

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi kualitas pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan tingkat baik atau buruknya sesuatu, serta mencerminkan derajad atau mutu. Menurut (Riyanto, 2018) kualitas dapat diartikan sebagai tolak ukuran yang menentukan sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi atau sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kasmir dalam Rahman (2017), berpendapat bahwa pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau upaya yang dilakukan oleh seorang maupun organisasi dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan serta persyaratan pelanggan dengan secara tepat waktu agar sesuai dengan harapan mereka (Arianto, 2018). Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan di definisikan sebagai suatu tindakan atau upaya yang dilakukan oleh seorang maupun organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan maupun karyawan.

2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan

Menurut (Moenir, 2015) secara spesifik pelayanan dibagi 3 yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan, Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, serta bidang lain yang bertugas menyampaikan penjelasan atau informasi kepada pihak yang membutuhkan.

2. Pelayanan melalui tulisan, Pelayanan melalui menjadi salah satu jenis layanan yang paling dominan dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Bentuk layanan dengan tulisan ini dapat berupa permohonan, laporan, keluhan, penyampaian informasi, serta pemberian atau penyerahan.
3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan, Dalam layanan berbasis tindakan, tingkat keahlian dan keterampilan petugas berperan penting dalam menentukan kualitas serta hasil dari pekerjaan yang dilakukan.

2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan

2.2.1 Definisi kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan mengacu kepada persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan, yang terbentuk dari kumpulan pengalaman dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah, adil, cepat, tepat, serta menjunjung etika yang baik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2014). Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan pada pihak penyedia layanan, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal ini disebabkan karena mereka lah yang merasakan langsung pelayanan tersebut, sehingga dapat mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam mencapai kepuasannya (Munsil, 2017).

2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Berikut adalah beberapa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan:

1. Kompetensi tenaga kesehatan

Kompetensi tenaga kesehatan adalah faktor kritis yang memiliki dampak langsung pada kualitas pelayanan kesehatan. Kompetensi ini mengacu pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Rensi, 2019).

2. Fasilitas dan peralatan

Fasilitas dan peralatan kesehatan yang memadai dan berkualitas merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Ketersediaan, keberlanjutan dan kemampuan teknis fasilitas serta peralatan tersebut dapat secara langsung mempengaruhi proses diagnosis, perawatan, dan pengalaman pasien dalam menerima layanan (Yesinda dan Murnisari, 2018).

3. Sistem Manajemen

Sistem manajemen dalam konteks pelayanan kesehatan mencakup proses perencanaan, manajemen sumber daya, manajemen keuangan, pelaksanaan, pengawasan, dan peningkatan berkelanjutan. Kualitas sistem manajemen dapat memiliki dampak signifikan pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan (Hidayah, 2015).

4. Aksebilitas dan lokasi

Dengan memperhatikan aksesibilitas dan lokasi, pelayanan kesehatan dapat menjadi lebih inklusif, efisien dan mudah diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan perawatan. Oleh karena itu, perencanaan lokasi fasilitas kesehatan dan pelayanan kesehatan yang baik dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Maulany *et al.*, 2021).

5. Tarif/Harga

Penting untuk mencatat bahwa ada kebutuhan keseimbangan yang tepat antara harga yang dapat diakses oleh pasien dan pendapatan yang diperlukan untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan menerapkan sistem pembayaran yang tepat, kebijakan harga yang adil dan transparansi biaya dapat membantu mencapai keseimbangan tersebut, sehingga pelayanan kesehatan dapat tetap terjangkau dan berkualitas (Kanah, 2020).

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan

Indikator kualitas pelayanan kesehatan adalah parameter atau ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dan pemangku kepentingan lainnya. Berikut ini beberapa indikator kualitas pelayanan kesehatan:

1. Regulator/pemerintah

Berdasarkan regulasi terbaru Permenkes Pasal 4 No 30 tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit yang berisi tentang kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat

pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi, waktu tunggu rawat jalan, penundaan operasi elektif; kepatuhan waktu visite dokter, pelaporan hasil kritis laboratorium, kepatuhan penggunaan formularium nasional, kepatuhan terhadap alur klinis (*clinical pathway*), kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh, kecepatan waktu tanggap komplain dan kepuasan pasien.

2. Persepsi pasien

Menilai indikator kualitas pelayanan rumah sakit dari perspektif pasien membantu memastikan bahwa aspek-aspek penting seperti pengalaman pribadi, kebutuhan emosional dan kenyamanan pasien juga diperhitungkan. Survei kepuasan pasien dan umpan balik langsung dari pasien dapat menjadi alat yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit (Amelia *et al.*, 2016).

3. Pemilik Rumah Sakit

Penilaian kualitas pelayanan rumah sakit oleh pemilik tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga melibatkan pencapaian misi dan tujuan jangka panjang dalam memberikan pelayanan kesehatan yang unggul. Integrasi antara aspek keuangan dan misi akan menciptakan rumah sakit yang berkelanjutan dan memberikan dampak positif bagi pasien dan pemilik.

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Salah satu pendekatan yang paling sering digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan adalah model kualitas dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Metode ini berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan

membandingkan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dengan pengalaman nyata yang diterima pasien (Abdurahman *et al.*, 2017). Menurut Teori Parasuraman, Model SERVQUAL mempunyai 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas jasa yaitu:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi ini mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan atau pasien serta menyediakan jasa atau pelayanan dengan tanggap dan cepat.
2. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna layanan dengan memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keraguan dan bebas dari kesalahan. Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan berperan dalam meningkatkan kepercayaan pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
3. Bukti langsung (*Tangible*), mutu / kualitas pelayanan kesehatan dapat langsung dirasakan oleh pasien melalui penyediaan fasilitas fisik dan peralatan yang memadai.
4. Empati (*Empathy*), kemampuan dalam memberikan perhatian dan pelayanan secara individu kepada pengguna layanan dengan merasakan apa yang dirasakan pelanggan serta berupaya mengenali keinginan, kemauan, serta kebutuhan pelanggan.
5. Kehandalan (*Reliability*), kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan teori SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) Dalam penelitian ini variabel yang akan digunakan mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung (*Tangible*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*).

2.3 Kepuasan

2.3.1 Definisi Kepuasan

Menurut Anggraini dan Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat emosional seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul ketika seseorang membandingkan persepsiannya terhadap kinerja suatu produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respon atau tanggapan pelanggan dalam bentuk perasaan maupun penilaian terhadap penggunaan suatu produk, dimana harapan serta kebutuhannya telah terpenuhi.

2.3.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan memang berkualitas baik.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika menerima pelayanan yang berkualitas atau sesuai dengan harapan mereka.

3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan percaya diri bahwa orang lain akan mengagumi mereka ketika menggunakan produk tertentu yang umumnya mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama namun ditawarkan dengan harga yang lebih terjangkau memberikan nilai lebih bagi pelanggan.
5. Biaya, Pelanggan cenderung merasa puas dengan suatu produk jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu lebih lama untuk memperolehnya.

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Definisi kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan bentuk evaluasi yang tercermin dalam respons emosional seperti perasaan senang dan puas, yang timbul ketika harapan atau keinginan terhadap pelayanan kesehatan dapat terpenuhi (Hadi, 2017). Kepuasan pasien adalah respons emosional, evaluatif atau afektif yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Mumu *et al.*, 2015).

2.4.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Simamora (dalam Andriani, 2017) terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal:

1. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri, diantaranya adalah:

- a. Karakteristik individu, karakteristik individu terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

- b. Sosial, interaksi seseorang dengan orang lain dapat mempengaruhi keputusam dalam memilih pelayanan kesehatan, misalnya melalui rekomendasi dari keluarga atau teman dalam menentukan pelayanan kesehatan yang berkualitas.
- c. Faktor emosional, Jika seseorang melihat bahwa orang lain merasa puas dengan pelayanan yang dipilihnya, maka ia cenderung memiliki keyakinan yang sama terhadap pelayanan tersebut.
- d. Kebudayaan, perilaku pasien dipengaruhi oleh keyakinan serta budaya yang mereka anut, sehingga tenaga kesehatan perlu memahami peran pasien dalam proses pelayanan.

2. Faktor eksternal

- a. Karakteristik, karakteristik produk yang dimaksud merujuk pada aspek fisik dalam pelayanan kesehatan, seperti kebersihan ruang perawatan beserta fasilitasnya. Pasien cenderung merasa puas apabila ruang yang disediakan oleh penyedia layanan dalam kondisi bersih.
- b. Harga, harga merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena umumnya pasien beranggapan bahwa semakin tinggi biaya pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang akan mereka terima.
- c. Pelayanan, pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasaan pasien. Dalam pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan, diperlukan kompetensi yang tinggi serta perhatian terhadap kebutuhan dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

- d. Fasilitas, pelayanan kesehatan perlu memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana guna menyediakan fasilitas yang baik bagi pasien. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan ketertarikan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang tersedia.
- e. Suasana, suasana pelayanan kesehatan yang nyaman dan aman akan memberikan kesan positif bagi pasien dan pengunjung.
- f. Komunikasi, hubungan antara pasien dan penyedia pelayanan kesehatan dapat terjalin dengan baik melalui komunikasi yang efektif. Setiap keluhan yang disampaikan pasien harus segera ditanggapi oleh tenaga kesehatan agar pasien merasa diperhatikan dan dihargai.

2.4.3 Indikator Kepuasan Pasien

Terdapat beberapa peneliti menganggap bahwa kepuasan pasien dan kepuasan penyedia pelayanan sebagai aspek psikososial yang mencerminkan efektivitas pelayanan kesehatan, sementara para pakar mengusulkan beberapa indikator sebagai alat ukur kepuasan tersebut. Indikator tersebut antara lain, kepuasan pasien dan kepuasan penyedia pelayanan. Menurut Pohan (2015) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan tercermin dari sikap dan pengetahuan seseorang mengenai sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan normal maupun keadaan gawat darurat.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknis dokter dan/atau tenaga kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, serta hasil akhir dari pengobatan atau perubahan kondisi yang alami pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan yang diberikan.

c. 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 dan profesi layanan kesehatan lain.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Tingkat kepuasan terhadap sistem layanan dapat dipengaruhi oleh persepsi terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, prosedur pendaftaran termasuk antrean, durasi waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong serta kepedulian tenaga kesehatan, hingga mekanisme penanganan masalah dan keluhan yang muncul.

Berdasarkan pendapat Pohan (2015) dalam penelitian ini variabel yang akan digunakan mengukur kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

2.5 Profil RSML

2.5.1 Deskripsi Umum RSML

RS Muhammadiyah Lamongan, terletak di Jl. Jaksa Agung Suprapto 76 Lamongan, Kabupaten Lamongan. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan diawali dari sebuah Pos Kesehatan Bencana banjir di Lamongan menjadi Balai Kesehatan Islam (BAKIS) Muhammadiyah Daerah Lamongan didirikan pada bulan Agustus tahun 1968, mula-mula sebagai Balai Pengobatan Islam dengan menyewa suatu bangunan di Jalan KH.Ahmad Dahlan No.7 Lamongan sampai dengan tahun 1978. Selanjutnya dengan usaha nyata dan sungguh-sungguh tanpa pamrih dari para pendiri dan pengurusnya (Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lamongan), setelah mendapat hibah dari Bapak H. Usman Dimyati (pemilik lahan dan bangunan yang disewa) maka fungsi sekedar pelayanan pengobatan ditingkatkan dengan tambahan pelayanan BKIA / Klinik KB yang kemudian dikembangkan menjadi Rumah Bersalin dengan kapasitas 6 (enam) tempat tidur.

Sejalan dengan perkembangan, saat ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menempati gedung baru di atas lahan seluas 41.716 m² M² di Jalan Jaksa Agung Suprapto Lamongan dan secara bertahap dibangun fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih representatif. Peletakan batu pertama pembangunannya dilaksanakan oleh Gubernur Jawa Timur Bapak Basofi Soedirman tgl 17 Oktober 1994 dan peresmiannya dilaksanakan oleh Menko Kesra Bapak Azwar Anas pada tanggal 5 Juli 1997. Dengan pelayanan medis yang lebih modern dalam lingkungan yang asri dan bernuansa Islami, RS Muhammadiyah Lamongan terus berupaya untuk mewujudkan visi dan misi RS Muhammadiyah Lamongan. Pada tahun 2016, lokasi ini berkembang lebih luas yaitu mencapai 39.428 M².

2.5.2 Visi, Misi dan Motto RSML

A. Visi

Menjadi Rumah Sakit yang unggul, mandiri dan berdaya saing tinggi, berbasis Penolong Kesengsaraan Umum, sebagai perwujudan dari iman dan ibadah kepada Allah SWT.

B. Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang islami, profesional dan bermutu disertai dakwah Amar Ma'ruf Nahi Munkar.
2. Mengembangkan Sumber Daya Insani yang berkarakter Islami, berwawasan Muhammadiyah, dan profesional melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian yang berkelanjutan.
3. Mengembangkan rumah sakit sebagai pusat kegawatdaruratan berstandar internasional.
4. Membangun manajemen informasi dan komunikasi terkini dengan jejaring layanan kesehatan dan institusi lain

C. Motto

Cepat, bermutu, terjangkau dan islami.