

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kinerja**

##### **2.1.1 Definisi Kinerja**

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreativitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi dan dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (Suprihati, 2014). Hasil kinerja itu baik atau tidak dapat dilihat dari apakah hasil kinerja tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen.

##### **2.1.2 Faktor Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah

###### **1. Kemampuan**

Kemampuan dari seseorang itu berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan keterampilan. Pekerja harus terus menambahkan pengetahuan karena pengetahuan akan selalu berkembang dan selalu menggunakan kemampuannya untuk menguasai kemampuannya karena kompetensi pekerja selalu ada. Jika pengetahuannya sedikit atau kurang terampil maka akan dianggap kinerja pekerja tersebut buruk.

###### **2. Motivasi**

Motivasi dapat dibentuk dari sikap pekerja dalam menghadapi situasi yang dialami. Motivasi akan menggerakkan pekerja untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Motivasi dapat membuat mental menjadi siap sehingga pegawai tersebut dapat memberikan kemampuannya secara maksimal.

###### **3. Insentif**

Perusahaan memberikan sebuah daya tarik kepada pekerja untuk meningkatkan semangat kerja sehingga tujuan kerja dapat tercapai dengan maksimal dan tepat waktu

#### 4. Lingkungan kerja,

Lingkungan kerja sangat mempengaruhi kekuatan mental pekerja karena lingkungan kerja yang baik akan membuat kondisi mental mejadi baik yang membuat pekerja dapat memaksimalkan kemampuanya. Contoh dari lingkungan kerja yaitu suasana perusahaan dan pola hubungan kerja antar karyawan dalam perusahaan tersebut (Suprihati, 2014).

#### 2.1.3 Penilain Kinerja

Menurut Bernardin dan Russel (2010), penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi pekerja dalam suatu organisasi. Bernardi dan Russel juga mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality*: tingkat sejauh mana usaha atau hasil dari suatu kinerja untuk memuaskan konsumen berdasarkan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh konsumen.
2. *Quantity*: jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam suatu periode waktu atau jumlah produk yang dikasilkan dalam satu pekerjaan.
3. *Timeliness*: seberapa cepat pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya atau hasil dari produk, dalam waktu yang lebih awal dari yang telah ditetapkan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain.
4. *Cost effectiveness*: bagaimana pekerja menggunakan sumber dari organisasi (contoh: manusia, teknologi material) secara maksimal untuk menghasilkan suatu produk atau menurunkan jumlah sumber daya yang dibutuhkan untuk menghasilkan suatu produk.
5. *Need for supervisio*: tingkat sejauh mana usaha pekerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa bantuan atau intervasi dari atasan untuk mencegah kesalahan atau hasil yang merugikan.
6. *Interpersonal impact*: tingkat sejauh mana pekerja menjaga harga diri, nama baik, dan kerja sama antar karyawan.

### 2.1.4 Kinerja Dokter

Kinerja dokter memiliki arti usaha dokter dalam menyembuhkan pasien dengan kemampuan dan keterampilan yang dia miliki dalam periode tertentu dengan syarat yang telah ada. Kinerja dokter dapat dinilai dari berbagai sumber diantaranya rekam medik, survey pasien, laporan kinerja rumah sakit dan data administrasi. Menurut Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO) telah menetapkan 6 kategori dalam penilaian kinerja dokter yaitu

#### *1. Patient care*

Seorang dokter harus dapat mempertimbangkan pelayanan yang penuh kasih sayang, komunikasi yang baik, ketepatan pelayanan, dan efektif dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien baik yang bersifat promotif, preventif, maupun diakhir kehidupan pasien.

#### *2. Medical knowledge*

Seorang dokter harus memiliki pengetahuan tentang biomedik, klinik, dan ilmu sosial lainnya yang diperlukan untuk upaya mengembangkan dan menerapkan pengetahuan-pengetahuan tersebut dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan dapat memberikan edukasi kepada pasien dan masyarakat. Ilmu dari seorang dokter harus selalu diperbarui dan memiliki pengetahuan lebih dari pasien karena ilmu tersebut akan selalu berkembang dan dapat diakses atau dilihat oleh masyarakat umum.

#### *3. Practice based learning and improvment*

Seorang dokter harus dapat menggunakan bukti-bukti ilmiah dan metodologi ilmiah yang telah dipelajari dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Bukti dan metodologi ilmiah dari dokter tersebut harus terbaru dan dapat diterapkan pada pelayanannya.

#### *4. Interpersonal and communication skill*

Seorang dokter harus memiliki kemampuan komunikasi yang sopan, baik dan jelas agar apa yang disampaikan dapat dipahami oleh pasien.

### 5. *Professionalism*

Seorang dokter diharapkan menunjukkan perilaku yang mencerminkan tanggung jawabnya terhadap pasien, profesi kedokteran dan masyarakat.

### 6. *System-based practice*

Seorang dokter diharapkan memiliki pemahaman tentang sistem pelayanan kesehatan yang terbaru agar dapat diterapkan dalam pelayanannya sehingga dokter tersebut tidak melakukan malpraktek (Setyorini T., 2016).

## **2.2 Kepuasan Pasien**

### **2.2.1 Definisi Puas**

Puas adalah suatu perasaan yang dimiliki oleh konsumen yang berasal dari kesesuaian antara harapan dengan apa yang didapatkan untuk suatu pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Konsumen tidak selalu memiliki tingkat kepuasan yang sama. Harapan yang dimiliki oleh konsumen tidak selalu dipenuhi atau berbeda dari pelayanan yang didupatkannya. Salah satu contohnya yaitu jika suatu organisasi memberikan pelayanannya dengan harga yang murah tetapi tidak semua konsumen akan menggunakan jasa tersebut karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut tidak bisa memuaskan harapannya (Dewi M, 2016).

### **2.2.2 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan rumah sakit yang dirasakan terhadap harapannya. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan rumah sakit yang diperolehnya berdasarkan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan hal yang paling penting dalam mengukur pelayanan rumah sakit itu baik apa tidak dengan kebiasaan atau perilaku menggunakan jasa rumah sakit berulang-ulang (minat untuk kembali) (Dewi M, 2016).

Memahami kebutuhan dan keinginan dari pasien merupakan hal yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan hal yang paling bernilai bagi rumah sakit karena apabila pasien yang merasa puas akan selalu memakai jasa dari rumah sakit dan memberitahu ke orang lain bahwa rumah

sakit tersebut memiliki pelayanan yang baik, tetapi jika pasien merasa tidak puas maka mereka akan berhenti memakai jasa rumah sakit tersebut dan akan memberitahukan dua sampai lima kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Sehingga rumah sakit akan membuat dan mengolah sistem untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankannya (Dewi M, 2016).

### **2.2.2 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah:

#### **1. Karakteristik produk**

Karakteristik suatu produk di rumah sakit yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah penampilan dan dekorasi bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

#### **2. Harga**

Harga merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Contoh dari aspek ini yaitu jika suatu rumah sakit memiliki harga yang lebih tinggi dari rumah sakit yang lainnya tetapi kinerjanya sama maka pasien tersebut akan memilih rumah sakit yang lebih murah.

#### **3. Pelayanan**

Aspek ini sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien sehingga suatu rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang memenuhi keinginan pasien tersebut. Hal yang mempengaruhi aspek ini.

#### **4. Lokasi**

Lokasi dari suatu rumah sakit merupakan suatu aspek yang sering dipertimbangkan oleh pasien. Jika lokasi rumah sakit dekat dengan lokasi pasien, pusat kota dan lingkungan sekitar rumah sakit baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien untuk berobat.

#### **5. Fasilitas**

Tersedianya alat yang lengkap akan membuat pasien merasa bahwa rumah sakit tersebut siap dengan keadaan apapun pasien yang datang.

#### 6. Profil/ image

Image adalah hal yang paling penting dalam melihat kualitas dari suatu rumah sakit. Jika image yang diberikan suatu rumah sakit itu baik maka akan banyak pasien yang akan datang ke rumah sakit tersebut walaupun harga yang diberikan lebih mahal dari pada rumah sakit yang lain.

#### 7. Desain

Tata ruangan dan dekorasi di rumah sakit yang baik akan memberikan rasa nyaman untuk pasien.

#### 8. Suasana

Suasana didalam rumah sakit akan memberikan rasa nyaman dan percaya pada kualitas rumah sakit tersebut untuk pasien.

#### 9. Komunikasi

Dalam interaksi karyawan dan konsumen serta antar karyawan yang sopan, baik dan jelas akan memberikan nilai plus dalam kepuasan pasien (Berita Negara Republik Indonesia, 2017).

### 2.2.3 Indeks Kepuasan Pasien

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017, yaitu:

#### 1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi oleh pasien dan dokter dalam pengurusan pelayan di rumah sakit, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pemberian pelayanan yang dilakukan oleh dokter kepada pasien harus sesuai sistem yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan proses pelayanan harus sesuai dengan persyaratan.

#### 4. Biaya

Harga yang dikenakan kepada pasien dalam mengurus atau menerima pelayanan harus sesuai dengan hasil yang didapatkan.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan atau persyaratan yang ditetapkan.

#### 6. Kompetensi Pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh dokter dalam melaksanakan pelayanan meliputi kemampuan, pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan.

#### 7. Perilaku Pelaksanaan

Sikap yang diberikan oleh dokter ke pasien harus profesional agar dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien.

#### 8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara bagaimana pasien memberi pendapatnya kepada pelayanan yang diberikan rumah sakit agar pelayanan tersebut dapat ditingkatkan.

#### 9. Sarana dan prasarana

Peralatan di rumah sakit harus lengkap sehingga pasien merasa bahwa rumah sakit tersebut siap dalam memberikan pelayanan secara maksimal (Berita Negara Republik Indonesia, 2017).

### **2.3 Kualitas Pelayanan (*Servqual*)**

#### **2.3.1 Definisi Kualitas**

Kualitas adalah sifat dari usaha atau hasil produk berdasarkan kemampuan dari pekerja dalam memuaskan konsumen. Kualitas dapat dinilai berdasarkan respon dari konsumen (Lupiyoadi, 2013).

#### **2.3.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memfokuskan suatu usaha agar dapat memuaskan suatu konsumen berdasarkan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh konsumen. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai

seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/ peroleh. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas, sedangkan pelayanan dibawah harapan konsumen maka pelayanan tersebut tidak berkualitas (Lupiyoadi, 2013).

### 2.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan

Dalam studinya, Lupiyoadi (2013) menyimpulkan lima dimensi *Servqual*, antara lain :

#### 1.Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan suatu organisasi yang dapat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, pelayanan harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpati dan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat sehingga ketrampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 2.Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Yaitu sikap suatu organisasi agar dapat dipercaya oleh konsumendan dapat kepercayaan atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan. Jaminan kepastian dari perusahaan akan memberikan rasa percaya kepada konsumen bahwa organisasi tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapan konsumen.

#### 3.Berwujud (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas dari organisasi kepada konsumen, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

Yaitu kemampuan pekerja dalam berkomunikasi serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi pada kosumen dengan upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan kosumen.

#### 5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, tanpa membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang bisa menyebabkan persepsi yang negatif kosumen dalam kualitas pelayanan. (Lupiyoadi R., 2013)

### **2.4 Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien**

Pada prinsipnya, definisi kinerja dokter memiliki arti usaha dokter dalam menyembuhkan pasien dengan kemampuan dan keterampilan yang dia miliki dalam periode tertentu dengan syarat yang telah ada. Sehingga kinerja dokter berkontribusi dalam kepuasan pasien. Kinerja dokter juga merupakan salah satu indikator bahwa kualitas pelayanan rumah sakit itu baik atau tidak selain kelengkapan peralatan ataupun jumlah dokter yang ada. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan kinerja dokter yaitu kedatangan dokter, cara berkomunikasi, dan respon dari dokter.

Harapan pasien diyakini mempunyai peranan penting dalam menentukan kualitas dari rumah sakit dan kepuasan pasien. Dalam mengevaluasi apakah kualitas pelayanan rumah sakit, pasien akan menggunakan harapannya sebagai standarnya. Sehingga yang membedakan dua rumah sakit dapat dinilai berbeda oleh pasien itu berdasarkan harapan pasien. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kinerja dokter sangat berperan penting dalam mengetahui kualitas pelayanan. Kinerja dokter dapat dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi antara dokter dengan pasien ataupun dokter dengan staf rumah sakit. Saat kemampuan berkomunikasi dokter itu dibawah standar akan membuat hubungan dokter dengan

pasien tidak baik sehingga pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut walaupun dokter telah menggunakan sistem pelayanan yang terbaru. Sehingga seorang dokter harus meningkatkan kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Setiap pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda karena penilaian ini bersifat subjektif. Pasien menilai tingkat kepuasan setelah menggunakan pelayanan dan informasi yang dimilikinya sehingga. Pasien akan menyebarkan ke orang lain apakah pelayanan dari rumah sakit tersebut sesuai dengan harapannya walaupun tingkat kepuasan antara orang berbeda tetapi informasi dari pasien akan dijadikan sebagai image dari rumah sakit tersebut.

