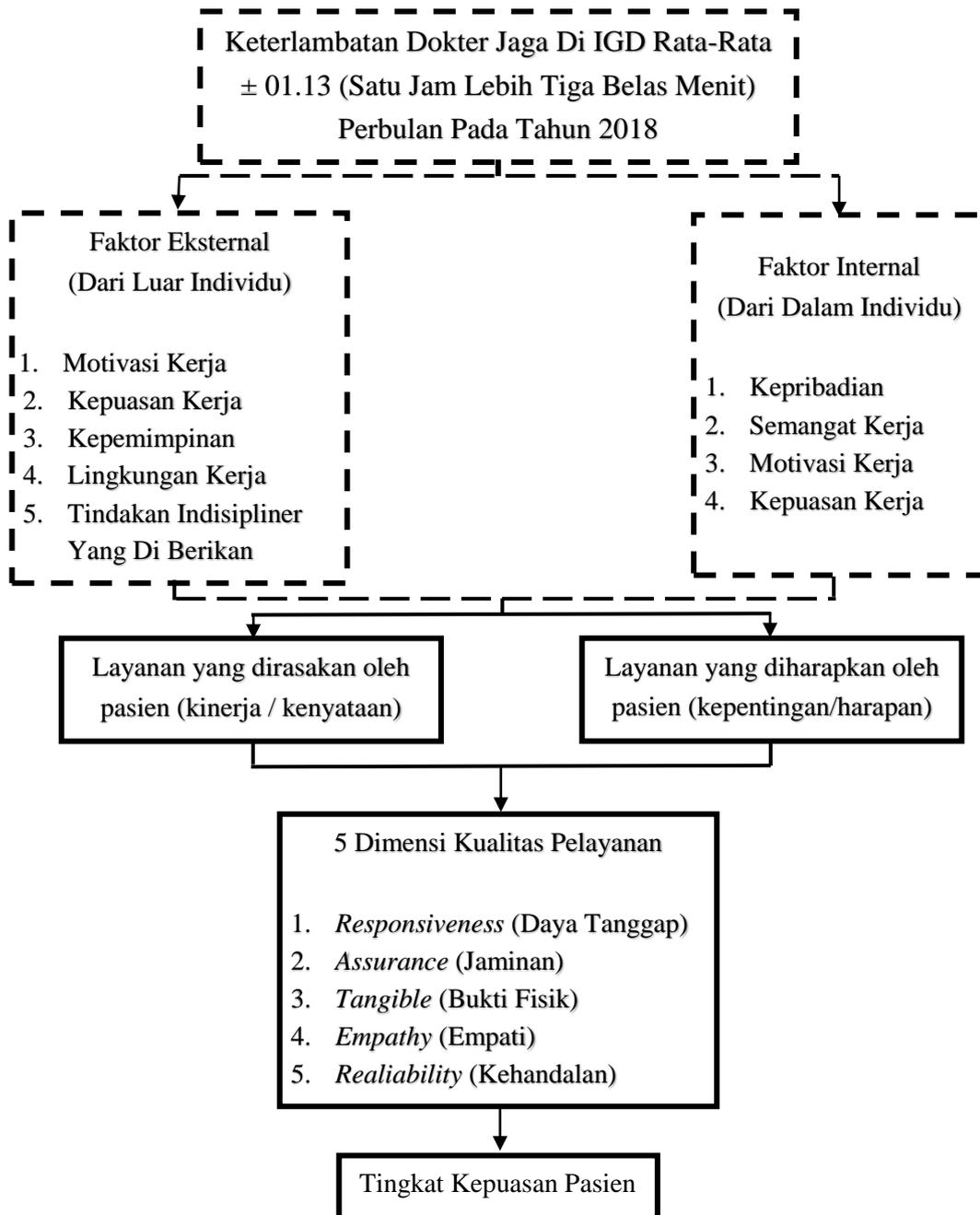


## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konsep



Gambar 3. 1 Kerangka teori Konseptual penelitian menurut Irawan (2002)

Keterangan :

Diteliti : 

Tidak diteliti : 

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Secara garis besar kerangka konsep penelitian ini, dilihat dari kerangka operasional menurut teori Steers (1985), Haris (2001), dan Nitisemito (1982) dalam Sunarsih (2001) untuk melihat faktor penyebab dari masalah keterlambatan dokter Jaga  $\pm$  01.13 (satu jam lebih tiga belas menit) perbulan pada tahun 2018. Dari faktor eksternal dan faktor internal peneliti ingin meneliti persepsi pelanggan mulai dari layanan yang dirasakan oleh pelanggan dan layanan yang di harapkan oleh pelanggan serta dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman et al., (1988) yaitu, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability* dan teori Irawan (2002) untuk mengidentifikasi antara tingkat kepuasan pasien sesuai dengan harapan dan kenyataan dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendorong kepuasan pelanggan (pasien). Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memberikan perhatian yang tepat dan

segera, dan mengenai pelanggan. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya.

Dimensi ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerjaan untuk melayani.

b. *Assurance* (jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguandimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada pelanggan dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa / pelayanan. Keramahan mengacu pada bagaimana pekerja perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

c. *Tangible* (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

d. *Empathy* (empati)

Menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri yang mengalaminya. Seperti, kemudahan untuk mencakup dan menghubungi, pemberian informasi kepada pelanggan

dengan bahasa yang dimengerti dan mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

e. *Reliability* (kehandalan)

Menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, definisi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya, dan dipertanggung jawabkan) dari kinerja perusahaan.