

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Di dalam bab ini akan diuraikan beberapa konsep dari tinjauan pustaka yang mendasari penelitian, meliputi (1) Konsep Disiplin Kerja (2) Konsep Kualitas Pelayanan (3) Kerangka Teori (4) Kerangka Konsep (6) Hipotesis

2.1 Konsep Disiplin Kerja

2.1.1 Pengertian Disiplin Kerja

Dalam peraturan pemerintah nomor 53 tahun 2010 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan disiplin pegawai adalah kesanggupan pegawai untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau di langgar akan dijatuhi hukuman disiplin (Presiden Republik Indonesia, 2010).

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan yang berlaku. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara pegawai dengan peraturan yang telah di tetapkan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu di jatuhkan kepada pihak yang melanggar (Sutrisno E. , 2010).

Menurut Hasibuan, (2008:192) kedisiplinan adalah kesediaan dan kesadaran seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, dia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya

dengan baik, bukan atas paksaan. Kesiediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan, baik yang tertulis maupun tidak.

(Flippo, 2011) mengemukakan bahwa disiplin adalah setiap usaha mengkoordinasikan perilaku seseorang pada masa yang akan datang dengan mempergunakan hukum dan ganjaran. Definisi diatas memfokuskan pengertian disiplin sebagai usaha untuk menata perilaku seseorang agar terbiasa melaksanakan sesuatu sebagaimana mestinya yang dirangsang dengan hukuman dan ganjaran. Atmosudirjo dalam Atmodiwirjo, (2000) mendefinisikan disiplin sebagai bentuk ketaatan dan pengendalian diri erat hubungannya rasionalisme, sadar, tidak emosional. Pendapat ini mengilustrasikan bahwa disiplin sebagai suatu bentuk kepatuhan terhadap aturan melalui pengendalian diri yang dilakukan melalui pertimbangan yang rasional.

Berdasarkan pendapat Sutrisno, (2012) disiplin adalah sikap kesiediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala yang berlaku di organisasi. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap kesadaran dan kesiediaan karyawan untuk mematuhi serta menaati peraturan-peraturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis dan norma-norma sosial yang berlaku di

perusahaan atau institusi. Maka kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi atau perusahaan, Karena tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, maka sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan mencapai tujuan.

2.1.2 Manfaat Disiplin Kerja

Menurut Tambunan, (2019) disiplin kerja sangat penting untuk dikembangkan karena tidak hanya bermanfaat bagi kantor, tetapi juga bagi pegawai itu sendiri. Dengan adanya disiplin kerja dapat dilaksanakan dengan tertib dan lancar. (Muflihini et al., 2016). Mengemukakan bahwa kegunaan disiplin dalam organisasi dapat diperlihatkan dalam empat perspektif, yaitu perspektif retribusi, disiplin kerja digunakan untuk menghukum para pelanggar aturan. Pendisiplinan dilakukan secara profesional dengan sasarannya. Dalam perspektif korektif, disiplin kerja berguna untuk mengoreksi tindakan pegawai yang tidak tepat. Sanksi yang diberikan bukan sebagai hukuman, melainkan untuk mengoreksi perilaku yang salah. Biasanya yang melanggar aturan dipantau apakah ia menunjukkan sikap untuk mengubah perilaku atau tidak. Dalam perspektif hak-hak individu, disiplin kerja berguna untuk melindungi hak-hak untuk memastikan bahwa manfaat penegakan disiplin melebihi konsekuensi-konsekuensi negatif yang harus ditanggung.

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo Dalam Sutrisno, (2014) ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai yaitu:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin, para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan balas jerih payahnya yang dilakukan. Bila ia menerima kompensasi yang memadai, mereka akan bekerja dengan tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaikbaiknya. Bila kompensasi yang diterima jauh dari memadai, maka ia akan berpikir mendua, dan berusaha mencari tambahan penghasilan lain dari luar, sehingga menyebabkan ia sering mangkir dan sering minta izin keluar. Namun demikian pemberian kompensasi yang memadai belum tentu juga menjamin tegaknya disiplin.

2. Ada tidaknya keteladanan pemimpin dalam perusahaan.

Keteladanan pemimpin sangat penting sekali dalam menegakkan kedisiplin pegawai, karena dalam lingkungan kerja, semua pegawai akan selalu memperhatikan dan mengikuti bagaimana pemimpin menegakkan disiplin dirinya, dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan, misalkan aturan jam kerja, maka pemimpin tidak akan masuk kerja terlambat dari waktu yang sudah ditetapkan

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin dapat ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan intruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi. Oleh sebab itu, disiplin akan dapat ditegakkan dalam suatu perusahaan, jika ada aturan tertulis yang telah disepakati bersama. Dengan demikian, para karyawan akan mendapat suatu kepastian bahwa siapa saja dan perlu dikenakan sanksi tanpa pandang bulu.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.

Keberanian pemimpin untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya, dengan adanya tindakan terhadap pelanggaran disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan merasa terlindungi dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa. Bila pimpinan tidak berani mengambil tindakan padahal pegawai sudah terang-terangan melanggar disiplin, maka akan sangat berpengaruh kepada suasana kerja dalam perusahaan. Jika tidak ada keberanian pimpinan dalam memberikan hukuman, maka banyak pegawai yang akan berkata “untuk apa disiplin, sedang orang yang melanggar disiplin saja tidak pernah dikenakan sanksi.

5. Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah

ditetapkan. Namun sudah menjadi tabiat manusia pula bahwa mereka selalu ingin bebas, tanpa terikat atau di ikat oleh peraturan apa pun juga. Dengan adanya pengawasan, maka sedikit banyak para pegawai akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja.

6. Ada tidaknya perhatian kepada para pegawai.

Pegawai tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin didengar, dan dicarikan jalan keluarnya. Pimpinan yang berhasil memberi perhatian yang besar kepada para pegawai akan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik, karena dia akan selalu dihormati, dan dihargai oleh para pegawainya, sehingga akan berpengaruh besar kepada prestasi, semangat kerja dan moral kerja pegawai.

2.1.4 Prinsip – Prinsip Disiplin Kerja

Barnawi & Arifin, (2012) terdapat tujuh prinsip baku yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan disiplin kerja pegawai, yaitu:

1. Prosedur dan kebijakan yang pasti pimpinan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap berbagai keluhan bawahan. Hal ini mendorong pertumbuhan disiplin kerja. Pimpinan perlu menentukan jenis perilaku yang dikehendaki dan bagaimana cara melakukannya. Prosedur-prosedur disiplin harus mengikuti aturan yang sudah disepakati dari awal. Pimpinan harus berpegang teguh terhadap aturan yang ada dan konsisten dalam pelaksanaannya. Tujuan dibuatnya

prosedur dan kebijakan yang pasti adalah untuk menciptakan bentuk disiplin yang konstruktif dan positif melalui kepemimpinan yang sehat dan pelatihan yang memadai bagi para pagawai.

2. Tanggung jawab kepengawasan
Tanggung jawab kepengawasan harus diperhatikan baik-baik. Untuk menjaga disiplin kerja, perlu ada pengawasan yang memiliki otoritas dalam memberikan peringatan lisan maupun tulisan. Sebelum memberikan teguran, biasanya pengawas berkonsultasi terlebih dahulu dengan atasannya.
3. Komunikasi berbagai peraturan
Para bawahan hendaknya memahami peraturan dan standar disiplin serta konsekuensi pelanggarnya. Setiap bawahan hendaknya memahami secara penuh kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur disiplin. Kebijakan dan prosedur tersebut dapat disosialisasikan melalui buku manual kerja bawahan. Bagi yang melanggar peraturan diberi kesempatan untuk memperbaiki perilakunya.
4. Tanggung jawab pemaparan bukti
Setiap bawahan haruslah dianggap tidak bersalah sampai benar-benar ada bukti bahwa pegawai tersebut dinyatakan bersalah. Hukuman baru bisa dijatuhkan apabila bukti-bukti telah terkumpul secara meyakinkan. Perlu diperhatikan bahwa bukti tersebut hendaknya didokumentasikan secara cermat sehingga sulit untuk dipertentangkan. Selain itu, bawahan yang diduga bersalah harus diberi kesempatan untuk membela diri dan mendapatkan pembelaan.
5. Perlakuan yang konsisten
Konsistensi peraturan merupakan salah satu prinsip yang penting, tetapi sering diabaikan. Segala peraturan dan hukuman harus

diberlakukan secara konsisten tanpa diskriminasi. Pemberlakuan aturan yang berbeda antara satu pihak dengan pihak yang lain akan merusak efektivitas dari sistem disiplin. Inkonsistensi dalam penegakkan peraturan akan menciptakan kecemburuan sosial antara para pegawai.

6. Pertimbangan atas berbagai situasi

Konsistensi pemberlakuan peraturan bukan lah berarti memberi hukuman yang sama pada pelanggaran yang identik. Besarnya hukuman perlu mempertimbangkan berbagai faktor. Situasi di lapangan dan fakta-fakta yang menggambarkan pelanggaran patut menjadi pertimbangan dalam pemberian hukuman.

7. Peraturan dan hukuman yang masuk akal

Peraturan dan hukuman hendaknya dibuat secara masuk akal. Peraturan dan hukuman yang masuk akal akan membuat orang mudah menerimanya. Hukuman hendaknya wajar. Hukuman berat yang diberikan kepada bawahan yang melakukan pelanggaran ringan justru akan menciptakan perasaan tidak adil di antara para bawahan. Peraturan dan hukuman yang tidak wajar akan menimbulkan sikap negatif diantara para bawahan dan menumbuhkan sikap tidak kooperatif terhadap atasannya.

Maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui serangkaian perilaku yang

menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketentraman, keteraturan dan ketertiban.

2.1.5 Jenis-Jenis Disiplin Kerja

Jenis-jenis disiplin kerja adalah:

a. Disiplin *Preventif*

Disiplin *preventif* menurut (Handoko, 2012) adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai agar mengikuti berbagai macam aturan yang berlaku sesuai undang-undang. Sehingga penyelewengan waktu kerja tidak dapat disia-siakan dengan hal-hal yang kurang bermanfaat. Sasaran pokok utamanya adalah untuk mendorong disiplin diri diantara para pegawai. Dengan cara ini para pegawai dapat menjaga dan menyesuaikan dengan waktu yang telah ditentukan bukan semata-mata karena paksaan dari manajemen. Manajemen mempunyai tanggung jawab untuk menciptakan suatu lingkungan disiplin yang membawa akan adanya hasil kerja yang baik. Bila para pegawai tidak mengetahui standar apa yang harus dicapai, maka akan cenderung menjadi salah arah. Di samping itu, manajemen hendaknya menetapkan standar-standar secara positif dan bukan secara negatif.

b. Disiplin *Korektif*

Disiplin *Korektif* menurut (Handoko, 2012) adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran yang lebih

lanjut. Kegiatan korektif seiring berupa suatu hukuman dan disebut tindakan pendisiplinan. Sebagai contoh, tindakan pendisiplinan berupa skorsing dan tindakan jenis pendisiplinan lainnya. Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturanaturan yang diberlakukan untuk pegawai.

c. Disiplin Waktu

Disiplin waktu menurut (Handoko, 2012) adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik dari pihak manajemen yang bersangkutan serta masyarakat. Mengenai disiplin terhadap jam kerja.

d. Disiplin Kerja

Disiplin pekerjaan pada dasarnya terdiri dari: metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang telah ditetapkan dan mutu yang telah di patuhi. Keempat teori ini bentuknya adalah aturan yang harus diikuti secara ketat dan tepat. Keharusan mengikuti aturan kerja ini dicakup dalam satu istilah kerja. Dalam usaha mendisiplin kerja ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan:

1. Pembagian tugas dan pekerjaan telah dibuat lengkap dan dapat diketahui dengan sadar oleh para pekerja.
2. Adanya petunjuk kerja yang singkat, sederhana dan lengkap.
3. Kesadaran atas setiap pekerja terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2.1.6 Indikator-Indikator Kedisiplinan

Adapaun Indikator Disiplin kerja menurut Alfred R. Lateiner Dalam Soedjono, (2002:72) adalah:

a. Ketepatan Waktu

Jika karyawan datang ke kantor dengan tepat waktu, pulang kantor tepat waktu, serta karyawan dapat bersifat tertib maka dapat dikatakan karyawan tersebut memiliki disiplin kerja yang baik.

b. Pemanfaat Sarana Dengan Baik

Karyawan dengan hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor untuk menghindari terjadinya kerusakan pada alat kantor merupakan cerminan pegawai yang memiliki disiplin yang baik.

c. Tanggung Jawab Yang Tinggi

Karyawan yang selalu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab terhadap hasil kerjanya, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

d. Ketaatan Terhadap Aturan Kantor

Karyawan yang memakai seragam yang sesuai dengan aturan kantor, mengenakan kartu identitas, izin apabila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

Menurut Rivai, (2004) kedisiplinan memiliki beberapa komponen seperti:

1. Kehadiran

Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.

2. Ketaatan pada peraturan kerja

Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

3. Ketaatan pada standar kerja

Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.

4. Tingkat kewaspadaan tinggi

Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.

5. Bekerja etis

Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

Adapun kriteria yang dipakai Stephen P. Robbins (2005: 182) dalam disiplin kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga indikator disiplin kerja yaitu diantaranya:

a. Disiplin waktu

Disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi: kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.

b. Disiplin peraturan

Peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.

c. Disiplin tanggung jawab

Salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

Disiplin kerja menjadi kunci terwujudnya tujuan instansi, Karyawan, dan masyarakat. Tujuan perusahaan atau instansi dapat diwujudkan melalui indikator-indikator disiplin kerja yaitu tujuan dan kemampuan, teladan

pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan, hubungan kemanusiaan, ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor tanggung jawab yang tinggi, ketaatan pada aturan kantor, disiplin waktu, disiplin aturan, dan disiplin tanggung jawab. Disiplin kerja dapat diukur berdasarkan disiplin waktu, disiplin peraturan, dan disiplin tanggung jawab. Ketiga indikator tersebut sudah menyangkup indikator-indikator yang lainnya.

2.2 Konsep Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra, (2011:164) Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis, (2011:164) kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo dan Lusch, (2011:3) “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Dapat diartikan bahwa layanan atau jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Sedangkan Menurut Tjiptono & Chandra, (2011:17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Layanan dan jasa dikatakan *intangibles* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra, (2011:17) “*Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu*”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra, (2011:17) “*Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau 17egati penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan*”. Menurut Tjiptono (2011:3) “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”.

Menurut Parasuraman (2011:157), terdapat beberapa yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan

yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Sehingga dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry Tjiptono, (2011) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibel*)

Penampilan fasilitas, peralatan, dan personil

2. Empati (*Empathy*)

Syarat dan peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan

3. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan Jasa yang dijanjikan dengan tepat dan bisa dipercaya.

4. Keresponsifan (Responsiveness)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

5. Keyakinan (Assurance)

Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dalam Tjiptono & Chandra, (2011), kualitas layanan telah dijabarkan ke dalam dua puluh dua atribut yang telah dijadikan sebagai tabel.

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL

No	Dimensi	Atribut
1.	<i>Reliability</i> (Realibilitas)	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		5. Menyimpan catatan/ dokumen tanpa kesalahan
2.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
		7. Layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan
		8. Kesiadaan untuk membantu pelanggan
		9. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
		11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		12. Karyawan secara konsisten bersikap sopan
		13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
		14. Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan

4.	<i>Empathy</i> (Empati)	15. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
		16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
		18. Waktu beroperasi yang nyaman
5.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	19. Peralatan modern
		20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
		22. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Sumber: Tjiptono & Chandra (2011: 232-233)

Kualitas layanan itu sendiri dinilai oleh penerima bukanlah dari ukuran penyedia jasa seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono & Chandra, (2011:180) “Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan”.

2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Tjiptono, (2011: 28-51) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

a. Tidak Berwujud (*Intangible*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidak pastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas

penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

b. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

d. Mudah Lenyap (*perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Christian Gronroo, (2011) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan permasalahan mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usah-usaha khusus untuk mengatasi kondisitersebut.

Sedangkan menurut (Nitisemito, 1982) faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan adalah:

1. Disiplin kerja

Bahwa disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan karyawan, sehingga tujuan perusahaan yang telah direncanakan dapat tercapai secara maksimal.

2.2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012 : 182 – 189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi

kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi ‘bumerang’ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan.

3. Mengelola Bukti Kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

4. Mendidik Konsumen Tentang Layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan

pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan. Sebagai contoh:

- a) Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada konsumen tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan konsumen, misalkan kenaikan harga.
- b) Penyedia layanan memberikan informasi kepada konsumen dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran, menggunakan fasilitas teknologi (ATM, Internet banking, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri (self-service), dan lain-lain.
- c) Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode di mana layanan tidak terlalu sibuk.
- d) Penyedia layanan menginformasikan konsumen mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau staff secara langsung mendampingi konsumen saat penggunaan layanan

5. Menumbuhkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari

filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:

- a) Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian karyawan, pelatihan karyawan, deskripsi job desk, dan sebagainya.
- b) Organisasi/ struktur, meliputi intergrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c) Pengukuran (measurement), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan konsumen.
- d) Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis.
- e) Layanan, meliputi pengolahan keluhan konsumen, alat-alat manajemen, alat-alat promosi/ penjualan.
- f) Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional.
- g) Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.

6. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*).

Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, *internet banking*, *phone banking*, dan sejenisnya

7. Menindak lanjuti Layanan

Penindak lanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan *survey* terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Service quality information system adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

2.2.6 Faktor Yang Dapat Mengurangi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:178–181), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakter dari jasa itu sendiri adalah *inseparability*, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata konsumen, seperti:

- a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
- b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks,
- c) Tutur kata karyawan kurang sopan,
- d) Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen,
- e) Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Seperti, pelatihan kurang memadai atau pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, motivasi kerja karyawan kurang diperhatikan, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.

Karyawan *front-line* adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan *front-line* dapat dikatakan sebagai citra perusahaan karena karyawan-karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada konsumen. Agar para karyawan *front-line* mampu

memberikan pelayanan dengan efektif, diperlukan dukungan dari perusahaan seperti, dukungan informasi (prosedur operasi), peralatan (pakaian seragam, material), maupun pelatihan keterampilan.

4. Gap komunikasi.

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Bila terjadi gap komunikasi, maka konsumen memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa:

- a) Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b) Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen.
- c) Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen.
- d) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama. Banyak kejadian di mana konsumen ingin diperlakukan secara personal dan berbeda dengan yang lain.

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan.

Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi service quality pada sebuah perusahaan. Dampak baiknya adalah untuk menyempurnakan *service quality* menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain, apabila layanan baru terlampaui banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.

2.2.7 Dampak Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler, 2009) pemberian kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak yang baik bagi institusi maupun perusahaan antara lain:

1. Menjadi pelanggan yang loyal
1. Memberi keuntungan bagi institusi maupun perusahaan

Sedangkan menurut (Suariedewi & Sulistyawati, 2016) memberikan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada :

1. *perceived value* yang tinggi

2.2.8 Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan

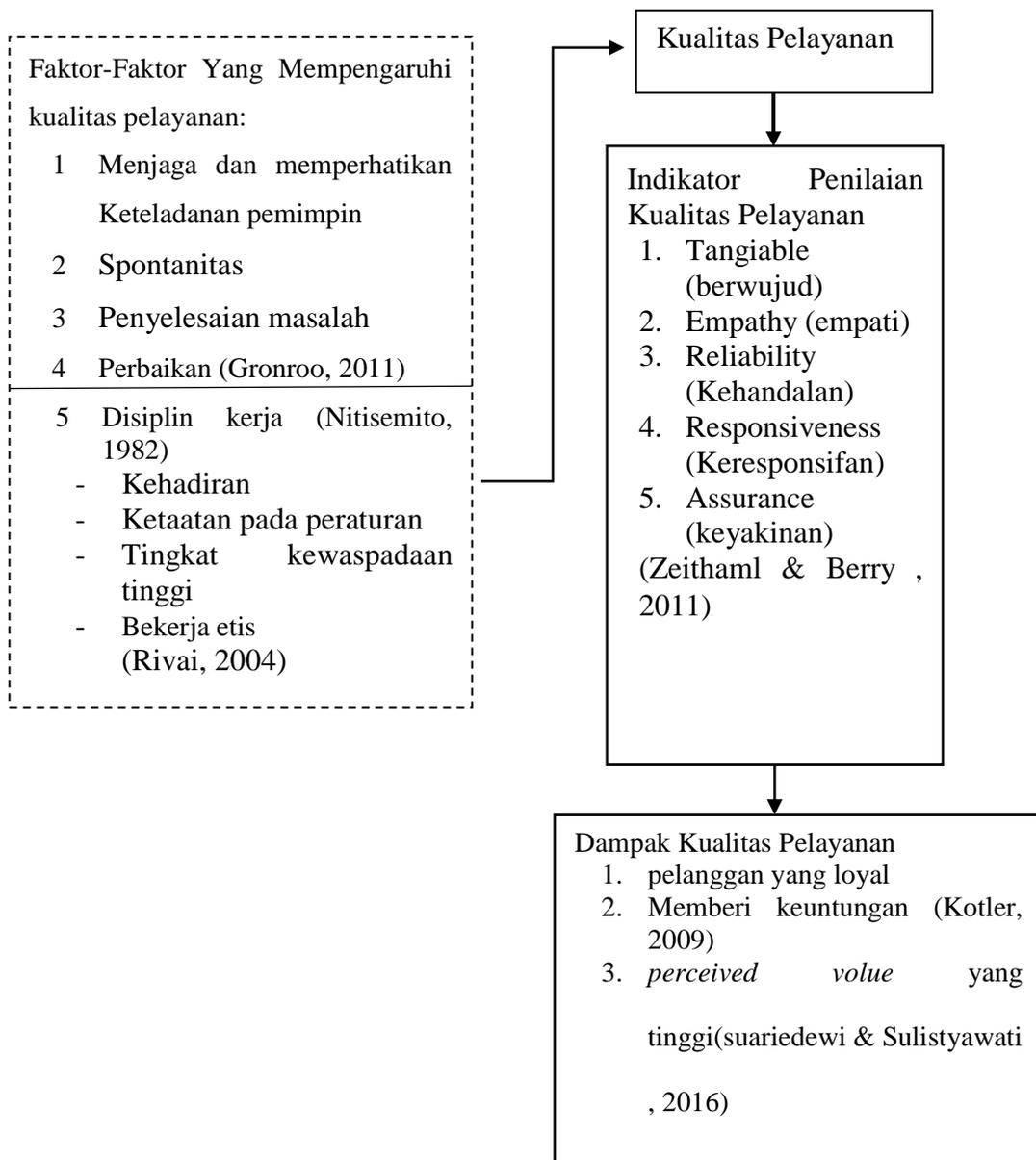
Menurut (Zeithaml & Berry, 2011) kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara antara lain:

1. Tangible (kenyataan), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan materi, komunikasi yang menarik, dan lain-lain.
2. Empati, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen.

3. Responsiveness (cepat tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
4. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.
5. Assurance (jaminan), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

2.3 Kerangka Teory

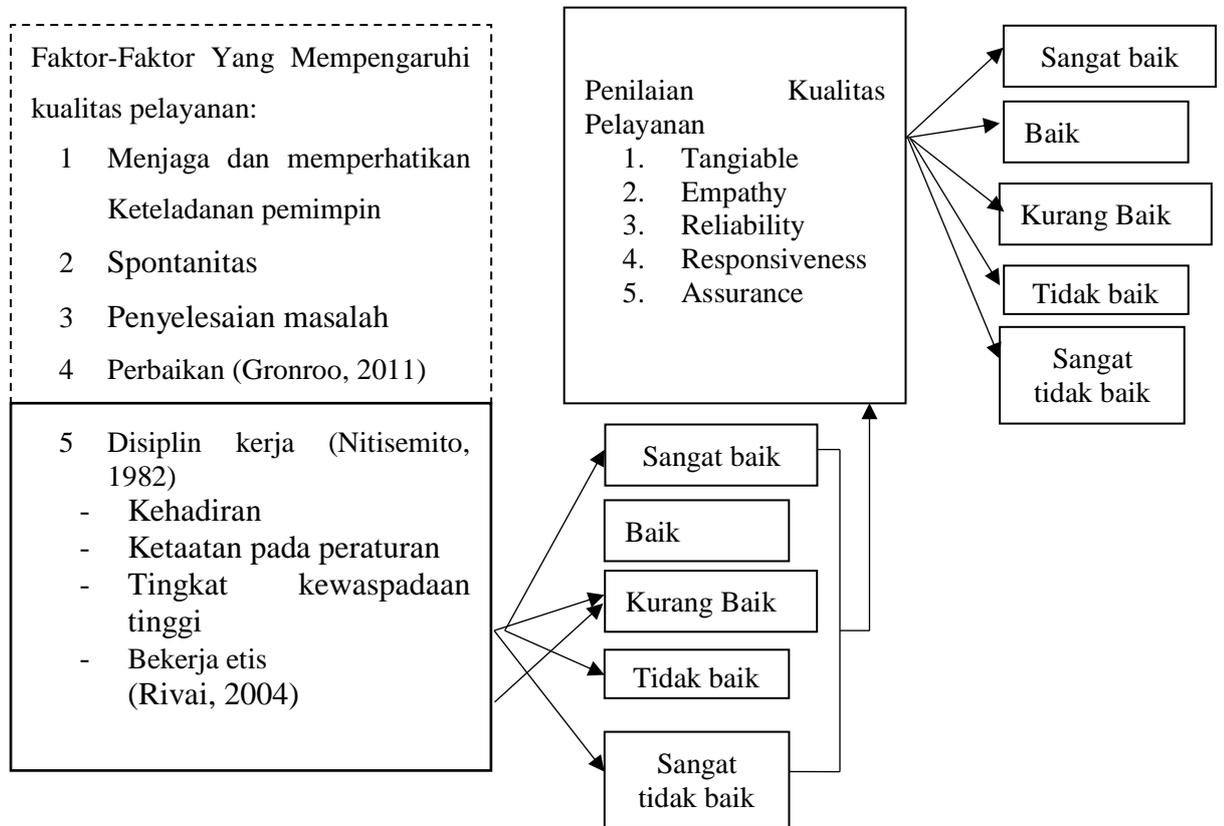
Modifikasi dari teori (Gronroo, 2011), (Nitisemito, 1982), (Rivai, 2004), dan (Zeithaml & Berry, 2011)



Gambar 2.1 Kerangka Teori Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto

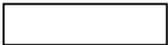
2.4 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Keterangan:

 :Tidak Diteliti

 :Diteliti

Pada gambar 2.2 dapat dijelaskan hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan kesehatan. Di jelaskan bahwa indikator disiplin kerja meliputi: kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, tingkat kewaspadaan tinggi dan bekerja etis. Untuk indikator Kualitas pelayanan adalah tangibel, reliability, *responsivivines*, *assurance* dan *emphty*.

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu penelitian yang kebenarannya dibuktikan dalam penelitian setelah melalui pembuktian dari hasil penelitian maka hipotesis dapat benar atau juga salah, dapat diterima atau ditolak (Notoatmodjo, 2010). Menurut Sugiyono (2008), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha: Ada hubungan disiplin kerja dengan Kualitas pelayanan di puskesmas Puri Mojokerto?