

## PENGARUH DIMENSI EKSTERNAL PERSEPSI TERHADAP MUTU LAYANAN DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS LAMPUNG

*Siti Juriah*

*Universitas Lampung, Indonesia  
siti\_juriah10@yahoo.com*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi eksternal persepsi yang meliputi: peralatan untuk pelayanan, warna dari obyek-obyek pelayanan, keunikan atau kekontrasan stimulus, gaya individu dalam menarik perhatian, dan motion atau gerakan pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap mutu layanan di FK Universitas Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional teknik kuesioner yang diberikan kepada 91 sampel dari populasi sebanyak 771 mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Pengambilan sampel menggunakan teknik proportional stratified random sampling sebanyak 10% untuk masing-masing angkatan. Data dianalisis dengan menggunakan metode statistik inferensial dengan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara peralatan untuk pelayanan, warna dari obyek-obyek pelayanan, keunikan atau kekontrasan stimulus, gaya individu dalam menarik perhatian, dan motion atau gerakan pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap mutu layanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung.

Kata kunci: Peralatan, Warna, Keunikan, Gaya Individu, Motion, Mutu Layanan

### **THE EFFECT OF EXTERNAL DIMENSION PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN FACULTY OF MEDICINE LAMPUNG UNIVERSITY**

**Abstract:** The purpose of this study is to decide the effect of external dimensions of perception which include: equipment for service, color of service objects, uniqueness or contrast of stimulus, personal style of attracting attention, and motion or service movements both partially and simultaneously to service quality at the FK, University of Lampung. This type of research is a correlation research technique questionnaire given to 91 samples from a population of 771 students of the Faculty of Medicine, University of Lampung. Sampling uses a proportional stratified random sampling technique of 10% for each class. Data were analyzed using inferential statistical methods with linear regression. The results showed that there was a significant influence between the equipment for service, the color of service objects, the uniqueness or contrast of stimulus, the person style of attracting attention, and the motion or movement of service both partially and simultaneously to the quality of service in FK Lampung University.

Keywords: Equipment, Color, Uniqueness, Individual Style, Motion, Service Quality

### **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan pelanggan atas pelayanan yang ideal dengan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin tinggi kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan pelanggan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya semakin rendah kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan pelanggan, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan harus selalu menjadi motto setiap lembaga, sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan. Kepuasan pelanggan inilah yang dapat menjadi kunci bagi keberhasilan suatu lembaga. Azwar (1996: 32) berpendapat bahwa suatu lembaga

dikatakan bermutu manakala mampu mengusahakan mempertahankan mutu masukan (input), proses, dan keluaran.

Suatu lembaga pendidikan tinggi dapat dikatakan berkualitas manakala mampu memberikan pelayanan secara prima kepada mahasiswa dan pemangku kepentingan eksternal. Perguruan tinggi harus mampu memenuhi seluruh komponen Tri Dharma Perguruan Tinggi mulai dari pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Evaluasi juga dilakukan terhadap pendukung tridharma perguruan tinggi yang meliputi bidang kelembagaan dan tata kelola, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, teknologi komunikasi dan informasi (TIK), serta kerjasama. Masing-masing bidang dievaluasi dalam hal pencapaian indikator kinerja masukan, proses, keluaran, hasil, dan dampaknya.

Perbaikan yang dilakukan bersifat menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait di dalamnya, seperti kurikulum, sarana dan prasarana, pembiayaan, sumber daya manusia (dosen/tenaga pendidik; karyawan/tenaga kependidikan termasuk pustakawan, laboran, teknisi), dan unsur lainnya. Manajemen lembaga pendidikan dapat dimaknai sebagai proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel maupun material yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Manajemen pendidikan adalah segala usaha dari orang-orang yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan yang diorganisasikan, diintegrasikan dan dikoordinasikan secara efektif (Purwanto, 2007: 27).

Pada tahun 2018, sebagian besar tenaga kependidikan di Fakultas Kedokteran (FK) Unila masih berada pada jenjang SLTP sebanyak 2 orang, SLTA yaitu sebanyak 34 orang, D-1 sebanyak 1 orang, bahkan ada juga yang berjenjang jenjang diploma tiga (D3) sebanyak 14 orang, jenjang S-1 sebanyak 20 (dua puluh) orang, dan yang memiliki jenjang pendidikan S-2 sebanyak 1 (satu) orang.

Namun realitas yang terjadi di lapangan masih terdapat berbagai permasalahan, termasuk ASN yang ada di FK Unila. Menurut observasi, permasalahan tersebut antara lain: a) dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, alumni dan civitas akademika dapat dikatakan belum maksimal; b) tingkat pendidikan ASN tenaga kependidikan dan tenaga kependidikan kontrak di FK Unila mayoritas mempunyai tingkat pendidikan yang terbatas, sehingga mereka perlu mengikuti berbagai pelatihan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat maksimal; c) terbatasnya frekwensi pendidikan dan latihan yang diberikan kepada ASN dan tenaga kontrak BLU Universitas Lampung; terbatasnya jumlah tenaga kependidikan, sehingga setiap ada kegiatan di lingkungan FK Unila, pelayanan kepada mahasiswa, alumni dan masyarakat umum menjadi terganggu, karena seluruh SDM tercurahkan tenaganya ke dalam acara yang akan dan sedang dilaksanakan; d) seringnya Dekan, dan Wakil Dekan menghadiri acara dinas di dalam dan luar kota juga menyebabkannya terhambatkan pelayanan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan tidak sesuai dengan waktu makasimal yang tercantum dalam prosedur mutu (PM); e) Permasalahan di atas, menimbulkan persepsi yang bermacam-macam dari mahasiswa, terutama pada saat ingin mendapatkan pelayanan dari mereka. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunadi (2017:1) yang menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratnamiasih, dkk (2012:1) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal akan mampu meningkatkan kepuasan pihak yang dilayani. Semakin tinggi kualitas layanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pihak yang dilayani. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Saraswati, Hamid dan Topowijono (2015:1) yang mengatakan bahwa ada korelasi yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi maka semakin baik pula penilaian terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya.

Persepsi yang baik atas pelayanan dari tenaga kependidikan di FK Universitas Lampung dalam melayani mahasiswa bukan hanya dilihat dari keahlian dan pengetahuannya, namun juga melalui kondisi emosionalnya. Persepsi akan muncul berdasarkan karakteristik yang ditampilkan oleh orang lain seperti motivasi, sifat, keahlian, persepsi diri, peran sosial, atau bahasa tubuh, yang menghasilkan kinerja efektif atau superior (Ratnamasih, dkk. 2012:15).

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan pada FK Universitas Lampung merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap mahasiswa FK di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Oleh karena itu penting untuk mengidentifikasi seperangkat faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa, sehingga mahasiswa sebagai pihak yang dilayani mempunyai persepsi yang baik.

Melihat seluruh permasalahan dan hasil penelitian terdahulu (*state of the art*) sebagaimana dipaparkan di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan di FK Universitas Lampung sangat dipengaruhi oleh persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Walgito (2003: 43) mengemukakan bahwa: "Persepsi seseorang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus (sesuatu yang merangsang terjadinya respon tertentu) yang mengenainya tetapi juga individu sebagai satu kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasi serta sikapnya yang relevan dalam menanggapi stimulus (sesuatu yang merangsang terjadinya respon tertentu)."

Individu dalam hubungannya dengan dunia luar selalu melakukan pengamatan untuk dapat mengartikan rangsangan yang diterima dan alat indera dipergunakan sebagai penghubungan antara individu dengan dunia luar. Agar proses pengamatan itu terjadi, maka diperlukan objek yang diamati alat indera yang cukup baik dan perhatian merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan pengamatan. Persepsi dalam arti umum adalah pandangan seseorang terhadap sesuatu yang akan membuat respon bagaimana dan dengan apa seseorang akan bertindak. Sobur (2010 : 445) menjelaskan, persepsi dalam arti sempit ialah, "Penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu; sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu." Azzahy (2008: 23) *perception* dalam pengertian sempit adalah, "Penglihatan, yaitu bagaimana seseorang melihat sesuatu; sedangkan dalam arti luas." *Perception* adalah pandangan, yaitu, "Bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu." Menurut Sobur (2010: 37) persepsi dalam arti sempit ialah, "Penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau penglihatan, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu."

Azzahy (2008:27) mengartikan persepsi sebagai, "Proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif melalui indera." Iksan (2012: 34) persepsi adalah, "Proses ketika kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus (sesuatu yang merangsang terjadinya respon tertentu) yang memengaruhi indra kita."

Organisme atau individu dalam mengadakan persepsi timbul suatu masalah apa yang dipersepsi terlebih dahulu, apakah bagian merupakan hal yang dipersepsi lebih dulu, baru kemudian keseluruhannya, ataukah keseluruhan dipersepsi lebih dulu baru kemudian bagian-bagiannya. Dalam hal ini ada dua teori yang berbeda satu dengan yang lain, atau bahkan dapat dikatakan berlawanan dalam hal persepsi ini, yaitu 1) teori elemen, dan 2) teori Gestalt.

Menurut teori elemen, dalam individu mempersepsi sesuatu maka yang dipersepsi mula-mula adalah bagian-bagiannya, baru kemudian keseluruhan. Menurut teori ini, persepsi merupakan hal yang sekunder. Jadi, kalau seseorang mempersepsi sesuatu maka yang dipersepsi terlebih dahulu adalah bagian-bagiannya, baru kemudian keseluruhannya. Dalam hal ini dapat dikemukakan

bahwa dalam seseorang mempersepsi sesuatu bagian-bagiannya merupakan hal yang primer, sedangkan keseluruhannya merupakan hal yang sekunder.

Iksan (2012: 56) menyatakan bahwa, "Persepsi dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain faktor belajar, motivasi, dan pemerhati perseptor atau pemersepsi ketika proses persepsi terjadi. Dan karena ada beberapa faktor yang bersifat subyektif yang mempengaruhi, maka kesan yang diperoleh masing-masing individu akan berbeda satu sama lain."

Persepsi individu dipengaruhi oleh faktor fungsional dan struktural. Faktor fungsional ialah faktor-faktor yang bersifat personal. Misalnya kebutuhan individu, usia, pengalaman masa lalu, kepribadian, jenis kelamin, dan hal-hal lain yang bersifat subjektif. Faktor struktural adalah faktor di luar individu, misalnya lingkungan, budaya, dan norma sosial sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi yaitu : a) ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus (sesuatu yang merangsang terjadinya respon tertentu). Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi; b) Warna dari obyek-obyek. Obyek-obyek yang mempunyai cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit; c) Keunikan dan kontrasan stimulus (sesuatu yang merangsang terjadinya respon tertentu). Stimulus luar yang penampilannya dengan latarbelakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian; d) Intensitas dan kekuatan dari stimulus (sesuatu yang merangsang terjadinya respon tertentu). Stimulus dari luar akan memberi makna lebih bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi; e) Motion atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

## **METODE**

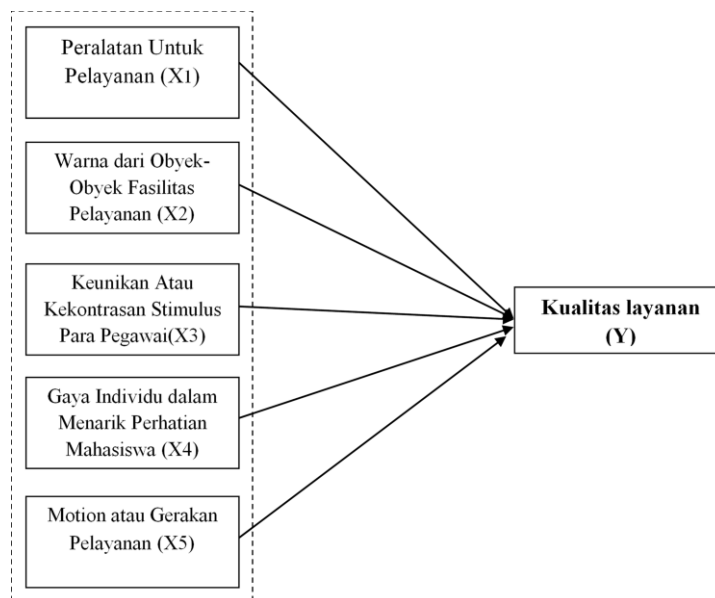
Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner yang diberikan kepada 91 sampel dari populasi sebanyak 771 mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* sebanyak 10% untuk masing-masing angkatan (Arikunto, Suharsini. 2012:112). Data dianalisis dengan menggunakan metode statistik inferensial dengan regresi linier

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Visi FK Unila : "Fakultas Kedokteran Universitas Lampung menjadi Fakultas Kedokteran Sepuluh Terbaik di Indonesia pada Tahun 2025 dengan Kekhususan *Agromedicine*". Untuk mewujudkan Visi Fakultas Kedokteran Unila, maka telah ditetapkan Misi Fakultas Kedokteran yang telah diselaraskan dengan Misi Universitas Lampung dan Misi Pendidikan Nasional. Misi Fakultas Kedokteran Unila yaitu: 1) Mewujudkan penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berkualitas dengan kekhususan *agromedicine*; 2) Menghasilkan lulusan yang Profesional dan beretika; 3) Mewujudkan tata kelola organisasi yang dapat memberikan pelayanan berkualitas; 4)

Mewujudkan pendidikan dokter yang terjangkau dan berkeadilan bagi masyarakat; 5) Meningkatkan sumber daya manusia baik dosen dan tenaga kependidikan yang berkualitas dan berdaya saing; 6) Meningkatkan sarana dan Prasarana yang menunjang penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi; dan 7) Mewujudkan kerjasama dengan berbagai pihak yang mendukung penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh peralatan untuk pelayanan (X1), warna dari obyek-obyek fasilitas pelayanan (X2) keunikan atau kekontrasan stimulus para pegawai(X3), gaya individu dalam menarik perhatian mahasiswa (X4), dan motion atau gerakan pelayanan (X5). Apabila digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 1. Hubungan variable-variabel penelitian

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Namawi, 2003:5). Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Gunadi (2017: 5) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pengguna yang bersifat tidak berwujud, tidak dapat dimiliki dan merupakan tindakan nyata. Pelayanan atau jasa bersifat tidak berwujud (*intangible*) hanya dapat dirasakan yang sangat berbeda dengan produk barang yang memiliki wujud (*tangible*).

Kualitas layanan bersifat multi dimensional, yaitu kualitas menurut pemakai layanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan (Astuti, 2012: 3). Secara singkat diparaprasekan bahwa dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas (dalam hal ini klinik kesehatan) dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah, bantuan personil dan kesungguhan. Lebih lanjut dari pihak penyedia jasa (dalam hal ini klinik kesehatan), kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang

bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan.

Pengujian hipotesis diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara seluruh variabel bebas terhadap mutu pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung yang disuguhkan kepada mahasiswa menurut penilaian mahasiswa. Untuk menguji hipotesis digunakan rumus regresi linier sederhana dan berganda. Berdasarkan perhitungan analisis data, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Regresi

No.	Uraian	Nilai F	Taraf signifikansi	Kesimpulan
1	Regresi X1-Y	43,402	.000 <sup>a</sup>	Signifikan
2	Regresi X2-Y	46,118	.000 <sup>a</sup>	Signifikan
3	Regresi X3-Y	135,589	.000 <sup>a</sup>	Signifikan
4	Regresi X4-Y	204,769	.000 <sup>a</sup>	Signifikan
5	Regresi X5-Y	139,128	.000 <sup>a</sup>	Signifikan
7	Regresi X1-5-Y	51,940	.000 <sup>a</sup>	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis uji Regresi diperoleh nilai atau koefisien F hitung (X1-Y) sebesar 43,402 dan nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa peralatan untuk pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Koefisien F hitung (X2-Y) sebesar 46,118 dan nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa warna dari obyek-obyek fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Koefisien F hitung (X3-Y) sebesar 135,589 dan nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa keunikan atau kontrasan stimulus para pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Koefisien F hitung (X4-Y) sebesar 204,769 dan nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa gaya individu dalam menarik perhatian mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Koefisien F hitung (X5-Y) sebesar 139,128 dan nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa motion atau gerakan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Koefisien F hitung (X1,2,3,4,5, -Y) sebesar 51,940 dan nilai probabilitas yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa peralatan untuk pelayanan, warna dari obyek-obyek pelayanan, keunikan atau kontrasan stimulus, gaya individu dalam menarik perhatian, dan motion atau gerakan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. Untuk meyakinkan signifikan atau tidaknya pengaruh persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dapat juga dilihat dengan uji t. Kriteria pengujian hipotesis adalah tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan sebaliknya. Untuk distribusi t yang digunakan, mempunyai *degree of freedom* (df) atau disebut juga derajat kebebasan (dk);  $dk = (n - 2)$  dan taraf signifikan 0,05.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji t

No.	Uraian	Nilai t hitung	Taraf signifikansi	Kesimpulan
1	Regresi X1-Y	6,588	.000 <sup>a</sup>	signifikan
2	Regresi X2-Y	6,791	000 <sup>a</sup>	Signifikan
3	Regresi X3-Y	11,644	000 <sup>a</sup>	Signifikan
4	Regresi X4-Y	14,310	000 <sup>a</sup>	Signifikan
5	Regresi X5-Y	11,795	000 <sup>a</sup>	Signifikan
7	Regresi X1-6-Y	2,644	0,010	Signifikan

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa signifikansi seluruh penghitungan di  $< 0,05$  dengan demikian, seluruh  $H_0$  ditolak dan seluruh  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara peralatan untuk pelayanan, warna dari obyek-obyek pelayanan, keunikan atau kekontrasan stimulus, gaya individu dalam menarik perhatian, dan motion atau gerakan pelayanan terhadap kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama).

Adapun sumbangan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dapat ditabulasikan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Analisis Korelasi

Model	Nilai R hitung	Nilai R <sup>2</sup>	Nilai R <sup>2</sup> penyesuaian	Kesalahan Perkiraan
Ry1	0,573	0,328	0,320	18,876
Ry2	0,584	0,341	0,334	18,685
Ry3	0,777	0,604	0,599	14,493
Ry4	0,835	0,697	0,694	12,672
Ry5	0,871	0,610	0,605	14,380
Ry1,2,3,4,5	0,868	0,753	0,739	11,699

Berdasarkan hasil analisis korelasi product moment Xy1 (table 3) diperoleh informasi bahwa peralatan untuk pelayanan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 32,8%. Analisis korelasi product moment Xy2 diperoleh informasi bahwa warna dari obyek-obyek pelayanan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,9%. Analisis korelasi product moment Xy3 menunjukkan bahwa keunikan atau kekontrasan stimulus memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 60,4%. Analisis korelasi product moment Xy4 diperoleh kesimpulan bahwa gaya individu dalam menarik perhatian memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 69,7%. Analisis korelasi product moment Xy5 diperoleh motion atau gerakan pelayanan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 61,0%. Analisis korelasi product moment Xy1,2,3,4,5 diperoleh kesimpulan bahwa suasana hati saat melayani memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan sebesar 75,3%.

Ketika ingin meningkatkan kualitas pelayanan menurut penilaian mahasiswa, maka persepsi mahasiswa terhadap para tenaga kependidikan di Fakultas Kedokteran perlu diperbaiki, dengan cara menempel peraturan, jam pelayanan, dan Prosedur Operasional Standar (PSO/SOP). Kondisi yang demikian juga sesuai dengan pendapat Sobur (2010 : 445) menjelaskan, persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu; sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Dengan demikian, ketika hendak meningkatkan persepsi mahasiswa, maka segala sesuatu yang dilihat atau dipandang oleh mahasiswa harus mampu memberikan kesan atau

penilaian yang baik. Dampak dari langkah tersebut adalah meningkatnya persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima.

Kalau kita menyimak pendapat Thomas (2013: 76) yang mengatakan bahwa persepsi adalah suatu proses yang bersifat kompleks yang menyebabkan orang dapat menerima atau meringkas informasi yang diperoleh dari lingkungannya. Semua sesuatu selalu dimulai dengan persepsi, yaitu setelah menerima stimulus (sesuatu yang merangsang terjadinya respon tertentu) atau suatu pola stimuli dari lingkungannya. Dengan begitu, ketika mahasiswa hendak menyimpulkan suatu informasi yang diperoleh dari lingkungannya, maka tenaga kependidikan yang memberikan suguhan pelayanan hendaknya mampu memberikan informasi atau kesan yang positif kepada para mahasiswa.

Begitu juga hasil penelitian ini mendukung pendapat Suparyanto (2011: 24) yang mengatakan bahwa persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indera, kemudian individu ada perhatian dan diteruskan ke otak, selanjutnya individu menyadari tentang adanya sesuatu melalui persepsi individu menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal-hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan. Dengan demikian, ketika tenaga kependidikan hendak memperbaiki persepsi mahasiswa maka stimulus yang akan diterima oleh alat indera mahasiswa harus diperbaiki secara optimal, karena stimulus tersebut akan diteruskan ke otak mahasiswa sehingga tumbuh penilaian yang baik terhadap layanan yang diterima oleh mahasiswa. Untuk menumbuhkan keyakinan, dapat juga dirujuk pendapat Mar'at (1991: 34) yang menyatakan bahwa proses persepsi merupakan suatu proses kognitif yang dipengaruhi oleh pengalaman, cakrawala, dan pengetahuan individu. Begitu juga dalam pembentukan persepsi perlu proses kognisi yang dilakukan oleh tenaga kependidikan sehingga tumbuh kesan, pengalaman, cakrawala dan pengetahuan dalam diri mahasiswa yang mengarahkan pada pembentukan persepsi yang baik atas kualitas layanan yang mereka terima.

Kondisi di atas, pada dasarnya sesuai dengan pendapat Mar'at (1991: 35) yang mengatakan bahwa proses pembentukan persepsi sebagai pemaknaan hasil pengamatan yang diawali dengan adanya stimuli. Setelah mendapat stimuli, pada tahap selanjutnya terjadi seleksi yang berinteraksi dengan proses seleksi. Proses seleksi terjadi pada saat seseorang memperoleh informasi, maka akan berlangsung proses penyeleksian pesan tentang mana pesan yang dianggap penting dan tidak penting. Begitu juga tentang pembentukan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan di FK Unila, maka persepsi tersebut dapat terbentuk setelah mahasiswa melakukan pengamatan atas stimulus yang diberikan oleh para pemberi pelayanan dalam hal ini para tenaga kependidikan. Stimuli tersebut kemudian berinteraksi dengan kegiatan seleksi yang dilakukan oleh mahasiswa dalam bentuk seleksi terhadap layanan yang baik dan kurang baik. Ketika hasil seleksi tersebut menunjukkan bahwa layanan yang baik mendominasi hasil pengamatan, maka persepsi mereka akan baik, dan sebaliknya, ketika hasil seleksi tersebut menunjukkan bahwa layanan yang buruk mendominasi hasil pengamatan, maka persepsi mereka akan buruk juga.

Berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Robbins (2003: 56) pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Begitu juga dalam kaitannya dengan persepsi mahasiswa FK, juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang mereka rasakan seperti kondisi ruang pelayanan, kenyamanan, sarana dan prasarana, kelincahan (motion), dan kemampuan tenaga kependidikan, dan sebagainya.

Hal ini sesuai dengan temuan penelitian Shi (2007 dalam Ratnamiasih, dkk (2012: 3), yang mengatakan bahwa persepsi akan muncul berdasarkan karakteristik yang ditampilkan oleh orang



lain seperti motivasi, sifat, keahlian, persepsi diri, peran sosial, atau bahasa tubuh, yang menghasilkan kinerja efektif atau superior.

Seluruh pembahasan di atas, menghasilkan suatu pemahaman bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan pada Fakultas Kedokteran Universitas Lampung dapat dipahami sebagai proses di mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka dalam memberikan makna kepada lingkungan mereka. Dengan demikian, persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan pada FK Universitas Lampung secara umum merupakan proses bagaimana mahasiswa menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan berbagai pelayanan yang selama ini telah mereka terima hingga diterima sebagai masukan-masukan informasi sehingga mampu menciptakan gambaran secara keseluruhan atas layanan yang selama ini mereka dapatkan. Jadi, salah satu faktor yang menyebabkan seseorang puas dalam menerima pelayanan karena mereka mempunyai persepsi yang baik tentang kualitas pelayanan yang diberikan selama ini.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa peralatan untuk pelayanan (X1), warna dari obyek-obyek fasilitas pelayanan (X2), keunikan atau kontrasan stimulus para pegawai(X3), gaya individu dalam menarik perhatian mahasiswa (X4), dan motion atau gerakan pelayanan (X5) berpengaruh terhadap kualitas layanan baik secara tunggal maupun bersama-sama.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, Wiji. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Waluyo (RSMW), Kota Metro*. Skripsi. Bandar Lampung. Universitas Lampung
- Arikunto, Suharsini. (2012). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan
- Azzahy, Ghana Syakira. (2008). *Tentang Persepsi*. On-Line: <http://syakira-blog.blogspot.com/2008/11/tentang-persepsi.html> diakses tanggal 5 Februari 2018
- Gunadi. 2017 *Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam*. Hasil Penelitian. Batam: FE Universitas Batam.
- Ikhsan, Khairul. (2012). *Konsep Persepsi*. On-line: [http://khairulikhsan.blogspot.com/2012/11/konsep-persepsi\\_19.html](http://khairulikhsan.blogspot.com/2012/11/konsep-persepsi_19.html) Diakses tanggal 3 Februari 2018
- Mar'at, (1991). *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Purwanto, M. Ngalim. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratnamiasih, Ina, dkk. (2012). *Kepemimpinan, Pengendalian Organisasi, dan Keamanan Kerja serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Bandung*. On-line: <https://www.researchgate.net/publication/> diakses tanggal 1 Juli 2018
- Robbins, Stephen P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Index

- Saraswati, A.B., Hamid dan Topowijono. (2015). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Eco Green Park, Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 23 No. 2 Juni 2015
- Sobur, Alex. (2010). *Psikologi Umum*. Yogyakarta; Pustaka Setia
- Suparyanto, (2011). *Konsep Persepsi*. On-line: <http://dr-suparyanto.blogspot.com/2011/07/konsep-persepsi.html>
- Thomas, M. (2013). *Principles and Practice of Heterogeneous Catalysis, VCH, Weinheim*. On-line: <https://onlinelibrary.wiley.com> diakses tanggal 6 Februari 2018
- Walgito, Bimo, (2003). *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta : ANDI.