

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN UNIT UIR SEHAT
DI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam*

Universitas Islam Riau



Oleh :

NIA WAHYULI SIMATUPANG
NPM : 142310104

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nia Wahyuli Simatupang
Judul Skripsi : Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau
NPM : 142310104
Program Studi : Ekonomi Syariah
Jenjang Pendidikan : S1

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar dari hasil karya sendiri, dan dapat dipertanggung jawabkan bila kemudian hari ternyata skripsi yang buat adalah plagiat dari orang, dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 2 Desember 2019

Yang Membuat Pernyataan



Nia Wahyuli Simatupang



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan 28284; Pekanbaru, Riau, Indonesia

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No. 39/A-EKIS/FAI-UIR/XI/2019

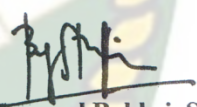
Ketua Program Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Nia Wahyuli Simatupang
NPM	142310104
Program Studi	Ekonomi Syariah

Judul Skripsi: **PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN UNIT UIR SEHAT DI UNIVERSITAS ISLAM RIAU.**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Pekanbaru, 13 Desember 2019
Ketua Prodi Ekonomi Syariah,


Boy Syamsul Bakhri, S.E., M.Sc., Ak
NIDN. 1012097002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurah bagi Nabi Muhammad SAW dan selaku umat Islam semoga kita mampu menjalankan setiap sunnah Rasul.

Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dimana pelayanan sangat diperlukan di setiap organisasi sektor publik. Salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa adalah lembaga pendidikan yang harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya. Seperti diketahui bahwa pemberian pelayanan berbasis islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Dalam islam menganjurkan pelayanan harus bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan amanah sehingga tidak menyia-nyiaakan tanggung jawab. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat menambah wawasan kepada pembaca mengenai persepsi karyawan terhadap pelayanan unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan proposal ini penulis tentu menyadari masih banyak kekurangan, keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan. Dengan demikian penulis melakukan penelitian yang berjudul: **“Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau”**.

Dalam penulisan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL.
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy.
3. Ketua Program Studi Ekonomi, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.Ak.
4. Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy dan Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.Ak selaku pembimbing yang penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan dan saran-saran kepada penulis dalam menulis proposal ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan/i Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang membekali penulis dengan ilmu yang sangat berarti.

Akhir kata, penulis berdo'a kepada Allah SWT, semoga arahan dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal ibadah serta mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari-Nya Aamiin ya Rabbal' Alamiin.

Pekanbaru, Desember 2019

Penulis

NIA WAHYULI SIMATUPANG
NPM: 142310104

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Persepsi	8
1. Pengertian Persepsi	8
2. Proses Persepsi.....	10
3. Faktor-faktor Mempengaruhi Persepsi	12
B. Karyawan.....	14
1. Pengertian Karyawan	14

2. Hak-hak Karyawan	15
C. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Pengertian Kesehatan.....	22
3. Pengertian Pelayanan Kesehatan	23
4. Standar Pelayanan Kesehatan	24
5. Kualitas Pelayanan.....	26
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
7. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	30
8. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Uir Sehat ...	31
9. Pelayanan dalam Perspektif Islam	32
D. Tinjauan Penelitian Relevan.....	39
E. Konsep Operasional	40
F. Kerangka Konseptual	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Populasi dan Sampel	43
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian	51

B. Deskripsi Data	55
C. Analisis Data.....	61
D. Pembahasan Hasil Temuan.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	66

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Karyawan Universitas Islam	3
Tabel 2 : Konsep Operasional.....	41
Tabel 3 : Jadwal Kegiatan Penelitian.....	42
Tabel 4 : Distribusi Sampel dengan Menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling	44
Tabel 5 : Alternatif Pilihan Jawaban.....	47
Tabel 6 : Struktur Organisasi Uir Sehat.....	54
Tabel 7 : Jenis Kelamin.....	55
Tabel 8 : Usia	56
Tabel 9 : Pendidikan	56
Tabel 10 : Penghasilan.....	56
Tabel 11 : Faktor Dlam Diri.....	57
Tabel 12 : Faktor Situasi	59
Tabel 13 : Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target	60
Tabel 14 : Rekapitulasi Perhitungan Data Angket.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 2 : Skor Ideal	49
Gambar 3 : Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri.....	58
Gambar 4 : Diagram Lingkaran Situasi	59
Gambar 5 : Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target ...	60
Gambar 6 : Diagram Lingkaran Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan	
Unit Uir Sehat di Universitas Islam Riau	62
Gambar 7 : Hasil Skor Penelitian Pada Garis Kontinum.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Riset

Lampiran 2 : SK Dekan Fakultas Agama Islam

Lampiran 3 : Angket

Lampiran 4 : Tabulasi Responden

Lampiran 5 : Foto Pembagian Angket



ABSTRAK

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN UNIT UIR SEHAT DI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NIA WAHYULI SIMATUPANG
142310104

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap pelayanan unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau. Adapun yang menjadi perumusan masalah adalah bagaimana persepsi karyawan terhadap pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan desain kualitatif. Jenis data yang digunakan data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini karyawan UIR tahun 2016-2018 yang berjumlah 255 orang dengan sampel 72 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara Proportionate Stratified Random Sampling. Sedangkan teknik pengumpulan data adalah angket. Dari 72 orang responden yang diteliti yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3965 orang atau 70,7%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 1476 atau 26,3%, responden yang menyatakan netral sebanyak 131 atau 2,3%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 28 atau 0,4%, dengan responden yang menyatakan sangata tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,01% . Berdasarkan analisis data hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata skor penelitian sebesar 311 terletak daerah “Sangat Setuju” dengan persentase 70% yang berarti Persepsi Karyawan terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau adalah “Sangat Setuju”.

Kata Kunci : Persepsi, Karyawan, Pelayanan, UIR Sehat

ABSTRACT

EMPLOYEE PERCEPTION ON HEALTHY UNIT SERVICE UIR AT ISLAMIC UNIVERSITY OF RIAU

NIA WAHYULI SIMATUPANG
142310104

The aim in this study was to know the employee perception on healthy unit service UIR at Islamic university of Riau. The formulation problem in this study was how is employee perception on healthy unit service UIR at Islamic university of Riau. This is field study with qualitative method. Data that used in this study was primary and secondary data. Population in this study were the UIR employee in year 2016-2018 with total number were 255 people and the total samples were 72 respondents. In taking sample, it used Proportionate Stratified Random Sampling. In collecting data, it used questionnaire. From 72 respondents, 3965 or 70.7% stated strongly agree, respondents who stated agree were 1476 or 26,3%, respondents who stated neutral were 131 or 2.3%, respondents who stated disagree were 28 or 0.4% and 1 or 0.01% stated strongly disagree. Based on the data analysis of this study, it showed the average score was 311 which place in the range strongly agree. It means the employee perception on healthy unit service UIR at Islamic University of Riau is strongly agree.

Key words : Perception, Employee, Sevice, Healthy UIR.

ملخص

إدراك الموظفين لخدمات وحدات UIR الصحية في الجامعة الإسلامية الرياوية

نيا وحيولي سيماتوبانج

١٤٢٣١٠١٠٤

هدف هذا البحث إلى معرفة إدراك الموظفين لخدمات وحدات UIR الصحية في الجامعة الإسلامية الرياوية. وأما صياغة المشكلة هي كيف إدراك الموظفين لخدمات وحدات UIR الصحية في الجامعة الإسلامية الرياوية. يشمل هذا البحث هو البحث الميداني باستخدام التصاميم النوعية. نوع البيانات المستخدمة هو البيانات الأولية والثانوية. المجتمع في هذا البحث موظفي وحدة الاستجابة السريعة سنوات ٢٠١٦-٢٠١٨ والبالغة ٢٥٥ شخصا مع عينة من ٧٢ شخصا. تقنية أخذ العينات هي باستخدام أخذ العينات العشوائية الطبقية للتناسبة. بالنسبة إلى أن تقنية جمع البيانات هي استبيان. من ٧٢ المجيبين الذين شملهم الاستطلاع وعددهم والذين وافقوا بشدة على ما يصل إلى ٣٩٦٥ شخصًا أو ٧٠,٧٪، وافق للمستجيبون الذين وافقوا على الذين وافقوا على ١٤٧٦ أو ٢٦,٣٪، المجيبين الذين ذكروا حياديًا يصل إلى ١٣١ أو ٢,٣٪، عدم الموافقة على ٢٨ أو ٠,٤٪، إلا أن المشاركين لا يتفق بشدة على ١ شخص أو ٠,٠١٪. استنادًا إلى تحليل بيانات نتائج هذا البحث، يقع متوسط درجة البحث البالغ ٣١١ في منطقة "توافق بشدة"، مما يعني أن إدراك الموظفين لخدمات وحدات UIR الصحية في الجامعة الإسلامية الرياوية هي "موافق جدًا".

الكلمات الرئيسية: الإدراك، الموظفون، الخدمات، UIR الصحية

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang komprehensif yang merupakan seluruh kehidupan manusia termasuk kegiatan ekonomi. Pelaksanaan Islam secara menyeluruh akan membawa rahmat kepada sekalian alam termasuk manusia yang menjalankan kegiatan ekonomi. Ini karena kegiatan Sistem Ekonomi Islam sebenarnya berlandaskan kepada nilai-nilai Islam yang terdapat didalamnya empat nilai utama yaitu *rabbaniyyah* (ke-tuhanan), *akhlaqiyyah* (akhlak), *insaniyyah* (kemanusiaan), dan *wasatiyyah* (keseimbangan). Dirasakan dengan penuh keyakinan bahwa Sistem Ekonomi Islam berbeda dengan yang lainnya. Ini menunjukkan bahwa Sistem Ekonomi Islam adalah satu sistem ekonomi yang terbaik dan memberi rahmat kepada dunia termasuklah negara yang mengamalkannya (Boy, Vol. 8: 2011).

Keberhasilan jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, demikian halnya dalam perusahaan yang memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya. Dewasa ini mutu pelayanan menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Kualitas sebuah produk jasa ditentukan oleh persepsi konsumen jasa atau produk itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas jasa dan pelayanan yang diterima konsumen diartikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen (Saputra, Vol.3: 2007). Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar. Sikap melayani yang melekat dalam kepribadiannya diabukanlah seorang yang berjiwa pemasar, sikap melayani ini adalah sikap sopan, santun, dan rendah hati. Orang yang beriman

diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya.

Seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan mengharapkan imbalan atau balas jasa dari hasil pekerjaannya, hal ini merupakan tujuan utama dari seseorang untuk bekerja. Tuntutan mengharuskan agar setiap orang bekerja dan berusaha dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, dan sudah merupakan fitrah manusia untuk dapat mewujudkan segala keinginan dan kebutuhan hidupnya. (Jurnal Nuraini, 2018, Vol, 1).

Setiap individu hendaknya mendapatkan kesempatan dan pelayanan untuk berkembang secara optimal sesuai dengan kemampuan, latar belakang dan lingkungan fisik. Setiap individu dipercaya memiliki motivasi sendiri-sendiri. Namun bakat setiap individu tidak langsung terlihat begitu saja. Karenanya banyak faktor-faktor yang mendukung motivasi setiap individu akan mudah terarah.

Kualitas pelayanan UIR Sehat memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu peserta UIR Sehat (Karyawan). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (Karyawan) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga (Universitas Islam Riau).

Universitas Islam Riau adalah perguruan tinggi tertua di Provinsi Riau berdiri pada tanggal 4 September 1962 bertepatan dengan 23 Zulkaidah 1382, di bawah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI). Universitas Islam Riau adalah salah satu Lembaga Pendidikan yang terbaik di Riau. Universitas Islam Riau sebagai Universitas tertua di Provinsi Riau dari masa ke masa selalu mengembangkan diri. Perkembangan diri tersebut sebagai tugas dan integritas dalam proses pengembangan. Nilai keislaman serta budaya melayu pada masyarakat Indonesia bahkan Asia Tenggara. Hal ini kemudian menjadikan

Universitas Islam Riau, dalam beberapa tahun terakhir berada pada peringkat sepuluh besar Universitas Swasta di Indonesia. Universitas Islam Riau juga memberikan UIR Sehat kepada Karyawan.

Adapun jumlah karyawan di Universitas Islam Riau sebagai berikut:

Tabel 1: Jumlah Karyawan Universitas Islam Riau

N0	Unit Kerja	Jumlah Karyawan Universitas Islam Riau			
		2015	2016	2017	2018
1.	BAU & Personalia	29	19	15	30
2.	Biro Adm. Keuangan	7	9	10	11
3.	Biro Adm. Akademik Alumni & Kemahasiswaan	10	7	8	12
4.	Perpustakaan	10	10	9	10
5.	Fak. Hukum	14	10	10	13
6.	Fak. Agama Islam	5	5	4	8
7.	Fak. Teknik	15	17	15	24
8.	Fak. Pertanian	6	9	8	13
9.	Fak. Ekonomi	11	11	11	12
10.	FKIP	13	17	16	17
11.	FISIPOL	7	10	10	13
12.	Fak. Psikologi	7	6	6	9
13.	FIKOM	5	6	6	10
14.	Pascasarjana	7	11	11	13
15.	LPM	2	1	2	6
16.	LPPM	0	1	2	4
17.	LDIK	0	1	2	3
18.	SPI	0	0	0	3
19.	International Office	0	2	3	4
20.	BPPA	0	5	9	12
21.	Biro Hukum & Etik	3	3	4	3
22.	Labor Bahasa	1	1	2	2
23.	Labor Dasar	3	1	2	4
24.	Pusat Studi	0	0	0	1
25.	Biro Sistem Informasi & Komunikasi	9	7	7	3
26.	Satpam	18	18	17	15
27.	Labor Bioteknologi	1	1	2	0
28.	Labor T.P. Lunak	1	1	2	0
29.	Biro Humas	0	1	0	0

JUMLAH	184	190	183	255
TOTAL	812			

Sumber Data: Universitas Islam Riau, 2018.

Dari tabel 1 terlihat bahwa karyawan Universitas Islam Riau mengalami kenaikan pada tahun 2015, 2016, 2018 sedangkan pada tahun 2017 mengalami penurunan. Hal ini terlihat dari jumlah karyawan pada tahun 2015-2016 mengalami peningkatan jumlah karyawan dari 184 menjadi 190 karyawan, serta pada tahun 2016-2017 jumlah karyawan berkurang dari 190 menjadi 183 karyawan, dan kemudian pada tahun 2017-2018 terjadi peningkatan jumlah karyawan dari 183 menjadi 255 karyawan.

UIR Sehat adalah jaminan pelayanan kesehatan dimiliki oleh Universitas Islam Riau yang bekerja sama dengan 10 Rumah Sakit di Pekanbaru. Rektor Universitas Islam Riau Prof Dr H Syafrinaldi SH MCL menandatangani kerjasama dengan 10 Pimpinan rumah sakit di Kota Pekanbaru. Penandatanganan itu terkait dengan layanan kesehatan yang diberikan kepada karyawan UIR. Rektor UIR mengakui, terjadi penurunan belanja kesehatan setiap tahun. Tahun 2019 hanya membayar Rp 4 miliar untuk kesehatan karyawan. Nominal ini turun Rp 2 miliar dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp 6 miliar.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan latar belakang yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang judul: **“Persepsi Karyawan terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau”**.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai dan luas lingkup hanya meliputi

Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau.

Penelitian ini memfokuskan pada Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau.

C. Rumusan Masalah

Setelah melihat uraian dari latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba untuk menarik perumusan masalah yaitu bagaimana Persepsi Karyawan terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat Di Universitas Islam Riau?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Karyawan terhadap Pelayanan UIR Sehat di Universitas Islam Riau.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menambah informasi tentang kualitas pelayanan UIR Sehat terhadap karyawan.
2. Dapat memberikan serta menambah pengetahuan baru mengenai persepsi karyawan terhadap pemberian pelayanan UIR Sehat.
3. Sebagai bahan informasi dan menambah ilmu terutama bagi pihak-pihak lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dan mendalam tentang persepsi karyawan terhadap pelayanan UIR Sehat.
4. Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana menambah pengetahuan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan melihat secara keseluruhan terhadap masalah ini, penulisan penelitian ini disusun dengan suatu sistem yang diatur sedemikian rupa agar dapat mengarah kepada pembahasan serta sesuai dengan yang dikehendaki judul. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian yang memuat: Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Masalah dan Manfaat Penelitian; serta Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang: Pengertian Persepsi; Proses Persepsi; Faktor-faktor Mempengaruhi Persepsi; Pengertian Karyawan; Pengertian Pelayanan; Pengertian Kesehatan; Pengertian Pelayanan Kesehatan; Kualitas Pelayanan; Standar Pelayanan Kesehatan; Dimensi Kualitas Pelayanan; Pengukuran Kualitas Pelayanan; Pelayanan dalam Perspektif Islam

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang: Jenis Penelitian; Tempat dan Waktu Penelitian; Subjek dan Objek Penelitian; Populasi dan Sampel; Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan Gambaran Umum Perusahaan; Deskripsi Data; Analisis Data; Uji Instrumen dan Pembahasan Hasil Temuan.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari Kesimpulan Hasil Penelitian serta Saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi dalam bahasa Inggris adalah *perception* yaitu cara pandang terhadap sesuatu atau mengutarakan pemahaman hasil olahan daya pikir, artinya persepsi berkaitan dengan faktor-faktor eksternal yang direspon melalui panca indera, daya ingat dan daya jiwa. (Nurussakinah, 2014: 151).

Hal ini didukung oleh pendapat Schiffman dan Kanuk (2004) mendefinikan persepsi sebagai proses, dimana dalam proses tersebut individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulasi menjadi sesuatu yang bermakna (Suryani, 2008: 97).

Persepsi merupakan proses pengolahan mental secara sadar terhadap stimulus sensori. Definisi lain persepsi adalah stimulus yang diindra oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari, pengertian tentang apa yang diindra. Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsangan melalui panca indera dengan didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada diluar maupun di dalam individu (Astuti, Vol. 1: 2018).

Menurut Echols dan Shadily dalam Desmita (2011) menjelaskan bahwa persepsi merupakan sebuah istilah yang sudah sangat familiar didengar dalam percakapan sehari-hari. Istilah persepsi berasal dari bahasa Inggris "*perception*", yang diambil dari bahasa latin "*perception*", yang berarti menerima atau mengambil (Zulfa, Vol.2:2019).

Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikianrupa sehingga kita dapat menyadari disekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri (Shaleh, 2009: 110).

Persepsi adalah sebuah proses yang kompleks, dapat diambil dalam kesimpulan bahwa persepsi suatu proses aktif timbulnya kesadaran dengan segera terhadap suatu objek yang merupakan faktor internal serta eksternal individu meliputi keberadaan objek, kejadian dan orang lain melalui pemberian nilai terhadap suatu objek. Sejumlah informasi dari luar mungkin tidak disadari, dihilangkan/ bahkan disalahartikan. Mekanisme penginderaan manusia yang kurang sempurna merupakan salah satu sumber kesalahan persepsi. (Aryani, 2013: 47).

Persepsi merupakan proses pemaknaan terhadap stimulus. Sebagai suatu proses, persepsi selalu mensyaratkan objek. Objek persepsi sangat beragam. Salah satunya adalah *self*. Sebagai objek persepsi, *self* bukanlah objek tunggal, tetapi adalah objek yang memiliki aspek-aspek yang sangat kompleks. Secara umum aspek-aspek dari *self* itu bisa dikategorikan menjadi empat kategor: aspek fisik, psikologi, sosial kultural dan spiritual (Rahman, 2015: 48).

Persepsi merupakan proses kategorisasi. Organisasi dirangsang oleh suatu masukan tertentu (objek-objek di luar, peristiwa, dan lain-lain) dan organisme itu merespon dengan salah satu kategori (golongan) objek-objek atau peristiwa. Proses menghubungkan ini adalah proses yang aktif dimana individu yang bersangkutan dengan sengaja mencari kategori yang tepat sehingga ia dapat mengenali atau memberi arti kepada masukan tersebut. Dengan demikian, persepsi juga bersifat *inferebsiqal* (menarik kesimpulan). (Bruner, 1957 dalam Sarwono, 2010: 89).

Proses persepsi yang bersifat dugaan ini memungkinkan kita menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari sudut pandang manapun. Oleh karena itu, informasi yang lengkap tidak pernah ada tersedia, dugaan diperlukan untuk membuat suatu kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap lewat pengindraan itu. (Riswadi, 2009: 56).

Persepsi ini menjadi pengetahuan, sehingga dengan demikian persepsi mencakup penafsiran objek-objek dan simbol-simbol persepsi meliputi aktivitas menerima informasi, pengorganisasian atau pengelompokan informasi serta menerjemahan atau disebut juga menafsirkan informasi tersebut, sehingga dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.

Kesimpulan persepsi adalah pengalaman yang diterima seseorang tentang peristiwa yang diterimanya melalui alat indera, dan kemudian ditafsirkan menurut kemampuan kognitif masing-masing individu.

2. Proses terjadinya Persepsi

Proses pembentukan persepsi dimulai dengan penerimaan rangsangan dari berbagai sumber melalui panca indera yang dimiliki, setelah itu diberikan respon sesuai dengan penilaian dan pemberian arti terhadap rangsangan lain. Setelah diterima rangsangan atau data yang ada diseleksi. Untuk menghemat perhatian yang digunakan rangsangan-rangsangan yang telah diterima diseleksi rangsangan diorganisasikan berdasarkan bentuk sesuai dengan rangsangan yang telah diterima dan diatur, proses selanjutnya individu menafsirkan data yang diterima dengan berbagai cara. Dikatakan telah terjadi persepsi setelah data/ rangsangan tersebut berhasil ditafsirkan.

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulasi saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulasi yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya, namun demikian tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi/ mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan (Walgito, 2010: 102).

Persepsi terjadi melalui suatu proses, dimulai ketika dorongan diterima melalui pengertian kita. Kebanyakan dorongan yang menyerang pengertian kita disaring, sisanya diorganisir dan diinterpretasikan. Proses yang menyertai beberapa informasi yang diterima oleh pikiran dan mengabaikan informasi lainnya dinamakan *selective attention* atau *selective perception*. *Selective perception* dipengaruhi oleh karakteristik orang/ objek yang dipersepsikan, terutama besaran, intensitas gerakan, pengulangan dan keaslian. (Wibowo, 2013: 61).

Persepsi merupakan proses yang kompleks. Seringkali terjadi dimana pesan yang satu tidak berhubungan dengan pesan yang akhirnya memasuki otak konsumen karena itu memahami proses persepsi sangat penting bagi pemasar agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif dengan konsumen. Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti “menerima” atau “mengambil”. Persepsi adalah suatu proses dengan mana berbagai stimulasi dipilih, diorganisir dan diinterpretasikan menjadi informasi yang bermakna. Stimulasi adalah input dari objek tertentu yang dilihat oleh konsumen melalui satu atau beberapa panca inderanya (Ferridewi, 2008: 42).

3. Faktor-faktor mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang, antara lain:

a. Psikologi

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu di alam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan Psikologi. Sebagai contoh, terbenamnya matahari diwaktu senja yang indah temaram, akan dirasakan sebagai bayang-bayang yang kelabu bagi seseorang yang buta warna.

b. Famili

Pengaruh yang paling besar terhadap anak-anak adalah familinya. Orang tua telah mengembangkan suatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi yang diturunkan kepada anak-anaknya (Thoha, 2015: 147).

c. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor yang kuat di dalam memengaruhi sikap, nilai, dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini (Thoha, 2015: 148).

Persepsi merupakan proses pemberian arti seorang individu terhadap lingkungannya. Persepsi seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya sebagai berikut (Sudiro, 2018: 17):

1. Faktor-faktor dari dalam diri yang meliputi:

- a. Sikap, pernyataan-pernyataan evaluatif terhadap orang objek, atau kejadian;
- b. Motif, dorongan dari dalam diri seseorang sebagaimana dia berbuat;
- c. Minat, keinginan yang kuat untuk berbuat sesuatu;
- d. Pengalaman, kejadian-kejadian yang pernah dialaminya; dan
- e. Harapan kondisi masa depan yang ingin dicapai.

2. Faktor Situasi, yang terdiri atas:
 - a. Waktu, kecukupan waktu yang terssedia,
 - b. Keadaan kerja, gambaran tentang pekerjaan,
 - c. Keadaan sosial yang dihadapi.
3. Faktor dari dalam diri terkait dengan target, antara lain:
 - a. Sesuatu yang baru/hal baru,
 - b. Gerakkan atau perbuatan,
 - c. Suara atau kata-kata,
 - d. Ukuran atau volume,
 - e. Latar belakang seseorang,
 - f. Kedekatan seseorang dengan objek.

B. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), karyawan adalah pegawai, pekerja, orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapat gaji/upah (Departemen Pendidikan RI, 2008: 629).

Karyawan atau pekerja adalah asset perusahaan, sehingga untuk mampu bersaing dalam sumber daya manusiannya diperlukan kualitas SDM yang baik. Kualitas SDM tersebut yang baik tentunya SDM tersebut harus memiliki kemampuan dan keahlian yang kompeten atau sering disebut dengan *Human Resources Based On Competency* (Arijanto: 2012; 149).

Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang jasanya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajibdan terikat untuk

mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2009: 12).

2. Hak-hak Karyawan

Karyawan atau pekerja juga memiliki hak yang tercantum dalam uraian Undang-Undang Ketenagakerjaan, yakni dalam UU Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Hak-hak tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

a. Menjadi Anggota Serikat Tenaga Kerja

Dalam regulasi disebutkan bahwa setiap karyawan berhak menjadi anggota atau membentuk serikat tenaga kerja. Setiap karyawan diperbolehkan untuk mengembangkan potensi kerja sesuai dengan minat dan bakat. Karyawan juga mendapatkan jaminan dari perusahaan dalam hal keselamatan, kesehatan, moral, kesusilaan serta perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat berdasarkan norma serta nilai keagamaan dan kemanusiaan.

b. Jaminan sosial dan Keselamatan Kesehatan Kerja (K3)

Karyawan juga berhak mendapatkan jaminan sosial yang berisi tentang kecelakaan kerja, kematian, hari tua hingga pemeliharaan kesehatan. Sekarang ini, implementasi hak karyawan bidang jaminan sosial dan K3 adalah berupa BPJS. Anda sebagai pemilik perusahaan atau pemberi kerja wajib mendaftarkan setiap karyawan sebagai anggota BPJS dalam rangka pemenuhan hak ini.

c. Menerima Upah yang Layak

Hak untuk mendapatkan upah yang layak. Pemilik modal atau pihak Perusahaan juga diwajibkan mengikuti ketentuan upah minimum yang berlaku di

kabupaten/kota/kawasan tersebut. Perusahaan juga diwajibkan untuk meninjau besaran upah ketika Pekerja sudah bekerja selama lebih dari satu tahun, dan tidak boleh diskriminatif terhadap Pekerja Perempuan dan Pekerja Laki-laki. Tercantum dalam Permen Nomor 1 tahun 1999 Pasal 1 Ayat 1, UU Nomor 13 tahun 2003, PP tahun 1981, Peraturan Menteri Nomor 01 tahun 1999 dan paling baru adalah Permenaker Nomor 1 tahun 2017.

d. Membuat Perjanjian Kerja atau PKB

Hak karyawan atau pekerja ini tercantum dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 dan juga Undang-Undang Nomor 21 tahun 2000. Karyawan yang telah tergabung dalam serikat pekerja memiliki hak untuk membuat Perjanjian Kerja yang dilaksanakan berdasarkan proses musyawarah.

e. Hak Atas Perlindungan Keputusan PHK Tidak Adil

Hak ini tercantum dalam Surat Edaran Menteri Tenaga Kerja Nomor SE 907/Men.PHI-PPHI/X/2004. Setiap karyawan berhak mendapat perlindungan dan bantuan dari Pemerintah melalui Dinas Tenaga Kerja bilamana mengalami PHK secara tidak adil.

f. Hak Karyawan Perempuan seperti Libur PMS atau Cuti Hamil

Secara umum hak ini tercantum dalam UU Nomor 13 tahun 2003 Pasal 76 Ayat 2 yang menyatakan bahwa perusahaan atau pengusaha dilarang mempekerjakan perempuan hamil yang bisa berbahaya bagi kandungannya dan dirinya sendiri.

g. Pembatasan Waktu Kerja, Istirahat, Cuti dan Libur

Dalam UU Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 Pasal 79, hak ini dicantumkan secara jelas. Perusahaan wajib memberi waktu istirahat dan cuti pada

setiap karyawan. Secara jelas misalnya, terkait waktu istirahat, disebutkan bahwa karyawan memiliki hak untuk mendapatkan istirahat antara jam kerja minimal setengah jam setelah bekerja selama empat jam. (PERMEN RI Nomor 13 Tahun 2003 Tentang ketenagakerjaan).

C. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, layanan adalah perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Definisi tersebut mengidentifikasikan bahwa jasa adalah suatu aktifitas. Aktifitas layanan yang tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan pemakai layanan. Meski ada nilai tambahan pada aktifitas tersebut. Kemudian, penciptaan nilai bagi kepuasan pelanggan akan menjadi sebuah “Pekerjaan Rumah” bagi para pembisnis (Zulkifli, Vol.1:2018).

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan Gronroos dalam (Daryanto, 2014: 135).

Menurut Kasmir (2006:15) pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan.

Menurut Sinambela, dkk (2011: 42) mengartikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Sementara itu menurut Gronos dalam

(Maulidiah, 2014: 39). Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

Menurut (Siswandi, 2012:100) dalam memandang permasalahan dibidang jasa, ada tiga aspek yang perlu diidentifikasi untuk mendapat gambaran kondisi aktual pelayanan sebagai berikut :

- a. Proses pelayanan yang berkaitan dengan gambaran dari seri aktivitas (*series of activity*), keberadaan standar dan implementasi dari standar.
- b. Sumber daya pelayanan yang terdiri dari fasilitas perlengkapan (*physical evidence*) dan manusia sebagai pelaku dalam pelayanan. Hal yang diamati menyangkut kualitas dan kualitas sumber daya yang dipergunakan dalam proses pelayanan.
- c. Ekspektasi dan persepsi konsumen berupa harapan dan penilaian konsumen akan pelayanan yang diterima.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang harus diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki.

Menurut Donald dalam (Sofyan, 2011: 10) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyubudi, 2014: 61) ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal pelayanan yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan.

1. Mudah dan Cepat

Pada prinsipnya pola serta system pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

2. Keterbukaan

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus/ tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti di akal-akali. Hati-hati, *proof is a reality not a promise*. Artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen.

3. Perhatikan kepada kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu keretampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respons jitu kepada pelanggan.

4. Keakraban

Buat pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa-basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal-hal penghargaan.

Pelayanan adalah setiap atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Jurnal, Al Farabi, 2015, Vol.2 No.3).

Menurut (Hardiyansyah, 2011: 34) adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya berlangsung secara bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Dalam upaya menerapkan pelayanan kepada para konsumen, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya (Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014: 117).

✓ Sikap (*Attitude*)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah tamah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas atau maupun pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

✓ Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah tindakan memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Perhatian tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasehat kepada pelanggan jika diperlukan.

✓ Tindakan (*Action*)

Setelah memulai pelayanan ke konsumen dengan *attitude* yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segala melakukan tindakan (*action*) guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. *Action* yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat.

✓ Antisipasi (*Anticipation*)

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis anda. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen.

2. Pengertian Kesehatan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara.

Meskipun upaya untuk memenuhi kebutuhan bidang kesehatan melekat pada setiap warga negara, namun mengingat karakteristik barang/jasa kesehatan tidak dapat diusahakan/diproduksi sendiri secara langsung oleh masing-masing warga negara, melainkan harus ada pihak lain yang secara khusus memproduksi dan menyediakannya, maka penyediaan barang/jasa bidang kesehatan mutlak memerlukan keterlibatan pemerintah untuk:

- ✓ Menjamin tersedianya barang/jasa kesehatan yang dapat diperoleh warga negara yang memerlukan sesuai dengan kebutuhannya;
- ✓ Menyediakan barang/jasa kesehatan bagi warga negara yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan.

3. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Azhar (1980:11) Pengertian Pelayanan Kesehatan, adalah setiap bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditujukan pada perseorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara perseorangan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memelihara ataupun meningkatkan derajat kesehatan yang dimiliki

Dari uraian diatas maka definisi konseptual pelayanan kesehatan dalam kepuasan masyarakat adalah aktivitas yang dirasakan dari hubungan kegiatan pelayanan

yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal hubungan dokter dengan Pasien (*Doctor-Patient*), Kenyamanan Pelayanan (*Aminities*), Penerimaan Pelayanan Kesehatan (*Acceptable*), dan Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*). (E-Journal Ilmu Pemerintahan, Vol 4, No 2, 2016: 777-788).

4. Standar Pelayanan Kesehatan

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Implementasi Standar Pelayanan Minimal juga menjadi sangat strategis dalam kaitannya dengan pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Implementasi Standar Pelayanan Minimal akan memperkuat sisi promotif-preventif sehingga diharapkan akan ber-*impact* pada penurunan jumlah kasus kuratif yang harus ditanggung oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Rencana Kerja Pemerintah Daerah Tahun 2017 berisi arah kebijakan pembangunan daerah yaitu untuk menjamin sinergisitas program pembangunan nasional dan daerah, dimana penyusunan RKPD Tahun 2017 berdasarkan arah kebijakan pembangunan daerah dengan memperhatikan prioritas dan sasaran pembangunan nasional.

Kebijakan pembangunan daerah tersebut berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa terdapat 6 (enam) urusan pemerintahan wajib yang berkaitan

dengan pelayanan dasar yang terdiri dari Pendidikan; Kesehatan; Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang; Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman; Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat; dan Sosial serta beberapa prioritas lainnya.

Dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan diperlukan Petunjuk Teknis Pelaksanaan SPM yang menjelaskan langkah operasional pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota sebagai acuan bagi pemerintah daerah dengan memperhatikan potensi dan kemampuan daerah.

Jenis pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas :

- a. Pelayanan kesehatan ibu hamil.
- b. Pelayanan kesehatan ibu bersalin.
- c. Pelayanan kesehatan bayi baru lahir.
- d. Pelayanan kesehatan balita.
- e. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar.
- f. Pelayanan kesehatan pada usia produktif.
- g. Pelayanan kesehatan pada usia lanjut.
- h. Pelayanan kesehatan penderita hipertensi.
- i. Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus.
- j. Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat.
- k. Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis.

1. Pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (*Human Immunodeficiency Virus*). (PERMENKES RI NO 43 TAHUN 2016 tentang SPM Bidang Kesehatan).

5. Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Indonesia (Depdiknas, 2008: 763) kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut (Tjiptono, 2008: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected experience*) dan pelayanan yang didapatkan (*provide service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Panjaitan dan Yuliati, Vol. 11:2016).

Menurut Lewis dalam (Elitan dan Anatan, 2009: 75) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani pelanggan dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para pelanggan.

Nawawi mendefinisikan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja adalah program yang mencakup cara-cara untuk meningkatkan kualitas hidup dengan menciptakan pekerjaan

yang lebih baik. Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program kehidupan kerja yang berkualitas, termasuk restrukturisasi kerja, sistem penghargaan, lingkungan kerja, kebanggaan, pengembangan karir, resolusi konflik, komunikasi, kesehatan kerja, dan lainnya (Zulfadli, Vol.6:2019).

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan (Lumempow dan Rotinsulu, Vol. 3:2015).

Kualitas Pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sekarang cenderung lebih membutuhkan layanan prima bukan lagi sekedar kualitas produk tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Zulfadli, Vol. 3 No.1: 2019).

6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2008:56) telah melakukan penelitian khusus dan berhasil mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok konsisten (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungkan dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, seluruh komunikasi perusahaan mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramah-tamahan yang dimiliki para personnel (resepsionis, operator telepon).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup lama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi/ contact personnel dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keramah-tamahan secara fisik/*physical safety*, keamanan keuangan/*financial safety*, dan kerahasiaan/*confidentiality*.
9. *Understanding/ knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa.

Dari sepuluh dimensi yang ada di atas dapat dirangkumkan menjadi hanya lima dimensi pokok yang meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kesempatan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.
- e. Empati (*empaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Nurmansyah, 2018 : 256-259).

7. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam Tjiptono, Chandra, dan Andriana (2008) adalah :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliabilitas (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
4. Jaminan/ keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada perusahaan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

8. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Uir Sehat

Berikut ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Uir Sehat :

a. Pendaftaran Pasien

1. Persiapan petugas berpakaian rapih dan memberi salam serta senyum yang ramah pada pasien.
2. Memberikan nomor antri pada pasien.
3. Pasien dipanggil sesuai dengan nomor antrian, mencatat identitas dan poli tujuan.
4. Pasien menerima karcis dan menuju kasir verifikasi.
5. Pasien menyerahkan karcis serta membayar tagihan sesuai perda.
6. Pencarian status pasien.
7. Pencatatan status keluar.
8. Penyerahan status ke poli tujuan.

b. Penyuluhan Kesehatan

1. Persiapan

- a. Persiapan operator berpakaian rapih dan memberi salam dan senyum yang ramah pada pasien.
- b. Persiapan pasien : pasien dipersilahkan duduk dengan santai dan nyaman.
- c. Persiapan penyuluhan sesuai dengan kasus pasien.

2. Pelaksanaan

- a. Mencatat data dan keluhan pasien di formulir kasus.
- b. Tanyakan pendapat sejauh mana pemahaman pasien tentang penyakit yang dialami dan upaya yang sudah dilakukannya.
- c. Paparkan materi yang sudah disiapkan.
- d. Evaluasi respon pasien.
- e. Pasien tanda tangan formulir.

9. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar. Sikap melayani yang melekat dalam kepribadiannya diabukanlah seorang yang berjiwa pemasar, sikap melayani ini adalah sikap sopan, santun, dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya (Kartajaya, 2008: 75).

Al- Qur'an memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan. Sebagaimana terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 83.

بَيْنَ وَالْيَتَامَى الْقُرْبَىٰ وَذِي إِحْسَانًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِلَهَ إِلَّا تَعْبُدُونَ لَا إِسْرَءِيلَ بَنِي مِيثَاقٍ أَخَذْنَا وَإِذْ
مِنْكُمْ قَلِيلًا إِلَّا تَوَلَّيْتُمْ ثُمَّ الزَّكَاةَ وَآتُوا الصَّلَاةَ وَأَقِيمُوا حُسْنَ النَّاسِ وَقُولُوا أَلْهَسَكَ
﴿٨٧﴾ مُعْرِضُونَ وَأَنْتَ

Artinya: “Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani israil, (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat baiklah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah sholat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil dari pada kamu, dan kamu selalu berpaling (Departemen Agama RI, 2006).

Islam sangat mengedepankan sikap dan prilaku yang simpatik, selalu bersikap bersahabat dengan orang lain, dan orang lain pun dengan mudah bersahabat dan bermitra dengannya Al-Qur'an mengajarkan untuk senantiasa rendah hati, berwajah manis, bertutur kata baik, serta berperilaku sopan.

Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Luqman ayat 18-19:

وَأَقْصِدْ ﴿١٨﴾ فَخُورٍ مُّخْتَالٍ كُلِّ تَجِبْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ إِنَّ مَرَحًا إِلَّا رَضِيَ تَمْشٍ وَلَا لِلنَّاسِ خَدَّكَ تُصَعِّرُونَ
﴿١٩﴾ الْحَمِيرِ لَصُوتٍ الْأَصْوَاتِ أَنْكَرَ إِنَّ صَوْتَكَ مِنْ وَأَغْضَضَ مَشِيكَ فِي

Artinya: “Janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. Sederhanakanlah kamu dalam berjalan, dan lunakkan suaramu. Sungguh seburuk-buruk suara ialah suara keledai”. (Departemen Agama RI, 2006).

Nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu (Kartajaya, 2008: 121).

a. Shidik (benar dan jujur)

Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Jika seorang pemimpin, ia

senantiasa berperilaku benar dan jujur dalam sepanjang kepemimpinannya. Benar dalam mengambil keputusan-keputusan dalam perusahaan dalam perusahaan yang bersifat strategis.

b. Amanah (terpercaya)

Amanah berarti dapat dipercaya, bertanggung jawab. Keinginan untuk memenuhi sesuatu dengan ketentuan. Di antara nilai-nilai yang terkait dengan kejujuran dan melengkapinya adalah amanah. Amanah juga berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya. Amanah dapat ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, dan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

c. Fathanah (cerdas)

Fathanah dapat diartikan sebagai pengetahuan intelektual, kecerdikan atau kebijaksanaan. Pemimpin perusahaan yang fathanah artinya pemimpin yang memahami, mengerti, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya.

d. Tabligh (komunikatif)

Sifat tabligh artinya komunikatif dan argumentative. Orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas. Selain itu melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

Konsep Islam mengerjakan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah yang berkualitas kepada orang lain. Selain itu, kita juga harus berlaku lemah lembut kepada orang lain. Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan tentang berlaku lemah lembut kepada sesama, (Q.S Ali Imran : 159):

تَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُ وَالْقَلْبِ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
 ١٥٩ اَلْمُتَوَكِّلِينَ تَحِبُّ اَللَّهُ اِنْ اَعْتَمَدْتَ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَاِذَا اَلْأَمْرِ وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَاَسَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekitarnya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada-Nya (Depag RI)

Menurut (Sofyan,2011: 17) kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu:

a. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam menjanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggan Dalam Al-Qur'an juga diterangkan mengenai hal menepati janji yang telah disepakati yaitu dalam surat Al-Mukminin ayat 8:

٨ رَّعُونَ وَعَهْدِهِمْ لَا مَنَنْتِهِمْ هُمْ وَالَّذِينَ

Artinya: “Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya, (Depag RI)

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

يَدِ مُحَلِّي غَيْرِ عَلَيْكُمْ يُتْلَى مَا إِلَّا الْآنَ نَعْمِ هِمَّةُ لَكُمْ أُحِلَّتْ بِالْعُقُودِ أَوْفُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
يُرِيدُ مَا تَحْكُمُ اللَّهُ إِنَّ حُرْمًا وَأَنْتُمْ الصَّ

لُبَّغِيٍّ وَالْمُنْكَرِ الْفَحْشَاءِ عَنْ وَيْنَهَى الْقُرْبَى ذِي وَإِتْيَايَ وَالْإِ حَسَنِ بِالْعَدْلِ يَا مُرُ اللَّهَ إِنَّ
تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ يَعِظُكُمْ وَآ

52

e. Berwujud/Nyata (*Tangibel*)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukan lah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Pelayanan (*service*) bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian, penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan, yang kemudian dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* pelanggan. *Heart Share* dan *mind share* tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau perusahaan.

Pemberian pelayanan dalam perusahaan berbasis islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam benyuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam mengengajurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya. Hal tersebut sebagaimana sabda Rasulullah SAW. dalam hadits berikut.

“Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah kehancurannya.” Kemudian seseorang berkata, “Bagaimana caranya menyia-nyiakan amanah ya Rasulullah?” Rasulullah menjawab, “Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.” (HR. Bukhari)

D. Penelitian yang Relevan

Langkah ini ditempuh agar penelitian ini lebih berfokus dan tidak mengulang penelitian-penelitian yang sudah ada, penulisan menemukan penelitian yang dilakukan oleh

Selvia (2018) yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*”. Hasil analisis ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *front offic* terhadap kepuasan pasien. Ini diketahui dari hasil uji parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *front office* terhadap kepuasan pasien. Ini diketahui dari tingginya tingkat signifikan sebesar 8,770 dan diketahui bahwa pengaruh pelayanan *front offic* terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,663. Pengaruh pelayanan *front office* terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Ibnu Sina sebesar 44% dan sisanya 56% tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada tujuan penelitian dan dimensi penelitian. Adapun tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Sedangkan tujuan penelitian penulis hanya ingin mengetahui persepsi karyawan terhadap pelayanan unit uir sehat di universitas Islam Riau. Adapun perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian tersebut yang mana penelitian tersebut dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, sedangkan penelitian yang penulis lakukan berlokasi di Universitas Islam Riau.

Selanjutnya peneliti juga menemukan penelitian yang dilakukan oleh Khorul Homsi pada tahun 2018 yang mana judul penelitian tersebut ialah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru”. Hasil penelitian ini diketahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang kuat atau tinggi, ini diketahui dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,611. Sedangkan hasil uji parsial

terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 7,632.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada tujuan penelitian dan dimensi penelitian. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-Ittihad Rumai Pekanbaru sedangkan tujuan penelitian penulis hanya ingin mengetahui Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau. Adapun perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian tersebut yang mana penelitian tersebut dilakukan di BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru, sedangkan penelitian yang penulis lakukan berlokasi di Universitas Islam Riau.

E. Konsep Operasional

Berikut adalah konsep operasional penelitian tentang Persepsi Karyawan terhadap Pelayanan pada Unit UIR Sehat :

Tabel 2: Konsep Operasional

Konsep	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit Uir Sehat di Universitas Islam Riau	Faktor Dalam Diri	1. Sikap 2. Motif 3. Minat 4. Pengalaman 5. Harapan kondisi	1-3 4 5 6 7-8
	Faktor Situasi	1. Waktu 2. Keadaan Kerja 3. Keadaan Sosial yang Dihadapi	9 10-11 12
	Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target	1. Sesuatu yang baru/hal baru 2. Gerakan atau perbuatan 3. Suara atau kata-kata 4. Ukuran atau volume	13 14 15 16-17

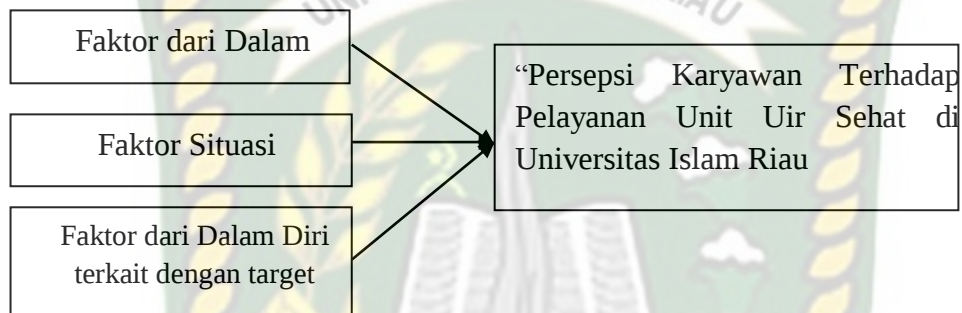
		5. Latar belakang seseorang	18
		6. Kedekatan seseorang dengan objek	19

Sumber: Data Olahan 2019

F. Kerangka Konseptual

Berdasarkan variabel penelitian yang telah ditetapkan dapat digambarkan dalam kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Konseptual



Sumber: Data Olahan 2019

Gambar diatas menunjukkan bahwa faktor dalam diri, faktor situasi, faktor dalam diri terkait dengan target, mempengaruhi Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan fenomena yaitu mengamati dan meneliti masalah atau keadaan tertentu yang menjadi objek penelitian (Laksono, 2013: 181) yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi dan atau perbandingan berbagai variabel (Arifin, 2014: 54).

B. Waktu dan Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas Islam Riau dan waktu penelitian dilaksanakan dari bulan April sampai dengan Juli tahun 2019, yaitu selama empat bulan dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 3: Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Penelitian																
2.	Pengumpulan data																
3.	Pengelolaan data																
4.	Penulisan laporan																

Sumber: Data Olahan 2019

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Universitas Islam Riau.
2. Objek Penelitian ini adalah persepsi karyawan terhadap Uir Sehat.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan cirri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemem itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu (Sanusi, 2016: 87). Adapun sebagai populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Universitas Islam Riau yang berjumlah 255 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya (Riduwan, 2014:10).

Dari jumlah sampel diatas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin (Sanusi, 2011:101).

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

$$n = \frac{255}{1 + (255)(10\%)^2}$$

$$n = 71,83 = 72 \text{ karyawan}$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Proportinate Stratified Random Sampling* dengan cara acak. Dalam random sampling setiap karyawan dalam populasi memiliki kesempatan untuk menjadi sampel.

Proporsional digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada masing-masing bagian karyawan.

Distribusi sampel dengan menggunakan *Proportinate Stratified Random Sampling*.

Tabel 4 : Distribusi Sampel dengan Menggunakn Proportionate Strtified Random Sampling

No	Program Studi	Distribusi Dan Jumlah Sampel
1	BAU & Personalia	$\frac{30}{255} \times 72 = 8$
2	Biro Adm. Keuangan	$\frac{11}{255} \times 72 = 3$
3	Biro & Adm. Akademik Alumni & Kemahasiswaan	$\frac{12}{255} \times 72 = 3$
4	Perpustakaan	$\frac{10}{255} \times 72 = 3$
5	Fak. Hukum	$\frac{13}{255} \times 72 = 3$
6	Fak. Agama Islam	$\frac{8}{255} \times 72 = 2$
7	Fak. Teknik	$\frac{24}{255} \times 72 = 7$
8	Fak. Pertanian	$\frac{13}{255} \times 72 = 4$
9	Fak. Ekonomi	$\frac{12}{255} \times 72 = 3$
10	FKIP	$\frac{17}{255} \times 72 = 5$
11	FISIPOL	$\frac{13}{255} \times 72 = 4$
12	Fak. Psikologi	$\frac{9}{255} \times 72 = 2$
13	FIKOM	$\frac{10}{255} \times 72 = 3$
14	Pascasarjana	$\frac{13}{255} \times 72 = 4$
15	LPM	$\frac{6}{255} \times 72 = 2$
16	LPPM	$\frac{4}{255} \times 72 = 1$
17	LDIK	$\frac{3}{255} \times 72 = 1$
18	SPI	$\frac{3}{255} \times 72 = 1$
19	Internasional Office	$\frac{4}{255} \times 72 = 1$
20	BPPA	$\frac{12}{255} \times 72 = 3$
21	Biro Hukum & Etik	$\frac{3}{255} \times 72 = 1$

22	Labor Bahasa	$\frac{2}{255} \times 72 = 1$
23	Labor Dasar	$\frac{4}{255} \times 72 = 1$
24	Pusat Studi	$\frac{1}{255} \times 72 = 1$
25	Biro Sistem Informasi & Komunikasi	$\frac{3}{255} \times 72 = 1$
26	Satpam	$\frac{15}{255} \times 72 = 4$
Jumlah		72

Sumber: Data Olahan 2019

Setelah sampel pada masing-masing karyawan diambil secara proporsional yaitu pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur dalam populasi penelitian, maka pengambilan dilanjutkan dengan cara acak yaitu teknik sampel dengan mengundi setiap kelompok untuk dijadikan sampel.

Proportionate Stratified Random Sampling (sampel acak berstrata proporsional) merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila sifat unsur dalam populasi tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Martono, 2016:78). Jadi, dalam penelitian ini ukuran sampelnya adalah sebanyak 72 orang.

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (Misbahuddin, 2013: 21-22).

- Data primer adalah data yang digunakan atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya, contoh dalam penelitian ini adalah angket.
- Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya

diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu, contohnya dalam penelitian ini adalah buku-buku.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan penelitian. (Alma, 2014: 72). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Angket (*Kuesioner*)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013: 142). Pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden dan cara menjawabnya juga dilakukan dengan cara tertulis. Pernyataan yang dirancang untuk mengetahui persepsi karyawan 18 item dengan memberikan pernyataan positif. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala lima alternatif (Skala Likert). Setiap variabel diberikan skor nilai sebagai berikut:

Tabel 5: Alternatif Pilihan Jawaban

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film, dokumentasi, data yang relevan penelitian. (Riduwan, 2014: 58).

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan angket selanjutnya disajikan secara sistematis sehingga mudah dibaca oleh orang lain. Pengelolaan data dalam penelitian kualitatif dilakukan setelah terhimpun dan telah dapat gambaran yang menyeluruh tentang objek penelitian. Pada penelitian kualitatif pengelolaan data secara umum dilaksanakan dengan sebagai berikut:

- a. Penyuntingan (*Editing*) yaitu semua data yang telah dikumpul diadakan pemeriksaan apakah terdapat kekeliruan data yang lengkap atau tidak palsu. Dalam teknis ini penulis mengadakan pemeriksaan terhadap data-data yang sesuai dengan kemudian dikelompokkan yang mana-mana data yang sesuai dengan penulis dengan tujuan mengetahui data tersebut asli atau tidak, sesuai dengan penelitian atau tidak. (Dairi, 2012: 78).
- b. Pengkodean (*coding*) yaitu cara memberikan tanda (kode) terhadap data yang dikategorikan sama.
- c. Pembeberan (*tabulating*) yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian dimaksud, dan dituangkan dalam bentuk tabel. (Dairi, 2012: 80).

2. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode Statistik Deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya.

Dari responden yang selanjutnya akan dibandingkan dengan Skor Ideal (Kriterium) untuk seluruh item dan disajikan secara kontinum. Data kontinum adalah data statistika yang angkanya merupakan deretan angka yang saling menyambung dari suatu data ke data yang lainnya (Susetyo, 2010:13).

Contohnya, dalam hubungan teknik pengumpulan data angket, instrument tersebut disebarkan kepada 10 narasumber, kemudian direkapitulasi. Dari data 10 narasumber. Misalnaya:

Menjawab SS dengan skor 5 = 8 orang

Menjawab S dengan skor 4 = 2 orang

Menjawab N dengan skor 3 = 0 orang

Menjawab TS dengan skor 2 = 0 orang

Menjawab STS dengan skor 1 = 0 orang

Dengan perhitungan sebagai berikut:

Jumlah skor untuk 8 orang menjawab SS $\rightarrow 8 \times 5 = 40$

Jumlah skor untuk 2 orang menjawab S $\rightarrow 2 \times 4 = 8$

Jumlah skor untuk 0 orang menjawab N $\rightarrow 0 \times 3 = 0$

Jumlah skor untuk 0 orang menjawab TS $\rightarrow 0 \times 2 = 0$

Jumlah skor untuk 0 orang menjawab STS $\rightarrow 0 \times 1 = 0$

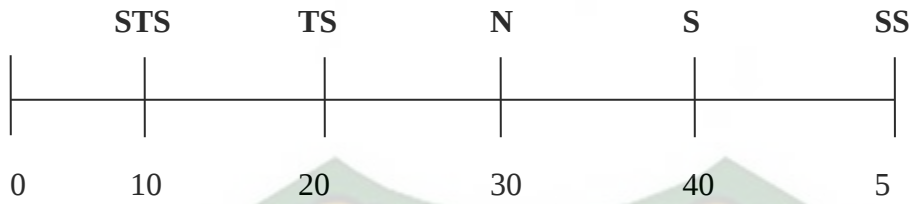
Jumlah = 48

Jumlah skor ideal untuk No.1 (skor tertinggi) = $5 \times 10 = 50$

Jumlah skor terendah = $1 \times 10 = 10$

Maka dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2: Gambar Kontinum Skor Ideal (Kriterium)



Sumber : (Sugiyono, 2013: 95)

Jadi, untuk menentukan dengan angka pada garis kontinum tergantung dari skor tertinggi dan skor terendah pada skor angket dan jumlah narasumber yang kita bagikan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Universitas Islam Riau

Universitas Islam Riau adalah perguruan tinggi tertua di Provinsi Riau berdiri pada tanggal 4 September 1962 bertepatan dengan 23 Zulkaidah 1382 H, dibawah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau. Tokoh Pendiri Universitas Islam Riau yaitu :

- a. Dr. Wan Abdurahman
- b. Soeman Hasibuan
- c. H. Zaini Kunin
- d. H. A. Malik
- e. H. Bakri Sulaiman
- f. H.A. Kadir Abbas,S.H, dan
- g. H.A. hamid Sulaiman.

Pertama kali Universitas Islam Riau hanya ada satu fakulas saja, yaitu Fakultas Agama dengan dua Jurusan yaitu jurusan Hukum dan Tarbiyah, dengan Dekan Pertama H.A. Kadir Abbas,S.H. Terletak di Pusat Kota Pekanbaru Jalan Prof. Mohd. Yamin, S.H, bangunan gedung Tingkat dua. Namun pembangunan kampus tidak sampai disini saja, maka UIR terus mengembangkan pembangunan dibidang fisik di lokasi kedua Jalan Kaharuddin Nasutin KM 11 Perhentian Marpoyan.

Pertamanya Universitas Islam Riau hanya memiliki satu areal kampus yang terletak di pusat kota Jalan Prof. Mohd. Yamin, SH Pekanbaru dengan bangunan gedung tingkat II, namun pengembangan kampus tidak sampai disini saja, maka Universitas Islam Riau terus mengembangkan pembangunan dibidang fisik. Berkat kejelian dan kegigihan Pimpinan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau maka diusahakan pembelian lahan di Km. 11 Perhentian Marpoyan seluas 65 Ha, dan tepatnya pada tahun 1983 dilaksanakan pembangunan pertama untuk gedung Fakultas Pertanian, sehingga pada tahun itu juga Fakultas Pertanian resmi menempati gedung baru di Perhentian Marpoyan tersebut. Dengan adanya lahan di Perhentian Marpoyan tersebut UIR tetap berusaha mengembangkan pembangunan gedung, sehingga pada tahun akademis 1990/1991 semua fakultas dilingkungan UIR resmi menempati Kampus baru yang terletak di Perhentian Marpoyan, Km. 11 seluas 65 Ha, yang telah memperoleh hak guna bangunan atas nama Yayasan Pendidikan Islam. Lahan yang terletak di Perhentian Marpoyan Km. 11 telah dibangun berbagai bangunan seperti :

- a. Gedung Fakultas Hukum tiga lantai
- b. Gedung Fakultas Agama Islam dua lantai
- c. Gedung Fakultas Pertanian dengan dua lantai
- d. Gedung Fakultas Ekonomi dengan dua lantai
- e. Gedung FKIP dengan tiga lantai
- f. Gedung Fisipol dengan tiga lantai
- g. Gudung Fakultas Psikologi empat lantai
- h. Gedung Fakultas Ilmu Komunikasi tiga lantai
- i. Bangunan Mesjid Kampus

- j. Bangunan Gedung Perpustakaan 4 lantai
- k. Bangunan Gedung kafeteria
- l. Bangunan Mushalla
- m. Bangunan Garase kendaraan UIR
- n. Bangunan Komplek perumahan Karyawan dan Dosen UIR
- o. Bangunan Gedung Pusat Kegiatan Mahasiswa (PKM)
- p. Bangunan Gedung laboratorium
- q. Bangunan Gedung olah raga tennis
- r. Lapangan Bola Kaki
- s. Gedung Rusunawah

Universitas Islam Riau menyediakanjaminan pelayanan kesehatan untuk karyawan, dosen, dan mahasiswa yang disebut UIR Sehat. Rektor Universitas Islam Riau Prof Dr H Syafrinaldi SH MCL menanda-tanganai kerjasama dengan 10 Pimpinan rumah sakit di Kota Pekanbaru. Penandatanganan itu terkait dengan layanan kesehatan yang diberikan kepada dosen dan pegawai UIR. ”Mereka bebas berobat secara gratis di 10 rumah sakit yang sudah kita kerjasamakan”.Rektor usai tanda tangan MoU. Ke-10 rumah sakit tersebut adalah RS Awal Bros Panam, RS Syafira, RS Prof Tabrani, RS Zainab, RS Eria Bunda, RS Mesra, RS Ibnu Sina, RS Prima, RS PMC dan RS PBEC. Sejalan dengan MoU, Universitas Islam Riau juga meluncurkan Kartu Pegawai multi fungsi. Selain untuk berobat kartu dapat pula dimanfaatkan untuk absensi, gate masuk kampus UIR dan BPJS.

2. Visi dan Misi Uir Sehat

Visi

“ Terwujudnya masyarakat uir yang sehat mandiri dan bermaslahat ”

Misi

1. Mengembangkan jaringan pelayanan kesehatan secara nasional.
2. Bekerjasama dengan penyejia pelayanan kesehatan yang berkualitas.
3. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia.

3. Struktur Organisasi Uir Sehat

Adapun struktur organisasi Uir Sehat sebagai berikut :

Tabel 6 : Struktur Organisasi Uir Sehat

NAMA	JABATAN	KETERANGAN
Prof. Dr. H.Syafrinaldi,S.H.,MCL	Rektor	Penanggung Jawab
Dr. H. Syafhendri, M.Si.	Wakil Rektor I	Pengarah
Ir. H. Asrol, M.Ec	Wakil Rektor II	Pengarah
Ir. H. Rosyadi, M.Si.	Wakil Rektor III	Ketua Pelaksana
Azwirman, S.E., M.Acc., CPA	Kepala Biro Keuangan	Sekretaris
Dr. Wahyu Purnama Dewi	Klinik Pratama YLPI	Wakil Sekertaris
Abdul Hamid Nur	Kabag Akuntansi Dan Pelaporan	Anggota
Wimpeny Bakhtiansyah, Ba.	Kabag Anggaran Dan Bendahara	Anggota
Muhammad Fahdi, S.E., M.Ak.	Kasubag Akuntansi	Anggota
Frizana Azlina, ST.	Kasubag Anggaran Dan Verifikasi	Anggota
Syahril Lux	Kasubag Kasir	Anggota
T. Syarifah Wahyuni Julyani	Staf Inventory	Anggota
Dian Putri Kusumawardani, SE.	Staf Verifikasi Dan Anggaran	Anggota
T. Lissa Afrianti, SE	Staf Akuntansi	Anggota
Fajriansyah, SE	Staf Verifikasi	Anggota
Nina Yuliana, A.Md	Staf Pajak	Anggota
Tusikin, S.T	Klinik Pratama YLPI	Anggota

Sumber : Universitas Islam Riau 2019

B. Deskripsi data

1. Identitas Responden

Identitas responden dalam kegiatan penelitian sangat penting untuk mengetahui jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang di angkat dapat diidentifikasi karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan dari responden. Karakteristik identitas responden Karyawan di Universitas islam Riau dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Tabel 7: Jenis Kelamin Responden Karyawan di Universitas islam Riau

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	49	68
Perempuan	23	32
Jumlah	72	100

Sumber: Data Olahan Angket 2019

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada jenis kelamin perempuan, yaitu berjumlah 49 orang atau sebesar 68%.

b. Usia

Tabel 8: Usia Responden Karyawan di Universitas Islam Riau

Usia	Jumlah	Persentase
20-30 Tahun	20	28
30-40 Tahun	22	30
40-50 Tahun	17	24
55-60 Tahun	13	18
Jumlah	72	100

Sumber: Data Olahan Angket 2019

Pada tabel 8 terlihat jelas jumlah responden dengan usia 30-40 tahun memiliki tingkat terbanyak, yaitu 22 orang atau 30%.

c. Pendidikan

Tabel 9: Pendidikan dari Responden Karyawan di Universitas Islam Riau

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP/MTS	0	0
SMA/SMK/MA	14	19
Diploma	23	33
Sarjana	29	40
Pasca Sarjana	6	8
Jumlah	72	100

Sumber: Data Olahan Angket 2019

Tabel 9 menunjukkan bahwa pendidikan responden pada tingkat Sarjana memiliki tingkat terbanyak, 29 orang atau 40%.

d. Penghasilan

Tabel 10 : Penghasilan dari Responden Karyawan Universitas Islam Riau

Penghasilan	Jumlah	Persentase
<2.500.000	15	21
2.500.000-3.000.000	27	37
3.000.000-5.000.000	17	24
5.500.000-10.000.000	9	13
>10.000.000	4	5
Jumlah	72	100

Sumber : Data Olahan Angket 2019

Pada tabel 10 menunjukkan bahwasannya responden yang terbanyak terdapat pada penghasilan 2.500.000-3.000.000, yaitu 27 orang atau 37%.

2. Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam

Hasil penelitian mengenai Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam, yang mencakup tentang indikator dalam diri, faktor situasi, dan faktor dari dalam diri terkait dengan target. Adapun tanggapan karyawan tentang

Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam adalah sebagai berikut:

a. Faktor Dalam Diri

Adapun faktor-faktor dalam diri seseorang yang mempengaruhi proses persepsi antara lain : Sikap, Motif, Minat, Pengalaman, Harapan Kondisi.

Tabel: 11 Faktor Dalam Diri

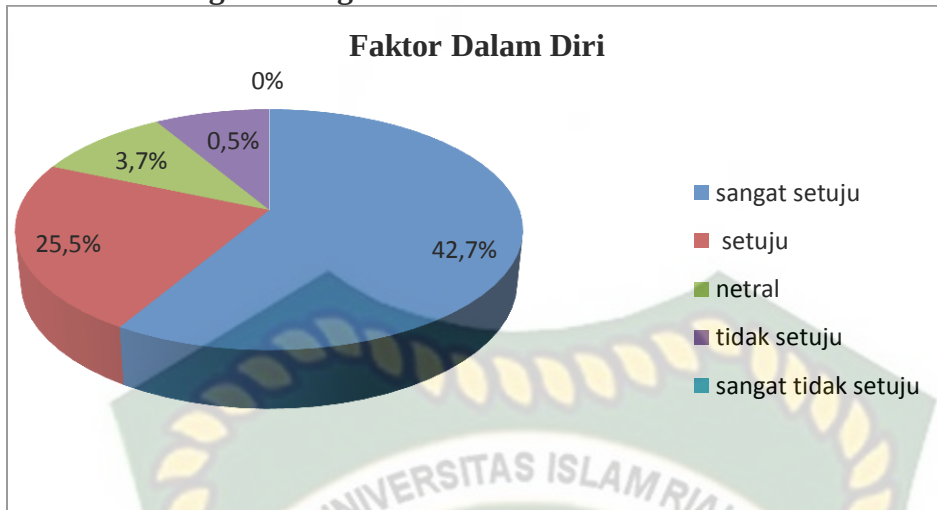
No	Butir Pernyataan	Skala pengukuran					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pernyataan 1	42	29	3	0	0	72
2.	Pernyataan 2	45	27	0	0	0	72
3.	Pernyataan 3	43	29	0	0	0	72
4.	Pernyataan 4	44	25	3	0	0	72
5.	Pernyataan 5	44	22	6	0	0	72
6.	Pernyataan 6	43	22	6	1	0	72
7.	Pernyataan 7	38	25	8	1	0	72
Jumlah		299	179	26	2	0	504
Persentase		42,7	25,5	3,7	0,5	0	72

Sumber: Data Olahan Angket No 1 s/d 7, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian responden memiliki faktor dalam diri dalam persepsi karyawan UIR, tanggapan tersebut dengan tingginya responden menyatakan sangat setuju dengan persentase penelitian 42,7%.

Berikut digambarkan persentase faktor dalam diri menggunakan diagram lingkaran berdasarkan tabel 11 dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 3: Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri



Berdasarkan diagram lingkaran di atas faktor dalam diri yang menyatakan jawaban sangat setuju lebih banyak dari pada jawaban pernyataan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 42,7%.

b. Faktor Situasi

Adapun faktor situasi dari luar yang terdiri dari pengaruh lingkungan luar antara lain: Waktu, Keadaan Kerja, Keadaan Sosial yang Dihadapi.

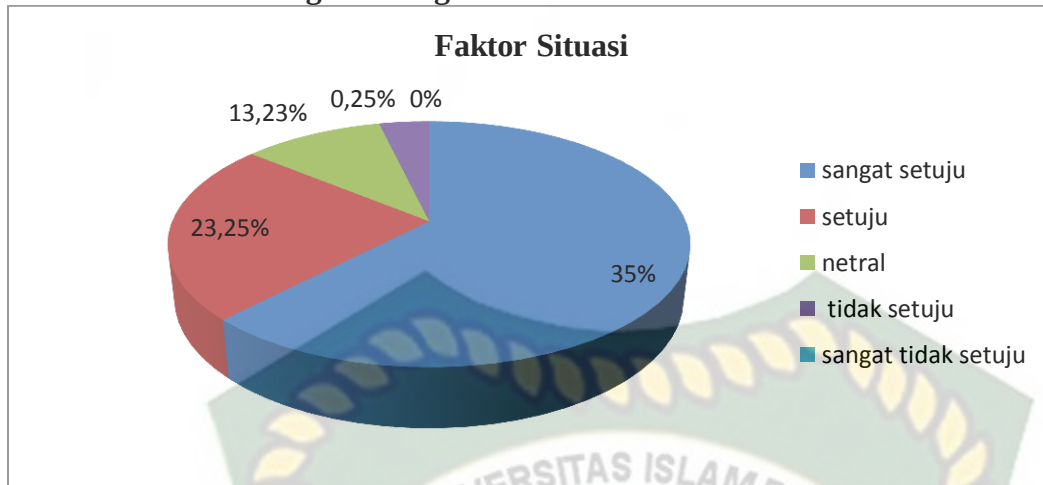
Tabel 12: Faktor Situasi

No	Butir Pernyataan	Skala Pengukuran					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pernyataan 8	38	24	9	1	0	72
2.	Pernyataan 9	32	27	12	0	0	72
3.	Pernyataan 10	34	22	16	0	0	72
4.	Pernyataan 11	36	20	16	0	0	72
Jumlah		140	93	53	1	0	288
Persentase		35	23,25	13,25	0,25	0	72

Sumber: Data Olahan Angket No. 8 s/d 11, 2019

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwasannya, tanggapan tersebut dengan memiliki faktor situasi dalam persepsi karyawan UIR, tanggapan tersebut dengan tingginya responden yang menyatakan sangat setuju dengan persentase 35%.

Gambar 4: Diagram Lingkaran Faktor Situasi



Berdasarkan diagram lingkaran di atas faktor situasi yang menyatakan jawaban sangat setuju lebih banyak dari pada jawaban pernyataan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 35%.

b. Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target

Adapun faktor dari luar yang terdiri dari pengaruh lingkungan luar antara lain: sesuatu yang baru/hal baru, gerakan/perbuatan, suara/kata-kata, ukuran/volume, latar belakang seseorang, kedekatan seseorang dengan objek.

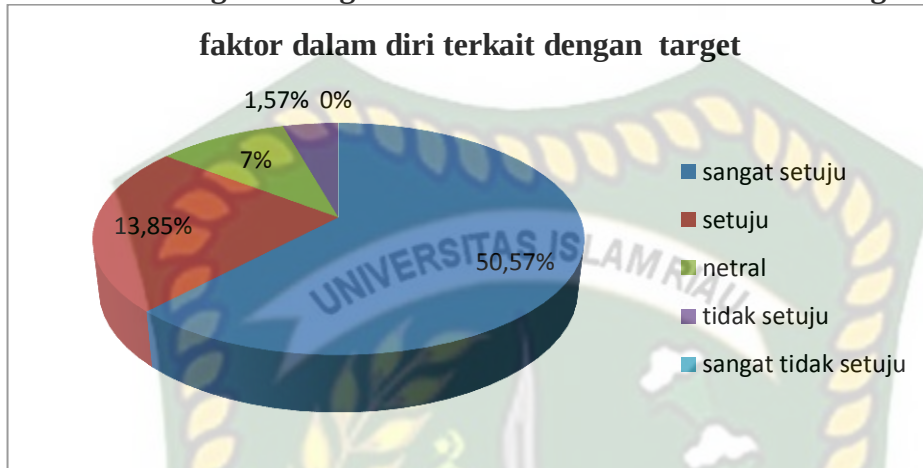
Tabel 13: Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target

No	Butir Pernyataan	Skala pengukuran					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pertanyaan 12	38	16	18	9	0	72
2.	Pernyataan 13	43	16	12	1	0	72
3.	Pernyataan 14	48	14	9	1	0	72
4.	Pernyataan 15	51	16	4	0	0	72
5.	Pernyataan 16	57	11	4	0	0	72
6.	Pernyataan 17	58	12	1	0	0	72
7.	Pernyataan 18	59	12	1	0	0	72
Jumlah		354	97	49	11	0	504
Persentase		50,57	13,85	7	1,57	0	72

Sumber: Data Olahan Angket 12 s/d 18, 2019

Berikut digambarkan persentase faktor dalam diri terkait dengan target menggunakan diagram lingkaran berdasarkan tabel 13 dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 5: Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target



Berdasarkan diagram lingkaran di atas faktor dalam diri terkait dengan target yang menyatakan jawaban sangat setuju lebih banyak dari pada jawaban pernyataan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 50,57%.

C. Analisis Data

Penelitian ini merupakan statistik deskriptif yaitu penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, persentase. Dari data angket yang dikumpulkan dari responden, dibuat data rekapitulasi selanjutnya data ditransformasikan dari data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor pada angket.

Kriteria jawaban dan skor digunakan untuk mentransformasikan data kualitatif berdasarkan jawaban dari para responden pada angket menjadi data kuantitatif dari setiap indikator yang digunakan dalam konsep operasional.

Berikut hasil rekapitulasi dari 18 butir pernyataan melalui angket kepada responden yang telah dipermasalahkan pada penelitian tersebut:

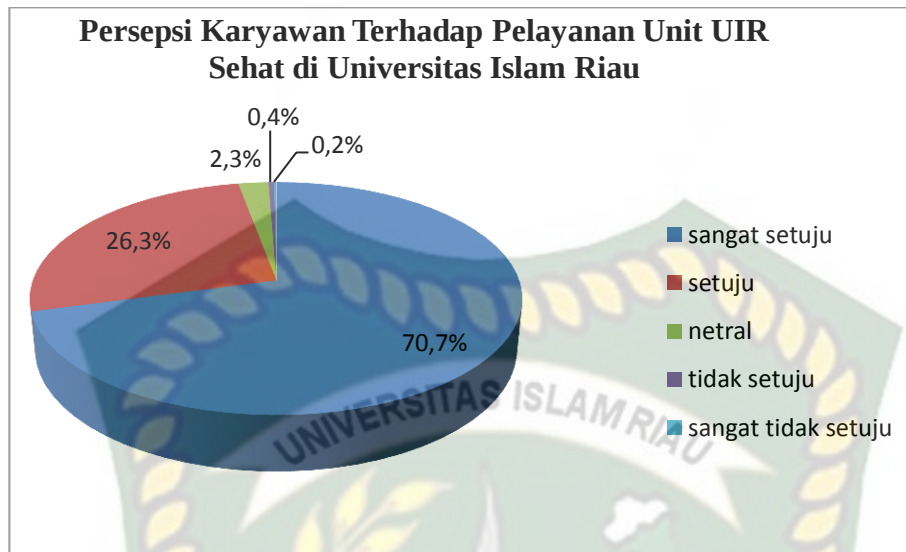
Tabel 14 : Rekapitulasi Perhitungan Data Angket

No	Butir Pernyataan	Rekapitulasi Perhitungan Data Angket					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pertanyaan 1	42	29	3	0	0	72
2.	Pernyataan 2	45	27	0	0	0	72
3.	Pernyataan 3	43	29	0	0	0	72
4.	Pernyataan 4	44	25	3	0	0	72
5.	Pernyataan 5	44	22	6	0	0	72
6.	Pernyataan 6	43	22	6	1	0	72
7.	Pernyataan 7	38	25	8	1	0	72
8.	Pernyataan 8	38	24	9	1	0	72
9.	Pernyataan 9	32	27	12	0	0	72
10.	Pernyataan 10	34	22	16	0	0	72
11.	Pernyataan 11	36	20	16	0	0	72
12.	Pernyataan 12	38	16	18	9	0	72
13.	Pernyataan 13	43	16	12	1	0	72
14.	Pernyataan 14	48	14	9	1	0	72
15.	Pernyataan 15	51	16	4	0	0	72
16.	Pernyataan 16	57	11	4	0	0	72
17.	Pernyataan 17	58	12	1	0	0	72
18.	Pernyataan 18	59	12	1	0	0	72
Jumlah		793	369	128	14	0	1296
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		3965	1476	131	28	1	
Grand Total							5601
Rata-rata Skor Penelitian							311,166
Persentase		70,7	26,3	2,3	0,4	0,1	100

Sumber: Data Olahan Angket 2019

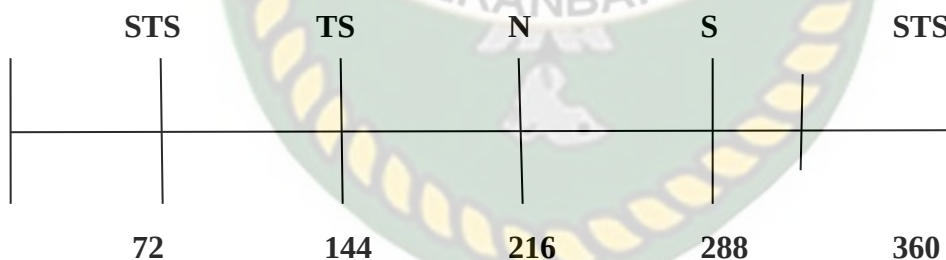
Berikut digambarkan persentase perhitungan angket berdasarkan tabel 14 tentang Persepsi Karyawan terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau menggunakan diagram lingkaran dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 6: Diagram Lingkaran Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau



Berdasarkan data skor yang telah ditetapkan, maka dihitung jawaban dari responden dengan jumlah persentase terbanyak yakni 70,7%, atau 70%. Berikut adalah garis kontinum dari hasil jawaban responden:

Gambar 7 : Hasil Skor Penelitian Pada Garis Kontinum



Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan data yang diperoleh dari 72 responden rata-rata skor penelitian sebesar 311 terletak pada daerah “Setuju”.

Dengan demikian karyawan UIR “Setuju” jika pelayanan yang diberikan UIR Sehat sudah memenuhi kepuasan karyawan.

D. Pembahasan Hasil Temuan

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan.

Berdasarkan faktor dalam diri yang memiliki 7 indikator yakni : sikap, motif, minat, pengalaman, harapan kondisi yang tertera pada angket no 1 s/d 7 yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42,7% , yang menyatakan setuju sebanyak 25,5%, yang menyatakan netral sebanyak 3,7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0,5%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0,%. Jadi karyawan UIRsangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh Uir Sehat tergolong baik. Karena tingginya responden yang memilih sanagat setuju maka pelayanan yang diberikan oleh Uir Sehat bisa lebih ditingkatkan lagi dikarenakan pada faktor dalam diri karyawan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Indikator yang dimiliki oleh faktor situasi yaitu: waktu, pengalaman, harapan dan harapan kondisi yang tertera pada angket no 8 s/d 11 yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35%, yang menyatakan setuju sebanyak 23,25%, yang menyatakan netral sebanyak 13,25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0,25%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Jadi, pada faktor situasi karyawan

UIR merasa sangat setuju bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh Uir Sehat tergolong baik.

Berdasarkan indikator yang dimiliki oleh faktor dalam diri terkait dengan target yaitu : sesuatu yang baru/hal baru, gerakan/perbuatan, suara/kata-kata, ukuran/volume, latar belakang seseorang dan kedekatan seseorang dengan objek yang tertera pada angket no 12 s/d 18 yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50,57%, menyatakan setuju sebanyak 13,85%, yang menyatakan netral sebanyak 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1,57% dan menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Jadi, pada faktor dalam diri terkait dengan target karyawan UIR sangat setuju dengan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada karyawan tergolong baik. Artinya, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Uir Sehat sudah memenuhi keinginan karyawan.

Dari hasil perhitungan di atas diketahui sebagian besar karyawan UIR memiliki persepsi “Sangat Setuju” terhadap pelayanan Uir Sehat terlihat dari tanggapan responden yang menyatakan “Sangat Setuju” dengan persentase 70%. Dengan demikian pelayanan Unit UIR Sehat sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada karyawan Universitas Islam Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang persepsi karyawan terhadap pelayanan unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau yang telah diolah melalui jawaban responden yang populasinya 255 orang dengan sampel 72 orang karyawan UIR. Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau adalah “Sangat Setuju” dengan persentase 70% yang berarti persepsi karyawan terhadap pelayanan Unit UIR Sehat di Universitas Islam Riau adalah “ Sangat Baik”.

Dengan demikian kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan Unit UIR Sehat sudah memberikan pelayanan yang “Sangat Baik” kepada karyawan Universitas Islam Riau.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas penulis mengusulkan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya UIR Sehat semakin membaik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada karyawan UIR. Dengan cara pemberian fasilitas kesehatan yang baik.
2. Sebaiknya UIR Sehat memberikan fasilitas yang mendukung seperti kartu berobat yang terpisah dengan kartu lainnya. Memberikan kartu kesehatan terpisah, begitu pun

kartu kesehatan untuk keluarga yang mendapatkan pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan Universitas Islam Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Sumber Buku :

Departemen Agama RI, 2003, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, CV Penerbit Pajar Mulya, Surabaya.

Arifin, Zainal, 2014, *Penelitian Pendidikan*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Aryani, Linda, Jhon Herwanto, Raudatulsalamah, 2013, *Psikologi Umum 2*, Al Muhtajadah Press, Pekanbaru.

Dairi, Rizal, 2010, *Metode Penelitian*, UIR-Press, Pekanbaru.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.

Daulay, Nurussakinah, 2014, *Pengantar Psikologi dan Pandangan Al-Qur'an Tentang Psikologi*, Prenda Media group, Jakarta.

Ellitan dan Anatan, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*, Alfabeta, Bandung.

Ferrinadewi, Erna, 2008, *Merek dan Psikologi Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.

Hasibuan, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, 2008, *Syariah Marketing*, PT Mizan Pustaka, Bandung.

Laksono, Sonny, 2013, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Maulidayah, Sri, 2014, *Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, CV Indra Prahasta, Bandung.

Miftah, Thoha, 2015, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT Raja Grafindo, Jakarta.

Misbahuddin, Iqbal Hasan, 2013, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Nurmansyah, 2018, *Manajemen Pemasaran*, Unilak Press, UNILAK PRESS Kampus Universitas Lancang Kuning.

Ratminto, 2017, *Pelayanan Prima*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Riduwan, 2014, *Dasar-Dasar Statistik*, Alfabeta, Bandung.

Sanusi, Anwar, 2016, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

Sarwono, Sarlito Wirawan, 2010, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, Rajawali Pers, Jakarta.

Shaleh, Abdul Rahman, 2008, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Kencana, Jakarta.

Sinambela, Poltak, dkk, 2011, *Revormasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Siswandi, Edi, 2012, *Reengineering BUMD Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Yang Unggul*, Mutiara Perss, Bandung.

Sudiro, Ahmad, 2018, *Perilaku Organinasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

Suryani, Tatik, 2008, *Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sofyan, Riyanto, 2011, *Bisnis Syariah*, PT Gramedia, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Walgito, Bimo, 2010, *Pengantar Psikologi Umum*, CV Andi Offset, Yogyakarta.

Skripsi :

Selvia, Liska, 2018, Pengaruh Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau (UIR), Pekanbaru.

Homsi, Khoirul, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR), Pekanbaru.

Jurnal :

Al Farabi, Rendo, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Penginapan up Graha Wisata Taman TMII Jakarta, *Jurnal Proceeding Of Management*, Vol.2 No.3.

Alfani, Mufti Hasan & Zulfadli Hamzah, 2019, *The Effect of Quality of Work Life Toward Job Performance and Work Satisfaction at Education Staff in Islamic University of Riau. Journal Of Management Info*, Vol.6.P.1-5.

Astuti, Daharmi, 2018, Persepsi Masyarakat Terhadap Akad Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol.1.p.13-26.

Bahkri, Boy Syamsul, 2011, Sistem Ekonomi Islam dalam Perbandingan, *Jurnal Agama Islam dan Ilmu Pengetahuan*, Vol.8. No. 1.P. 104.

Hamzah, Zulfadli, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, Vol.3. No. 1

Saputra, Suparno, 2007, Kajian Tetoritis Service Quality, Trust, Reputation, Switching Costs dan Loyalty, *E- Jurnal Mangement*, Vol.3 NO. 2.

Zulfa, Marina, 2019, Analisis Persepsi Masyarakat Industri Kecil Terhadap Pelaksanaan Pembiayaan Bagi Hasil Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol.2.P.1-11.

Zulkifli, 2018, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol.1.