

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Definisi Kepuasan pasien

Secara umum kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan dirumah sakit. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan.(Silviyana et al. 2020)

Menurut (Kotler dalam Deibi 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Menurut (Yacobalis, 1989 dalam Murniaty, 2018) kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka, sebaliknya pasien tidak akan merasa puas (Ehsan 2014,dalam Fitia 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya. (Rizani , 2018).

Kepuasan pasien merupakan komponen utama atau penting. Jika pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah di jangkau (Republik kementerian kesehatan Indonesia, 2016)

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah respon atau tanggapan senang atau tidak senang seorang pasien terhadap berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terkait dengan kebutuhan- kebutuhan dan harapannya, artinya adalah bahwa jika pasien kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi maka pasien akan merasa puas, demikian juga sebaliknya, jika kebutuhan dan harapannya tidak terpenuhi maka dia akan merasa kecewa.

2. Indikator Kepuasan Pasien

Indikator kepuasan menurut (Tjiptono, 2008 dalam Siska, 2019) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- b. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- c. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan

- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi :

- a. Waktu Penyajian makanan adalah persepsi pasien tentang jadwal penyajian makanan yang sampai kepada pasien
- b. Penampilan makanan adalah persepsi makanan pasien tentang warna, bentuk dan besar porsi makanan
- c. Kebersihan alat makan adalah upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan lingkungan ,alat penyajian ,wadah makanan dan distribusi makanan harus tertutup
- d. Sikap petugas adalah sikap petugas dalam penyajian makanana yang bisa berkomunikasi, baik dalam sikap,baik dalam berekspresi wajah dan senyum (Prima, 2015).

Menurut Lori Di Prete salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor kenyamanan. Kenyamanan terkait dengan pelayanan kesehatan dan tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan

pasien dan kemauan untuk berobat kembali. Kenyamanan berkaitan dengan penampilan fisik pelayanan kesehatan, personil, peralatan medis dan non medis (Eko et al. 2013).

B. Mutu pelayanan

1. Pengertian mutu pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etika profesi (Hermanto, 2010).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan (Supriyanto & Wulandari, 2011)

Mutu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, jika mutu pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dinilai sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai buruk (Tjiptono, dalam Iin 2018)

Mutu pelayanan di rumah sakit terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). *Tangible* meliputi fasilitas fisik, teknologi, serta penampilan pegawainya. *Reliability* meliputi kinerja yang tepat waktu, sikap simpatik, pelayanan tanpa kesalahan. *Responsiveness* meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan

cepat dan tepat kepada pelanggan. *Assurance* meliputi komunikasi, kredibilitas keamanan, kompetensi, dan sopan santun. *Empathy* meliputi upaya memahami keinginan pelanggan (Putri, 2018).

Menurut Parasuraman, Zaithaml dan Bitner (1996) dan Palmer (2001) dalam Hermanto (2010), untuk mengetahui mutu pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan (pasien) terangkum dalam lima dimensi mutu (*ServQual*) yang terdiri dari:

- a. *Tangibles* (Bukti langsung) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi, misalnya; kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior ruangan kelengkapan, persiapan dan kebersihan alat, penampilan, kebersihan penampilan petugas.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, misalnya; pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya; kemampuan dokter, petugas gizi untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan atau kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, misalnya; pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosa,

keterampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status social, dan lain-lain.

- e. *Empaty* (perhatian) yaitu rasa peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pasien, misalnya; memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status.

2. Indikator mutu Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan menurut (Girsang & Saragih, 2018) meliputi :

- a. *Tangibles*, meliputi fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
- b. *Reability*, merupakan Keberhasilan yang didapatkan karena memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, serta akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness*, yakni Kewajiban karyawan untuk membantu pasien memberikan pelayanan terbaik.
- d. *Assurance*, adalah mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan kredibilitas, serta risiko dan kecurigaan yang dimiliki karyawan tentang bahaya.
- e. *Emphaty*, Meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik, dan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hartati (2018) masing-masing unsur yang menentukan mutu pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Indikator dari *tangibles* (berwujud) adalah sebagai berikut:
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kedipsilinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

- 4) Kemudahan proses dan akses layanan
 - 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Indikator dari *reliability* (kehandalan) adalah sebagai berikut:
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Indikator dari *responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut:
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - 3) Petugas melakukan pelayanan yang cermat
 - 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Indikator *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut :
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Indikator *emphaty* (empati) adalah sebagai berikut:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

Penampilan (*tangibles*) dari rumah sakit merupakan poin pertama yang dilihat ketika pasien pertama kali mengetahui keberadaannya. Masalah kesesuaian janji (*reliability*), pelayanan yang tepat (*responsiveness*), dan jaminan pelayanan (*assurance*) merupakan masalah yang sangat peka dan sering menimbulkan konflik. Dalam proses ini faktor perhatian (*empathy*) terhadap pasien tidak dapat dilalaikan oleh pihak rumah sakit. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, sebuah rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia dengan kualitas baik. Pelayanan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu tim tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat dan jajarannya yang mendukung kegiatan pelayanan di rumah sakit. (Siska, 2019)

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi mutu Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Ayu 2015, dalam Isabella 2020) :

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, atatus sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Kerangka Teori

Pelayanan kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dikenal dengan teori *Service Quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. (Murniaty et al. 2018)

Sumber : Parasuraman (1998) dalam Essiam (2013)

Gambar 1. Kerangka Teori

