

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian Rumah Sakit

Menurut Undang-undang RI Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotive, preventif, kuratif, rehabilitative dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

2.1.2 Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan perseorangan dalam bentuk spesialisistik dan atau subspecialistik
2. Penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan secara terpadu dalam bidang pendidikan tenaga medis dan tenaga kesehatan serta pendidikan berkelanjutan secara multiprofesi
3. Penyelenggaraan penelitian dengan membentuk pusat penelitian guna pengembangan layanan kesehatan

2.2 BPJS

2.2.1 Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang

dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Ummah, 2019). Manfaat Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan yaitu pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi sebagai berikut :

1. Administrasi Pelayanan
2. Pelayanan Promotif dan preventif
3. Pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis
4. Tindakan medis non spesialisistik, baik operatif maupun non operatif
5. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
6. Transfusi darah sesuai kebutuhan medis
7. Pemeriksaan penunjang diagnosa laboratorium tingkat pertama
8. Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi

2.2.2 Tugas dan Fungsi BPJS

Menurut Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2011 tentang tugas dan fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

2. Tugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk :

- a. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.

- b. Menerima dan mengumpulkan bantuan iuran dari pemerintah.
- c. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- d. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- e. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan Masyarakat.

2.3 Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kemampuan Perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan lingkungannya. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan petugas atau hal lain yang disediakan dalam pemberian pelayanan untuk memecahkan permasalahan. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik pelanggan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik (Nurhadi, 2020).

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi Perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*) (Rondius, 2012).

2.3.2 Karakteristik Pelayanan

Menurut Berry et al., 1988 mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*

Penampilan fisik, peralatan, personal dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. *Assurance*

Jaminan adalah kecakapan instansi/ petugas dalam menjamin kerahasiaan para pelanggan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pada jaminan petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

3. *Reliability*

Kehandalan merupakan kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan dan tanpa adanya kesalahan.

4. *Responsiveness*

Daya tanggap adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dengan rasa tanggungjawab. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi negative terhadap kualitas pelayanan tersebut.

5. *Empathy*

Empati berarti memberikan perhatian yang berupa individual kepada pelanggan yang meliputi pendekatan, rasa aman dan kemampuan untuk memahami keinginan pelanggan.

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh dari hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, seperti halnya perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara pasien puas dan tidak puas dalam pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan selisih (gap) antara layanan yang diterima oleh pasien dengan harapan pasien pada layanan yang telah diberikan (Adi Santosa et al., 2023).

2.4.2 Indikator Kepuasan Pasien

Indikator kinerja pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai skala dari kepuasan pasien yaitu indikator tinggi rendahnya kepuasan pasien yang meliputi:

1. Sikap dan pendekatan petugas rumah sakit kepada pasien yaitu sikap petugas rumah sakit kepada pasien ketika pasien pertama kali datang di rumah sakit, keramahan yang ditunjukkan petugas rumah sakit dan kecepatan penerimaan pasien yang datang ke rumah sakit.

2. Kualitas pelayanan perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien berupa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit.
3. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien mulai masuk rumah sakit, selama perawatan berlangsung dan ketika keluar dari rumah sakit, kecekatan petugas dalam melayani pasien dan penjelasan rincian biaya yang digunakan pasien selama berada di rumah sakit.
4. Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makanan, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan dan lokasi rumah sakit.

2.4.3 Aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat. Kepuasan pasien meliputi empat aspek yaitu:

1. Kenyamanan, yaitu meliputi lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruangan, makanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien rawat inap dan peralatan ruangan.
2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, yaitu meliputi keramahan petugas, komunikatif petugas dengan pasien, responatif petugas kepada pasien jika pasien kurang paham, suportif dan cekatan dalam bekerja.

3. Kompetensi teknis petugas, yaitu meliputi keberanian bertindak, pengalaman, gelar, terkenal dan kursus.
4. Biaya yaitu meliputi, mahalnnya pelayanan rumah sakit, keterjangkauan rumah sakit dengan menggunakan transportasi, ada atau tidak keringanan biaya dalam proses pelayanan dan kemudahan proses pelayanan yang diberikan.

2.4.4 Faktor-faktor yang berkontribusi dalam Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang berkontribusi dalam kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan atau *service quality* adalah sebagai berikut :

1. *Tangible*

Bukti fisik mencakup fasilitas fisik, penampilan personel, peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk menyediakan layanan dan representasi fisik dari layanan. Bukti fisik memiliki peranan penting terhadap loyalitas konsumen yang menjadi satu-satunya item kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Bukti fisik seperti halnya penggunaan peralatan yang sesuai standar aturan serta kinerja secara optimal mendukung suatu layanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan untuk menjadikan dasar harapan (Setianto & Wartini, 2017).

2. *Assurance*

Jaminan merupakan keyakinan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas, bebas dari bahaya atau resiko keraguan pelanggan, perilaku para petugas diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggan. Jaminan adalah pengetahuan terhadap pelayanan secara twpat, kesopanan santunan petugas dalam memberi

pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit (Setianto & Wartini, 2017).

3. *Reliability*

Kehandalan dapat melibatkan konsistensi kinerja dengan ketergantungan pelayanan. Hal ini dapat melakukan layanan dengan keakuratan dalam penagihan dan menyimpan catatan dengan benar. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali (Setianto & Wartini, 2017).

4. *Responsiveness*

Daya tanggap menyangkut suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat dan penyampaian informasi secara jelas kepada pelanggan. Hal ini sebagai bentuk keinginan atau kemauan yang dilakukan secara sadar oleh seseorang untuk membantu memberikan jasa (Sapriilla, 2018).

5. *Empathy*

Empati merupakan perhatian yang penuh dan individual yang berikan kepada pelanggan. Empati memiliki rasa peduli yang tulus dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami keinginan atau kebutuhan Masyarakat dalam memberikan informasi terhadap Masyarakat yang membutuhkan pelayanan (Marande, 2017).