

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Rumah Sakit

Menurut WHO (*World Health Organization*), definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*Komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat peneliti medik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut *American Hospital Association* (1974) dalam Azrul Azwar (1996), rumah sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 159b/MEN.KES/PER/II/1988 disebutkan bahwa Rumah Sakit adalah sarana

upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

2.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, rumah sakit mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaran pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggara pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan.
5. Kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan.

2.1.2 Rumah Sakit Kelas B

Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan rumah sakit swasta kelas B yang berada di bawah naungan Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya (YARSIS). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit tipe B mempunyai pelayanan minimal yang harus diberikan, yaitu:

a. Pelayanan Medik

Pelayanan Medik yang dimaksud meliputi paling sedikit terdiri dari:

1. Pelayanan gawat darurat, yaitu pelayanan yang harus diselenggarakan 24 (dua puluh empat) jam sehari secara terus menerus.
2. Pelayanan medik spesialis dasar, yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah dan obstetri dan ginekologi.
3. Pelayanan medik spesialis penunjang, yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan anesthesiologi, radiologi, patologi klinik, patologi anatomi dan rehabilitasi medik.
4. Pelayanan medik spesialis lain, yaitu pelayanan kesehatan yang paling sedikit berjumlah 8 (delapan) pelayanan dari 13 (tiga belas) pelayanan yang meliputi pelayanan mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik dan kedokteran forensik.

5. Pelayanan medik subspecialis, yaitu pelayanan kesehatan yang paling sedikit berjumlah 2 (dua) pelayanan subspecialis dari 4 (empat) subspecialis dasar yang meliputi pelayanan subspecialis di bidang spesialisasi bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, dan obstetri dan ginekologi.
 6. Pelayanan medik spesialis gigi dan mulut, yaitu pelayanan kesehatan yang paling sedikit berjumlah 3 (tiga) pelayanan yang meliputi pelayanan bedah mulut, konservasi / endodonsi, dan orthodonti.
- b. Pelayanan Kefarmasian
- Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.
- c. Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
- Pelayanan keperawatan dan kebidanan meliputi asuhan keperawatan dan asuhan kebidanan.
- d. Pelayanan Penunjang klinik
- Pelayanan penunjang klinik meliputi pelayanan bank darah, perawatan insentif untuk semua golongan umur dan jenis penyakit, gizi, sterilisasi instrument dan rekam medik.
- e. Pelayanan penunjang Nonklinik
- Pelayanan penunjang nonklinik meliputi pelayanan *laundry/linen*, jasa boga/dapur, teknik dan pemeliharaan fasilitas, pengelolaan

limbah, gudang, ambulans, sistem informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, sistem penanggulangan kebakaran, pengelolaan gas medik, dan pengelolaan air bersih.

f. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap harus melengkapinya dengan fasilitas sebagai berikut:

1. Jumlah tempat tidur perawatan kelas III paling sedikit 20% (dua puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik swasta
2. Jumlah tempat tidur perawatan intensif sebanyak 5% (lima persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik pemerintah dan Rumah Sakit milik swasta.

2.2 Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar Pelayanan Minimal atau yang disingkat (SPM) telah diatur oleh pemerintah pada Kepmenkes Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat.

| | | | |
|----|-------------|--|---|
| 2. | Rawat jalan | 1. Dokter pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis 2. Ketersediaan Pelayanan 3. Ketersediaan Pelayanan di RS Jiwa 4. Jam buka pelayanan 5. Waktu tunggu di rawat jalan 6. Kepuasan Pelanggan 7. a. Penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskop TB b. Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di RS | 1. 100 % Dokter Spesialis 2. a. Klinik Anak b. Klinik Penyakit dalam c. Klinik Kebidanan d. Klinik Bedah 3. a. Anak Remaja b. NAPZA c. Gangguan Psikotik d. Gangguan e. Neurotik f. Mental Retardasi g. MentalOrganik h. Usia Lanjut 4. 08.00 s/d 13.00 Setiap hari kerja kecuali Jumat : 08.00 - 11.00 5. ≤ 60 menit 6. ≥ 90 % 7. a. ≥ 60 % b. ≤ 60 % |
|----|-------------|--|---|

Sumber : Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008

Gambar 2. 1 Standar Pelayanan Minimal IRJ

2.3 Instalasi Rawat Jalan (IRJ)

Menurut Permenkes No. 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit, pelayanan rawat jalan adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis. Menurut Azrul (1996) (dalam April, Riesky, 2015), pelayanan rawat jalan adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang secara sederhana.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/11/1987 yang dimaksud Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Jalan, yaitu:

1. Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap.
2. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

Menurut Azrul (1996), bentuk pelayanan rawat jalan dibedakan atas 2 macam, yaitu:

1. Pelayanan Rawat Jalan oleh Klinik Rumah Sakit

Pelayanan rawat jalan yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan Rumah Sakit.

2. Pelayanan Rawat Jalan oleh Klinik Mandiri

Pelayanan rawat jalan yang diselenggarakan oleh klinik yang mandiri yang tidak ada hubungan organisatoris dengan Rumah Sakit.

2.4 Kepuasan Pelanggan atau Pasien

Secara tradisional pasien diartikan sebagai pelanggan, yaitu orang yang membeli, menggunakan ataupun memanfaatkan suatu produk atau jasa (Tjiptono dan Diana; 2001). Kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna; 2004).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2007).

2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Definisi Kualitas

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kadir (2001) (dalam Tjiptono, Fandi, 2005), menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik.

2.5.2 Definisi Pelayanan

Menurut Gronroos (1990) dalam Ratmiko dan Atik (2005), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Loina (2001), mendefinisikan pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik

dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta public yang lainnya yang berkepentingan.

2.5.3 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Goetsch dan Davis (2000) dalam Hardiyansyah (2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan masyarakat.

Menurut Delgado dan Munuera (2001) mengemukakan bahwa ketika konsumen menerima kualitas pelayanan yang lebih baik dari yang

yang dikeluarkannya, mereka percaya menerima nilai yang baik, dimana hal ini akan meningkatkan loyalitasnya kepada penyedia jasa.

2.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat diketahui dengan mengukur harapan dan persepsi konsumen, dari lima dimensi layanan yang dinamakan SERVQUAL, adapun kelima dimensi itu adalah

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.

b. Empati (*Empathy*)

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

c. Keandalan (*Reliability*)

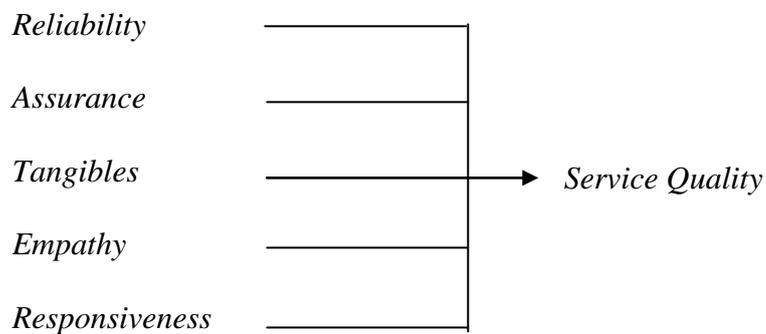
Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

d. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

e. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.



Gambar 2. 2 Dimensi - Dimensi Kualitas Jasa

Sumber: Valerie A. Zeithmal, A Parasuraman, L Berry. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York. The free press a division of mc millian, 1990.

2.5.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011), menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan dan di masing-masing dimensi terdapat beberapa indikator-indikator kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud)
 - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan)
- a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

- e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (Jaminan)
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
5. *Empathy* (Empati)
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.6 Loyalitas Pasien

Menurut Oliver (1992) dalam Kotler dan Keller (2012), loyalitas adalah sebuah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali sebuah produk pilihan atau jasa di masa depan. Menurut Greenberg (2010), pelanggan adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti

harga, kualitas, tempat, pelayanan berdasarkan keputusan mereka sendiri. Menurut Prabowo (dalam Wilhamda, 2011), pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Menurut Oliver (dalam Sangadji dan Sopiah, 2013), loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

2.6.1 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Menurut Marconi (dalam Priyanto, 1998) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu produk atau jasa adalah sebagai berikut :

1. Nilai (harga dan kualitas)

Pihak perusahaan harus bertanggung jawab penuh untuk menjaga merek yang mereka hasilkan. Perlu di perhatikan, pengurangan standar kualitas dari suatu merek akan mengecewakan konsumen bahkan konsumen yang paling loyal sekalipun begitu juga dengan perubahan harga. Karena itu pihak perusahaan harus mengontrol kualitas merek beserta harganya.

2. Citra

Citra dari perusahaan dan merek diawali dengan kesadaran. Produk yang memiliki citra yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas konsumen pada merek.

3. Kenyamanan dan Kemudahan

Dalam situasi yang penuh tekanan dan permintaan terhadap pasar yang menuntut akan adanya kemudahan, pihak perusahaan dituntut untuk menyediakan produk yang nyaman dan mudah untuk didapatkan.

4. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen

Sebuah perasaan puas pasien yang tinggi dapat menciptakan kelayakan pasien tersebut untuk perusahaan atau sebuah nama Rumah Sakit.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan oleh pihak perusahaan atau nama sebuah Rumah Sakit dapat mempengaruhi loyalitas pasien pada perusahaan tersebut.