

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan**

##### **2.1.1 Pengertian Mutu**

Mutu dapat didefinisikan sebagai kondisi yang dapat selalu berubah, dimana apa yang dianggap bermutu saat ini tidak bisa menjamin kedepannya akan konsisten, atau bahkan bisa saja berubah menjadi tidak bermutu. Mutu mencakup suatu usaha dalam memenuhi atau menyediakan kebutuhan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. Mutu dapat diartikan juga sebagai kemampuan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa atau layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang (Riyadi 2015).

Mutu pelayanan kesehatan berfungsi untuk dapat memenuhi dari harapan pelanggan yaitu pasien, keluarga, dan lainnya yang diwujudkan melalui proses peningkatan yang berkelanjutan. Hal ini tentunya sangat penting untuk diperhatikan karena akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan pasien sebagai penerima layanan (Cynthia silsilia tailaso 2018).

##### **2.1.2 Pengertian Mutu Pelayanan**

Pelayanan yang bermutu dapat dikatakan tujuan akhir dalam berlangsungnya pelayanan, khususnya pada bidang pelayanan kesehatan yang terdapat rangkaian dari beberapa kegiatan yang membentuk satu set pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu sangat bergantung dengan apa yang dilakukan dan tujuan pelayanan tersebut.

Misalnya, ketika ada seseorang yang membutuhkan banyak darah dalam proses tindakan, maka pihak rumah sakit menyediakan stok darah yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Tentunya hal ini akan menimbulkan rasa puas dan senang terhadap pasien jika pelayanan yang dijalankan dapat menyesuaikan kebutuhan (Wahyuni 2018).

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tentang mutu jasa, ditemukan lima dimensi atau kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan tentang mutu jasa yang diberikan, salah satunya dalam bidang pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat dinilai berdasarkan aspek komponen mutu, yaitu :

1. *Tangibles* (penampilan fisik)

Mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien yaitu dengan cara menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan rumah sakit yang layak dan memadai. Penyedia pelayanan kesehatan akan dapat bekerja secara maksimal sesuai dengan keterampilannya masing-masing

2. *Reliability* (kehandalan)

Dalam karakteristik ini, para penyedia pelayanan kesehatan diharapkan untuk mampu memberikan pelayanan dengan tepat. Hal tersebut juga dapat diartikan suatu kemampuan yang bertujuan untuk memberikkan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Para penyedia pelayanan kesehatan diharapkan mampu menolong dan melayani pasien sesuai dengan prosedur. Dalam hal tersebut, dibutuhkan respon atau kesigapan para petugas dalam membantu atau melayani pasien secara cepat dan tanggap.

4. *Assurance* (kepastian atau jaminan)

Meliputi kemampuan penyedia pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan pengetahuan, sifat, dan kesopanan yang diberikan kepada pasien. Kriteria ini akan berdampak pada respon pasien dimana pasien akan terbebas dari resiko atau keragu-raguan.

5. *Emphaty* (empati)

Berikatan erat dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus para penyedia pelayanan kesehatan kepada setiap pengguna jasa pelayanan. Hal ini dapat mencakup memahami kebutuhan seseorang secara spesifik dan memberikan kemudahan dalam berkomunikasi setiap saat jika seseorang memerlukan bantuan. Pada dimensi atau karakteristik ini, akan sangat menentukan mengenai mutu pelayanan kesehatan dikarenakan pasien dapat secara langsung merasakan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh para penyedia pelayanan.

### **2.1.3 Mengukur Mutu Pelayanan Kesehatan**

Menurut Gronroos yang dikutip oleh Muninjaya, terdapat 3 kriteria yaitu *outcome*, *process*, dan *image* yang telah dijabarkan menjadi 6 unsur. Beberapa dari

unsur tersebut berfungsi atau berperan sebagai faktor dalam pengukuran mutu dari sebuah jasa yang digunakan oleh konsumen yaitu :

a. *Professionalisme and skills*

Dalam bidang pelayanan kesehatan, unsur ini berhubungan dengan kriteria *outcome* yang dapat dikatakan sebagai penilaian terhadap kesembuhan pasien. Dalam hal tersebut, para petugas layanan kesehatan seperti dokter, perawat, dan lainnya sangat berperan penting dalam menentukan hasil *outcome* yang diinginkan. Petugas pelayanan kesehatan diharapkan memiliki tingkat pengetahuan dan keterampilan profesional yang baik. Tentunya hal tersebut akan berakibat atau berdampak pada kesembuhan pasien.

b. *Attitudes and behavior*

Proses pelayanan kesehatan akan berhubungan dengan sikap dan perilaku para petugas pelayanan kesehatan. Perilaku positif yang diberikan oleh petugas atau staf rumah sakit akan sangat membantu dalam mengatasi keluhan yang dirasakan oleh pasien. Pasien akan merasa puas atau senang jika pasien dilayani dengan sikap yang baik sesuai dengan SOP pelayanan.

c. *Accessibility and flexibility*

Dalam unsur ini, dapat diartikan jika pengguna jasa pelayanan atau pasien akan merasa puas jika mereka merasa dimudahkan dalam mengakses pelayanan kesehatan sesuai dengan kondisi (fleksibilitas), yaitu rumah sakit dapat menyesuaikan dengan keadaan sakit pasien, kemampuan ekonomi pasien dalam membayar tarif biaya rumah sakit, dan jarak yang harus ditempuh pasien. Selain

itu, pasien juga akan merasa senang jika pihak rumah sakit dapat menyediakan pelayanan jasa, jam kerja, lokasi, dan sistemnya yang dirancang dengan baik sehingga hal ini akan memberi dampak positif dimana pasien akan merasa diprioritaskan dalam kepentingannya menggunakan jasa pelayanan tersebut.

d. *Reliability and trustworthiness*

Kriteria pelayanan ini berkaitan dengan proses pelayanan kesehatan. salah satu contohnya adalah dokter yang akan melakukan operasi caesar pada persalinan ibu hamil. Hal tersebut dapat diartikan jika pasien berhak untuk mengetahui resiko yang kemungkinan dapat terjadi dalam memilih pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh dokter.

e. *Recovery*

Institusi pelayanan jasa diharapkan sudah melakukan perbaikan (*recovery*) terhadap mutu pelayanan yang sudah dijalankan. Hal ini dikarenakan pasien yang sudah mengetahui resiko yang akan timbul akibat tindakan medis yang dilakukan, mereka tetap mempercayai dan melanjutkan tindakan tersebut karena mereka beranggapan bahwa petugas layanan kesehatan sudah berusaha secara maksimal dan memperbaiki kinerja atau kekurangan selama melakukan tindakan.

f. *Reputation and credibility*

Pada kriteria ini sangat berhubungan dengan *image*. Rumah sakit yang memiliki citra atau reputasi yang baik, maka akan lebih banyak mendapatkan kepercayaan dari pasien jika rumah sakit tersebut memiliki mutu pelayanan yang sangat baik.

#### 2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (1994), terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu dari mutu pelayanan kesehatan yang dijalankan. Terdapat 3 unsur yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

a. Unsur Masukan

Dalam unsur ini meliputi sumber daya manusia, sarana dan dana. Hal tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dalam hal ini, diharapkan sumber daya manusia memiliki pendidikan, motivasi, keahlian dan kompetensi yang baik.

b. Unsur Lingkungan

Unsur lingkungan meliputi yaitu organisasi, kebijakan, dan juga manajemen yang dijalankan.

c. Unsur Proses

Dalam unsur proses, yaitu meliputi proses pelayanan atau tindakan kesehatan yang dijalankan, baik medis maupun non-medis. Salah satu contoh tindakan non-medis yang dilakukan oleh rumah sakit adalah penerapan manajemen yang merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis.

#### 2.1.5 Syarat Pelayanan Kesehatan

Terdapat berbagai syarat pokok yang harus dipenuhi dalam menyediakan pelayanan kesehatan yaitu sebagai berikut (Songgigilan, Frederik, and Londa 2021):

1. Tersedia dan berkesinambungnya pelayanan kesehatan, yaitu harus tersedia di lingkungan masyarakat serta tersedianya pelayanan yang dibutuhkan.

2. Dapat diterima dan wajar, tidak bertentangan dengan keyakinan, kepercayaan, dan memiliki sifat yang wajar.
3. Mudah dicapai, salah satu contoh adalah membangun sarana pelayanan kesehatan di daerah pedesaan bukan hanya terfokus pada daerah perkotaan.
4. Mudah dijangkau, keterjangkauan yang dimaksud adalah dalam segi biaya dimana dalam melakukan pemeriksaan atau tindakan hendaknya menyesuaikan keadaan ekonomi dari pasien.

### **2.1.6 Asal Ketidakpuasan Pelayanan Kesehatan**

Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien berasal (Bellina 2018) :

1. Kurangnya integritas petugas kesehatan
2. Kurangnya rasa tanggung jawab dan sering kali melakukan sikap diskriminatif
3. Fungsi sosial, moral, dan etika profesi yang masih kurang dari petugas

## **2.2 Kepuasan Pasien**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan**

Secara garis besar kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh pelanggan dalam membandingkan antara kenyataan dan harapan terhadap pelayanan yang telah diterima (Pangestu 2013). Seseorang atau pasien dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yaitu diantaranya adalah:

1. Bila kinerja melebihi dari harapan

Pasien merasakan perasaan yang sangat senang atau puas karena apa yang diterima ternyata melebihi apa yang diharapkan oleh pasien tersebut.

2. Bila kinerja lebih rendah dari harapan

Pasien merasakan perasaan tidak puas dikarenakan apa yang diterima belum cukup memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

3. Bila kinerja sesuai dengan harapan

Pasien merasakan perasaan puas dan nyaman karena apa yang diterima sudah cukup sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pasien.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai “*outcome*” dari hasil pelayanan kesehatan yang dapat digunakan dalam evaluasi tentang mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat diartikan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul setelah mendapat pelayanan kesehatan atau sebagai bentuk akibat dari kinerja yang diperolehnya. Perasaan ini dapat timbul ketika pasien mencoba untuk membandingkan antara kenyataan dengan apa yang diharapkannya. Untuk menentukan mutu dan mutu dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam pemenuhan indikator evaluasi mutu pelayanan (Soumokol, Syafar, and Yusuf 2021).

Kepuasan pasien menjadi unsur yang sangat berarti bagi rumah sakit agar tidak kehilangan pasien. Dalam hal ini rumah sakit diharuskan dapat mempertahankan pelanggan agar tidak beralih. Saat pasien merasa puas, maka mereka akan terus menggunakan jasa pelayanan yang diberikan dari rumah sakit tertentu (Setyawati 2018).

### 2.2.2 Manfaat Mengukur Kepuasan

Menurut Tjiptono (1998), terdapat beberapa manfaat yang dapat diberikan akibat adanya kepuasan pasien atau pelanggan yaitu :

1. Terjalin hubungan yang harmonis antara pelanggan dan pemberi pelayanan
2. Dapat memberi dasar yang baik bagi kunjungan yang dilakukan oleh pasien secara berulang
3. Terbentuknya loyalitas dari pasien
4. Jumlah pendapatan akan semakin meningkat
5. Menciptakan reputasi yang baik bagi penyedia pelayanan di mata pasien
6. Jasa pelayanan akan mendapatkan keuntungan melalui suatu rekomendasi yang terbentuk dari mulut ke mulut

### 2.2.3 Alat-Alat Untuk Mengukur Kepuasan

Menurut Kotler (2005), terdapat beberapa metode yang dapat diterapkan dalam pengukuran kepuasan pasien atau pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran. Pasien diberikan kesempatan dapat menyampaikan apa yang dirasakan dan diterima saat menggunakan pelayanan jasa. Sehingga hal tersebut akan mendorong terciptanya keluhan dan juga saran. Salah satu contoh yang sudah diterapkan di hampir seluruh rumah sakit adalah dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu atau kertas untuk berkomentar, atau dapat dengan menghubungi customer service yang telah disediakan.
2. *Ghost shopping*. Dengan mempekerjakan beberapa orang yang nantinya akan berperan sebagai pasien yang sedang sakit dan menggunakan jasa pelayanan rumah

sakit. Selanjutnya beberapa orang tersebut akan melaporkan hasil dari temuannya terkait kekurangan dan kelebihan jasa pelayanan yang diberikan.

3. *Lost Customer Analysis*. Dengan cara menghubungi beberapa pasien yang sebelumnya sempat menggunakan jasa pelayanan akan tetapi sudah berhenti berlangganan.
4. Survey kepuasan pelanggan. Dapat dilakukan dengan cara melakukan survey secara langsung untuk mendapatkan umpan balik atau tanggapan dari pasien. Dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan melalui metode ini, dapat dilakukan beberapa cara yaitu :
  1. *Directly reported satisfaction*, menanyakan pelayanan yang telah diberikan baik secara keseluruhan atau khusus.
  2. *Derived satisfaction*, meminta pasien menilai bagaimana mutu pelayanan yang diberikan dan apakah terdapat perbaikan dan perubahan yang perlu dilakukan.
  3. *Problem analysis*, meminta pasien mengungkapkan masalah apa saja yang dihadapi saat menerima pelayanan yang diberikan. Kemudian dapat diminta terkait saran-saran untuk dilakukan perbaikan.
  4. *Importance performance analysis*, menanyakan pasien terkait tingkat kepuasan dari tiap pelayanan dan bagaimana pelayanan tersebut dijalankan.

Untuk dapat menjaga dan menciptakan mutu pelayanan kesehatan yang dapat sesuai dengan keinginan pasien, maka pihak dari rumah sakit memerlukan suatu tanggapan atau umpan balik dari pasien yang menggunakan jasa pelayanan. Hal

tersebut dapat diwujudkan dengan salah satu cara seperti tanggapan dan penilaian dari pasien sehingga hal ini akan dijadikan suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau tidak. Oleh karena itu, rumah sakit akan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menghasilkan kinerja sebaik mungkin (Kuntoro and Istiono 2017).

## **2.3 Pelayanan Rawat Jalan**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan merupakan suatu pelayanan kedokteran dimana pasien hanya akan mendapatkan diagnosis dan terapi tanpa memerlukan rawat inap. Pelayanan rawat jalan tidak hanya diselenggarakan di rumah sakit, tetapi juga dapat diselenggarakan dan diwujudkan di rumah perawatan (*nursing homes*) dan rumah pasien (*home care*) (Salsabila, Febiana, and Wijayanti 2021).

Pelayanan rawat jalan yang baik harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik. Selain itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang berkompeten dalam melakukan pelayanan. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka berkemungkinan timbul adanya konflik yang disebabkan antara pasien dan petugas. Konflik yang timbul dapat diatasi dengan kesesuaian antara norma hukum dan etika yang berlaku dalam memberikan pelayanan (Budarma and Ardana 2022).

### **2.3.2 Jenis Pelayanan Rawat Jalan**

Terdapat beberapa jenis pelayanan rawat jalan yang umum disediakan, dibedakan menjadi empat macam (Salsabila, Febiana, and Wijayanti 2021):

1. Pelayanan gawat darurat, diberikan saat pasien membutuhkan penanganan mendesak dan segera.
2. Pelayanan rawat jalan paripurna, pelayanan yang diberikan kepada pasien secara paripurna sesuai kebutuhan.
3. Pelayanan rujukan, hanya memberi pelayanan terhadap pasien rujukan dari sarana kesehatan lain yang membutuhkan diagnosis atau terapi, kemudian perawatan selanjutnya ditangani sarana kesehatan yang sebelumnya merujuk.
4. Pelayanan bedah jalan, memberi tindakan medis (bedah) pada pasien yang akan dipulangkan setelah selesai tindakan (hari yang sama pasca tindakan).

### **2.3.3 Permasalahan Pelayanan Rawat Jalan**

Sebagian besar permasalahan yang sering timbul pada proses pelayanan rawat jalan di rumah sakit adalah terjadi proses pendaftaran yang terhambat sehingga akan memicu penumpukan pasien untuk mendapatkan pelayanan. Salah satu contoh faktor penghambat pada proses pendaftaran adalah pada bagian rekam medis dimana pasien yang berobat tidak membawa kartu maka petugas harus mencari melalui komputer (Maulidah 2019). Kemudian juga terdapat faktor dari segi petugas rekam medis sendiri dimana petugas biasanya belum menerima pelatihan khusus atau bukan lulusan rekam medis sehingga akan memperlama proses pendaftaran.