

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 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 lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat Kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. (Rawat *et al.*, 2015)

Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (Rawat and Terhadap, 2018) Berdasarkan pengertian tersebut rumah sakit adalah sebuah organisasi yang padat modal, padat karya, padat pakar, padat teknologi dan padat pula masalah yang dihadapinya sehingga rumah sakit sebagai organisasi yang sangat kompleks dan sangat sensitif dalam memberikan pelayanannya karena beragamnya jenis pelayanan yang harus dihasilkan dengan memperkerjakan berbagai tenaga ahli.

2.1.2 Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah sakit mempunyai beberapa fungsi, diantaranya:

- 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. Pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua adalah upaya kesehatan perorangan tingkat lanjut dengan mendayagunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan spesialistik. Sedangkan pelayanan kesehatan paripurna tingkat ketiga adalah upaya kesehatan perorangan tingkat lanjut dengan mendayagunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan subspecialistik.
- 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 peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. Penapisan teknologi dimaksudkan dalam rangka perlindungan terhadap keamanan dan keselamatan pasien.

2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit:

- 1) Rumah sakit umum kelas A, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik luas dan subspecialistik luas.
- 2) Rumah sakit umum kelas B, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisik dan subspecialistik luas.
- 3) Rumah sakit umum kelas C, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik dasar.
- 4) Rumah sakit umum kelas D, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dasar.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan suatu jasa untuk mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Ayu, 2018). Apabila kinerja dibawah harapan

maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Menurut Kotler (Makassar, 2019), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kepuasan atau ketidakpuasan itu merupakan suatu kesimpulan dari interaksi antara harapan dengan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat memakai layanan yang diberikan (Suryawati, 2004). Dalam pelayanan kesehatan yang menjadi konsumen adalah pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Imran *et al.*, 2021). Bagi pasien kebutuhan yang paling menonjol bukanlah yang berkaitan dengan harga diri atau untuk diakui kehebatannya tetapi adalah kebutuhan. Merasa dicintai, didengarkan, tidak dianggap sebagai orang yang menyusahkan saja dan tidak pula diperlakukan sebagai manusia yang tidak

berguna. Dari batasan ini jelaslah bahwa kepuasan pasien adalah perasaan puas, senang dari pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

2.2.2 Pengertian Pelanggan

Pelanggan dalam pelayanan kesehatan secara umum adalah masyarakat (individu atau kelompok) atau institusi pengguna jasa pelayanan kesehatan yang membutuhkan pelayanan kesehatan atau yang punya potensi membayar jasa pelayanan kesehatan (Makassar, 2019). Mereka dimasukkan sebagai pelanggan dari luar (eksternal customer) institusi. Institusi pelayanan kesehatan juga memiliki pelanggan dari dalam (internal customer) yaitu mereka yang bekerja di instansi tersebut sebagai staf administrasi, juru masak, satpam, petugas laundry, pimpinan rumah sakit, dokter, perawat, bidan dan sebagainya. Setiap kelompok tersebut diberi pelayanan sebaik-baiknya oleh pihak manajemen pelayanan institusi sesuai dengan kebutuhan. Pelanggan eksternal, yaitu pelanggan yang sesungguhnya menjadi sasaran dari misi organisasi pelayanan kesehatan, yaitu para pasien, family dan sahabatnya serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam organisasi (Rosita, 2017).

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Makassar, 2019) Mutu Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

- 1) Struktur (sarana, fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan non kesehatan, serta pasien)

- 2) Proses (manajemen rumah sakit baik manajemen internasional, teknis kemampuan pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan non medis kepada pasien)

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan (Rawat *et al.*, 2018). Kepuasan pelanggan dipandang dari unsur penentuan penilaian baik dan buruk sebuah rumah sakit, unsur penentuan penilaian baik buruknya sebuah rumah sakit ada tiga komponen yang memengaruhi kepuasan yaitu aspek klinis, efisien, dan efektivitas serta keselamatan pelanggan.

Menurut (ayu, 2018) Aspek klinis merupakan komponen yang menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis. efisien dan efektivitas menunjukkan pada pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan. Aspek keselamatan pelanggan adalah upaya perlindungan pelanggan dari hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan pelanggan, seperti jatuh, kebakaran, dan lain sebagainya. Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit yaitu:

- 1) Penampilan keprofesian (aspek klinis)
- 2) Efisien dan efektivitas
- 3) Keselamatan
- 4) Kepuasan pasien.

Namun terdapat lima dimensi yang dipilih oleh peneliti menjadi variabel independent untuk melihat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dasar yaitu:

- 1) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan dan keinginan pemberi jasa pelayanan untuk membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien.
- 2) *Assurance* (Jaminan), yaitu Pemberi pelayanan harus mampu memenuhi atau melaksanakan pelayanan secara handal dan akurat, baik menyangkut ketepatan waktu pelayanan, kecepatan petugas dalam melayani pelanggan, dan kesederhanaan prosedur pelayanan.
- 3) *Tangible* (bukti fisik), merupakan ketersediaan fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi yang dibutuhkan dalam proses memberikan jasa pelayanan, servis yang mempengaruhi persepsi pasien dan keluarga.
- 4) *Empaty* (Empati) yaitu Mencakup kesabaran dan kejujuran para petugas dalam memberikan pelayanan, sikap adil petugas dalam melayani setiap pelanggan, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang disajikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, memberikan jasa secara tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah disajikan tanpa melakukan kesalahan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy and Reliability*) (Werdani, 2020).

Menurut (Puryanti and Muhadi, 2020) Rumah sakit berharap dengan meningkatkan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kunjungan dan loyalitas pasien. Mutu pelayanan kesehatan memberikan efek kepada keinginan pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Menurut (Rosita, 2017) Berdasarkan inti dari konsep kualitas pelayanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi pelayanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai

bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” sebagai berikut:

(Puryanti and Muhadi, 2020) Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. (Bustan, 2012) Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut. Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut (Ayu, 2018):

- 1) Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 2) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar/ individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.

- 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- 5) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

2. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. (Tjiptono, 2012).

Jaminan kesehatan adalah jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan yang diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Makassar, 2019). Jaminan merupakan kemampuan memberikan jasa untuk

menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu. Jaminan ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa bebas dari risiko. Faktor ini meliputi keramahan petugas kesehatan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan serta sistem pembayaran administrasi dirumah sakit.

3. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Tampilan/bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, seperti ruang perawatan, gedung dan ruang yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kerapian, kenyamanan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan, perlengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

Tampilan/bukti fisik merupakan jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan

masing-masing. Dalam hal ini perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir yang nyaman dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk dan jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan, dalam hal ini para pengguna jasa mengutamakan indra (mata, telinga dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang pasien yang nyaman, dilengkapi dengan, lantai berkeramik, TV, peralatan yang lengkap, seragam staf yang rapi menarik.

4. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (Tjiptono, 2012).

Empati yaitu perhatian individu yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, serta perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam pencapaian lokasi, kemudahan dalam

membayar dan mengurus administrasi (Ayu, 2018). Dimensi simpati merupakan penggabungan dari dimensi akses meliputi kemudahan untuk pemanfaatan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan meliputi usaha dari perusahaan atau rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani (Makassar, 2019).

5. *Reliability* (Kehandalan)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. (Parasuraman, 2001). Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian

bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Kehandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

- 1) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- 2) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- 3) Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- 4) Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami,

menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya. (Parasuraman, 2001).

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu pengurusan pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, sesesuaian antara harapan dan realisasi, waktu bagi pasien. Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur), untuk meningkatkan kehandalan dibidang kesehatan pihak manajemen perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu supaya tidak ada kesalahan kerja perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat perhatian secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pasien.

2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa rumah sakit adalah harapan terakhir bagi orang yang sedang sakit. Bahkan menurut Sudarwanto, ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk cepat-cepat berobat ke rumah sakit, jika mereka menderita suatu penyakit tertentu. Agar dicapai tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit

mengupayakannya dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan(Ayu, 2018).

Peningkatan kualitas sebagai salah satu upaya yang merupakan tujuan fundamental dari pelayanan kesehatan, yakni melindungi pasien, tenaga kesehatan, dan organisasi tersebut (Makassar, 2019). Hal ini merupakan suatu proses dengan output yang baru akan dapat terlihat pada program jangka menengah ataupun program jangka panjang. Kotler, menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan yang akan memengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu suatu pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat, didengar dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen(Ayu, 2018). Misalnya: pasien dalam suatu rumah sakit akan merasakan bagaimana pelayanan perawat yang diterimanya setelah menjadi pasien rumah sakit tersebut.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut(Imran *et al.*, 2021). Pelayanan dapat diproduksi dan dikonsumsi atau dirasakan secara bersamaan. Misalnya: pelayanan keperawatan di rumah sakit yang diberikan pada pasien dapat langsung dirasakan kualitas pelayanannya.

- 3) *Variability* (bervariasi), yaitu pelayanan di Rumah Sakit Swasta Surabaya sangat bervariasi karena merupakan non standardized dan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi dimana serta kapan pelayanan tersebut diberikan (Bustan, 2012). Misalnya: pelayanan yang diberikan kepada pasien di ruang rawat inap kelas VIP berbeda dengan kelas tiga.
- 4) *Perishability* (tidak tahan lama), dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya: jam tertentu tanpa ada pasien di ruang perawatan, maka pelayanan yang biasanya terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan lain waktu.

2.4 Tinjauan Peneliti Terdahulu

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dokter, perawat, dan petugas pendaftaran di Rumah Sakit X sudah baik sedangkan kualitas sarana prasarana masih dinilai kurang baik oleh responden. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda bahwa kualitas pelayanan dokter dan petugas pendaftaran berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Kualitas pelayanan perawat dan sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Sedangkan secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit X masih berada pada tingkat kesediaan menggunakan kembali, belum sampai pada tingkatan advocacy. (Puryanti and Muhadi, 2020)

Penelitian yang dilakukan oleh (Imran *et al.*, 2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *reliable* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi yang paling dominan pengaruh yaitu *tangible*, sedangkan yang paling rendah yaitu *responsiveness*. Dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan agar pihak pengelola Puskesmas Banja Loweh Kabupaten Lima Puluh Kota lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *responsiveness* yang paling rendah.

Penelitian yang sama dilakukan oleh (Wididana, 2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, sedangkan hipotesis 4) pengaruh kepuasan pasien memediasi sebagian antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien. Implikasi manajerial penelitian ini yaitu Rumah sakit Umum Shanti Graha sebaiknya melakukan perbaikan kinerja dengan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada indikator-indikator kualitas pelayanan yang berada dibawah rata-rata total, seperti :

Fasilitas fisik rumah sakit, teknologi rumah sakit yang modern, kemampuan petugas medis rumah sakit yang dapat dipercaya, rasa aman pasien atas pelayanan kesehatan rumah sakit dan ketertarikan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit yang telah di aplikasikan untuk meminimalkan komplain pasien.

Penelitian (Baan, 2020) dapat dilihat Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh terhadap peningkatan pasien pada RS. Bahagia Makassar. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis koefisien regresi dan kolerasi, 2) Berdasarkan hasil analisis mengenai faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien karena memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan RS. Bahagia Makassar.

Penelitian yang dilakukan oleh (Andella Nur Handayani, 2020) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh terhadap peningkatan pasien pada RS. RS. Bahagia Makassar.