

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. (Retnowati, 2008)

Menurut Sampara, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai standar pelayanan yang dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Azrul Azwar (1988:40) mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Azrul Azwar (1994:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standard an kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Ditinjau dari pengguna jasa kesehatan, kualitas pelayanan berhubungan dengan ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran

komunikasi antara petugas dengan pasien, dan empati petugas dalam melayani pasien.

Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan berhubungan dengan kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan terhadap perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir.

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Baik atau buruk suatu kualitas pelayanan ada pada dimensi yang menjadi tolak ukur suatu kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian Gunawan (2011) mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di rumah sakit menyimpulkan kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Muninjaya (2011), terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikenal dengan nama SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut meliputi :

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Mutu kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Misalnya ruang penerimaan pasien yang bersih dan nyaman dilengkapi dengan kursi, lantai yang bekeramik, dan TV.

Selain itu adanya peralatan pelayanan kesehatan yang memadai, serta seragam staf/petugas kesehatan yang rapi dan bersih.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. Contoh jika suatu pelayanan jasa menyatakan bahwa jam buka layanan, antara jam 08.00-16.00. Pelayanan akan dinilai *reliable* oleh pelanggan jika secara konsisten pelayanan jasa tersebut tetap memberikan pelayanan sesuai dengan jam dan hari kerja yang telah ditentukan.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan dalam menolong pasien dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

d. Jaminan (*assurance*)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor :

- 1) Keramahan (*courtesy*) meliputi kesopanan, perhatian, dan sikap petugas pelayanan kesehatan.
- 2) Kompetensi (*competence*) meliputi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan kesehatan dalam melakukan pelayanan.

- 3) Kredibilitas (*credibility*) meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi dan prestasi.
 - 4) Keamanan (*security*) meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan petugas untuk memberikan rasa aman kepada pasien.
- e. Empati (*emphaty*)
- Kesediaan penyedia pelayanan jasa untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Dimensi ini merupakan penggabungan dari aspek :
- 1) Akses (*acces*) yaitu kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
 - 2) Komunikasi (*communication*) yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau menerima masukan dari konsumen.
 - 3) Pemahaman pada konsumen (*understanding the customer*) yaitu usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.3 Loyalitas Pasien

Menurut Lovelock (2011), loyalitas adalah kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikan kepada pihak lain.

Loyalitas pasien sangat menentukan apakah seorang pasien akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain untuk memakainya atau tidak.

Loyalitas pasien mungkin lebih tepat dilihat sebagai niat perilaku. Oleh karena itu, loyalitas pasien dipandang sebagai asset kompetitif untuk rumah sakit. (Dewi, 2013)

Loyalitas pasien dapat ditimbulkan dari pelayanan kesehatan yang berkualitas. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat. Hal tersebut terjadi karena pasien yang loyal bersedia untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, misalnya teman, saudara, anggota keluarga, dan kolega mereka.

2.4 Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Hartono (2010) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perpaduan (fungsi) antara harapan dan persepsi terhadap tindakan atau hasil tindakan.

Di bidang pelayanan medis, Kim *et al.* (2008) mengadopsi konsep kepuasan pelanggan dan mendefinisikan kepuasan pasien sebagai anggapan atas nilai yang

dirasakan dan respon terhadap layanan terkait stimulus sebelumnya, selama atau setelah konsumsi pelayanan medis oleh pasien.

Kepuasan pasien berkaitan dengan sejauh mana harapan pasien dipenuhi oleh layanan medis dan merupakan indikator penting bagi industri jasa medis. Pada rumah sakit atau penyedia jasa kesehatan, pasien yang puas merupakan hal yang penting karena mereka lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan medis, mengikuti rencana pengobatan yang diresepkan, memelihara hubungan dengan penyedia layanan kesehatan tertentu, dan merekomendasikan rumah sakit untuk orang lain. Dengan kata lain, kepuasan pasien merupakan faktor dalam pengaturan rumah sakit atau penyedia jasa kesehatan. (Dewi, 2013)