

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Menurut (Permenkes 340/Menkes/Per/III/2010) “rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit Khusus adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan utama dalam satu bidang ataupun satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, organ atau jenis penyakit. Rumah Sakit Mata Undaan adalah rumah sakit yang menyediakan pelayanan khusus mata yang dimana rumah sakit ini terletak di Jalan Undaan Kulon 17-19, Kelurahan Peneleh, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Pada Rumah Sakit Mata Undaan ini memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan kesehatan mata yang profesional dan berusaha ikut mengurangi angka kebutaan.”

##### **2.1.2 Fungsi Rumah Sakit**

Menurut (Undang-undang RI Nomor 44, 2009) tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggara 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.

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

## **2.2 Rawat Jalan**

Menurut (Kepmenkes Nomor 1165/Menkes/SK/X/2007) “pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitas medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Rawat Jalan adalah pelayanan medis yang tidak di rawat inap. “

Istilah pelayanan rawat jalan tidak hanya mencakup pelayanan yang diselenggarakan pelayanan ternama seperti rumah sakit, puskesmas, ataupun klinik, tetapi juga pelayanan yang diberikan di rumah pasien.

Pelayanan rawat jalan suatu bentuk dari pelayanan kedokteran yang menjadi jasa pelayanan seseorang yang nantinya memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Anisfha, 2014).

## **2.3 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan sebuah mutu pelayanan dimana pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit, dengan demikian tujuan utama rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang prima sehingga pasien tersebut merasa puas. Kepuasan pasien didapat dari pemahaman pasien terhadap pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, keramahan dalam pelayanan, dan pemberian informasi petugas kepada pasien (Supartiningsih, 2017).

Pelayanan yang kurang baik akan membuat ketidakpuasan pada pasien yang mengakibatkan banyak keluhan. Keluhan yang muncul disebabkan karena tidak sesuai antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang dialami. Penanganan

keluhan yang baik akan membuat pasien untuk tetap menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit dan bisa menjadi pasien abadi (Latupono *et al.*, 2015).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan bahwa dilakukan suatu evaluasi terhadap kepuasan pasien yang berkunjung melalui umpan balik pasien terhadap petugas pelayanan. Sehingga umpan balik tersebut bisa menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja dan sebagai tolak ukur untuk pelayanan rawat jalan (Taufiq, T, 2017). Peran terpenting dari setiap system pelayanan kesehatan adalah selalu memastikan kualitas pelayanan medis dan terus meningkatkan pelayanan medis yang diberikan (Esthi *et al.*, 2017).

#### **2.4 Metode SERVQUAL**

Pelayanan BPJS rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan dapat dianalisis dengan menggunakan metode SERVQUAL, parasuraman (2001) dalam (Mularsih & Aritonang, 2018) metode SERVQUAL adalah kualitas layanan yang berkaitan yang berkaitan dengan kepuasan yang menyangkut 5 unsur yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* kelima unsur tersebut bisa dikenal dengan istilah RATER. Kualitas layanan RATER digunakan sebagai acuan dalam mewujudkan layanan dibidang organisasi kerja untuk memecahkan berbagai ketidakseimbangan antara pelayanan yang diberikan dalam memenuhi tuntutan pelayanan. metode ini adalah cara untuk mengukur

kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yang meliputi sarana dan prasarana (*tangible*), kehandalan (*reliability*), pelayanan yang cepat (*responsiveness*), berpenampilan sopan (*assurance*), pemahaman kebutuhan pasien (*empaty*) (Fithria & Solikhawati, 2015).

## **2.5 Faktor kualitas pelayanan kesehatan**

Menurut Parasuraman 2001 dalam (Mularsih & Aritonang, 2018), terdapat 5 dimensi pada kepuasan pasien yaitu:

1. *Tangible* (bentuk fisik) adalah bentuk fisik yang dapat dilihat atau digunakan petugas yang menunjukkan kinerja dalam membantu pasien menjadi puas dengan pelayanan yang diterima. Bentuk pelayanan fisik bisa berupa sarana dan prasarana atau fasilitas yang disediakan.
2. *Reliability* (keandalan) adalah keandalan bahwa petugas dengan pemahaman, pengalaman, dan sikap profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan dengan segera, dan tanpa gangguan tanpa ada keluhan atau berlebihan dalam melakukan pelayanan yang diberikan. .
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah memberikan pelayanan secara aktif menanggapi keluhan pasien, dan memberikan kejelasan informasi kepada pasien sehingga pasien mendapatkan respon positif terhadap pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan) adalah suatu bentuk kualitas pelayanan yang meningkatkan kepercayaan pasien bahwa segala jenis pelayanan dilakukan dengan akurat, mudah, dan lancar.
5. *Emphaty* (Empati) adalah pelayanan yang mengacu pada perhatian, keseriusan, dan simpatik pasien sesuai dengan masalah yang dialami pasien sesuai dengan kebutuhan pasien.