

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Definisi kinerja

Menurut Affandi, kinerja merujuk pada hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang dilakukan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing, serta dilakukan secara sah, tidak melanggar hukum, dan mematuhi aturan serta standar perilaku, dengan tujuan untuk mencapai target organisasi (Meinitasari, 2023).

2.1.2 Faktor kinerja

Menurut Suprihati (2014) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja, di antaranya adalah:

1. Kemampuan

Kemampuan kinerja ditentukan oleh tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Oleh karena itu sangat penting untuk terus mengembangkan pengetahuan mereka seiring dengan perkembangan ilmu, dan mereka perlu mengaplikasikan keterampilan mereka untuk memelihara dan meningkatkan kompetensi. Ketidakmampuan dalam hal pengetahuan atau keterampilan dapat menciptakan penilaian negatif terhadap kinerja pekerja.

2. Motivasi

Motivasi memiliki peran penting dalam membentuk kesiapan mental, yang kemudian memungkinkan pekerja untuk memberikan kontribusi secara optimal.

3. Insentif

Perusahaan menyediakan insentif bagi karyawan sebagai upaya untuk mendorong motivasi kerja, sehingga pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara optimal dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

4. Lingkungan Kerja

Kondisi mental pekerja sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, dan keberadaan lingkungan yang positif dapat meningkatkan kekuatan mental pekerja, hal itu memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan kemampuan mereka.

2.1.3 Penilaian kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu rangkaian proses formal yang dilakukan untuk menilai dan mengevaluasi hasil kerja karyawan, baik secara individu maupun dalam kelompok (Hartini, 2023). Menurut Gomes, dalam melaksanakan penilaian kinerja karyawan, terdapat beberapa dimensi yang digunakan, antara lain (Hartini, 2023):

1. *Quantity of work*

Volume atau jumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh seorang karyawan dalam suatu periode waktu tertentu.

2. *Quality of work*

Kualitas atau mutu pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah ditentukan.

3. *Job knowledge*

Kemampuan dan pengetahuan yang komprehensif terkait dengan pekerjaan yang dijalankan.

4. *Creativeness*

Konsep dan ide-ide yang diterapkan melalui tindakan untuk menyelesaikan berbagai masalah yang terkait dengan pekerjaan.

5. *Cooperation*

Kemampuan dan sikap kooperatif untuk bekerja sama dengan sesama anggota organisasi.

6. *Dependability*

Kesadaran terhadap tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

7. *Initiative*

Semangat yang tinggi dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2.1.4 Kinerja dokter

Kinerja dokter menggambarkan upaya dokter dalam menyembuhkan pasien dengan memanfaatkan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya dalam suatu periode waktu, dengan mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan. Evaluasi kinerja dokter dapat dilakukan melalui berbagai sumber, termasuk rekam medis, survei pasien, laporan kinerja rumah sakit, dan data administrasi. Menurut *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO)*, terdapat enam kategori dalam penilaian kinerja dokter, yang mencakup :

1. *Patient care*

Seorang dokter diharapkan mampu memperhatikan aspek pelayanan yang

penuh perhatian, menjalankan komunikasi yang efektif, memberikan layanan dengan tepat waktu, dan efektif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, termasuk dalam konteks pelayanan yang bersifat promotif, preventif, dan pada tahap akhir kehidupan pasien.

2. *Medical knowledge*

Seorang dokter diharapkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang ilmu biomedik, klinik, dan aspek sosial lainnya yang relevan untuk dapat mengembangkan dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Dokter juga seharusnya dapat memberikan edukasi kepada pasien dan masyarakat. Keterampilan dan pengetahuan dokter perlu selalu diperbarui, dan dokter diharapkan memiliki pemahaman yang lebih mendalam dibandingkan dengan pasien, mengingat ilmu pengetahuan terus berkembang dan mudah diakses oleh masyarakat umum.

3. *Practice based learning and improvement*

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 perlu memiliki keterampilan berkomunikasi yang ramah, baik, dan jelas agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik oleh pasien.

5. *Professionalism*

Dokter diharapkan menunjukkan perilaku yang mencerminkan tanggung jawabnya terhadap pasien, profesi medis, dan masyarakat secara umum.

6. *System-based practice*

Seorang dokter diharapkan memiliki pemahaman terkini tentang sistem pelayanan kesehatan agar dapat mengintegrasikan praktik tersebut dalam pelayanannya, dengan tujuan menghindari terjadinya tindakan medis yang tidak sesuai (Setyorini, 2016).

2.2 **Kepuasan Pasien**

2.2.1 **Definisi kepuasan pasien**

Menurut Dewi, kepuasan pasien mencerminkan evaluasi pasien terhadap kinerja rumah sakit, yang dibandingkan dengan harapannya. Hal ini merujuk pada tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai hasil dari pelayanan yang diterima di rumah sakit, sesuai dengan harapan mereka. Penilaian kepuasan pasien menjadi indikator utama untuk menilai apakah rumah sakit memberikan pelayanan yang baik, dapat dilihat dari kecenderungan atau keinginan pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut secara berulang (keinginan untuk kembali) (Dewi, 2016).

Menurut Rukayat, kepuasan adalah respon emosional yang timbul pada seseorang terhadap sesuatu yang diterima, termasuk layanan. Dengan kata lain, kepuasan dianggap sebagai unsur kritis yang esensial dalam menentukan mutu dan kualitas pelayanan. Dalam konteks kesehatan, hal ini terkait dengan pengalaman pasien (Rukayat, 2017).

Dari beberapa pandangan yang disampaikan oleh Dewi dan Rukayat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah evaluasi atau perasaan positif yang timbul pada pasien terkait dengan kinerja rumah sakit atau pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kepuasan ini dipertimbangkan dengan membandingkan hasil pelayanan dengan harapan pasien. Penilaian kepuasan pasien menjadi indikator utama untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit, dan tingkat kepuasan ini menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pasien.

Dalam konteks kesehatan, kepuasan pasien dianggap sebagai respon emosional yang signifikan dan esensial untuk menilai mutu dan kualitas pelayanan. Hal ini juga dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, pelayanan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien dianggap sebagai modal penting dalam mendapatkan lebih banyak pasien dan membangun kepercayaan dalam pelayanan kesehatan.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Kepuasan tidak hanya tergantung pada faktor yang berasal dari pihak penyedia pelayanan, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang ada pada diri pasien. Faktor internal melibatkan sumber daya, tingkat pendidikan, pengetahuan, dan sikap pasien. Sementara itu, faktor eksternal mencakup aspek budaya, sosial ekonomi, lingkungan keluarga, dan situasi yang dihadapi pasien (Damayanti, 2018). Menurut Pohan menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut (Sari, 2020):

1. Akses layanan kesehatan :
 - a. Sejauh mana layanan kesehatan tersedia pada waktu dan tempat yang dibutuhkan.
 - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa maupun darurat.
 - c. Pemahaman pasien tentang bagaimana sistem layanan kesehatan bekerja dan manfaat serta ketersediaan layanan kesehatan.
2. Mutu layanan kesehatan
 - a. Evaluasi terhadap kompetensi teknik dokter dan profesi layanan kesehatan lain yang terkait dengan pasien.
 - b. Persepsi pasien terhadap hasil penyembuhan atau perubahan yang dirasakan sebagai akibat dari layanan kesehatan.
3. Proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia
 - a. Penilaian pasien terhadap ketersediaan layanan rumah sakit.
 - b. Persepsi terhadap perhatian dan kepedulian dokter serta profesi layanan kesehatan lainnya.
 - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - d. Pemahaman tentang kondisi atau diagnosis.
 - e. Tingkat kesulitan dalam memahami nasehat dokter atau rencana pengobatan.
4. Sistem layanan kesehatan
 - a. Penilaian terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
 - b. Evaluasi terhadap sistem perjanjian, termasuk waktu tunggu.

- c. Pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap dan kepedulian personel, serta mekanisme penyelesaian masalah dan keluhan.
- d. Penilaian terhadap lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi kualitas pelayanan

Menurut Musqari dan Huda, definisi kualitas pelayanan yang kerap disebut sebagai mutu pelayanan adalah sejauh mana perbedaan antara realitas dan harapan yang dimiliki oleh pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan ini mencakup keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian, pada dasarnya, kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai mutu dari suatu layanan yang membedakan antara realitas dan harapan. Kualitas pelayanan merupakan indikator keberhasilan dalam menjamin kepuasan konsumen. Konsumen dapat memberikan evaluasi yang obyektif terhadap layanan sebagai upaya mencapai kepuasan (Musqari et al., 2018).

Kebermaknaan kualitas pelayanan menjadi suatu aspek krusial yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat mempertahankan keberlanjutan serta tetap menjadi pilihan utama oleh pelanggan. Menurut Lubis, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dikendalikan untuk memenuhi keinginan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Riyadin (2019), kualitas pelayanan juga diartikan sebagai usaha mengendalikan tingkat keunggulan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Riyadin, 2019).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan, yang memiliki sifat tak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan layanan yang diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kualitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai setiap usaha yang diselenggarakan baik secara mandiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat (Alfian et al., 2018).

2.3.2 Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, terdapat lima cara atau pendekatan yang digunakan untuk mengukurnya yaitu (Puspita dan Santoso, 2018):

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles adalah elemen layanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara nyata oleh pelanggan, mencakup fasilitas fisik yang disediakan perusahaan, seperti bangunan, ruang tunggu, peralatan, atau perlengkapan yang digunakan dalam layanan. Dan penampilan karyawan, yang meliputi cara berpakaian, kebersihan, atau sikap profesional mereka dalam memberikan layanan.

2. *Reability* (kehandalan)

Realibility adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang telah disampaikan, secara konsisten, akurat, dan tepat waktu.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness adalah kemampuan atau kemauan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta sesuai kebutuhan mereka.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan melibatkan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dengan tujuan membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap layanan dan perusahaan mereka.

5. *Emphaty* (kepedulian)

Empathy adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, dengan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.4 Rumah Sakit

2.4.1 Definisi rumah sakit

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan memberikan fungsi pelayanan yang menyeluruh, kuratif, dan preventif kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian dalam bidang medis (Sondakh et al., 2023).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat (UU RI Nomor 17, 2023).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020).

Menurut AHA (*American Hospital Association*) rumah sakit adalah institusi berlisensi dengan setidaknya enam tempat tidur yang fungsi utamanya adalah menyediakan layanan diagnostik dan terapeutik pasien untuk kondisi medis, mempunyai staf dokter yang terorganisir dan memberikan layanan keperawatan berkelanjutan di bawah pengawasan perawat terdaftar (Widiarta et al., 2016).

2.4.2 Pelayanan kesehatan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum paling sedikit terdiri atas:

1. Pelayanan medik dan penunjang medik

Pelayanan medik dan penunjang medik meliputi pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialis, dan pelayanan medik subspesialis.

2. Pelayanan keperawatan dan kebidanan

Pelayanan keperawatan dan kebidanan meliputi asuhan keperawatan generalis dan/atau asuhan keperawatan spesialis, dan asuhan kebidanan.

3. Pelayanan nonmedik

Pelayanan nonmedik meliputi pelayanan farmasi, pelayanan laundry/binatu, pengolahan makanan/gizi, pemeliharaan sarana prasarana dan

alat kesehatan, informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, dan pelayanan nonmedik lainnya.

2.5 Hubungan Kinerja Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kinerja dokter menggambarkan upaya dokter dalam menyembuhkan pasien dengan memanfaatkan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya dalam suatu periode waktu, dengan mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan. Evaluasi kinerja dokter dapat dilakukan melalui berbagai sumber, termasuk rekam medis, survei pasien, laporan kinerja rumah sakit, dan data administrasi. Menurut *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO)*, terdapat enam kategori dalam penilaian kinerja dokter, yang mencakup *patient care, medical knowledge, practice based learning and improvement, interpersonal and communication skill, professionalism, system-based practice*.

Kepuasan pasien adalah evaluasi atau perasaan positif yang timbul pada pasien terkait dengan kinerja rumah sakit atau pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kepuasan ini dipertimbangkan dengan membandingkan hasil pelayanan dengan harapan pasien. Penilaian kepuasan pasien menjadi indikator utama untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit, dan tingkat kepuasan ini menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pasien (Dewi, 2016) (Rukayat, 2017). Menurut Pohan menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia seperti penilaian pasien terhadap ketersediaan layanan rumah sakit, persepsi terhadap perhatian dan kepedulian dokter serta profesi layanan kesehatan lainnya, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap

dokter, pemahaman tentang kondisi atau diagnosis, tingkat kesulitan dalam memahami nasehat dokter atau rencana pengobatan, dan sistem layanan kesehatan (Sari, 2020). Dengan demikian kinerja dokter menjadi salah satu hal yang penting dalam menilai kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pasien bersifat subjektif dan bervariasi, namun informasi yang disampaikan oleh pasien akan memengaruhi citra rumah sakit dan dapat dipertimbangkan sebagai penilaian yang berharga.

