

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

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 (Undang-Undang Nomer 44 Tahun 2009).

Adapun fungsi-fungsi yang harus diselenggarakan oleh rumah sakit adalah:

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

Instalasi Rawat Inap

Instalasi rawat inap merupakan unit pelayanan non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnose, pengobatan, keperawatan dan rehabilitasi medik. Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana

penderita tinggal sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan atau rumah sakit pelaksanaan pelayanan kesehatan lain (Patria J, 2009).

Elemen Kepuasan Pasien

Elemen atau faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di sampaikan oleh (Shelton) tahun 2000 antara lain,

1. Akses (*access*) : kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan
 - a. Kemudahan dalam berjanji dengan telepon
 - b. Kemudahan dalam berjanji dengan seseorang
 - c. Lama penantian sebelum *provider*
 - d. Jumlah waktu tunggu di ruang tunggu resepsionis
 - e. Jumlah waktu tunggu di ruang periksa sebelum bertemu *provider*
2. Hal yang menyenangkan (*convenience*)
 - a. Lokasi pusat pelayanan kesehatan yang dikunjungi
 - b. Jam berkunjung
 - c. Parkir
 - d. Pelayanan memperoleh file resep.
 - e. Mendapatkan kembali resep
 - f. Mendapatkan pemeriksaan laboratorium sesuai perintah *provider*
 - g. Mendapatkan x-ray sesuai perintah *provider*
3. Komunikasi (*communication*):
 - a. Penjelasan *provider* tentang problem kesehatan yang dialami
 - b. Penjelasan *provider* tentang prosedur pemeriksaan medis dan laboratorium

- c. Penjelasan tentang resep obat yang diberikan
 - d. Komunikasi antar *provider* dan staf
 - e. Keinginan mendengarkan *provider* pelayanan kesehatan.
 - f. Penjelasan tentang tindakan medis yang diminta
 - g. Edukasi tentang cara menangani problem kesehatan yang dialami
 - h. Edukasi tentang menghindari sakit yang mungkin dapat terjadi
 - i. Memperoleh program kesehatan yang lebih baik
 - j. Petunjuk tentang tindakan pencegahan
4. Mutu pelayanan kesehatan yang diterima
- a. Ketelitian *provider* dalam pemeriksaan kesehatan
 - b. Jumlah waktu yang digunakan *provider* bersama pasien
 - c. Ketelitian dalam pengobatan yang diterima
 - d. Kerjasama tim antara *provider* dan perawat
 - e. Keseluruhan mutu pelayanan dari *provider* pelayanan kesehatan
 - f. Keseluruhan mutu keperawatan dari perawat
5. Pelayanan personal
- a. Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan *provider*
 - b. Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan perawat
 - c. Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan resepsionis
 - d. Penghargaan yang diperlihatkan *provider*
 - e. Penghargaan yang diperlihatkan perawat
 - f. Penghargaan yang diperlihatkan resepsionis
 - g. Kepedulian yang diperlihatkan *provider*

- h. Kepedulian yang diperlihatkan perawat
- i. Kepedulian yang diperlihatkan resepsionis
- j. Kebijakan dalam bertelepon dengan pusat kesehatan

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Dalam peneliti ini peneliti menyusun kuesioner dengan menggunakan elemen kepuasan men Patrick J. Skeleton dalam Wijono Djoko 2008 Faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam penelitian ini menggunakan pendapat Wendy Leebov dalam Djoko Wijono bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada faktor, antara lain:

1. Faktor kompetensi (*competence*): pengalaman memberikan pelayanan medis/ keperawatan seperti:
 - a. Dokter
 - b. Perawat
 - c. Resepsionis
 - d. Staf lain
2. Keterjangkuan (*Affordability*): faktor pembiayaan

Mengenai uang jasa, dapat bersifat kontroversial, terlalu murah, atau terlalu mahal. Tergantung pelayanan dan perasaan serta sikap penerima pasien ungkapan bahwa : "Anda memperoleh sesuai apa yang anda bayar", mungkin benar. pasien merasa tidak menerima sesuai dengan besarnya uang yang telah dibayarkan. justru karena hal-hal yang bersifat non medis

3. Faktor sistem : *The maze factor* kemudahan menemukan tempat pelayanan/perawatan.

- a. Efisiensi pelayanan yang disediakan
- b. Kemampuan memperoleh janji yang cepat
- c. Waktu tunggu dokter
- d. Waktu tunggu tes

4. Faktor pelayanan waktu pelayanan

Masalah waktu dalam pelayanan sering menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan termasuk pasien dan pegawai itu sendiri, seperti

- a. Waktu tunggu yang panjang di ruang pegawai/periksa
- b. Waktu untuk memenuhi persyaratan administrasi dan keperawatan
- c. Kurangnya dokter dalam menghargai waktu yang penting bagi pasien
- d. Waktu antrian antrian mendapat kamar perawatan

5. Faktor kenyamanan dan keistimewaan (*amenities and extras*) :

Faktor ini tidak terlalu sulit dilakukan, namun cukup berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Banyak hal dapat dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan perasaan diistimewakan terhadap pasien.

Pengukuran kepuasan

Dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk mengukur indikator kepuasan pasien adalah milik Tjiptono (2000) sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan atau *overall customer satisfaction* Adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu, Ada dua bagian dalam proses

pengukurannya, yang pertama mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa dan yang kedua menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk dan atau jasa para pesaing.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Dimensi kepuasan pelanggan memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponennya, melalui empat langkah sebagai berikut.

- a. Meminta pelanggan menilai produk dan jasa pesaing berdasarkan item spesifik yang sama
- b. Meminta pelanggan menilai produk dan jasa berdasarkan item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan

3. Pengukuran tingkat kepuasan, pada peneliti ini menggunakan survei kepuasan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pasien.

Definisi Pelayanan dan Jasa

Menurut Kotler (2008:83) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bias dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Karakteristik Jasa atau Layanan

Menurut Tjiptono (2000:28) Jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu :

A. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa / layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda yang bias dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indera; maka jasa / layanan justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa / layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*).

Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

B. Bervariasi (*Heterogenety*)

Layanan bersifat variabel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana layanan tersebut dihasilkan. Terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu : (1) kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan; (2) moral / motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; serta (3) beban kerja perusahaan.

C. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa / layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa / layanan bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas staff layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa / layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya secara efektif.

D. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Perishability berarti bahwa jasa / layanan adalah komoditas yang tidak lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

Dimensi Pokok Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Ziethaml, dan Berry (1985) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:174) terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi pokok tersebut antara lain :

- A. Realibilitas (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan.
- B. Daya tangkap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk untuk mambantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- C. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- D. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut.
- E. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini teori skala pengukuran kepuasan pasien menggunakan Skala likert Mereka mengidentifikasi beberapa diantaranya yang banyak diterapkan sebagai berikut.

1. Skala 2 poin

Apakah anda sendiri puas dengan pelayanan yang anda berikan

Puas sangat puas

2. Skala 4 point:

Kebersihan dan kerapian ruang resepsionis?

4	3	2	1
Sangat puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas