

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan**

Dalam suatu instansi yang bergerak dibidang jasa terlebih lembaga kesehatan pelayanan menjadi sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pasien. Pelayanan merupakan usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun nonmateri agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Ivancevich, dkk dalam Mukarom, & Laksana (2015:80) mendefenisikan “Pelayanan adalah pemberian bantuan yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Pelayanan merupakan suatu pekerjaan yang harus dicapai untuk kesejahteraan suatu negara.

Kepmen PAN No. 81/1993 yang disempurnakan dengan Kepmen PAN No.63/2003 dalam Mukarom & Laksana (2015:81) mendefenisikan “pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan ketentuan dan peraturan perundang-undangan”.

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peran

yang cukup penting ialah mutu penyelenggara pelayanan kesehatan. Karena dalam proses perwujudan pelayanan kesehatan bertanggung jawab terhadap pemenuhan mutu pelayanannya agar proses pelayanan pasien menjadi efisien. Dengan demikian, pelayanan pasien yang dilakukan oleh Rumah Sakit dapat dipertanggung jawabkan mutunya.

Hatta (2017:37) mendefenisikan “ mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan yang baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (outcome) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini”. Dari defenisi diatas maka dapat disimpulkan mutu pelayanan kesehatan adalah syarat utama keberhasilan pelayanan agar dapat memperoleh kepuasan kualitas pelayanan, apabila rumah sakit kurang meningkatkan mutu pelayanannya maka pasien merasa tidak puas.

Pohan (2015:159) mengatakan “ ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan”. Maka dari itu suatu pelayanan kesehatan perlu mengukur mutu penyelenggaraan layanan kesehatan agar layanan kesehatan telah siap melaksanakan suatu peningkatan mutu kesehatan.

### **2.1.1. Unsur-Unsur Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan kepada pasien tentunya sudah ada suatu ketentuan tata laksananya, mekanisme serta kewenangan sehingga pasien puas dengan apa yang sudah diterimanya. Dalam mewujudkan kepuasan pelayanan

pada pasien maka rumah sakit membentuk unsur-unsur pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pohan (2015:17) terdapat 10 unsur pelayanan yaitu:

1. Kompetensi teknis
2. Keterjangkauan atau akses
3. Efektivitas
4. Efisiensi
5. Kesiambungan
6. Keamanan
7. Kenyamanan
8. Informasi
9. Ketepatan waktu
10. Hubungan antar manusia

Berdasarkan kesepuluh unsur- unsur dalam pelayanan tersebut maka peneliti akan menjelaskan kesepuluh unsur tersebut yaitu:

#### Ad.1 Kompetensi Teknis

Unsur yang berhubungan dengan bagaimana layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati yang menyangkut keterampilan, kemampuan, penampilan, kinerja suatu layanan kesehatan.

#### Ad. 2 Keterjangkauan Atau Akses

Layanan kesehatan harus dapat dicapai masyarakat agar dapat mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pasien.

#### Ad. 3 Efektivitas

Layanan kesehatan mampu untuk mengobati pasien, mengurangi keluhan pasien, dan mencegah terjadinya penyakit yang ada.

#### Ad. 4 Efisiensi

Layanan kesehatan harus dapat melayani pasien dengan baik agar tidak menimbulkan resiko yang lebih besar kepada pasien.

#### Ad. 5 Kestinambungan

Layanan kesehatan harus dapat melayani pasien sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien.

#### Ad. 6 Keamanan

Suatu layanan kesehatan harus dapat menjamin keamanan pasiennya agar terhindar dari resiko atau bahaya yang akan ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri.

#### Ad. 7 Kenyamanan

Kenyamanan merupakan hal yang sangat penting bagi pasien agar mendorong pasien untuk berobat kembali dan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

#### Ad. 8 Informasi

Suatu layanan kesehatan harus dapat memberikan informasi seakurat mungkin agar dapat memperoleh mutu pelayanan yang baik.

#### Ad. 9 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah hal yang sangat penting bagi suatu layanan kesehatan agar proses pelayanan kesehatan dapat berhasil mulai dari waktu dan cara yang tepat, pemberian pelayanan yang tepat dan penggunaan peralatan, obat yang tepat, serta biaya yang tepat.

#### Ad. 10 Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kenyamanan, kepercayaan, keamanan dalam suatu pelayanan kesehatan.

Unsur tersebut sebagai penentu baik buruknya sebuah rumah sakit dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan.

Herlambang (2016:42) unsur pokok manajemen pelayanan sebagai berikut:

1. Struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan, dan nonkesehatan, serta pasien).
2. Proses (manajemen rumah sakit baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien).
3. Outcome (hasil yang dirasakan pasien).

Dari beberapa unsur-unsur diatas maka peneliti menyimpulkan unsur - unsur pelayanan dibentuk agar mengetahui harapan dari pelanggan, supaya harapan pasien sebagai penerima layanan kesehatan dapat terpenuhi maka rumah sakit harus menjalankan kebijakan-kebijakan yang dibuat layanan kesehatan, agar kebutuhan, keinginan dan harapan pasien terpenuhi sehingga kepuasan pelayanan dapat tercapai.

#### **2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien terlihat dari mutu pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan, agar mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal atau kurang maksimal. Pasien yang akan puas jika

pelayanan sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya. Oleh karena itu rumah sakit harus dapat mengetahui harapan pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang kepuasan pasien.

Pohan (2015:161) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kesembuhan.
2. Ketersediaan obat.
3. Keleluasaan pribadi atau privasi sewaktu berada dalam kamar periksa.
4. Kebersihan rumah sakit.
5. Mendapat informasi yang menyeluruh, arti mendapat informasi tentang nama-nama penyakit, bagaimana merawatnya di rumah, dan informasi tanda-tanda bahaya untuk segera membawanya kembali berobat.
6. Mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, artinya apakah pasien mengerti jawaban yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pertanyaan yang diajukan.
7. Memberikan kesempatan bertanya, artinya apakah pasien memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.
8. Penggunaan bahasa daerah.
9. Kesenambungan petugas kesehatan, artinya jika pasien datang ke rumah sakit akan dilayani oleh petugas kesehatan yang sama.
10. Waktu tunggu, yaitu waktu yang diperlukan sebelum kontak dengan petugas kesehatan.
11. Tersediannya toilet.
12. Biaya pelayanan.
13. Tersediannya tempat duduk atau bangku untuk pasien pada ruang tunggu.

Heriandi, 2007 dalam Herlambang (2016:42) terdapat 3 komponen yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Aspek klinik

Komponen yang menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknik medis.

## 2. Aspek efisiensi dan efektivitas

Komponen yang menunjuk pada pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi berlebihan.

## 3. Aspek keselamatan

Upaya perlindungan pasien dari hal hal yang dapat membahayakan keselamatan pasien, seperti jatuh, kebakaran, dan lain – lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, biaya, lokasi, fasilitas, kesembuhan, suasana, dan komunikasi.

### 2.2 Pengertian Kepuasan

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang sangat penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien merasa puas maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan atau mengelola suatu sistem untuk mempertahankan kepuasan pasien.

Mowen and Minor, 2002 dalam Mu'ah (2014:112) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”. Selnes 1993 dalam Mu'ah (2014:112) mendefinisikan

“Kepuasan adalah penilaian evaluatif pilihan terakhir dari transaksi tertentu. Dinyatakan lebih lanjut kepuasan dapat dinilai secara langsung sebagai perasaan keseluruhan, maka seseorang dapat puas dengan produk atau



jasa utama dan pada saat yang sama mengevaluasi hasil seperti rata-rata dibandingkan yang seharusnya”.

Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien adalah balasan jasa (berupa puas dan tidak puas) yang diberikan kepada pasien atas kinerja dan pelayanan yang dirasakan.

Richard L.Oliver dalam Tjiptono & Diana (2015:23) mendefinisikan “kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan di espektasikannya”. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk perasaan (senang atau kecewa) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam memperoleh pelayanan.

Pohan (2015:16) mendefinisikan “kepuasan pasien adalah layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memberi apa saja yang diinginkan pasien“. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan untuk mencapai kepuasan pasien maka diperlukan suatu layanan kesehatan yang bermutu. Pohan (2015:16) mendefinisikan “layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, yang ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien serta terjangkau oleh daya beli masyarakat”. Kepuasan pasien ditentukan oleh layanan yang bermutu dimana mutu layanan kesehatan merupakan proses pasien memperoleh keinginan atas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Beberapa pengertian yang telah diungkapkan menegaskan bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang itu sendiri, memberikan tingkat



kenyamanan yang penting dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan pasien.

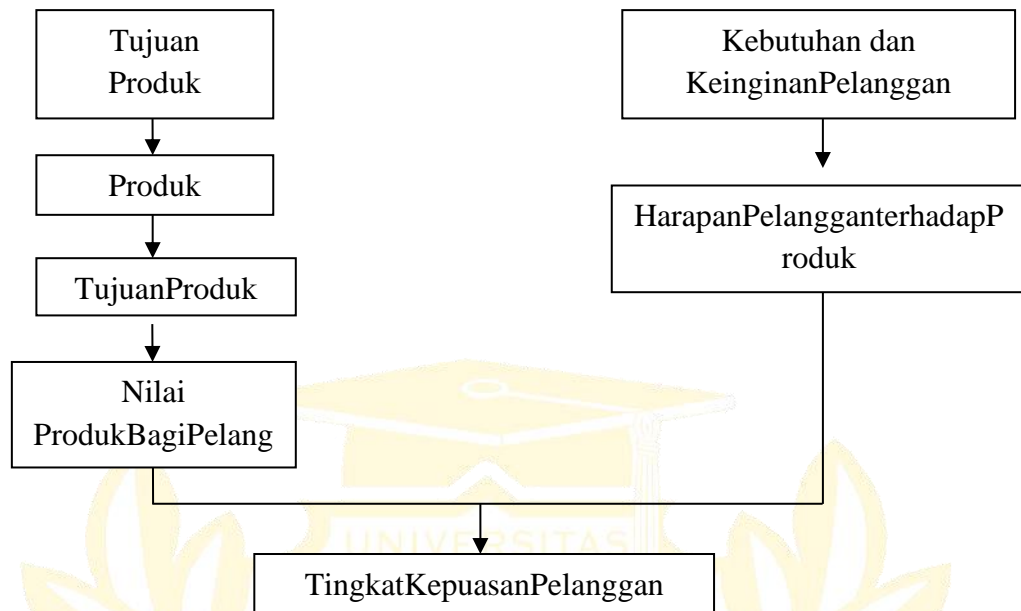
Dari beberapa penelitian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pasien akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas.

Kepuasan yang dirasakan pasien bukanlah sesuatu yang terjadi dengan sendirinya. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi dalam menggunakan jasa Rumah Sakit. Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap Rumah Sakit selaku tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan pasien. Kepuasan sangat berpengaruh pada harapan pasien. Oleh karena itu strategi kepuasan haruslah didahului dengan pelayanan yang baik terhadap harapan pasien.

### **2.2.1. Konsep Dalam Kepuasan**

Konsep kepuasan adalah ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan pasien. Konsep kepuasan dapat mempermudah pelayanan kesehatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

Tjiptono, 1995 dalam Mu'ah (2014:116) Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Konseptual Dalam Kepuasan

Diasumsikan bahwa pada umumnya defenisi yang diberikan diatas menitik beratkan pada kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk dan jasa, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan:

Pohan (2016:145) mengemukakan konsep multidimensi kepuasan pasien

sebagai berikut:



Gambar 2.2 : Konsep Multidimensi Kepuasan

Dari bagan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Jika tingkat kepuasan pelanggan tidak terpenuhi maka menyebabkan tidak terpenuhinya harapan pasien. Dengan demikian layanan kesehatan bertanggung jawab untuk meminimumkan kesalahan yang mungkin terjadi dan mungkin menghindarinya dengan konsep yang mudah dipahami dengan jelas. Dalam hal

ini maka layanan kesehatan membuat konsep agar pasien dapat memahami dengan jelas instruksi yang diberikan oleh Rumah Sakit.

### **2.2.2. Komponen dalam Kepuasan**

Dalam memasasarkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit tentunya membutuhkan pelayanan terbaik, mereka butuh kepuasan saat mendapatkan pelayanan tersebut. Kepuasan pasien akan didapatkan bila semua komponen-komponen di Rumah Sakit bisa bekerja dengan maksimal untuk memberikan apa yang diinginkan pasiennya, oleh karena itu pelayanan kesehatan harus memperhatikan komponen-komponen agar kepuasan pasien sesuai dengan harapan dan kinerja hasil yang dirasakan.

Washington State University dalam Tjiptono & Diana (2015:25) mengidentifikasi tiga komponen utama dalam definisi kepuasan pelanggan:

1. Tipe respon (baik respon emosional/afektif maupun kognitif) dan intensitas respon (kuat hingga lemah, biasanya dicerminkan lewat istilah-istilah seperti “sangat puas”, “netral”, “frustasi”, dan sebagainya). Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif yang intensitasnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai tidak puas terhadap suatu produk.
2. Fokus respon, berupa produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko, dan sebagainya. fokus pada performansi objek disesuaikan dengan beberapa standar yang secara langsung berhubungan

dengan produk, konsumsi, keputusan pembelian, wiraniaga, toko, dan sebagainya.

3. Timing respon, yaitu setelah konsumsi, setelah pilihan pembelian, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan seterusnya. Respon terjadi pada waktu tertentu setelah konsumsi, setelah pemilihan pembelian berdasarkan pengalaman akumulatif sebagai tambahannya durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

Pendapat lain dari Sardjoko, (2018:12) pelayanan kesehatan terdiri dari banyak komponen yang mencakup antara lain:

1. Kombinasi pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dan layanan kesehatan lainnya seperti pencegahan penyakit dan pendidikan kesehatan.
2. Layanan disediakan tidak hanya untuk individu, tetapi juga untuk masyarakat secara keseluruhan, termasuk program kesehatan masyarakat.
3. Populasi yang dilayani baik sekelompok orang yang tinggal di wilayah tertentu.
4. Kerjasama tim dan kolaborasi antar disiplin ilmu diharapkan dari penyedia layanan kesehatan.
5. Pelayanan tersedia dalam 24 dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
6. Pengambilan keputusan didesentralisasikan ke organisasi berbasis masyarakat untuk memastikan bahwa layanan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Komponen dalam kepuasan merupakan respon dari bentuk kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan pasien atas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit.

### **2.2.3 Ciri-Ciri Konsumen yang Puas**

Setiap orang atau masyarakat pasti mempunyai karakteristik barang atau jasa yang akan dijadikan sebagai ciri-ciri barang atau jasa yang dianggapnya dapat memuaskannya. Begitu juga dengan pasien, mereka juga

mempunyai karakteristik akan pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya.

Tjiptono & Diana (2015:43) bahwa ciri-ciri konsumen yang puas adalah sebagai berikut:

1. Niat beli ulang

Konsumen yang puas cenderung berminat melakukan pembelian ulang produk/jasa.

2. Loyalitas pelanggan

Konsumen yang puas akan cenderung menjadi loyal untuk membeli barang dan jasa karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.

3. Perilaku komplain

Jika konsumen puas dengan jasa yang ditawarkan maka komplain kemungkinan akan lebih kecil sebaliknya jika konsumen tidak puas maka ada kemungkinan ia akan melakukan komplain.

Kepuasan pasien terlihat dari terpenuhinya harapan pasien melalui perasaan senang atau kecewa akan pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan. Lovelock, Dkk dalam Tjiptono (2014:359) mengidentifikasi beberapa ciri kepuasan diantaranya:

1. Kepercayaan (trust).
2. Kepuasan yang tinggi.
3. Persepsi terhadap nilai yang didapat tinggi.
4. Efektivitas komunikasi.
5. Ikatan sosial yang bersahabat.
6. Durasi relasi yang telah terjamin.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan ciri-ciri apabila pasien puas akan pelayanan kesehatan maka tingkat kepercayaan, kenyamanan, komunikasi, hubungan antar pasien dan petugas memperoleh tingkat kepuasanyang dirasakan tinggi karena sesuai dengan harapan pasien atas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit.

#### **2.2.4. Faktor Yang Mendorong Kepuasan Pelanggan**

Dari semua pelayanan yang dilakukan oleh lembaga kesehatan pada akhirnya akan memperoleh nilai yang akan diberikan pasien mengenai kepuasan yang dirasakan. Banyak manfaat yang diterima oleh lembaga kesehatan jika tingkat kepuasan yang diterima pasien tinggi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra dalam Priansa (2017:209) variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Produk  
Layanan produk yang baik dan memenuhi harapan konsumen akan menciptakan kepuasan konsumen. dasar penilaian pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk. Ketiga penilaian tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.
2. Harga  
Harga merupakan faktor yang berpengaruh penting dalam suatu produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Dasar penelitian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan harga jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.
3. Promosi  
Informasi sangat penting bagi suatu perusahaan agar konsumen dapat mengetahui manfaat produk atau jasa yang ditawarkan. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang, pemberian hadiah-hadiah.
4. Lokasi  
Atribut suatu perusahaan disebut tempat dimana perusahaan itu berdiri. Penelitian terhadap lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi



5. Pelayanan karyawan

Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan karyawan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen . dasar penelitian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan.

6. Fasilitas

Bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen yaitu fasilitas. Dasar penilainya meliputi perantara barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

7. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung suatu usaha karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapat kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan, keamanan.

Faktor pendorong kepuasan pasien apabila pasien merasa nyaman dan efisien dalam mendapatkan pelayanan.

Pohan (2015:172) terdapat beberapa faktor yang mendorong kepuasan antara lain:

1. Kesembuhan.
2. Kebersihan.
3. Informasi yang lengkap tentang penyakit.
4. Memberi jawaban yang dimengerti.
5. Memberi kesempatan untuk bertanya.
6. Ketersediaan obat.
7. Privasi dan keleluasaan pribadi dalam kamar periksa.
8. Waktu tunggu.
9. Kesiambungan layanan oleh petugas yang sama.
10. Tersediannya toilet.
11. Biaya layanan kesehatan.
12. Tersediannya tempat duduk di ruang tunggu.

Dari faktor diatas pendorong kepuasan pasien yaitu jika harapan pasien terhadap pelayanan terpenuhi yaitu dilihat dari waktu kesembuhan pasien, informasi yang akurat, fasilitas yang memadai, komunikasi yang baik, kebersihan.

### 2.2.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam mengukur kepuasan pasien tentu dengan mengetahui seberapa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dalam memilih suatu alat ukur yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien hendaknya benar-benar memilih yang sesuai dengan kondisi yang dihadapi agar keinginan dan harapan pasien terpenuhi sehingga kepuasan pelayanan dapat tercapai.

Herlambang (2016:80) mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut

1. Reliabilitas  
Kualitas pelayanan diukur dari konsistensi dari performance atau penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Reliabilitas dapat dibuktikan dengan penampilan atau cara berpakaian yang bersih, rapi dan lengkap dengan identitas dan penampilan yang percaya diri petugas serta keramahmatan, kesopanan dan menghormati
2. Tanggap  
Kualitas yang diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Kompetensi  
Kualitas pelayanan yang diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan pelatihan yang pernah diikuti.
4. Accessibility  
Kualitas pelayanan yang diukur dari kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan dan dapat menghubungi petugas dengan mudah, accessibility ini diukur dengan menghitung waktu dalam mendapatkan pelayanan dari petugas jasa.
5. Etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahan, dan penyedia jasa.
6. Komunikasi agar setiap pelanggan mendapatkan informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka.
7. Kredibilitas menyangkut hal yang dapat dipercaya, kejujuran penyedia pelayanan jasa.
8. Keamanan adalah bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
9. Kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa.

Kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan pelayanan kesehatan setelah membandingkan antara harapan pasien dengan apa yang diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien merupakan orang yang menilai suatu pelayanan yang diberikan. Dengan pandangan ini pasien adalah asset pemasaran didalam bisnis pelayanan kesehatan. Semakin tingkat harapan pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien, sebaliknya semakin rendah tingkat harapan pasien maka semakin rendah juga tingkat kepuasan pasien.

Menurut Tjiptono dan Chandra,2005 dalam Mu'ah (2014:72) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang sering disebut dimensi SERVQUAL, yaitu:

1. Bukti Fisik ( tangibles)  
Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, sertapenampilan karyawan.
2. Keandalan (reability)  
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya Tanggap (responsiveness)  
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (assurance)  
Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (empathy)  
Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman, agar pengetahuan dan keramah tamahan personil dankemampuan personil untuk dapat di percaya dan diyakini.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan dalam mengukur kepuasan pasien haruslah melihat hubungan antar pasien dengan petugas, kompetensi petugas, biaya, kenyamanan, kebersihan, kualitas pelayanan. Dengan mengukur tingkat kepuasan pasien rumah sakit dapat mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan penyelenggara pelayanan dan dapat menetapkan kebijakan yang perlu dilakukan untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi.

### **2.3 Manajemen Pelayanan Kesehatan**

Manajemen pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sangat diperlukan untuk mencapai tujuan dalam membangun kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Herlambang(2016:14)

“Manajemen pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang harus dilaksanakan dan dikembangkan dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, seperti kantor departemen kesehatan, kantor dinas kesehatan di provinsi dan di daerah, rumah sakit, puskesmas, klinik, dan organisasi kesehatan lainnya yang dikelola oleh pemerintah”.

Hal ini dilaksanakan oleh instansi Pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan kebutuhan Perundang-Undangan.

Notoatmodjo(2003) dalam dalam Arifin dkk (2016:112) “manajemen kesehatan adalah sebuah sub-sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat ”.Manajemen kesehatan dilakukan untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat agar Rumah Sakit

dapat melayani pasien dengan baik. Manajemen pelayanan kesehatan merupakan pondasi atau konsep dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

### **2.3.1. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan yang baik harus mempunyai pesyaratan pokok agar memperoleh mutu pelayanan yang baik untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan pada pasien. Anzwar (1996) dalam Herlambang (2016:79), syarat pokok pelayanan adalah:

1. Tersedia dan berkesinambungan  
Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat mudah dicapai oleh masyarakat.
2. Dapat diterima dan wajar  
Artinya pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan dan bersifat wajar.
3. Mudah dicapai  
Artinya lokasi yang mudah dicapai dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.
4. Mudah dijangkau  
Pengertian dijangkau disini yaitu dari sudut biaya, untuk mewujudkan keadaan seperti ini dapat diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Bermutu  
Pengertian mutu yang dimaksud adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standart yang telah diterapkan.

Dalam syarat pokok pelayanan kesehatan terdiri atas 5 hal. Namun, kelima persyaratan pokok ini sering kali tidak dipenuhi dalam pelayanan kesehatan, oleh karena mendatangkan banyak masalah. Arifin dkk (2016:117) masalah pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut;

### 1. Terkotak-kotaknya pelayanan kesehatan

Timbulnya pengkotakan dalam pelayanan kesehatan (fragmented health services), erat hubungannya dengan munculnya spesialisasi dan sub spesialisasi dalam pelayanan kesehatan. Dampak negative yang ditimbulkan ialah menyulitkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang apabila, berkelanjutan pada gilirannya akan menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

### 2. Berubahnya sifat pelayanan kesehatan

Perubahan ini muncul sebagai akibat telah terkotak-kotaknya pelayanan kesehatan, yang pengaruhnya terutama ditemukan pada hubungan dokter pasien. Sebagai akibat munculnya spesialis dan sub spesialis menyebabkan perhatian penyelenggara pelayanan kesehatan tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh. Perhatian tersebut hanya tertuju kepada keluhan dan ataupun organ tubuh yang sakit saja. Perubahan sifat pelayanan kesehatan makin bertambah nyata, jika diketahui bahwa pada saat ini telah banyak dipergunakan pula berbagai peralatan kedokteran canggih.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan syarat pokok pelayanan kesehatan yaitu tersediannya semua jenis layanan kesehatan, Dapat diterima, mudah dicapai dan dijangkau dan bermmutu.

#### **2.3.2. Tujuan Pelayanan Kesehatan**

Sistem pelayanan kesehatan sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan pelayanan kesehatan juga harus dibuat



dalam sistem pelayanan kesehatan agar tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Herlambang (2016:13) tujuan pelayanan kesehatan sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera memutuskan untuk menerima pelayanan dari sebuah organisasi pelayanan kesehatan.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap organisasi pelayanan kesehatan karena telah memberikan pelayanan dengan baik dan benar.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

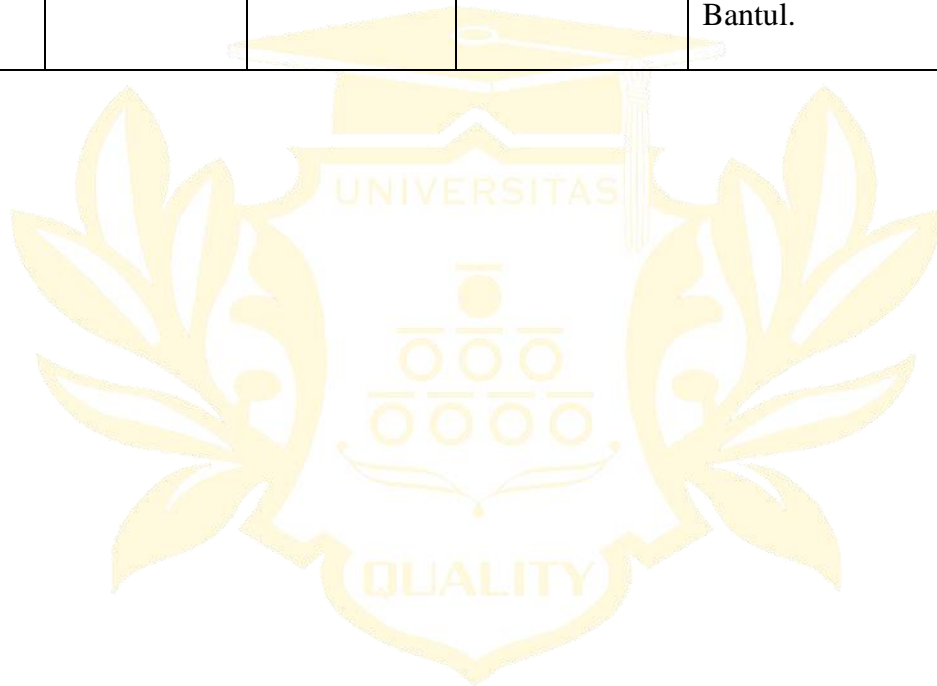
**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1.	Aisah Ayu Nur Pertiwi , 2016	Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan	Jenis penelitian causal comparative research atau case control study, teknik analisi data uji t-test menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum pada dimensi keselamatan pasien,

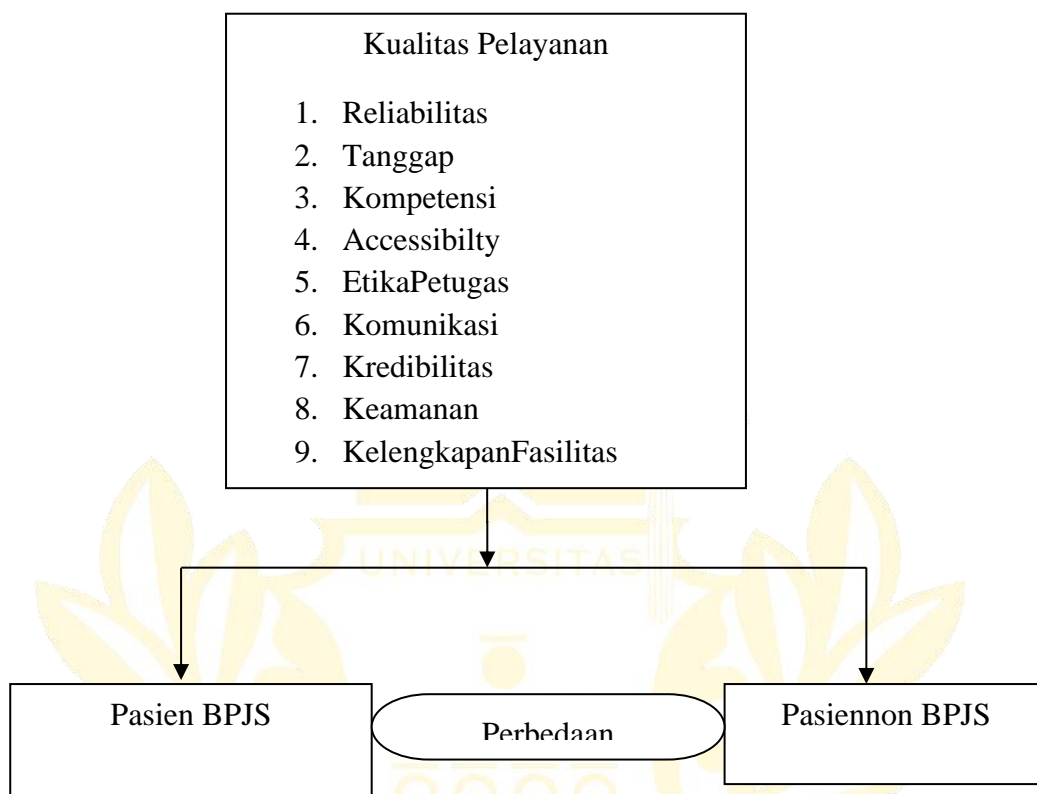


		Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta	analisis linear berganda dan koefisiensi regresi serta uji asumsi klasik.	efektivitas, efisiensi, dan pasien, efektivitas, efisiensi, dan pelayanan berorientasi pada pasien 43,40% sedangkan sisanya sebesar 57,60%.dipengaruhi oleh faktor lain.
2.	Zarra Ozzi Annisa,2016	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs dan Non Bpjs Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S.	Analisis data dengan menggunakan analisis Univariat dengan skala Likert, analisis Bivariat, menggunakan rumus uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> dan	Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa berdasarkan uji <i>Mann-Whitney U-Test</i> , diperoleh nilai $\rho = 0,000$ sehingga $\rho < 0,05$ maka $H_0$ ditolak, maka dapat disimpulkan ada perbedaan tingkat kepuasan antara

		Hardjolukito Bantul	data penelitian yang diperoleh dianalisis dengan uji <i>Mann-Whitney</i> <i>U-Test</i>	Pasien BPJS dan non BPJS pada pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr.S.Hardjolukito Bantul.
--	--	------------------------	---	---



## 2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 2.3 : Kerangka Berpikir

## 2.6. Hipotesis Penelitian

Untuk menguji hipotesis penelitian mengenai perbedaan pelayanan pada pasien BPJS dan nonBPJS pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe pada bulan Januari –Desember 2019, maka peneliti melakukan pengujian statistik dengan *Two Sample T-Test*.

Hipotesis

Ho : tidak ada perbedaan pelayanan pasien BPJS dan nonBPJS Pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

Ha : terdapat perbedaan pelayanan pasien BPJS dan nonBPJS pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

Level signifikansi

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

