

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka Penelitian**

##### **1. Mutu Pelayanan Kesehatan**

###### **a. Definisi Mutu**

Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan, menurut (Andriani, 2017). Menurut Azwar (1996) pada dasarnya mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan.

Menurut Departemen Kesehatan RI (1998) dalam Sanjoyo (2009), mutu merupakan tingkat kesempurnaan yang menunjukkan pelayanan kesehatan yang akan menimbulkan kepuasan bagi pasien dengan sesuai tingkat kepuasan penduduk, maka pada pihak lain dari tata penyelenggaraannya akan disesuaikan dengan kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan.

###### **b. Dimensi Mutu**

Sehubungan dengan proses pemberian pelayanan kesehatan, selanjutnya terdapat berbagai dimensi atau pengukuran yang dapat dilihat melalui kaca mata mutu pelayanan. Pengukuran yang

ini akan menjadi karakteristik dari mutu pelayanan. Menurut (Sesrianty et al., 2019) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati, yang dikenal sebagai Service Quality (ServQual) :

1. Bukti fisik atau bukti langsung (tangible), berbagai macam ketersediaan sarana serta prasarana termasuk alat yang siap untuk dipakai dan penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.
2. Kehandalan (reliability), ialah suatu kemampuan yang dapat memberikan pelayanan dengan segera, tepat serta dapat memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), merupakan suatu keinginan untuk karyawan/staf pelanggan serta berkeinginan untuk melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), adapun karyawan staf harus memiliki kompetensi, kesopanan yang dapat dipercaya serta bebas dari bahaya, dan bebas dari resiko keraguan.
5. Empati (empathy), dalam hal ini termasuk karyawan/staf harus mampu menempatkan dirinya dengan baik pada pelanggan, bisa memberikan kemudahan saat menjalin hubungan serta komunikasi dengan pelanggan dan dapat memahami kebutuhan suatu pelanggan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan suatu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pelanggan pada setiap pemakaian jasa pelayanan kesehatan, dengan kesesuaian tingkat kepuasan dengan rata – rata penduduk. Yang diselenggarakan juga harus disesuaikan dengan standard an kode etik profesi yang sudah ditetapkan

#### c. Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang diselenggarakan sendiri atau bersama – sama dalam suatu organisasi guna memelihara, mencegah dan menyembuhkan suatu penyakit serta dapat memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat sekitar (Asmara & Rahayu, 2019).

#### d. Konsep Kualitas Layanan

##### 1. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Daya tanggap yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Atribut – atribut yang ada dalam dimensi daya tanggap adalah :

- a. Memberikan pelayanan dengan cepat
- b. Kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen
- c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen

Hubungan daya tanggap dengan pelanggan adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.

## **2. Kepuasan Pasien**

### **a. Definisi Kepuasan Pasien**

Menurut (Wayan, 2006), kepuasan pasien ialah suatu perbandingan antara lain dari kualitas jasa pelayanan yang akan didapat dengan keinginan serta kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien yang dapat diartikan sebagai salah satu sikap dari konsumen yaitu beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaan terhadap pelayanan yang penuh tersampaikan.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul akibat kinerja petugas pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang

diharapkannya (Pertiwi, 2017). Jika kinerja petugas puskesmas tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien merasa tidak puas atau sebaliknya.

Tingkat kepuasan ialah suatu faktor yang sangat penting dalam pengembangan dengan sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, serta meminimalkan biaya dan waktu juga memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi dan sasaran (Wiguna et al., 2022). Pelanggan dapat dikatakan sebagai pasien, karena untuk pelayanan kesehatan pasien merupakan pelanggan jasa pelayanan kesehatan.

Sementara untuk dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan yang akan tersedia umpan balik dengan segera, berarti serta obyektif. Apabila pasien ketika mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik dari yang diharapkan maka pasien akan merasa puas sebaliknya jika pelayanan kesehatan yang didapatkan dari puskesmas kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas (A Buchari, 2018).

Apabila mutu pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara serta ditingkatkan, maka besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Karena faktor dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kunjungan. Jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang

diberikan (misal menunggu terlalu lama, petugas tidak ramah, keterampilan kurang, serta provider) yang akan membuat pasien kecewa. Faktor dari kepuasan pasien juga akan menciptakan persepsi masyarakat dari puskesmas tersebut (A Buchari, 2018). Sehingga untuk memberikan sebuah pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat, sekelompok yang dilayani, maka yang pemberi jasa dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 syarat pokok utama yaitu tingkah laku yang sopan, saat menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan pasien sehingga diterima dengan jelas, waktu saat menyampaikan tepat, dan selalu ramah kepada pasien.

Kepuasan pasien di puskesmas merupakan suatu hal yang nyata untuk menentukan pemilihan dan pemanfaatan terhadap puskesmas tersebut, tetapi hal itu sering diabaikan sebagai indikator mutu pelayanan yang seharusnya disediakan serta dinikmati oleh pasien. Suasana yang paling mempercayai, saling menghargai, serta saling menghormati, suasana demikian akan mendorong pasien untuk menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan penuh pengertian sehingga yang timbul dari pasien dapat dihindari.

b. Faktor – faktor mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Kusumawati et al., 2013) adapun beberapa faktor yang menjadi pengaruh kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan, antara lain :

1. Pengetahuan pasien mengenai jenis pelayanan yang akan diterima serta sikap peduli dari petugas kesehatan kepada pasien.
2. Termasuk pembiayaan dan penampilan fisik petugas kesehatan di puskesmas
3. Kebersihan serta kenyamanan dari petugas kesehatan yang memberikan pelayanan pada pasien dan petugas yang menanggapi keluhan pasien secara cepat
4. Keandalan serta keterampilan dari petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan

Pendapat lain menurut (Mtsweni et al., 2020) terdapat kepuasan pasien yang ditentukan oleh beberapa faktor seperti :

1. Kinerja (performance), pelayanan ini akan diterima dan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien yang diperolehnya. Adapun wujud dari kinerja ini, antar lain : kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana petugas dalam memberikan informasi pelayanan terutama pasien yang ingin melakukan pengobatan rawat jalan di puskesmas.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), titik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya : dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh petugas selama proses pelayanan.
3. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga reliability mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu atau harga.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu efektif, sesuai, aman, efisien, dan responsive
6. Service ability, meliputi kecepatan, kompetensi, serta keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien.
7. Estetika, merupakan daya tarik puskesmas yang dapat ditangkap oleh panca indra. Misalnya: petugas bersikap ramah dan sopan saat memberikan informasi.



8. Kualitas yang dipresepsikan (perceived quality), citra dan reputasi puskesmas serta tanggung jawab puskesmas. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap puskesmas tersebut terhadap prestasi dan keunggulan puskesmas daripada puskesmas lainnya dan tanggung jawab puskesmas selama proses penyembuhan baik dari pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan.

### **3. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan**

Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, tidak puas pasien atau perasaan kecewa akan muncul bila kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja petugas yang memberikan pelayanan setelah pasien akan membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, 2019).

Menurut (Jihaian, 2015) dari berbagai kepuasan pasien penerima jasa pelayanan kesehatan dapat didekati melalui 4 aspek mutu pelayanan yang meliputi:

#### 1. Kenyamanan

Kenyamanan yang menyangkut dari lokasi puskesmas, kebersihan puskesmas, serta kenyamanan ruangan pasien dan peralatan yang akan digunakan untuk pemeriksaan.

#### 2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit/puskesmas

Hubungan pasien serta petugas yang mencakup dengan keramahan, informative, komunikatif, responsive, suportif, cekatan petugas, dan sopan.

#### 3. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi petugas yang mencakup keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.

#### 4. Biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan kesehatan sebanding dengan hasil dari pemeriksaan kepada pasien, keterjangkauan biaya serta ada tidaknya keinginan.

### **4. Definisi Pelayanan Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses dari suatu pelayanan rawat jalan tersebut dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan serta pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang apabila diperlukan, pemberian obat di apotek, serta pembayaran ke kasir lalu pasien baru akan pulang. Pelayanan yang baik bukan dari jumlah pasien

yang setelah dilayani setiap hari namun dari efektivitas pelayanan itu sendiri (Radito, 2014)

Aspek yang merupakan sarana dan prasarana akan diperlukan dalam penunjang dalam penunjang kegiatan pemberian pelayanan kesehatan terbaik bagi pasien. Dari segi lingkungan yang terkait dengan pelayanan rawat jalan ialah kontribusi sebuah bangunan dan desain ruangan seperti ruang tunggu dan ruang pemeriksaan pasien. Sarana serta prasarana lingkungan fisik tersebut akan diharapkan untuk membentuk lingkungan puskesmas yang menyenangkan, bersih, rapi, dan memberikan kenyamanan serta keselamatan bagi pasien.

## **5. Puskesmas**

### **a. Definisi Puskesmas**

Puskesmas merupakan sebagai pusat kesehatan masyarakat yang menjadi kesatuan organisasi kesehatan fungsional sebagai pusat pengembangan kesehatan yang akan membina peran dan masyarakat disamping akan memperoleh pelayanan secara menyeluruh dan terpadu pada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk suatu kegiatan pokok. Puskesmas juga diartikan sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang akan bertanggung jawab pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kemenkes, 2019)

## b. Fungsi puskesmas

Menurut (Sanah, 2017), fungsi puskesmas adalah sebagai berikut :

### 1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan

Puskesmas akan terus berupaya untuk menggerakkan serta memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor yang termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha wilayah kerjanya, sehingga wawasan serta dapat mendukung pembangunan kesehatan. Selain itu puskesmas yang aktif memantau serta melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pada pembangunan di wilayah kerjanya. Termasuk untuk pembangunan kesehatan, akan berupaya untuk mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit di puskesmas tanpa mengabaikan penyakit dan pemulihan kesehatan.

### 2. Pusat pemberdayaan masyarakat

Puskesmas akan meningkatkan pelayanan agar perorangan terutama masyarakat keluarga dan masyarakat dalam dunia pekerjaan harus memiliki sifat kesadaran, kemauan, serta kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup dengan sehat berperan aktif untuk memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk biaya, ikut serta

menetapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program pelayanan kesehatan.

### 3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

Puskesmas bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan tingkat pertama secara menyeluruh terpadu dan berkesinambungan

## B. Tinjauan Sudut Pandang Islami

Allah SWT selalu mengajarkan kepada hamba-Nya untuk senantiasa bersyukur atas rahmat dan karunia-Nya. Ungkapan rasa syukur dapat perlu dilakukan dalam berbagai hal salah satunya dengan hati kita tenang maka ingatlah kepada Allah dimanapun kita berada yang telah dijelaskan Allah dalam firman-Nya yang berbunyi :

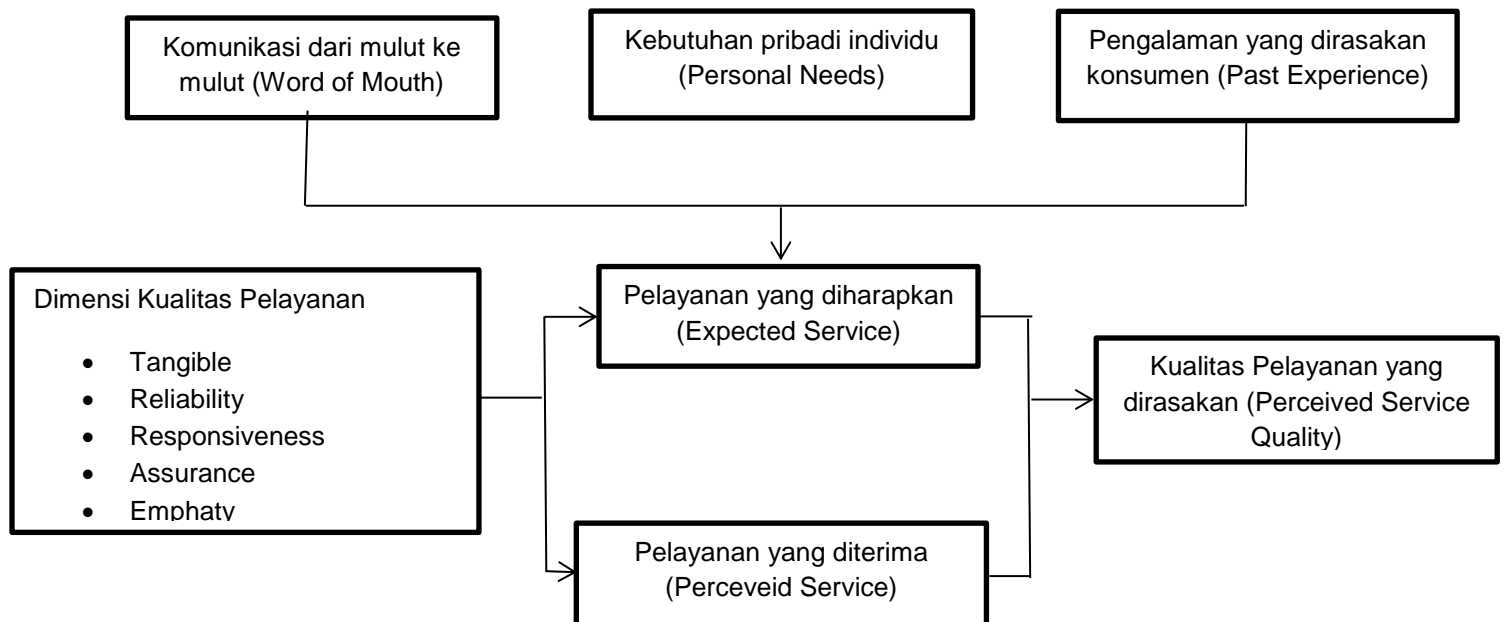
وَعَدَ اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ  
خَالِدِينَ فِيهَا وَمَسْكَنٍ طَيِّبَةٍ فِي جَنَّاتٍ عَدْنٍ وَّرِضْوَانٌ مِّنَ اللَّهِ  
أَكْبَرُ ذَلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ

“Allah menjanjikan kepada orang-orang mukmin, lelaki dan perempuan, (akan mendapat) surga yang dibawahnya mengalir sungai – sungai, kekal mereka di dalamnya, dan (mendapat) tempat – tempat yang bagus di surga ‘And. Dan keridhaan Allah adalah lebih besar, itu adalah keberuntungan yang besar.” (Q.S At – Taubah 9:72)

Dari firman Allah diatas menjelaskan bahwa pada ayat tersebut Allah berjanji kepada orang – orang yang beriman kepada-Nya, baik laki – laki maupun wanita, bahwa dia kelak pada hari kiamat akan memasukkan mereka ke dalam taman – taman surga yang dibawah bangunan – bangunan istananya mengalir sungai – sungai. Mereka akan menetap di sana untuk selama – lamanya. Di sana mereka tidak akan pernah mati dan kenikmatan yang mereka terima tidak akan pernah habis. Allah berjanji untuk memasukkan mereka ke dalam rumah – rumah yang bagus di dalam surga – surga yang kekal. Namun rida yang Allah anugerahkan kepada mereka lebih besar dari semua. Balasan tersebut adalah kemenangan besar yang tidak tertandingi oleh kemenaganapa pun.

### C. Kerangka Teori Penelitian

Dalam teori parasuraman ini mengatakan bahwa terdapat dimensi kualitas pelayanan yang difokuskan menjadi 5 dimensi, antara lain : tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu pelayanan terhadap pelanggan atas layanan yang diharapkan atau diinginkan (Expected Service) dengan layanan yang mereka terima (Perceveid Service) sehingga komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi individu, dan pengalaman yang dirasakan konsumen akan membentuk kualitas pelayanan yang dirasakan. (Parasuraman et al.,1990)

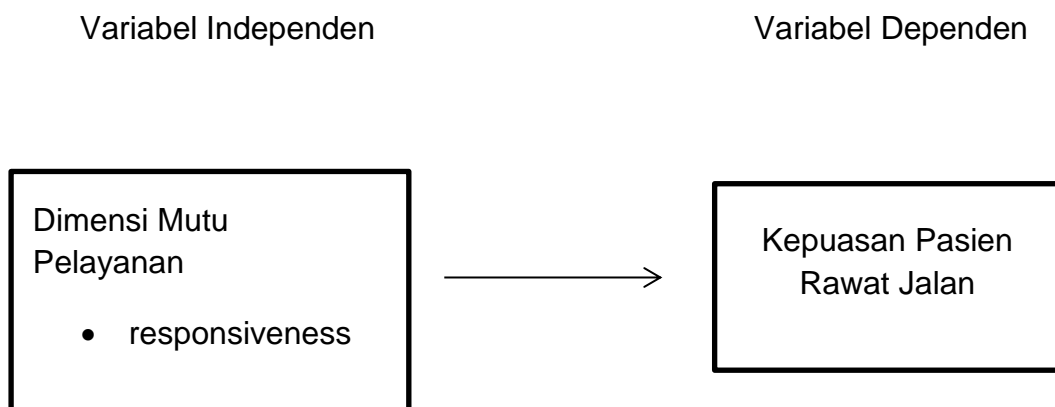


**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

Sumber: Parasuraman et al, 1990

#### D. Kerangka Konsep Penelitian

Dalam teori parasuraman menyebutkan bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan terdapat beberapa macam, antara lain : tangible (Bukti Fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Adanya mutu pelayanan kesehatan akan difokuskan menjadi Responsiveness yaitu respon atau kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan yang menjadi kepuasan bagi pasien saat melakukan pelayanan rawat jalan di puskesmas. (Parasuraman et al.,1990)



**Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lempake dimodifikasi dari Parasuraman et al, 1990**

: Variabel yang diteliti



### **E. Hipotesis/Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Hipotesa Alternatif ( $H_a$ ) Ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lempake.
2. Hipotesa Nol ( $H_0$ ) Tidak ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lempake.