

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Penelitian Irianto, C. Sri Hartati dan Soenarmi Tahun 2020**

Penelitian (Irianto et al., 2020) berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu”. Jenis Penelitian menggunakan studi kasus deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan adalah Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. Teknik Analisis menggunakan model analisis interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai, di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik dan dari segi tempat parkir dan fasilitas yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu masih perlu perbaikan atau peningkatan. *Reliability* (keandalan) pemberi layanan akan membawa rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya dengan penanganan masalah secara cepat dan tepat *Responsiveness* (daya tanggap) dari segi kecepatan dan ketanggapan pelayanan para pegawai dengan kejelasan pemberian informasi, dan keinginan pegawai untuk membantu pasien sudah baik. *Empathy* (empati) Petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah dapat mempunyai perhatian terhadap pasien

dalam memberikan pelayanan kesehatan. *Assurance* (jaminan) Keamanan dan kenyamanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik.

### **2.1.2 Penelitian Kus Endah Ariyati dan Tayubi Hariyanto Tahun 2019**

Penelitian (Kus Endah Aryati, 2020) berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit X”. Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik yang dilakukan dengan metode *Cross Sectional*, lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit X. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

Hasil penelitian mutu pelayanan instalasi radiologi berdasarkan 5 dimensi didominasi oleh kategori setuju yaitu sebesar 64,66% dimana dimensi *Reliability* (Keandalan) menjawab setuju dengan mutu pelayanan sebesar 58,30%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan Rumah Sakit X setuju bahwa petugas di instalasi radiologi Rumah Sakit X dapat memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) responden kebanyakan menjawab setuju yaitu sebesar 73,30%. Dimensi *Assurance* (Jaminan) responden kebanyakan menjawab setuju yaitu sebesar 76,70%. Dimensi *Assurance* (Jaminan) responden kebanyakan menjawab setuju yaitu sebesar 76,70%. Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung atau berwujud) menunjukkan responden kebanyakan menjawab sangat setuju yaitu sebesar 43,30%

## **2.2 Rumah Sakit**

### **2.2.1 Definisi Rumah Sakit**

Berdasarkan (Undang - Undang RI No 44, 2009) tentang rumah sakit yaitu merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan memerlukan Rumah Sakit yang mampu menyediakan atau memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas sehingga terciptalah kepuasan pasien. Tujuan rumah sakit untuk melaksanakan upaya kesehatan dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang berupaya untuk peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit dan melaksanakan upaya rujukan kesehatan serta penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan kesehatan, dan melaksanakan pelayanan bermutu.

### **2.2.2 Fungsi Rumah Sakit**

Menurut (Undang - Undang RI No 44, 2009) tentang rumah sakit pasal 5, dalam menjalankan tugasnya 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 peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### 2.2.3 Jenis Pelayanan Rumah Sakit

Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan No.129, 2008) tentang Standar Pelayanan Minimal RS, jenis pelayanan yang ada di rumah sakit meliputi :

#### 1. Pelayanan Rawat Inap

Rawat inap merupakan bentuk pelayanan oleh tenaga kesehatan professional kepada pasien yang menderita penyakit tertentu dengan cara di inapkan di ruang rawat inap sesuai jenis penyakit yang dialami pasien melalui proses pengobatan atau rehabilitasi (Huffman, 1994).

Keputusan Menteri Kesehatan RI No 828/Menkes/SK/IX/2008 mendefinisikan rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik, dan tinggal di ruang rawat inap di sarana kesehatan. Rawat inap berfungsi sebagai rujukan antara yang melayani pasien sebelum dirujuk ke institusi rujukan yang lebih mampu, atau dipulangkan kembali ke rumah.

#### 2. Pelayanan Gawat Darurat

Menurut (Undang - Undang RI No 44, 2009) Gawat darurat merupakan keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan lebih lanjut. Gawat darurat merupakan sumber utama pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Unit kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat darurat disebut dengan Instalansi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan unit pelayanan rumah sakit dengan tim tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan khusus serta peralatan yang dapat memberikan pelayanan pasien gawat darurat dengan terorganisir.

#### 3. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kedokteran yang diberikan kepada pasien tetapi tidak dalam bentuk rawat inap di suatu institusi pelayanan kesehatan atau rumah sakit. Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan beberapa macam yaitu :

##### a. Pelayanan gawat darurat (*emergency services*)

- b. Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*)
- c. Pelayanan rujukan (*referral services*)
- d. Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*)

## **2.3 Mutu Pelayanan**

### **2.3.1 Definisi Dimensi Mutu**

Dimensi mutu adalah suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan kenyamanan, kesinambungan pelayanan kompetensi teknis dan hubungan antar manusia berdasarkan standar WHO (*World Health Organization*) (KEPMENKES, 2008). (Parasuraman et al., 1985) menyatakan dimensi mutu pelayanan kesehatan digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang dikenal dengan model SERVQUAL (*service quality*).

### **2.3.2 Model Service Quality**

Berdasarkan berbagai penelitian terhadap jenis jasa, (Parasuraman et al., 1985) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang dipergunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

#### **1. Bukti Langsung / Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Merupakan dimensi yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan dilihat dan dirasakan langsung oleh konsumen atau pasien dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan secara

optimal. Dikarenakan pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat dipegang atau diraba secara fisik, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini pelanggan menggunakan inderanya (Mata, telinga, perasaan) untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Merupakan dimensi mutu yang memberikan pelayanan secara tepat dan akurat, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberi pelayanan dengan segera dan memuaskan terhadap pasien.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jenis jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Maka dari itu seorang pimpinan perlu menerapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program program menjaga mutu.

4. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan dimensi yang dapat membuat pasien merasa terbebas dari dampak atau akibat risiko yang ada serta menghilangkan rasa keraguan dari pasien. Dimensi ini meliputi kompetensi atau kemampuan, keramahan, kesopanan, serta sifat yang dapat dipercaya dari petugas kesehatan.

#### 5. Kepedulian (*Empathy*)

Merupakan dimensi yang meliputi rasa perhatian dan kepedulian dari petugas kesehatan kepada pasien. Para petugas kesehatan harus dapat memahami kebutuhan dan menjalin komunikasi yang baik kepada pasien. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan yang sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan.