

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan berkaitan dengan mutu atau kualitas pelayanan. Pasien merupakan konsumen yang merasa puas pada suatu pelayanan bila mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan indikator paling penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga bagi rumah sakit, karena jika pasien merasa puas mereka akan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Namun, jika pasien merasa tidak puas mereka akan berpikir dua kali untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut dan bisa jadi mereka akan bercerita kepada orang lain terkait pengalaman saat berobat.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Yulia & Adriani, 2017). Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa. Sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan (Supranto, 2011).

Kepuasan pasien merupakan evaluasi positif dari aspek pelayanan yang beragam (Satrianegara, 2014). Sedangkan menurut definisi lain kepuasan pasien yaitu evaluasi pelayanan dimana memilih alternatif sekurang – kurangnya sama dengan harapan pasien dan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak

memenuhi harapan (Triton, 2008).

Kepuasan pasien dibagi menjadi 2 macam yaitu kepuasan yang berwujud dan kepuasan psikologika (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pasien setelah memperoleh pelayanan, sedangkan kepuasan psikologikal yaitu kepuasan yang bersifat tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh pasien. Untuk melihat gambaran kepuasan pasien maka rumah sakit harus memenuhi kebutuhan pasien yang sering diharapkan meliputi keamanan pelayanan, harga pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kecepatan pelayanan.

Jika rumah sakit memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang baik, maka akan memberikan keuntungan tersendiri bagi rumah sakit yaitu pasien yang merasa puas akan memiliki minat kunjungan ulang, penggunaan biaya operasional menjadi lebih efisien, biaya marketing lebih efektif, promosi gratis, dan memperoleh laba.

2.1.2 Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang meliputi latar belakang pasien, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, usia, dan jenis kelamin (Baros, 2011).

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin menunjukkan perbedaan seks yang diperoleh sejak lahir dan dibedakan menjadi 2 jenis yaitu laki – laki dan perempuan (Depkes RI, 2008).

b. Usia

Usia merupakan perkembangan seseorang yang dalam setiap tahunnya mengalami perubahan dan dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Jika seseorang masih pada umur anak – anak kemampuan kognitifnya belum matang, maka pendapatnya terkait pelayanan kesehatan dinilai belum tepat (Farianita, 2016). Menurut Depkes RI (2009) usia dikategorikan sebagai berikut :

- a) Masa Balita : 0 – 5 Tahun
- b) Masa Kanak – Kanak : 6 – 11 Tahun
- c) Masa Remaja Awal : 12 – 16 Tahun
- d) Masa Remaja Akhir : 17 – 25 Tahun
- e) Masa Dewasa Awal : 26 – 35 Tahun
- f) Masa Dewasa Akhir : 36 – 45 Tahun
- g) Masa Lansia Awal : 46 – 55 Tahun
- h) Masa Lansia Akhir : 56 – 65 Tahun
- i) Masa Manula : > 66 Tahun

c. Pendidikan

Pendidikan dapat membawa wawasan atau pengetahuan seseorang, secara umum seseorang yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih luas dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah (Notoatmodjo, 2010).

Tingkat pendidikan dibagi menjadi 5 antara lain :

- a) Tidak Sekolah.
- b) Tamat SD.

- c) Tamat SMP.
- d) Tamat SMA.
- e) Tamat Akademik / Perguruan Tinggi.

d. Pekerjaan

Dalam teori *Health System Models* yang dikemukakan oleh Anderson (1974) pekerjaan merupakan salah satu faktor struktur sosial yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang dalam mengambil tindakan untuk kesehatannya (Notoatmodjo, 2012).

2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Farianita (2016) terdapat faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Dengan adanya prosedur layanan tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.

b. Pelayanan SDM

Sumber daya manusia merupakan aset rumah sakit yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan kegiatan di rumah sakit (Hidayah, 2018). Untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya sumber daya manusia yang berkompetensi dan pengetahuan yang luas, dengan harapan jika pasien bertanya sumber daya manusia dapat memberikan informasi yang akurat bagi

pasien dan menambah pengetahuan serta wawasan pasien, sehingga dapat mempermudah pasien dalam proses berobat.

c. Pelayanan Obat (Farmasi)

Pelayanan obat (farmasi) merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menteri Kesehatan RI, 2016).

d. Sarana dan Prasarana

Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pelayanan kesehatan harus ditunjang dengan sarana prasarana yang lengkap dan baik. Seperti memberikan ruang tunggu ber-AC, luas, bersih dan rapi dilengkapi dengan fasilitas hiburan agar pasien tidak merasa bosan saat menunggu, kemudian WC bersih, tidak berbau dan cukup air.

Menurut Lupiyoadi (2014) dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

a. Kualitas Produk / Jasa

Kualitas produk merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan yang dimiliki oleh penyedia layanan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Armstrong, 2008).

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu pelayanan, karena apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai

dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan (Parasuraman et al, 1985).

c. Faktor Emosional

Faktor emosional merupakan perasaan yang dimiliki seseorang untuk memperoleh suatu barang atau jasa sesuai dengan keinginannya. Sering terjadi pelanggan mau membayar harga yang teramat tinggi (tidak masuk akal) untuk sebuah barang maupun jasa, hanya karena barang tersebut bentuknya / warnanya sesuai dengan bentuk / penampilan / warna favoritnya. Dengan demikian kajian kekinian menjadikan faktor emosi sebagai hal yang menjadi driver kepuasan pelanggan. Faktor emosional ini ada tiga komponen, yaitu: estetika, *self-expressive value*, dan *brand personality* (Praptiwi, 2019).

d. Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Komponen yang satu ini hanya berlaku bagi mereka yang sensitif terhadap masalah *value of money*. Dengan harga yang murah mereka yang sensitif akan mendapatkan *value of money* yang tinggi dan merasa akan (Praptiwi, 2019).

e. Biaya

Biaya merupakan pengeluaran yang dibayarkan untuk memperoleh suatu pelayanan (Praptiwi, 2019).

Adapun faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Wusko, 2014), antara lain :

a. Rumah Sakit Pesaing

Rumah sakit pesaing merupakan rumah sakit yang berada dalam satu wilayah dan memiliki fasilitas yang sama dengan keunggulan yang dimiliki oleh masing – masing rumah sakit (Wusko, 2014).

b. Lokasi Rumah Sakit

Lokasi rumah sakit yang baik merupakan lokasi yang mudah diakses, kelancaran lalu lintas menuju lokasi, dan waktu yang dibutuhkan untuk mencapai lokasi tidak terlalu lama (Tjiptono, 2009).

2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Terdapat 4 metode dalam mengukur kepuasan suatu pelayanan (Tjiptono, 2004) yaitu :

a. Sistem Keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berhubungan dengan pelanggan perlu memberikan kesempatan bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan yaitu kotak saran yang mudah dijangkau oleh pelanggan, menyediakan kartu komentar.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode ini dapat dilakukan dengan cara *directly reported satisfaction, derived dissatisfaction, problem analysis, dan importance performance analysis*.

c. *Ghost Shopping* (Pembelanja Misterius)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan

pesaing. Kemudian orang tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki suatu pelayanan, dan juga orang tersebut melakukan penilaian terkait cara perusahaan menangani komplain.

d. *Last Customer Analysis*

Metode ini berbeda dengan metode lainnya. Pengukuran ini dilaksanakan dengan cara pemilik organisasi menghubungi pelanggan yang sudah tidak pernah membeli atau menggunakan jasanya dengan harapan memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Namun metode ini tidak dapat digunakan pada organisasi rumah sakit.

2.2.1 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien bagi rumah sakit berguna untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien dan menghitung indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit sebagai:

- a. Alat kebijakan pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja rumah sakit.
- b. Sebagai alat untuk menyusun strategi pemasaran produk pelayanan.
- c. Alat untuk memantau dan mengendalikan aktivitas staf sehari – hari dalam memberikan pelayanan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kesan seluruh konsumen tentang inferioritas / superioritas relatif organisasi dan layanannya (Bitner & Hubbert, 1994). Sedangkan menurut Farianita (2016) kualitas pelayanan merupakan totalitas karakteristik

pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien dan standar yang telah ditetapkan.

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda sesuai dengan persyaratan, kecocokan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala hal yang membahagiakan. Kualitas dipandang secara luas dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan namun juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini sejalan dengan pendapat Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan (Parasuraman et al, 1985). Jika jasa yang dirasakan dan diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka pasien akan merasa kualitas pelayanan pada suatu pelayanan kesehatan itu baik dan memuaskan. Terdapat 5 perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat berdasarkan sudut pandang orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.

2.3.2 Konsep TQS (*Total Quality Service*)

TQS (*Total Quality Service*) merupakan suatu proses dimana etos komitmen pelayanan yang ditanamkan dalam perusahaan, hal tersebut dengan sendirinya akan menggerakkan usaha para karyawannya untuk terus mengembangkan serta menjaga

kualitas pelayanan. TQS (*Total Quality Service*) memiliki tujuan untuk membangun rasa memiliki dalam memberikan pelayanan prima (Mayasari, 2016). TQS (*Total Quality Service*) berfokus pada 5 aspek yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan (*customer focus*)
- b. Keterlibatan total (*total involvement*)
- c. Sistem pengukuran (*measurement*)
- d. Dukungan sistematis (*systematic support*)
- e. Perbaikan terus menerus

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan salah satu upaya yang perlu dilakukan yaitu menerapkan konsep TQS (*Total Quality Service*). Konsep tersebut dikembangkan guna untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang dihasilkan dapat memuaskan kebutuhan pasien dan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang dikembangkan untuk memperbaiki suatu kinerja atau meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan kebutuhan pasien (Mayasari, 2016).

Konsep TQS (*Total Quality Service*) dapat diukur menggunakan 7 indikator yaitu infrastruktur, kualitas staf, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, indikator keamanan, pengalaman keseluruhan perawatan medis, dan tanggung jawab sosial (Duggirala et al., 2018).

- a. Infrastruktur

Infrastruktur meliputi fitur nyata dari pemberian pelayanan kesehatan termasuk peralatan, penampilan perusahaan, fasilitas, papan nama, ketersediaan sumber daya, dan lain sebagainya (Duggirala et al., 2018).

Fasilitas tidak hanya harus menarik secara tampilan namun juga harus higienis terutama dalam pelayanan kesehatan. Sama halnya dalam model *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985), dalam model tersebut menggunakan benda berwujud sebagai indikator kualitas pelayanan.

b. Kualitas SDM

Kualitas SDM ini meliputi seluruh SDM yang memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan harapan tanggap, dapat diandalkan, ramah, tulus, dan kompeten (Duggirala et al., 2018). Sama halnya dalam model *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985), dalam model tersebut menggunakan indikator jaminan, empati, dan daya tanggap untuk menunjukkan kualitas SDM.

c. Proses Perawatan Klinis

Indikator ini merupakan inti dari kualitas teknis suatu pelayanan kesehatan yang diterima begitu saja oleh pasien. ketika rumah sakit gagal memberikan pelayanan, pasien tidak akan mempertimbangkan indikator lainnya meskipun staf di rumah sakit ramah pasien tidak akan menganggap layanan tersebut berkualitas tinggi (Duggirala et al., 2018).

d. Prosedur Administrasi

Prosedur administrasi rumah sakit meliputi proses penerimaan hingga pasien pulang. Berdasarkan beberapa peneliti terdahulu menyatakan bahwa pasien merasa tidak senang jika menunggu dengan waktu yang cukup lama untuk memperoleh pelayanan di rumah sakit (Duggirala et al., 2018). Administrasi yang baik dan efisien membuat pasien lebih menghargai pelayanan tersebut,

dengan proses administrasi yang sesuai standar sehingga pelanggan memperoleh pelayanan dengan mudah.

e. Indikator Keamanan

Keamanan sangat penting bagi pasien karena berkaitan dengan masalah kelangsungan hidup yang merupakan kebutuhan dasar individu. Rumah sakit harus mengatasi masalah kritis keselamatan untuk memberikan pelayanan yang baik, karena pasien yang berkunjung ke rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan status kesehatannya (Duggirala et al., 2018).

f. Pengalaman Keseluruhan Perawatan Medis

Indikator ini mengukur dari pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diperoleh di rumah sakit secara keseluruhan dan memiliki kemungkinan pasien tersebut akan merekomendasikan kepada orang lain dengan membandingkan antara pelayanan yang diperoleh dengan harapannya (Duggirala et al., 2018). Tingkat kualitas yang dirasakan oleh pasien secara positif berhubungan dengan kepuasan pasien, kepuasan karyawan, niat untuk kunjungan ulang, dan lain sebagainya.

g. Tanggung Jawab Sosial

Indikator ini tidak terlepas pada kualitas pelayanan meskipun pada beberapa penelitian diabaikan. Pelanggan tidak hanya meminta layanan yang baik saja, tetapi juga layanan yang adil dari penyedia layanan sehingga tanggung jawab sosial merupakan indikator yang sangat penting bagi kualitas pelayanan. Indikator ini mengacu pada pelayanan yang adil, biaya pelayanan yang wajar, prinsip etika, dan menjaga privasi pasien (Duggirala et al., 2018).

2.4 Pelayanan Instalasi Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit (Menteri Kesehatan RI, 2007). Instalasi Rawat Jalan merupakan tempat pelayanan pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan sebagai pintu pertama yang menentukan pasien tersebut perlu dilakukan pengawasan dokter yang lebih intensif atau perlu dilakukan rujukan ke faskes lainnya.

Menurut Peraturan Direktur RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Nomor 188.4/027.2/437.76/KP/2019 Rawat Jalan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa menggunakan fasilitas kamar perawatan. Rawat jalan di rumah sakit meliputi pelayanan kesehatan dasar, tingkat dua atau spesialisistik, tingkat tiga atau sub spesialisistik, dan pelayanan tertentu yang dilaksanakan oleh satu atau lebih tenaga profesional.