

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit terdapat pada pasal 1 huruf a dinyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, rumah sakit mempunyai fungsi:

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

Rumah sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpaduserta berkesinambungan (Siregar, 2004). Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang kompleks dan dinamis karena padat modal, padat teknologi dan ilmu pengetahuan, padat karya, padat profesi, padat sistem, padat mutu, padat risiko, padat keluhan/masalah, padat issue, padat sumber daya manusia. Dari karakteristik organisasi rumah sakit tersebut maka dibutuhkan upaya peningkatan mutu pelayanan khususnya pelayanan medis. Untuk menjalankan fungsinya dan dalam persyaratan pembangunan rumah sakit menurut Undang – undang Nomor 44 tahun 2009 harus memenuhi persyaratan salah satunya mengenai sumber daya manusia dan bangunan dimana rumah sakit harus memiliki tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non kesehatan.

2.1.2 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sedangkan rumah sakit memiliki fungsi yaitu (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, 2009) :

1. Menyelenggarakan 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 peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

2.1.3 Jenis Rumah Sakit

Menurut UU Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaan. Adapun klasifikasinya sebagai berikut:

1. Penggolongan rumah sakit berdasarkan jenis pelayanannya:
 - a. Rumah Sakit Umum: memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.
 - b. Rumah Sakit Khusus: memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.
2. Penggolongan rumah sakit berdasarkan pengelolaannya:
 - a. Rumah Sakit Publik adalah rumah sakit yang dikelola oleh:
 - 1) Pemerintah
 - 2) Pemerintah Daerah
 - 3) Badan Hukum yang bersifat nirlaba
 - b. Rumah sakit privat, adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero.
 - c. Penggolongan rumah sakit berdasarkan perbedaan tingkat, menurut kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan, yaitu:
 - 1) Rumah Sakit kelas A Merupakan Rumah Sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis dan Subspesialis luas sehingga oleh pemerintah ditetapkan sebagai tempat rujukan

tertinggi (*Top Referral Hospital*) atau biasa juga disebut sebagai Rumah Sakit Pusat.

- 2) Rumah Sakit kelas B Merupakan Rumah Sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis dan Subspesialis terbatas. Rumah Sakit ini didirikan di setiap Ibu kota Propinsi yang mampu menampung pelayanan rujukan dari Rumah Sakit tingkat Kabupaten.
- 3) Rumah Sakit kelas C Merupakan Rumah Sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis terbatas. Rumah Sakit tipe C ini didirikan di setiap Ibu kota Kabupaten (*Regency hospital*) yang mampu menampung pelayanan rujukan dari Puskesmas.
- 4) Rumah Sakit kelas D. Merupakan Rumah Sakit yang hanya bersifat transisi dengan hanya memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan Kedokteran Umum dan gigi. Rumah sakit tipe D ini mampu menampung rujukan yang berasal dari Puskesmas.

2.2 Poliklinik Rehab Medik

Rehabilitasi medik adalah terapi yang digunakan guna mengembalikan fungsi tubuh yang mengalami masalah, misalnya saraf terjepit, cedera, patah tulang, dan kelumpuhan akibat stroke. Rehabilitasi medik juga biasanya diperlukan setelah pasien menjalani operasi tertentu.

Berikut adalah beberapa kondisi atau gangguan medis yang memerlukan rehabilitasi medik:

1. Rehabilitasi Pada Penderita Jantung

Rehabilitasi jantung merupakan program rehabilitasi medik yang dirancang untuk mendukung pemulihan dan perbaikan kondisi jantung dan pembuluh darah. Rehabilitasi ini ditujukan bagi pasien penyakit kardiovaskular, seperti serangan jantung atau gagal jantung, serta pasien yang menjalani tindakan medis pada jantung, misalnya angioplasti atau operasi jantung.

Sebelum menjalani rehabilitasi medik, pasien akan menjalani pemeriksaan dari dokter terlebih dahulu untuk menilai fungsi jantungnya. Pemeriksaan tersebut di antaranya adalah pemeriksaan fisik dan tes penunjang, seperti rekam jantung (EKG), ekokardiografi, tes darah untuk menentukan kadar kolesterol dan enzim jantung, hingga stress test yang dilakukan dengan bantuan sepeda atau *treadmill*.

Setelah itu, dokter akan memberikan pengobatan atau tindakan medis untuk menangani kondisi pasien. Untuk mendukung pemulihan jantung, dokter juga akan memberikan program rehabilitasi jantung yang terdiri dari olahraga atau latihan fisik serta edukasi hidup sehat bagi pasien.

Rehabilitasi stroke merupakan salah satu langkah penanganan yang penting dilakukan pada pasien stroke. Melalui rehabilitasi medik, kemampuan serta kekuatan gerak tubuh mereka diharapkan bisa kembali pulih. Setelah itu, pasien juga akan dilatih untuk bisa kembali beraktivitas dengan lebih mandiri. Beberapa program dan metode rehabilitasi stroke mencakup aktivitas fisik, seperti latihan keterampilan motorik, psikoterapi, terapi wicara, serta terapi okupasi.

2. Rehabilitasi Pada Penderita *Hernia Nucleus Pulposus* (HNP)

Hernia nucleus pulposus (HNP) merupakan penyakit di mana bantalan saraf tulang belakang keluar dari ruas tulang belakang sehingga menjepit saraf di dalamnya. Kondisi ini biasanya disebut dengan istilah saraf kejepit.

HNP bisa menyebabkan nyeri berat pada punggung atau leher, kelemahan anggota gerak tubuh, hingga kelumpuhan. Untuk menangani kondisi ini, dokter bisa memberikan obat-obatan, melakukan fisioterapi, atau operasi.

Biasanya rehabilitasi medik pada pasien HNP diberikan dalam kurun waktu beberapa minggu hingga beberapa bulan. Tujuannya adalah untuk meringankan nyeri punggung serta memperbaiki posisi saraf dan tulang belakang pasien. Metode rehabilitasi medik pada HNP bisa berupa terapi panas, terapi listrik, latihan fisik atau olahraga untuk saraf terjepit, hingga penggunaan korset khusus untuk tulang belakang.

3. Rehabilitasi Pada Penderita Penyakit Paru Obstruktif Kronik

Penyakit paru obstruktif kronik (PPOK) merupakan salah satu penyakit kronis pada paru-paru yang bisa membuat penderitanya kesulitan untuk bernapas. Penyakit ini juga bisa menyebabkan kadar oksigen pada tubuh pasien berkurang.

Rehabilitasi medik pada penyakit ini penting agar pasien bisa bernapas dan beraktivitas dengan lebih lancar, serta mencegah kekambuhan dan meringankan gejala yang dialami.

Program rehabilitasi medik pada pasien PPOK umumnya berupa latihan fisik atau olahraga, seperti sepeda statis, senam, dan latihan untuk memperkuat otot pernapasan. Melalui program ini, penderita PPOK juga akan dilatih untuk bisa berhenti merokok.

4. Rehabilitasi Pada Pasien Yang Menjalani Amputasi

Pasien yang telah menjalani amputasi tentu akan merasa stres atau bahkan depresi karena tubuhnya tidak lagi bisa bergerak atau beraktivitas seperti dulu. Untuk mendukung pemulihan dan melatih kemampuan mereka, dokter umumnya akan melakukan program rehabilitasi medik.

Melalui program ini, pasien akan dilatih dan dimotivasi untuk bisa kembali bergerak dan beraktivitas dengan baik. Rehabilitasi medik pada pasien yang diamputasi juga mencakup latihan penggunaan anggota tubuh prostetik.

Misalnya, pada pasien yang kakinya diamputasi, dokter akan melatih mereka untuk menggunakan kaki palsu atau prostetik agar bisa kembali berjalan.

Rehabilitasi medik juga bisa didapatkan dalam bentuk terapi okupasi, terapi penglihatan, dan terapi bicara, disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing orang. Pada intinya, rehabilitasi medik bertujuan untuk mengembalikan fungsi tubuh yang terganggu akibat menderita suatu kondisi atau penyakit.

Hasil akhir dari rehabilitasi medik yang dilakukan tergantung dari tingkat keparahan kondisi yang dialami dan kemampuan tim rehabilitasi yang menangani. Selain itu, motivasi dan semangat pasien yang menjalani rehabilitasi medik juga berperan penting dalam mendukung keberhasilan rehabilitasi.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengetian Kualitas Pelayanan

Menurut (Fandy Tjiptono, 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut (Parasuraman, 2017)

menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Menurut (Kotler, 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan teori-teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan jasa yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses yang diberikan oleh produsen untuk memenuhi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena akan berdampak langsung terhadap citra/pandangan terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah nilai plus bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan memiliki nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan bersedia memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk memperbaiki aspek-aspek kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang yang dapat diberikan seperti kemudahan dalam orderan, kecepatan pelayanan, kemampuan, dan attitude yang ditunjukkan melalui sikap dan perilaku langsung kepada konsumen. (Puung Florensia, 2016)

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Gronroos (1982) dalam (Puryanti, 2021) mengidentifikasikan dua dimensi kualitas layanan antara lain:

1. Aspek teknis (*technical aspect*), merupakan kualitas teknis (“*what*” *service is provide*) berkaitan dengan apa yang secara aktual pelanggan terima dari suatu layanan atau *service encounter*. Dimensi ini berhubungan dengan hasil dari suatu layanan (*service outcome*). Aspek teknis meliputi persepsi kualitas pelayanan terkait *professionalism and skills* dokter dan perawat. *Professionalism and skills* yang dinilai terkait ketrampilan, ketelitian, pengalaman, kejelasan komunikasi dokter, perawat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjadi yang mendasar dalam pelayanan kesehatan jasa karena merupakan inti dari produk pelayanan yang diberikan di rumah sakit.
2. Aspek fungsional (*functional aspect*), merupakan kualitas fungsional yang berfokus pada bagaimana suatu layanan disampaikan pada pelanggan yaitu persepsi pelanggan terhadap interaksi yang terjadi selama penyampaian jasa (*service delivery*). Dimensi ini berkaitan dengan proses suatu layanan (*service process*). Aspek fungsional (*functional aspect*) menurut Gronroos dalam (Hayati & Mahmudah, 2016) meliputi :
 - a) *Attitudes and behavior*, Penilaian terhadap *attitudes and behavior* meliputi kesopanan, keramahan dan kesediaan mendengarkan dan merespon keluhan pasien yang diberikan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit.
 - b) *Accesibility and flexibility*, Penilaian *accessibility and flexibility*, pelanggan meliputi kemudahan mengakses lokasi pelayanan, prosedur pelayanan dan jadwal/jam pelayanan di Rumah Sakit.

- c) *Reliability and trustworthiness*, Penilaian *reliability and trustworthines* meliputi ketepatan diagnosis dokter dan terapi dokter cepat memberikan kesembuhan bagi pasien.
- d) *Service recovery*, Penilaian *service recovery* meliputi ketanggapan dokter dan perawat dalam mengatasi masalah atau hambatan yang dialami pasien selama proses pelayanan.
- e) *Service scape*, Penilaian *service scape* meliputi fasilitas rumah sakit, kebersihan, kerapian, lahan parkir, kenyamanan ruang pemeriksaan dan ruang tunggu, kamar mandi, dan fasilitas pemasaran rumah sakit.

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013).

Menurut Abdullah (2012) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler dalam Intani, 2016). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas

merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

2.4.2 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Pohan, 2015) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap kompetensi dokter atau perawat dan / atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, terhadap bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter / perawat dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian

tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul, lingkungan dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller (Tjiptono, 2014: 369-370), untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai media seperti kotak saran, telepon layanan konsumen, dan kartu komentar. Dari informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki masalah-masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

2. *Ghost/mystery shopping*

Ghost/mystery shopping dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Tujuannya untuk menggali informasi mengenai

kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing. Selain itu tugas *ghost shoppers* juga untuk mengetahui secara langsung bagaimana kinerja karyawan.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

2.4.4 Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dikalsifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu:

1. Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (Proses administrasi, dan lainnya), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

2. Cukup puas

Cukup puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (Proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

3. Tidak puas

Tidak puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.