

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit juga merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. (UU RI No. 44 Tahun 2009)

Berdasarkan pengertian tersebut, rumah sakit memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

4. Penyelenggaraan dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Klasifikasi dan pengelolaan Rumah Sakit

Menurut UU nomor 44 tahun 2004, Rumah sakit dibedakan sesuai dengan jenis dan klasifikasinya. Rumah sakit dapat dikategorikan menurut jenis maupun pengelolaannya.

1. Menurut jenisnya, rumah sakit dapat dikategorikan sebagai berikut:
 - a. Rumah sakit umum adalah memberikan pelayanan utama pada semua bidang dan jenis penyakit.
 - b. Rumah sakit khusus adalah memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, dan lainnya.
2. Menurut pengelolaannya, rumah sakit dapat di kategorikan sebagai berikut:
 - a. Rumah sakit publik, merupakan rumah sakit yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
 - b. Rumah sakit privat, merupakan rumah sakit yang dikelola badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Persero.
3. Penggolongan rumah sakit berdasarkan penggolongan tingkat, menurut kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan, yaitu :
 - a. Rumah Sakit Kelas A

Merupakan rumah sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis dan subspecialis luas sehingga oleh pemerintah ditetapkan sebagai tempat rujukan tertinggi (*Top Referrel Hospital*) atau biasa juga disebut sebagai rumah sakit pusat.

b. Rumah Sakit Kelas B

Merupakan rumah sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini didirikan oleh setiap Ibukota Propinsi yang mampu menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit tingkat Kabupaten.

c. Rumah Sakit Kelas C

Merupakan rumah sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis terbatas. Rumah sakit tipe C ini didirikan di setiap Ibukota Kabupaten (*Regency Hospital*) yang mampu menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

d. Rumah Sakit Kelas D

Merupakan rumah sakit yang hanya bersifat tranmisi dengan hanya memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan Kedokteran Umum dan gigi.

Pelayanan Rawat Inap

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165/MENKES/SK/X/2007 pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien

untuk observasi,diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan atau pelayanan kesehatan lainnya dengan menginap di rumah sakit.

Pelayanan rawat inap (IRNA) adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan.Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya.Rawat Inap (Opname) adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medis dan membutuhkan observasi lebih lanjut sehingga pasien dianjurkan untuk rawat inap di salah satu sarana kesehatan seperti rumah sakit pemerintah atau swasta, pukesmas perawatan ataupun rumah bersalin karena penyakit penderita harus menginap dan mengalami tingkat transformasi,yaitu pasien sejak masuk keruangan perawatan hingga pasien dinyatakan boleh pulang.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli :

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono,2002:59) adalah sebagai berikut :

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan danpengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginanpelanggan.

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut :

Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi dimensi pelayanan.

Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Dimensi kualitas pelayanan

Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau kualitas jasa. Setidaknya ada empat konsep pengukuran kualitas layanan yaitu: Nordic Model, SERVQUAL model, Three-Component Model, dan Multi Model (Tjiptono *et al.*, 2004:267). Brady dan Cronin (2001:37) mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Berikut ini diulas mengenai dimensi kualitas layanan/jasa menurut Parasuraman, *et al.*, (1988) dan Brady dan Cronin (2001)

Parasuraman, *et al.*, (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu parakonsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dankesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untukmendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkatperhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhankonsumen.
5. *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atauperengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berartimengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002:99). Untuk model pengukuran, Parasuraman, *et al.*, (1988), telah membuat sebuah skala multi itemyang diberi nama *SERVQUAL*. Skala *servqual* pertama kali dipublikasikan padatahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas layanan.

Skala *servqual* dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan Skala Likert maupun Semantik Diferensial, dan

responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidak setujuannya atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengandemikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Brady dan Cronin (2001:37) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- 1) Kualitas interaksi. Kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian
- 2) Kualitas lingkungan fisik. Kualitas lingkungan fisik diukur berdasarkan *ambient conditions*, desain dan faktor sosial
- 3) Kualitas hasil. Kualitas hasil diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi

Untuk mendapatkan layanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan layanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka

sebagai duta dari perusahaan. Ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut :
(Schiffman dan Kanuk, 1987:670)

1. Keandalan. Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.
2. Responsif. Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. Kompetensi. Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
4. Aksesibilitas. Meliputi kemudahan untuk dihubungi.
5. Kesopanan. Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.
6. Komunikasi. Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
7. Kredibilitas. Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.
8. Keamanan. Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.
9. Empati. Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
10. Fisik. Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar, 1996 (dalam Nova, 2010)

harus memenuhi syarat – syarat pokok sebagai berikut :

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhi standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, tindakan, dan pemecahan masalah teknis. Pemahaman konsep tentang kualitas pelayanan terikat dengan

factor kepuasan pasien walaupun puasnya pasien itu tidak selalu sama dengan pelayanan yang berkualitas (Sumarwanto, 1994 dalam Nova, 2010). Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah :

- a. Faktor manusia : pemberi jasa layanan langsung (administrator dan professional tidak langsung (pemilik).
- b. Faktor sarana : bangunan dan peralatan rumah sakit.
- c. Faktor manajemen : prosedur pelayanan yang dipergunakan rumah sakit.