https://stikes-nhm.e-journal.id/OBJ/index

P-ISSN : 1979-3340
e-ISSN : 2685-7987

Jurnal Ilmiah Obsgin

Jurnal Ilmiah Ilmu Kebidanan & Kandungan

Article

# PENGARUH *SERVICE STANDARD COMMUNICATION* DAN KOMITMEN MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

*Nailufar Firdaus[1], Enggal Sari Maduratna[2], Eklamsia Sakti[3]*

*[1,2,3]STIKes Ngudia Husada Madura, Indonesia*

SUBMISSION TRACK

Recieved: September 16, 2023
Final Revision: October 29, 2023
Available Online: December 31, 2023

KEYWORDS

Komitmen, Service standard communication, kualitas, manajemen

CORRESPONDENCE

E-mail:
nabilaara070@gmail.com@gmail.com

**A B S T R A C T**

Nowadays, competition has occurred in various business fields, both in the manufacturing and service sectors. Organizations must have the right strategy in order to win competition in the industry so that the organization can develop for the long term. These existing challenges also affect the business world related to health services. Over the last thirty years, there has been an increasing need for quality healthcare services to improve lifestyles. Improving the quality of health services is a major concern for patients, and providing better services for patients has become the focus of hospitals (Jandavath and Byram, 2016).

The community's increasing need for health services is not being balanced by adequate services from community health centers. Puskesmas is a health service facility that carries out public health efforts and first-level individual health efforts, by prioritizing promotive and preventive efforts, to achieve the highest level of public health in its working area (RI Minister of Health Regulation No. 43, 2019)

This research design uses a quantitative research design, with a case study approach. The variables studied are independent variables, including Service Standard Communication and Management Commitment, while the dependent variables are Service Quality and Customer Satisfaction. The research was conducted from November 2023 to February 2024 at the Socah Community Health Center, Bangkalan. The population is 128 patients who have received service at the Socah Community Health Center for an average of 1 month, using simple random sampling with a sample size of 98 people. The data collection tool uses a questionnaire. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the Spearman rank statistical test.

## I. INTRODUCTION

Dewasa ini persaingan telah terjadi di berbagai bidang usaha, baik di bidang usaha manufaktur maupun jasa. Organisasi harus memiliki strategi yang tepat agar dapat memenangkan persaingan di dalam industri sehingga organisasi dapat berkembang untuk jangka waktu panjang. Tantangan yang ada tersebut juga memengaruhi dunia usaha yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Selama tiga puluh tahun terakhir, ada peningkatkan kebutuhan akan kualitas layanan kesehatan untuk meningkatkan gaya hidup. Peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi perhatian utama bagi pasien, dan memberikan jasa yang lebih baik bagi pasien telah menjadi fokus dari rumah sakit (Jandavath dan Byram, 2016).

Kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang semakin meningkat tersebut kurang diimbangi dengan adanya layanan yang cukup dari puskesmas. Arif Ardliyanto mengatakan kepada Sindo news bahwa peningkatan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan dan perkembangan informasi terjadi dengan cepat dan diikuti dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam membuat keputusan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Apabila rumah sakit tidak mempersiapkan diri secara lebih baik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka sarana tersebut akan dijauhi masyarakat dan masyarakat akan mencari sarana kesehatan alternatif (Sindo news.com, Maret 2016). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No 43, 2019).

Puskesmas sebagai salah satu sektor pelayanan publik harus memperhatikan bagaimana karyawan mereka memberikan jasa layanan mereka kepada konsumen karena karyawan mereka merupakan pencerminan gambaran suatu organisasi dan mempengaruhi bagaimana persepsi konsumen atas kualitas layanan (Abomaleh dan Zahari, 2014). Abomaleh dan Zahari (2014) dan He et al., (2012) juga menambahkan manajemen puncak harus fokus kepada karyawan mereka dengan memberikan pelatihan, pemberdayaan, keterlibatan dan penghargaan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pihak yang berkepentingan. Saat manajemen memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, karyawan akan dipersiapkan dengan sumber daya yang lebih untuk pelatihan. Latihan-latihan tersebut akan meningkatkan keahlian karyawan dalam menghadapi masalah pekerjaan yang tidak diharapkan dan kompetensi mereka dalam membuat keputusan yang tepat akan meningkat Komitmen manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan akan didukung sepenuhnya oleh seluruh karyawan apabila setiap orang yang ada dalam organisasi memiliki pemahaman atas standar layanan yang sama.

Hal tersebut dapat tercapai bila standar layanan terkomunikasikan dengan benar kepada setiap orang. Komunikasi standar layanan (Service Standard Communication) didasarkan atas persepsi karyawan tentang kemampuan organisasi untuk mengkomunikasikan apa yang diharapkan dari karyawan mereka dalam hal standar layanan, praktek-praktek dan perilakunya (Lynn dan Lytle, 2000). Service Standard Communication adalah tingkat dimana organisasi mengukur, mengendalikan dan mengkomunikasikan standar kualitas layanan (Garcia et al., 2011). Standar layanan menuntun karyawan dengan memberikan kerangka kerja atas apa yang diharapkan dari mereka dan tindakan yang dapat mereka lakukan. layanan dapat bekerja dengan efisien apabila standar layanan tersebut diketahui semua anggota dalam organisasi (Maden et al., 2014).

Saat setiap orang dalam organisasi memahami dengan benar standar layanan yang diharapkan oleh organisasi dan bertindak sesuai dengan harapan tersebut maka karyawan akan berkontribusi dalam memberikan saran bagaimana meningkatkan layanan dan menjadi lebih efektif dalam

memberikan layanan kepada konsumen yang mana pada akhirnya akan membuat konsumen puas (Abomaleh dan Zahari, 2014). Saat konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan memiliki loyalitas kepada perusahaan seperti yang dikatakan oleh Subrahmanyam (2017) bahwa kualitas layanan mengarah kepada loyalitas. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk melakukan studi telaah atas pengaruh variabel-variabel Service Standard Communication dan Komitmen Manajemen terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan objek penelitian Puskesmas Socah, Bangkalan

## II. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, dengan pendekatan studi kasus. Variabel yang diteliti adalah variable independen antara lain *Service Standard Communication* Dan Komitmen Manajemen sedangkan variabel dependen adalah Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian dilakukan mulai bulan November 2023 s/d Februari 2024 di Puskesmas Socah, Bangkalan. Populasi adalah Pasien yang pernah mendapatkan pelayan di Puskesmas Socah rata-rata selama 1 bulan yaitu sebanyak 128, menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sample sebanyak 98 orang. Alat pengumpulan data dengan menggunakan kuesionar. Analisa data menggunakan analisa univariate dan bivariate dengan uji statistik *rank spearman*.

## III. RESULT

Skrining administrasi meliputi nama dokter, **Variabel *service standard communication* ($X_1$).** Variabel laten *service standard communication* (SSC) ini terdiri dari tiga dimensi yang meliputi *open communication* (OC), *proactive* (P), dan *customer focus* (FC). Hasil distribusi jawaban yang tercantum pada Tabel 1 memberikan informasi bahwa mayoritas tanggapan responden pada tiga dimensi variabel tersebut adalah setuju dan sangat setuju. Secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden adalah 3,787 dan standar deviasi adalah sebesar 0,689 yang berarti persepsi pasien atas kemampuan rumah sakit untuk mengkomunikasikan apa yang diharapkan oleh pasien dalam memberikan standar layanan, praktek-praktek dan perilaku sudah baik.

**Tabel 1.** Distribusi Jawaban, *Mean* dan *Standard Deviation* Variabel SSC

| Item | Frekuensi Jawaban | | | | | *Mean* | *Standart Deviasi* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | STS | TS | N | S | SS | | |
| OC1 | 1 | 3 | 19 | 72 | 5 | 3.770 | 0.633 |
| OC2 | 0 | 1 | 32 | 58 | 9 | 3.750 | 0.626 |
| OC3 | 1 | 1 | 24 | 61 | 13 | 3.840 | 0.692 |
| **Mean OC** | | | | | | **3.787** | **0.650** |
| P1 | 2 | 5 | 19 | 61 | 13 | 3.780 | 0.811 |
| P2 | 1 | 6 | 18 | 60 | 15 | 3.820 | 0.796 |
| P3 | 0 | 4 | 27 | 60 | 9 | 3.740 | 0.676 |
| **Mean P** | | | | | | **3.780** | **0.761** |
| FC1 | 0 | 3 | 23 | 63 | 11 | 3.820 | 0.657 |
| FC2 | 0 | 1 | 21 | 67 | 11 | 3.880 | 0.591 |
| FC3 | 1 | 3 | 32 | 55 | 9 | 3.680 | 0.723 |
| **Mean FC** | | | | | | **3.793** | **0.657** |
| **Mean SSC** | | | | | | **3.787** | **0.689** |

Sumber: Data diolah, 2023

**Variabel komitmen manajemen ($X_2$).** Variabel laten komitmen manajemen (KM) ini terdiri dari tiga dimensi yang meliputi pelatihan layanan konsumen (PLK), pemberdayaan karyawan (PK), dan orientasi layanan konsumen (OLK). Hasil distribusi jawaban untuk variabel Komitmen Manajemen (KM) yang tercantum pada Tabel 2 memberikan informasi bahwa mayoritas tanggapan responden pada tiga dimensi variabel tersebut adalah setuju dan sangat setuju. Secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden adalah 3,771 dan standar deviasi adalah sebesar 0,691 yang berarti persepsi pasien atas komitmen manajemen rumah sakit dalam memberikan layanan kepada pasien sudah baik.

**Tabel 2.** Distribusi Jawaban, *Mean* dan *Standard Deviation* Variabel Komitmen Manajemen

| Item | Frekuensi Jawaban | | | | | *Mean* | *Standart Deviasi* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | STS | TS | N | S | SS | | |
| PLK1 | 0 | 2 | 23 | 63 | 12 | 3.850 | 0.642 |
| PLK2 | 0 | 0 | 14 | 73 | 13 | 3.990 | 0.522 |
| PLK3 | 0 | 1 | 23 | 64 | 12 | 3.870 | 0.614 |
| **Mean PLK** | | | | | | **3.903** | **0.593** |
| PK1 | 1 | 8 | 29 | 57 | 5 | 3.570 | 0.756 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PK2 | 0 | 6 | 23 | 64 | 7 | 3.720 | 0.683 |
| PK3 | 1 | 9 | 38 | 46 | 6 | 3.470 | 0.784 |
| | | **Mean PK** | | | | **3.587** | **0.741** |
| OLK 1 | 2 | 8 | 22 | 56 | 12 | 3.680 | 0.863 |
| OLK 2 | 0 | 2 | 20 | 63 | 15 | 3.910 | 0.653 |
| OLK 3 | 1 | 3 | 16 | 67 | 13 | 3.880 | 0.700 |
| | | **Mean OLK** | | | | **3.823** | **0.739** |
| | | **Mean KM** | | | | **3.771** | **0.691** |

Sumber: Data diolah, 2023

**Variabel kualitas layanan ($Y_1$).** Variabel laten kualitas layanan (KL) ini terdiri dari lima dimensi yang meliputi *tangibles* (T), *reliability* (REL), *responsiveness* (RES), *assurance* (ASS) dan *empathy* (EMP). Hasil distribusi jawaban untuk variabel Kualitas Layanan (KL) yang tercantum pada Tabel 3 memberikan informasi bahwa mayoritas tanggapan responden pada lima dimensi variabel tersebut adalah setuju dan sangat setuju. Secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden adalah 3,895 dan standar deviasi adalah sebesar 0,694 yang berarti persepsi pasien atas kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah baik.

**Variabel kepuasan pelanggan ($Y_2$).** Variabel laten kepuasan Pelanggan dengan dimensi *customer fullfilment* (CF) ini terdiri dari lima indikator. Hasil distribusi jawaban untuk dimensi *customer fullfilment* (CF) yang tercantum pada Tabel 4 memberikan informasi bahwa mayoritas tanggapan responden pada lima indikator variabel tersebut adalah setuju dan sangat setuju. Secara keseluruhan rata-rata tanggapan responden adalah 3,866 dan standar deviasi adalah sebesar 0,809 yang berarti kepuasan yang dirasakan oleh pasien atas layanan rumah sakit sudah baik.

**Tabel 3.** Distribusi Jawaban, *Mean* dan *Standard Deviation* Variabel KL

| Item | Frekuensi Jawaban | | | | | *Mean* | *Standart Deviasi* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | STS | TS | N | S | SS | | |
| T1 | 0 | 3 | 22 | 61 | 14 | 3.860 | 0.682 |
| T2 | 0 | 1 | 12 | 57 | 30 | 4.160 | 0.662 |
| T3 | 0 | 0 | 12 | 74 | 14 | 4.020 | 0.512 |
| **Mean T** | | | | | | **4.013** | **0.619** |
| REL1 | 1 | 2 | 17 | 63 | 17 | 3.930 | 0.714 |
| REL2 | 1 | 4 | 22 | 61 | 12 | 3.790 | 0.743 |
| REL3 | 0 | 2 | 18 | 63 | 17 | 3.950 | 0.657 |
| **Mean REL** | | | | | | **3.890** | **0.705** |
| RES1 | 1 | 1 | 32 | 51 | 15 | 3.780 | 0.746 |
| RES2 | 0 | 6 | 19 | 57 | 18 | 3.870 | 0.774 |
| RES3 | 0 | 2 | 26 | 60 | 12 | 3.820 | 0.657 |
| **Mean RES** | | | | | | **3.823** | **0.726** |
| ASS1 | 1 | 1 | 15 | 63 | 20 | 4.000 | 0.696 |
| ASS2 | 1 | 1 | 24 | 57 | 17 | 3.880 | 0.729 |
| ASS3 | 1 | 3 | 21 | 61 | 14 | 3.840 | 0.735 |
| **Mean ASS** | | | | | | **3.907** | **0.720** |
| EMP1 | 0 | 3 | 25 | 54 | 18 | 3.870 | 0.734 |
| EMP2 | 0 | 2 | 23 | 63 | 12 | 3.850 | 0.642 |
| EMP3 | 0 | 2 | 31 | 51 | 16 | 3.810 | 0.720 |
| **Mean FC** | | | | | | **3.843** | **0.699** |
| **Mean KL** | | | | | | **3.895** | **0.694** |

Sumber: Data diolah, 2023

**Tabel 4.** Distribusi Jawaban, *Mean* dan *Standard Deviation* Variabel CF

| Item | Frekuensi Jawaban | | | | | *Mean* | *Standart Deviasi* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | STS | TS | N | S | SS | | |
| CF1 | 0 | 3 | 22 | 52 | 23 | 3.950 | 0.757 |
| CF2 | 0 | 4 | 25 | 51 | 20 | 3.870 | 0.774 |
| CF3 | 2 | 6 | 16 | 56 | 20 | 3.860 | 0.876 |
| CF4 | 0 | 4 | 31 | 41 | 24 | 3.850 | 0.833 |
| CF5 | 3 | 1 | 23 | 59 | 14 | 3.800 | 0.804 |
| **Mean CF** | | | | | | **3.866** | **0.809** |

Sumber: Data diolah, 2023

**Analisis *Partial Least Square* (PLS).** Proses pengolahan data dalam penelitian ini, menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* Smart PLS 2.0 M3. Dalam melakukan analisis dengan *Partial Least Square* (PLS) dilakukan dua tahapan evaluasi yang meliputi evaluasi *outer model* dan *inner model*. Berikut ini merupakan beberapa uraian mengenai langkah evaluasinya.

**Evaluasi *outer model* .** Mengevaluasi *outer model* adalah dengan melakukan pengukuran *measurement model* pada variabel-variabel penelitian. Evaluasi yang dilakukan meliputi pengujian *convergent validity, discriminant validity* dan *composite reliability.*

***Convergent validity*.** Uji pengukuran melalui *loading factor* yang dilakukan untuk mengetahui validitas indikator dengan melihat nilai *convergent validity*. Pengukuran *convergent validity* menggunakan nilai *outer loading* dengan batas ketentuan nilai *outer loading* untuk setiap indikator adalah lebih besar dari 0,5. Apabila setiap indikator telah memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,5, maka langkah evaluasi selanjutnya dapat dilakukan. Apabila nilai yang diperoleh lebih kecil dari 0,5 maka perlu dilakukan iterasi lebih lanjut sampai diperoleh nilai *loading factor* untuk setiap indikator > 0,5. Berikut ini merupakan nilai *outer loading* pada setiap dimensi variabel penelitian.

**Tabel 12.** Hasil Uji Koefisien Jalur pada *Customer Fullfilment* dengan Sampel *Bootstrap*

| Pengaruh | Koef Original | (Bootstrap B=200) | | (Bootstrap B=250) | | (Bootstrap B=300) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Koef | T stats | Koef | T stats | Koef | T stats |
| SSC → KL | 0.380 | 0.388 | 4.019 | 0.382 | 5.001 | 0.374 | 4.982 |
| SSC → CF | 0.151 | 0.149 | 2.388 | 0.159 | 2.295 | 0.161 | 2.330 |
| KM → KL | 0.387 | 0.384 | 4.267 | 0.387 | 5.633 | 0.393 | 5.641 |
| KM → CF | 0.198 | 0.204 | 2.365 | 0.191 | 2.531 | 0.188 | 3.084 |
| KL → CF | 0.499 | 0.497 | 6.209 | 0.497 | 7.304 | 0.503 | 7.576 |

Sumber: Data diolah, 2017

***Goodness of Fit*.** Pada penilaian *goodness of fit* ini adalah dengan melihat nilai *R- square* yang dihasilkan melalui estimasi PLS pada setiap jalur. Tabel 13 menjelaskan jalur hubungan antara *Service Standard Communication,* Komitmen Manajemen dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh *R-square* sebesar 0,5972 yang berarti bahwa persentase keragaman persepsi responden mengenai variabel

Kepuasan Pelanggan pasien RS Dr. Soetomo dapat dijelaskan oleh variabel *Service Standard Communication,* Komitmen Manajemen dan Kualitas Layanan sebesar 59,72% sedangkan untuk sisanya sebesar 40,28 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model selain *Service Standard Communication,* Komitmen Manajemen dan Kualitas Layanan.

Sedangkan jalur hubungan antara *Service Standard Communication* dan Komitmen Manajemen terhadap Kualitas Layanan diperoleh *R-square* sebesar 0,5273 yang berarti bahwa persentase keragaman persepsi responden mengenai kualitas layanan RSUD Dr. Soetomo dapat dijelaskan oleh variabel *Service Standard Communication* dan Komitmen Manajemen sebesar 52,73% sedangkan untuk sisanya sebesar 47,27 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model selain *Service Standard Communication* dan Komitmen Manajemen.

**Tabel** Nilai *R-square*

| Variabel | *R Square* |
|---|---|
| Kualitas Layanan | 0.5273 |
| Kepuasan Pelanggan | 0.5972 |

Sumber : Data diolah, 2017

Untuk nilai $Q^2$ dihitung dengan formula $Q^2 = 1- (P_{e1}^2 \times P_{e2}^2)$ dengan $Q^2$ merupakan koefisien determinasi total, $P^2_{ei}$ adalah parameter *error* setiap persamaan yang dihitung dengan formula $P_{ei} = \sqrt{1 - Ri^2} = (1 - Ri^2)^{0.5}$. Berdasarkan hasil analisis diperoleh $R_1^2 = 0,5273$ dan nilai $R_2^2 = 0,5972$ sehingga diperoleh nilai $P_{e1}$ dan $P_{e2}$.

$P_{e1} = (1 - 0,5273)^{0.5} = 0,6875$

$P_{e2} = (1 - 0,5972)^{0.5} = 0,6374$

Didapat nilai koefisien determinasi total sebagai berikut:

$Q^2 = 1 - (P_{e1}^2 \times P_{e2}^2)$

$Q^2 = 1 - (0,6875^2 \times 0,6374^2)$

$Q^2 = 1 - 0,1904 = 0,8096$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi total sebesar 0,8096 yang menyatakan bahwa model PLS yang terbentuk mampu menjelaskan fenomena mengenai Kepuasan Pelanggan pasien RSUD Dr. Soetomo dengan faktor *Service Standard Communication,* Komitmen Manajemen dan Kualitas Layanan sebesar 80,96% sedangkan sisanya sebesar 19,04 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model.

***Inner Weight.*** Pada metode *partial least square,* hasil estimasi pengaruh langsung didasarkan pada nilai *t-statistic* yang harus > 1,96. Penelitian ini akan menggunakan hasil koefisien jalur dan nilai t-statistik dari sampel *bootstrap* B=250. Tabel 14 berikut ini adalah hasil estimasi pengaruh langsung.

**Tabel Pengaruh Langsung**

| Pengaruh Langsung | Koefisien Path | Standar *Error* | *t-statistic* | t-tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|
| SSC → KL | 0.380 | 0.076 | 5.001 | 1,96 | t-*statistic* > t-tabel Signifikan |
| SSC → CF | 0.151 | 0.066 | 2.294 | 1,96 | t-*statistic* > t-tabel Signifikan |
| KM → KL | 0.387 | 0.069 | 5.633 | 1,96 | t-*statistic* > t-tabel Signifikan |
| KM → CF | 0.198 | 0.078 | 2.531 | 1,96 | t-*statistic* > t-tabel Signifikan |
| KL → CF | 0.499 | 0.068 | 7.304 | 1,96 | t-*statistic* > t-tabel Signifikan |

Sumber : Data diolah, 2023

## DISCUSSION

Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua hipotesis dapat diterima. *Service Standard Communication* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan. *Service Standard Communication* adalah persepsi karyawan tentang kemampuan organisasi untuk mengkomunikasikan apa yang diharapkan oleh organisasi dari karyawannya dalam memberikan standar layanan, praktek-praktek dan perilaku. *Service Standard Communication* adalah suatu tingkat dengan mana organisasi mengukur, mengendalikan dan mengkomunikasikan standar kualitas layanan (Garcia *et al.*, 2011). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Maden *et al*., (2014) terkait *service standard communication* dan *customer orientation.* Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Choi *et al*., (2005) yang meneliti hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan pasien di rumah sakit umum di Korea Selatan. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Subrahmanyam (2017) yang mengatakan bahwa saat konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan maka hal tersebut akan mengarah kepada loyalitas. Hasil penelitian menunjukan bahwa aspek perhatian staff lebih membawa pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Diikuti dengan kenyamanan selama proses perawatan dan perhatian dokter. Saat konsumen melihat bahwa apa yang mereka peroleh sesuai dengan apa yang mereka harapan atau lebih dari harapan mereka maka mereka akan merasa puas. *Service Standard Communication* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Saat manajemen mampu mengkomunikasikan apa yang menjadi standar layanan yang ingin mereka capai dan hal tersebut dipahami dengan benar oleh para karyawan, maka hal tersebut akan membantu meningkatkan kepuasan dari pelanggan. Hal tersebut terlihat pada saat dilakukan wawancara dengan para pasien yang pernah berobat, dimana hampir semua mengatakan bahwa mereka puas dengan layanan yang diberikan oleh para tenaga administrasi, perawat dan petugas medis lainnya. Komitmen Manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Komitmen Manajemen yang dilakukan terus menerus didalam meningkatkan layanan yang diberikan , akan meningkatkan kepuasan pasien yang berobat. Kemampuan staff administrasi dan tenaga medis dalam memberikan layanan terbaik tidak lepas dari komitmen manajemen untuk secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawannya. Abomaleh dan Zahari (2014) dan He *et al.*, (2012) mengatakan saat manajemen puncak fokus kepada karyawan mereka dalam memberikan pelatihan, pemberdayaan, keterlibatan dan penghargaan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pihak yang berkepentingan. Maka karyawan akan dipersiapkan dengan sumber daya yang lebih untuk pelatihan. Latihan-latihan tersebut akan meningkatkan keahlian karyawan dalam menghadapi masalah pekerjaan yang tidak diharapkan dan kompetensi mereka dalam membuat keputusan yang tepat akan meningkat. Hasil wawancara dengan salah satu karyawan rumah sakit menjelaskan bahwa secara rutin pihak Manajemen melakukan pelatihan teratur untuk semua bagian yang ada di rumah sakit. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan yang ada mendapat bekal keahlian dan pengetahuan yang cukup untuk melayani pasien dan keluarga pasien yang datang. Hasil penelitian juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Choi *et al.*, (2005), Rod dan Ashill (2010) dan Abomaleh dan Zahari (2014) mengenai komitmen manajemen terhadap kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Pasien yang pernah berobat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah tersebut. Manajemen rumah sakit juga memiliki komitmen yang tinggi untuk memastikan bahwa standar layanan yang mereka berikan adalah yang terbaik. Secara teratur pihak manajemen memberikan pelatihan kepada setiap karyawan yang ada di masing-masing unit yang ada di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukan hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Alizadeh *et al.*, (2014) dan Rafidah *et al.*,

(2016). Peralatan kedokteran yang dimiliki telah menggunakan teknologi yang modern. Pasien yang pernah berobat merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit. Kebijakan dasar yang dimiliki oleh manajemen terkait perbaikan mutu pelayanan, perbaikan manajemen (SDM) internal rumah sakit dan penataan kelembagaan (struktur dan *system*) di

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diutarakan mengenai variabel-variabel *Service Standard Communication,* Komitmen Manajemen terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Maka dapat disimpulkan bahwa standar layanan menuntun karyawan dengan memberikan kerangka kerja atas apa yang diharapkan dari mereka dan tindakan-tindakan yang dapat mereka lakukan. Saat karyawan memahami dengan standar layanan yang diharapkan oleh manajemen, hal ini akan tercermin dari kualitas layanan yang mereka berikan. Sedangkan Komitmen Manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan. Komitmen manajemen terhadap kualitas layanan adalah suatu kesadaran untuk meningkatkan kualitas dan operasional organisasi dan memilih strategi bagi organisasi serta terlibat dalam aktivitas yang memberikan arahan kepada pimpinan untuk meningkatkan kualitas organisasi. Manajemen melalui partisipasinya dalam pengembangan kualitas, memberikan pengarahan dan semangat bagi karyawan garis depan mereka selama proses memberikan layanan. Komitmen Manajemen terhadap standar layanan tersebut akan tercermin dari kualitas layanan yang mereka berikan. Saat kualitas layanan sudah sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan maka hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi pelanggan tersebut.

## REFERENCES


1. Aagja, J.A. dan Renuka Garg. (2010). “Measuring Perceived Service Quality for Public Hospitals in the Indian Context.” International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. Volume 4 Issue 1, pp. 60-83.
2. Abomaleh, A. dan Ibrahim Zahari (2014). “The Impact of Management Commitment to Service Quality and Customer Satisfaction: A Review of Saudi Arabia Public Service Sector.” Journal of Modern Marketing Research Volume 3 Issue 1, pp. 15-24.
3. Ahmed, I. dan A. Parasuraman (1994), Environmental and Positional Antecedents of Management Commitment to Service Quality: a Conceptual Framework, in Swartz, T.A.
4. Alizadeh, S., Meena Chavan dan Hamin Hamin (2016). "Quality of care and patient satisfaction amongst Caucasian and non-Caucasian patients: A mixed-method study in Australia", International Journal of Quality & Reliability Management, Volume 33 Issue 3, pp.298-320.
5. Amin, M. dan Siti Zahora Nasharuddin (2013). “Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention.” Clinical Governance: An International Journal, Volume 18 Issue 3, pp. 238-254.
6. Arsanam, P. dan Khanchitpol Yousapronpaiboon (2014). “The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals.” International Journal of Innovation, Management and Technology, Volume 5 Issue 4, pp. 261-265.
7. Babakus, E., Ugur Yavas, Osman M. Karatepe dan Turgay Avci (2003). “The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees’ Affective and Performance Income? Journal of the Academy of Marketing Science. Volume 31 Issue 3, pp. 272-286.
8. Chin, W.W. (1998). Modern Method for Business Research. Laurance Erlbaum Associates. London. Choi, K.S., Hanjoon Lee, Chankon Kim dan Sunhee Lee (2005). “The Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction Relationships in South Korea: Comparisons Across Gender, Age and Types of Service.” Journal of Service Marketing. Volume 19 Issue 3, pp. 140-149.
9. Clark, R. A., Hartline, M. D., dan Jones, K. C. (2009). “The Effects of Leadership Style on Hotel Employees' Commitment to Service Quality.”
10. Jamaluddin dan Endang Ruswanti (2017). “Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia.” IOSR Journal of Business and Management, Volume 19 Issue 5, pp. 23-33