

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### 2.1.1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut (World Health Organization (WHO), 1947) menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan suatu bagian dari organisasi medis dan sosial yang memiliki fungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap (*komprehensif*) kepada masyarakat, mulai dari penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*). Pada (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) tentang Rumah Sakit pun dijelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut UU RI No 44 Tahun 2009, Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etikda dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, dan fungsi sosial (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009). Pelayanan Rawat Jalan menurut (Menteri Kesehatan RI, 2003) adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

Rumah sakit memiliki tujuan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memnberikan perlindungan terhadap

keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, dan sumber daya manusia di rumah sakit. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, serta memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit seperti yang dijelaskan pada (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) tentang Rumah Sakit.

#### 2.1.2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut UU RI No 44 Tahun 2009, Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, guna menjalankan tugasnya rumah sakit memiliki fungsi antara lain (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## 2.2 Unit Rawat Jalan

Menurut (Menteri Kesehatan RI, 2003) adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Yang di maksud Rawat jalan dan Pelayanan

Rawat Jalan. Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit , untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

### **2.3 Waktu Tunggu**

Menurut Zulviki Amsyah, 2005 waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan Rawat jalan dan Rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruangan pemeriksaan dokter. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh departemen kesehatan melalui standar pelayanan minimal setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini standar pelayanan minimal di Rawat jalan berdasarkan (Menkes RI, 2008) adalah kurang atau sama dengan 60 menit pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan pasien mulai pendaftaran sampai dengan dilayani dokter dengan waktu kurang dari satu jam walaupun waktu tunggu di setiap rumah sakit adalah berbeda

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, lama waktu tunggu mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

## 2.4 Kualitas Pasien

Pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan (Kloter,2000)

(Fitzsimmons, 2017), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan

pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

## **2.5 Kepuasan Pasien**

### **2.5.1 Definisi Kepuasan**

(Nursalam, 2013), menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan/pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Presentase pasien yang menyatakan puas berdasarkan hasil survey dengan instrument yang baku. (Depkes RI, 2005)

### **2.5.2 Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan/ pasien**

Menurut (Nursalam, 2013) ada enam faktor yang menyebabkan timbul rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan kesehatan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan.
2. Layanan selama proses menikmati jasa pelayanan kesehatan tidak memuaskan.

3. Perilaku personal pemberi pelayanan kesehatan kurang memuaskan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan pelayanan kesehatan yang tidak menunjang, tidak memadai.
5. *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.
6. Promosi/iklan layanan kesehatan tidak sesuai dengan kenyataan.

### **2.5.3 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien**

Menurut (Parasuraman, 1985), ada lima elemen yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan;

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi mutu kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa . Karena sifat produk jasa yang nonstandardized output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten. Untuk meningkatkan *reliability* dibidang kesehatan pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau corporate culture of no mistake yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke front line staff (yang langsung berhubungan dengan pasien).
2. Kepastian (*assurance*), kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/pasien. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap

kriteria ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan terbebas dari risiko. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan Rumah Sakit. Kepuasan pasien adalah nilai yang subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Kenyataan (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.
4. Empati (*empathy*), petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan.
5. Cepat Tanggap (*responsiveness*), kemauan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/pasien. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. Time is money berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para pelanggan.

#### **2.5.4 Indikator Kepuasan**

Indikator untuk mengukur kepuasan pasien di Rumah Sakit menurut (Muninjaya, 2012) :

1. Surat masuk pada kotak saran
2. Surat keluhan pembaca di Koran
3. Surat kaleng
4. Jumlah dan jenis keluhan pasien dan keluarganya
5. Menanyakan kepuasan pengguna layanan kesehatan melalui telepon
6. Survei oleh lembaga survey independen untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan RS



## 2.6 Penelitian yang relevan

Tabel 2. 1 Penelitian yang relevan

No	Nama/ Tahun	Judul	Jenis	Variabel	Populasi/ Sampel	Hasil	Temuan
1	(Putri, Firdaus dan Adriansyah, 2018)	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya	Jurnal GLOBAL HEALTH SCIENCE, Volume 3 No. 4, Desember 2018 ISSN 2503-5088 (p) 2622-1055 (e)	<b>Variabel Bebas:</b> Disiplin kerja (X) yaitu waktu tunggu <b>Variabel Terikat:</b> Kinerja karyawan (Y) yaitu kepuasan pasien	Pasien BPJS yang berobat di poli rawat jalan yang berjumlah 88 Responden	1. Waktu tunggu pelayanan hampir seluruhnya tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan 2. Sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada	Tidak ada pengaruh, jadi tidak terdapat hubungan hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien
2	(Cyntia Sapta Anggreini, Luluk Nur Aini, 2021)	Hubungan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Husada Prima kabupaten malang	Jurnal Keperawatan Florence, Volume 1 No. 1 (2021)	<b>Variabel Bebas:</b> Disiplin kerja (X) yaitu waktu tunggu <b>Variabel Terikat:</b> Kinerja karyawan (Y) yaitu kepuasan pasien	Pasien yang berkunjung ke instalasi Rawat Jalan Blok 3 dalam bulan oktober 2019 yang berjumlah 195 responden	1. Waktu tunggu pelayanan sebagian besar lebih dari standart >60 Menit 2. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan meskipun waktu tunggu pelayanan lebih dari standart, disebabkan keramahan dan kerapian	Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan hasil tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien

No	Nama/ Tahun	Judul	Jenis	Variabel	Populasi/ Sampel	Hasil	Temuan
						perawat dan staff di instalasi rawat jalan	
3	(Zulaika, Suhermi dan Soejoto, 2022)	Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli umum Klinik Relof tahun 2022	Jurnal Ilmiah Kesehatan, Volume 14 no 2, September 2022 p-ISSN: 2301-9255 e-ISSN: 2656-1190	<b>Variabel Bebas:</b> Disiplin kerja (X) yaitu waktu tunggu <b>Variabel Terikat:</b> Kinerja karyawan (Y) yaitu kepuasan pasien	Pasien yang berkunjung pada bulan april - juni 2022 di klinik relof yang berjumlah 75 responden	1. Kurangnya kepuasan pasien dikarenakan waktu tunggu yang lama 2. Lama waktu tunggu yang terlalu lama maka semakin banyak waktu yang dibutuhkan pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan	Adanya hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien
4	(Dwi Lestari, Khodijah Parinduri dan Fatimah, 2020)	Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di poliklinik spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019	Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Volume 3 No. 3, Juni 2020	<b>Variabel Bebas:</b> Disiplin kerja (X) yaitu waktu tunggu <b>Variabel Terikat:</b> Kinerja karyawan (Y) yaitu kepuasan pasien	Pasien rawat jalan di Poliklinik spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor yang berjumlah 59 responden	1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas sedikit lebih rendah daripada pasien yang menyatakan kurang puas dengan waktu tunggu yang mayoritas tidak standart 2. Rata - rata lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 114 menit dengan waktu	Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor

No	Nama/ Tahun	Judul	Jenis	Variabel	Populasi/ Sampel	Hasil	Temuan
						tercepat 51 menit dan terlama 153 menit	
5	(Laeliyah dan Subekti, 2017)	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Jurnal Kesehatan Vokasional, Volume 1 No 2, April 2017, ISSN (Print) 2541-0644	<b>Variabel Bebas:</b> Disiplin kerja (X) yaitu waktu tunggu <b>Variabel Terikat:</b> Kinerja karyawan (Y) yaitu kepuasan pasien	Pasien lama Rawat jalan tahun 2015 yang berjumlah 92 responden	1. Rerata waktu tunggu pelayanan pasien masih dalam kategori waktu lama 2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan masih dalam kategori cukup puas	Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu