

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Menurut Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan.

##### **2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah sakit dikategorikan dalam Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus.

a. Rumah Sakit Umum diklasifikasikan menjadi :

- 1) Rumah Sakit Umum Kelas A
- 2) Rumah Sakit Umum Kelas B
- 3) Rumah Sakit Umum Kelas C
- 4) Rumah Sakit Umum Kelas D terdiri dari
  - a) Rumah Sakit Umum Kelas D dan

- b) Rumah Sakit Umum Kelas D pratama
- b. Rumah Sakit Khusus diklasifikasikan menjadi :
- 1) Rumah Sakit Khusus Kelas A
  - 2) Rumah Sakit Khusus Kelas B
  - 3) Rumah Sakit Khusus Kelas C

## **2.2 Rawat Jalan**

Rawat jalan merupakan suatu pelayanan yang bertujuan untuk mendiagnosa, pengobatan, dan rehabilitas tanpa mengharuskan seorang pasien tersebut untuk dirawat inap. Dalam hal tersebut pasien juga tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (opname).

Rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan diruang periksa, pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pemberian obat di apotik, pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Pelayanan yang bagi pasien berobat jalan tidak tergantung pada jumlah orang yang selesai dilayani setiap hari atau dalam jam kerja, melainkan efektivitas pelayanan itu sendiri (Rumondang, 2008)

## **2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa setiap manusia akan membutuhkan pelayanan sehingga perusahaan atau rumah

sakit harus melayani dan memenuhi kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan pada konsumen.

### **2.3.2 Bentuk Pelayanan**

Berdasarkan bentuk pelayanan dikategorikan menjadi tiga bentuk, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan (Moenir, 2000).

1. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas – petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang – bidang lain tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu :
  - a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang – orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
  - b. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, dan pemberian/penyerahan, pemberitahuan.

3. Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari – hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari dari layanan lisan, jadi antar layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung.

### **2.3.3 Kepuasan Pelayanan**

Menurut (Fais dan Sitti Saleha, 2009) kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui hal – hal sebagai berikut :

1. Komunikasi dari mulut ke mulut

Informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan.

2. Kebutuhan pribadi

Pasien selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan. Pasien berharap akan memperoleh kemudahan pelayanan kesehatan dalam keadaan gawat darurat ataupun biasa.

3. Pengalaman masa lalu

Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan yang terdahulu untuk memperoleh layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman di masa lalunya.

#### 4. Komunikasi eksternal

Sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan yang dimiliki suatu institusi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat.

### **2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kotler dalam Arief (2007) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut.

Ada beberapa dimensi mutu pelayanan menurut para ahli, diantaranya yaitu 5 (lima) dimensi pelayanan publik menurut Parasuraman *et al.* (1988)

1. Dimensi *Tangible* (berwujud/bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pelanggan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Dimensi *Empathy* (empati), dimana para staff memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggannya.

## **2.5 Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien**

### **2.5.1 Definisi Kepuasan**

Kepuasan adalah apa yang telah dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau rumah sakit. Dimana pelanggan merasakan puas apabila pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau rumah sakit sesuai antara apa yang telah diharapkan dengan kenyataan yang diterima oleh setiap pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai antara harapan dan kenyataannya maka pelanggan merasa tidak puas dan kemungkinan tidak akan mau kembali untuk memakai jasa atau pelayanannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler, 2004) dalam Nursalam (2012), sedangkan Kotler dalam Dwilaksono (2006), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau rumah sakit.

Menurut Supriyanto (2002) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara apa yang diterima atau dirasakan sama atau melebihi dengan apa yang diharapkan.

Dalam mengambil keputusan, konsumen atau pasien tidak akan berhenti hanya pada proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas.

### **2.5.2 Manfaat Kepuasan**

Menurut (Irine, 2009) ada beberapa manfaat kepuasan yaitu :

1. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang.
2. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.
3. Kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting.
4. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
5. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk.
6. Pelanggan puas akan kembali.
7. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

### **2.5.3 Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien**

Ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk menurut Yazid yang dikutip Nursalam (2012), yaitu:

1. Tidak sesuai harapan dan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personel dalam memberi pelayanan kurang memuaskan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
5. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai

6. Promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

#### **2.5.4 Indikator Penilaian Kepuasan Pasien**

Indikator yang digunakan sebagai skala dari kepuasan pasien yaitu indikator tinggi rendahnya kepuasan pasien (Zahrotul, 2008) antara lain meliputi :

1. Sikap dan pendekatan perawat dengan pasien yaitu dimana perawat yang berada di suatu instansi rumah sakit tertentu diuntut untuk bersikap ramah kepada pasien, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Pengetahuan dari perawat yaitu pasien mendapatkan informasi aktual dan mudah dipahami oleh pasien dari keadaan riil pasien.
3. Prosedur administratif yaitu pasien merasakan kemudahan dalam pelayanan administrasi rumah sakit dimana alurnya tidak berbelit – belit.
4. Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit, meliputi peralatan dan kebersihan lingkungan dan ruangan dimana pasien dirawat.
5. Keterampilan keperawatan, dalam memberikan asuhan kepada pasien, perawat harus terampil dan cekatan. Sehingga pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan merasakan puas dengan kinerja keterampilan perawat.