara membandingkan antara harapan mahasiswa akan kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima mahasiswa dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung (*perceived service*).

Expected Service adalah keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk (Olson dan Dover, dalam Zeithaml, 2006). Menurut V. A. Zeithaml (2006), ada 11 faktor yang memengaruhi *expected service*, yaitu *personal needs*, *enduring service intensifiers*, *transitory service intensifiers*, *explicit service promises*, *implicit service promises*, *word of mouth*, *past experience*, *perceived service alternatives*, *self perceived service roles*, *situational factors*, *predicted service*.

Expected service mulai terbentuk ketika mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menyadari *personal needs*-nya, yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya dan akan menentukan harapannya. Kebutuhan spesifik mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan menentukan

pelayanan yang diinginkan mahasiswa yang berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Kebutuhan tersebut dapat meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis, sehingga dapat berbeda-beda antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya. Faktor ini dapat menaikkan harapan mahasiswa akan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Misalnya, saat mahasiswa sedang sakit (*personal needs* fisik) akan berharap mendapatkan pelayanan yang cepat dan bisa sembuh dari penyakit. Meningkatnya sensitivitas *personal needs* mahasiswa terhadap kualitas pelayanan disebabkan karena adanya faktor *enduring service intensifiers* dan *transitory service intensifiers*.

Enduring service intensifiers merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong mahasiswa Universitas Kristen Maranatha untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa, meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Misalnya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang mendapat saran dari orang terdekat untuk menggunakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, akan memiliki harapan mengenai pelayanan yang diinginkan karena adanya dorongan dari orang lain. *Transitory service intensifiers* merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang dapat meningkatkan sensitivitas mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Faktor ini berkaitan dengan situasi darurat pada saat mahasiswa sangat membutuhkan jasa dan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung bersedia untuk membantunya. Misalnya saat mahasiswa sakit

mendadak dan membutuhkan bantuan medis dengan segera, mahasiswa akan membentuk harapannya bahwa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat memberi bantuan medis dengan segera.

Setelah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha mengetahui apa yang menjadi kebutuhannya, mahasiswa akan berusaha mencari informasi mengenai pusat kesehatan terdekat. Untuk memperolehnya, mahasiswa dapat mencari informasi mengenai pelayanan yang disediakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung yaitu melalui media komunikasi seperti iklan atau brosur, ataupun berkomunikasi langsung dengan staf Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung (*explicit service promises*). *Explicit service promises*, merujuk pada pernyataan, janji dan komunikasi yang dilakukan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung yakni memberikan janji kepada mahasiswa untuk menjadi penyedia pelayanan kesehatan terunggul yang berwawasan global dan mandiri serta mampu menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan yang handal dan berkompeten dalam memberikan pelayanan yang prima, berkualitas, ramah kepada seluruh lapisan masyarakat. Harapan mahasiswa terhadap pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung akan lebih tinggi sesuai dengan janji yang diberikan tersebut.

Selain itu, mahasiswa juga akan menghubungkan informasi yang didapat mengenai biaya dan fasilitas pendukung lainnya (*implicit service promises*). *Implicit service promises* menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi mahasiswa tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan jasa seperti apa yang akan diberikan. Di Rumah Sakit Gigi dan

Mulut Maranatha Bandung, mahasiswa memperoleh informasi mengenai harga untuk satu kali pengobatan dan fasilitas yang disediakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Misalnya, saat mahasiswa melihat gedung Rumah Sakit yang besar dan bagus, mahasiswa akan membentuk harapan bahwa dengan gedung Rumah Sakit yang besar dan bagus, pelayanan yang akan didapatkan dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung akan memiliki kualitas yang baik.

Sumber informasi mengenai pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung juga bisa diperoleh melalui komentar teman, rekan kerja, maupun keluarga yang pernah berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung (*word of mouth*). Informasi yang diperoleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dari orang lain yang sudah pernah merasakan pelayanan yang memuaskan ataupun tidak memuaskan dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Mahasiswa kemudian mengolah sumber-sumber informasi tadi untuk memperoleh gambaran mengenai harapan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Pengalaman masa lalu (*past experience*) mahasiswa yang pernah berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung juga bisa menjadi informasi. Mahasiswa yang sudah pernah berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung artinya mahasiswa tersebut sudah menggunakan pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, maka mahasiswa tersebut

dapat memunculkan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang sama atau lebih baik dari sebelumnya saat ingin melakukan pengobatan berikutnya.

Dengan informasi yang didupatkannya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan membuat perbandingan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dengan pusat kesehatan lain yang sejenis (*perceived service alternatives*) agar mahasiswa dapat menentukan tempat pelayanan kesehatan mana yang lebih baik kualitasnya. Jika mahasiswa memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar. Selain Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, terdapat banyak rumah sakit di kota Bandung yang memiliki fasilitas serupa bahkan yang lebih lengkap. Dengan adanya alternatif bagi mahasiswa dalam memilih rumah sakit, maka harapan mahasiswa terhadap pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat semakin besar. Penting bagi pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung untuk mengetahui hal yang menjadi pertimbangan mahasiswa dalam memilih Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung untuk berobat.

Self perceived service roles merupakan persepsi mahasiswa Universitas Kristen Maranatha tentang derajat keterlibatannya dalam memengaruhi jasa yang diterimanya. Jika terjadi kesalahan dalam pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, maka mahasiswa tidak dapat menyalahkan pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung sepenuhnya karena mahasiswa juga ikut terlibat dalam proses pelayanan tersebut. Salah satu bentuk keterlibatan mahasiswa, misalnya saat mahasiswa akan melakukan tes darah, mahasiswa

diminta untuk puasa beberapa jam sebelum pengambilan darah. Apabila mahasiswa tidak berpuasa sesuai aturan pengambilan darah dan ternyata hasil pengambilan darah tersebut tidak valid, maka mahasiswa tidak dapat menyalahkan pihak rumah sakit seluruhnya.

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam *expected service* adalah *situational factors*, yaitu segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada di luar kendali pemberi layanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Misalnya saat ada pasien yang pingsan, maka pasien tersebut akan mendapatkan penanganan terlebih dahulu dibandingkan dengan pasien lain yang sedang mengantri. Hal ini bergantung kepada mahasiswa yang mentoleransi atau tidak mentoleransi situasi yang terjadi diluar kendali Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Mahasiswa akan dapat mentolerir hal tersebut apabila pemberi layanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung tetap dapat mengatasi kondisi tersebut yaitu tetap dapat memberikan pengobatan yang cepat agar pasien lain yang sedang mengantri tidak menunggu terlalu lama akibat kondisi tiba-tiba seperti itu.

Faktor terakhir yang memperngaruhi *expected service* adalah *predicted service*, yaitu *belief* yang dimiliki mahasiswa Universitas Kristen Maranatha atas jasa yang akan diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Semakin mahasiswa percaya, maka semakin memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Hal ini juga memengaruhi mahasiswa dalam memprediksi pelayanan yang akan diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dalam waktu ke depan.

Misalnya, jika mahasiswa memprediksi pelayanan yang baik dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung cenderung lebih tinggi daripada mahasiswa yang memprediksi pelayanan yang buruk. Misalnya mahasiswa yang memprediksi akan mendapat pelayanan yang kurang cepat dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung cenderung akan memiliki harapan yang lebih rendah akan hal tersebut.

Expected service akan semakin kuat jika mahasiswa Universitas Kristen Maranatha percaya bahwa pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Setiap orang akan memiliki harapan yang berbeda-beda tergantung dari persepsi setiap konsumen terhadap kualitas pelayanan penyedia jasa (Zeithaml, 2009). Untuk dapat menentukan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, mahasiswa akan melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan ketika sudah menerima pelayanan dan merasakan pengobatan menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Selanjutnya, *perceived service* adalah pelayanan yang sesungguhnya diterima oleh konsumen dari pihak penyedia jasa. Persepsi konsumen mengenai kualitas jasa merupakan penilaian (secara menyeluruh) keunggulan kinerja jasa yang diterima setelah konsumen mengkonsumsi jasa (Tjiptono, 2004). *Perceived service* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu *service encounters* dan *evidence of service* (V. A. Zeithaml, 2006).

Service encounters mengacu pada penilaian mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap setiap bagian dari pelayanan yang diterimanya saat berhubungan dengan penyedia jasa, yaitu pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Kepuasan pada setiap bagian dari pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung ini akan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa dan kecenderungannya untuk kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Misalnya, sikap dokter, perawat, staf pendaftaran, staf pembayaran, apoteker, interaksi saat proses pemeriksaan, fasilitas yang disediakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, hal ini akan memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Evidence of service berkaitan dengan bukti pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, yang meliputi orang yang berinteraksi langsung dengan pasien, proses pelayanan, dan bukti fisik. Misalnya dokter dan staf Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, proses pengobatan, fasilitas tempat dan obat yang tersedia. Sifat pelayanan yang tidak dapat diamati membuat mahasiswa Universitas Kristen Maranatha mencari bukti dari pelayanan melalui setiap interaksi mahasiswa dengan penyedia jasa. Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, *people* adalah orang-orang yang terlibat dalam pelayanan seperti dokter, perawat, staf pendaftaran, staf pembayaran, dan apoteker. *Process* adalah cara kerja, aktivitas, penggunaan teknologi dan standar di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, termasuk proses pemeriksaan, proses pendaftaran dan proses pembayaran.

Physical adalah alat komunikasi dan fasilitas fisik yang disediakan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung seperti ruang tunggu, toilet, dan ruang pemeriksaan. Dalam hal ini, komunikasi dengan dokter, perawat, staf pendaftaran, staf pembayaran, apoteker, proses pemeriksaan, proses pendaftaran, proses pembayaran, dan fasilitas yang menunjang di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha.

Expected service dan *perceived service* yang dimiliki mahasiswa Universitas Kristen Maranatha memiliki beberapa dimensi yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan. Menurut V. A. Zeithaml (2006), ada lima dimensi yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas jasa, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Dimensi *reliability* mengacu pada kemampuan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan akurat, misalnya dalam bentuk pelayanan dokter yang memberikan penanganan medis dengan akurat. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa sangat puas bila dokter bisa memberikan diagnosa yang akurat dan mahasiswa sembuh dari penyakitnya, mahasiswa akan merasa puas bila dokter bisa memberikan diagnosa penyakit yang akurat. Bila dokter tidak dapat memberikan diagnosa yang akurat dan melakukan kesalahan dalam pemberian obat, maka mahasiswa akan merasa tidak puas pada pelayanan jasa dokter di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Dimensi *responsiveness* mengacu pada kemauan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung untuk memberi bantuan kepada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dengan cepat tanggap, misalnya dalam bentuk merujuk mahasiswa untuk memeriksa darah di laboratorium apabila mahasiswa diduga terserang penyakit seperti demam berdarah atau *typhus*. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila dokter dapat mengambil keputusan dengan segera saat mahasiswa diduga menderita penyakit yang membutuhkan pemeriksaan dan penanganan lebih lanjut dari pihak lain dan membantu mahasiswa agar segera mendapatkan layanan tersebut. Mahasiswa akan merasa puas apabila dokter dapat mengambil keputusan dengan cepat saat mahasiswa diduga menderita penyakit yang membutuhkan pemeriksaan dan penanganan lebih lanjut dari pihak lain. Bila dokter tidak dapat mengambil keputusan dengan cepat saat mahasiswa diduga menderita penyakit yang membutuhkan pemeriksaan dan penanganan lebih lanjut dari pihak lain, maka mahasiswa akan merasa tidak puas pada pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dan kesopanan untuk memunculkan rasa percaya serta keyakinan kepada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha, misalnya sikap dokter yang menanggapi keluhan mahasiswa dengan sopan dan kemampuan dokter untuk memberi penjelasan mengenai penyakit pasien. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila dokter menanggapi keluhan mahasiswa dengan sopan dan mampu menjelaskan tentang penyakit yang diderita oleh mahasiswa secara detail. Mahasiswa akan merasa puas apabila dokter menanggapi keluhan

mahasiswa dengan sopan dan mampu menjelaskan tentang penyakit yang diderita oleh mahasiswa. Bila dokter dinilai dingin dalam menanggapi keluhan mahasiswa dan tidak mampu menjelaskan penyakit yang diderita pasien, maka mahasiswa akan merasa tidak puas pada pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Dimensi *empathy* meliputi kemampuan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung untuk peduli dan memerhatikan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha secara individual, serta dapat memahami kebutuhan mahasiswa sebagai pasien secara spesifik, misalnya dokter yang menunjukkan kepedulian dengan memberikan nasehat pada mahasiswa untuk menjaga kesehatan agar tidak terserang penyakit kembali. Mahasiswa akan merasa sangat puas apabila dokter menunjukkan kepedulian dengan memberikan nasehat untuk menjaga kesehatan dan memberikan kiat-kiat hidup sehat. Mahasiswa akan merasa puas apabila dokter menunjukkan kepedulian dengan memberikan nasehat untuk menjaga kesehatan. Bila dokter dinilai kurang peduli, maka mahasiswa akan merasa tidak puas pada pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan penampilan dari fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan media komunikasi, misalnya kelengkapan dan kebersihan fasilitas di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa sangat puas apabila Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung terlihat bersih dan nyaman serta fasilitas yang tersedia lengkap dan cukup memadai. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa puas apabila Rumah Sakit Gigi dan Mulut

Maranatha Bandung terlihat bersih dan nyaman serta fasilitas yang tersedia cukup memadai. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa tidak puas apabila ruangan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung terlihat kotor dan tidak nyaman serta fasilitas yang tersedia tidak memadai.

Kelima dimensi ini harus diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung karena menjadi acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bila Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat menunjukkan pelayanan yang berkualitas melalui dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* kepada mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa puas dan kembali lagi menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, mahasiswa membandingkan penilaian terhadap *expected service* dan *perceptions service* pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Perbandingan antara *expected service* dan *perceived service* akan menimbulkan kesenjangan (*gap*) (Zeithaml, 2009). Gap terjadi bila mahasiswa Universitas Kristen Maranatha merasa kualitas pelayanan yang diberikan (*perceived service*) Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung berbeda dengan harapannya (*expected service*) yang kemudian akan memunculkan tingkat kepuasan konsumen.

Jika *perceived service* melebihi *expected service* ($PS > ES$), maka mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa sangat puas. Hal ini berarti pelayanan yang didapatkan dan dirasakan oleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung lebih dari yang diharapkannya. Hal tersebut dapat membuat mahasiswa Universitas Kristen Maranatha kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dan memungkinkan untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain.

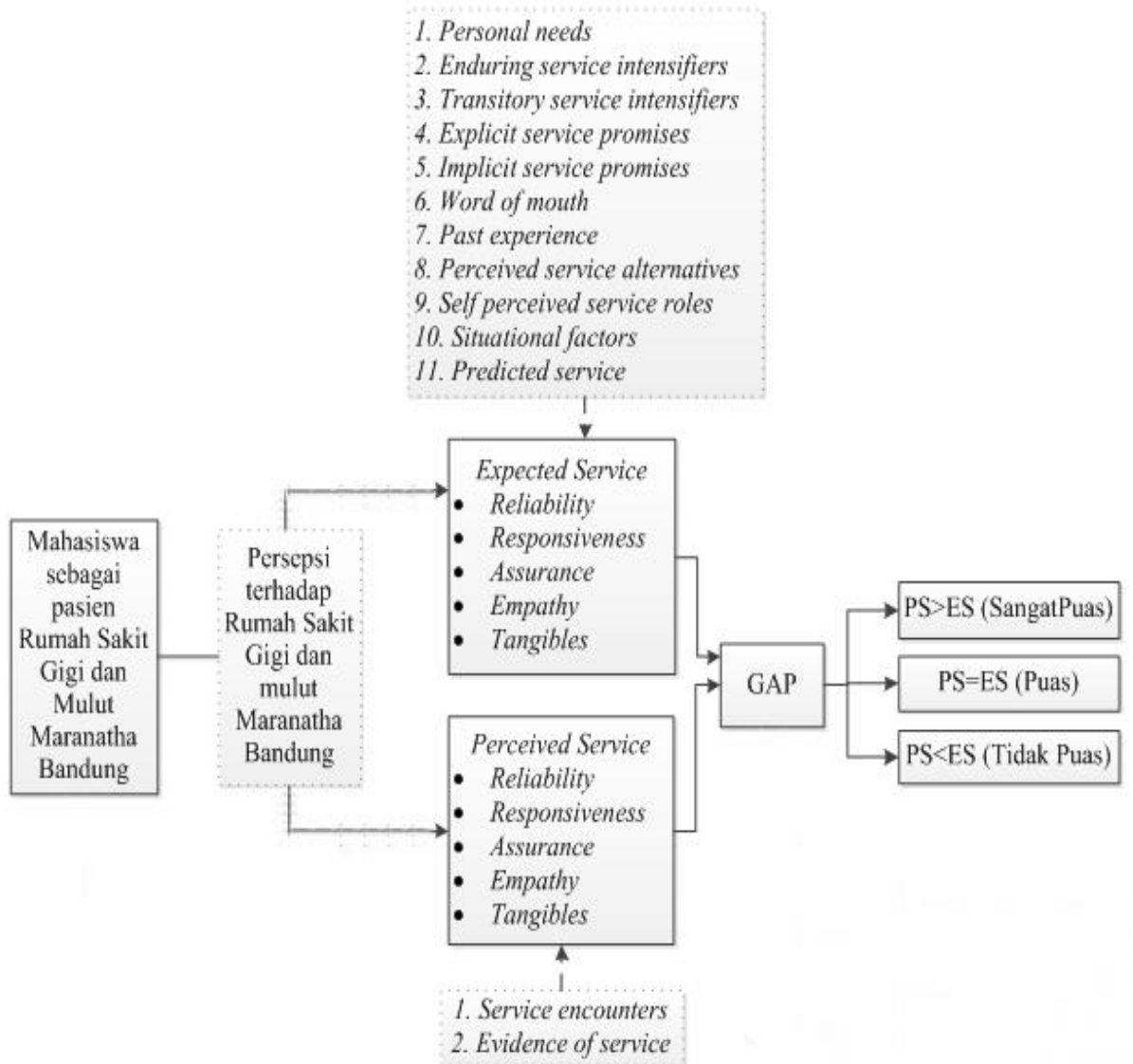
Bila *perceived service* sama dengan *expected service* ($PS = ES$), maka mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa puas. Ini berarti bahwa pelayanan yang didapatkan dan dirasakan oleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha sama dengan pelayanan yang diharapkan dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Hal ini belum tentu membuat mahasiswa Universitas Kristen Maranatha kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, tetapi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dapat menjadi alternatif bila rumah sakit lain yang sejenis tidak dapat menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas.

Sebaliknya, bila *perceived service* berada di bawah *expected service* ($PS < ES$), maka mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa tidak puas. Ini berarti bahwa pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha tidak sesuai dengan pelayanan yang dirasakan dan didupatkannya dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Hal ini dapat membuat mahasiswa Universitas Kristen Maranatha merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak optimal dan tidak sesuai dengan harapan

mahasiswa. Ini juga dapat menyebabkan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha tidak akan kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, terkecuali jika mahasiswa Universitas Kristen Maranatha mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi, seperti harga atau lokasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung yang mudah dijangkau mahasiswa Universitas Kristen Maranatha.

Untuk mengetahui lebih jelasnya, dapat dilihat pada skema kerangka pikir :

1.6. Skema Kerangka Pikir



Keterangan :

- GAP : Kesenjangan
- ES : *Expected Service*
- PS : *Perceived Service*

Skema 1.1. Skema Kerangka Pikir

1. 7. Asumsi Penelitian

1. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.
2. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menilai kualitas pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.
3. Kualitas pelayanan dinilai oleh mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dengan membandingkan harapan (*expected service*) terhadap pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dan pelayanan yang didapatkan (*perceived service*) dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.
4. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha merasa sangat puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung melebihi harapan mahasiswa (*perceived service > expected service*). Hal ini akan membuat mahasiswa kembali menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.
5. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung sesuai dengan harapan mahasiswa (*perceived service = expected service*). Hal ini belum tentu membuat mahasiswa kembali menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, tetapi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung akan menjadi alternatif saat tidak ada rumah

sakit lain.

6. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan merasa tidak puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung belum sesuai dengan harapan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha (*perceived service < expected service*). Hal ini mungkin membuat mahasiswa Universitas Kristen Maranatha akan berhenti menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung atau memperingatkan orang lain untuk tidak menggunakan jasa pelayanan itu juga.
7. Ada 11 faktor yang memengaruhi *expected service*, yaitu, *personal needs, enduring service intensifiers, transitory service intensifiers, explicit service promises, implicit service promises, word of mouth, past experience, perceived service alternatives, self perceived service roles, situational factors*, dan *predicted service*.
8. Ada 2 faktor yang memengaruhi *perceived service*, yaitu, *service encounters*, dan *evidence of service*.