

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik hal terpenting dan perlu perhatian oleh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan khalayak ramai. Layanan masyarakat harus dilakukan dengan baik karena penerima manfaat dari kebijakan ini adalah semua warga negara Indonesia. Dikarenakan bermacam layanan masyarakat, jadi layanan kesehatan salah satu layanan publik yang paling terpusat dan dianggap sangat penting untuk kebutuhan layanannya.¹ *Demand* terhadap layanan kesehatan secara dominan sangat dipengaruhi berbagai faktor yaitu tarif, pendapatan pasien, preferensi pasien, dan barang cadangan (tersediaan dan harga). Sedangkan pendapatan dan preferensi pasien serta harga barang cadangan memiliki hubungan yang positif dengan demand terhadap pelayanan kesehatan. Bila menilik UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan pelayanan kesehatan termasuk golongan barang publik (*public goods*). Sudah semestinya pemerintah memberikan layanan yang layak dan dapat memberi rasa nyaman kepada khalayak ramai atas layanan yang mereka dapatkan.

Fungsi pelayanan kesehatan ini diserahkan kepada fasilitas kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah.² Kualitas layanan yang diberi perusahaan kepada klien yakni faktor yang menentukan rasa nyaman dan

¹ Wijonno, Djoko, 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Vol. II, Surabaya, Airlangga, University Press.hal 35-37

² Aviliani dan Wilfidrus, 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". Usahawan No.05 Tahun XXVI, Mei.hal 42

puas pada klien terhadap layanan/jasa yang diberi oleh perusahaan. Jika kualitas layanan diberikan perusahaan kepada klien baik, maka akan membuat klien merasa perusahaan telah memberi layanan/jasa secara profesional. Dan jika klien merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada klien kurang baik, maka klien akan menganggap jika perusahaan kurang berkualitas dalam memberikan layanan pada klien.

Kualitas layanan yakni tingkat keunggulan (*excellence*) dari dipresepsikan dengan menguasai keahlian tersebut untuk terpenuhinya harapan klien. Dengan kata lain terdapat 2 faktor layanan yang diinginkan dan layanan yang dipersepsikan. Dalam konteks pengukuran kualitas layanan. Kepuasan pembeli/klien dapat dirasa setelah pembeli bandingkan pengalaman untuk tindakan transaksi barang/jasa dari penyalur dengan harapan dari klien itu, pengalaman merujuk hingga produk atau layanan khusus membeli, titik penjualan pengecer, atau genap pola perilaku (perilaku misalnya Buying and Market Buyer Behavior dan Teliti. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan dengan objek, tindakan atau kondisi spesifik dengan nilai (atau kebutuhan, keinginan dan keinginan). Konsep kepuasan konsumen Tjiptono mengatakan titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi pelayanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Wilkie

mengatakan bahwa rasa puas pengalaman konsumsi suatu reaksi emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk jasa.³

Konsep Bauran Pemasaran pada Sumarwan Bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaannya. Alat pemasaran yang sangat populer terbagi menjadi empat kelompok yang dikenal sebagai 4P, yaitu produk, harga, lokasi, dan iklan. Alat pemasaran untuk layanan dikenal sebagai 7P (4P + 3P) atau 4P yang diperluas.

Rumah sakit saat menjadi salah satu pusat perhatian khalayak ramai dikarenakan kondisi saat ini terjadi penyebaran virus covid19 yang sekarang menjadi penyakit pandemi oeh karena itu rasa keingina tauhan penulis terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan dirumah sakit . Kota Kediri sendiri banyak sekali Rumah Sakit yang berdiri mulai dari yang tipe A hingga tipe C. Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri terletak ditempat yang sangat strategis yaitu di Jalan Gatot Subroto No 84 kota kediri, di desa Ngampel kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Jalan raya provinsi merupakan pintu masuk ke kota Kediri dari arah barat dan utara. Sesuai dengan tugas dan fungsi rumah sakit, RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri menawarkan pelayanan preventif, kuratif, supportif, dan rehabilitatif yang komprehensif. Pelayanan tersebut berupa fasilitas medis dan keperawatan, pelayanan penunjang medis, pelayanan administrasi, dan pelayanan penunjang lainnya. Penilaian klien pada kualitas layanan rumah

³ Suprano, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Citra. Hal.82

sakit adalah hal penting sebagai tumpuan dalam pembetulan layanan sehingga tercipta rasa puas klien dan menciptakan suatu rasa puas dan empati dari klien. Hal ini penting untuk diperhatikan, sebagaimana yang dirasakan konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa.

Tabel 1.1

Beberapa RS UMUM di Kota Kediri

No	Rumah Sakit UMUM	Akreditasi	Kelas
1.	RSM Ahmad Dahlan Kediri	Paripurna	C
2.	RS Aura Syifa Kediri	Perdana	C
3.	RS Baptis Kediri	Paripurna	B
4.	RSU Lirboyo Kediri	Madya	D
5.	RS TK I DKT Kediri	Belum Ditetapkan	C
6.	RS Bhayangkara Kediri	Paripurna	B
7.	RS Gambiran Kota Kediri	Paripurna	B

Sumber:Data Dinas Kesehatan Kota Kediri diambil pada 10 september2020

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari delapan rumah sakit yang ada di Kediri memiliki akreditasi yang berbeda dan kelas yang berbeda pula.

1. Akreditasi tingkat dasar

Rumah sakit memperoleh akreditasi dasar jika hanya dari 15 bab yang disurvei mencapai skor minimal 80% dan 11 bab lain tidak di bawah itu 20%

2. Akreditasi tingkat madya

Persyaratan yang harus dipenuhi rumah sakit untuk mendapatkan status akreditasi ini adalah 8 bab mendapat nilai minimal 80 tujuh bab lainnya tidak ada yang mencapai nilai di bawah 20%

3. Akreditasi tingkat paripurna

Akreditasi paaripurna hasil paling sempurna. Rumkit akan diterima status ini jika ke-15 bab yang disurvei semuanya meandapat nilai minimal 80%.

Tabel 1.2
Rumah Sakit yang setara menurut Kelas

No	Rumah Sakit yang setara	Akreditasi	Kelas
1.	RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri	Paripurna	C
2.	RS TK I DKT Kediri	Belum ditetapkan	C
3.	RS AURA SYIFA	Perdana	C

Sumber: Data dari Dinas Kesehatan Kota Kediri diambil pada 10 september

2020

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri dan beberapa Rumah Sakit di Kediri memiliki kelas yang sama namun akreditasinya yang berbeda. Akreditasi RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri lebih unggul dari beberapa Rumah Sakit di Kota Kediri. RSM Ahmad Dahlan sendiri terpilih sebagai salah satu rujukan RS yang menangani pasien covid19 saat ini. Dan dalam peraturan Undang-Undang kualifikasi rumah sakit menurut kelasnya harus sesuai dengan sebagai berikut :

- a. RSU kelas A sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis paling sedikit 4 spesialis dasar, 5 (penunjang medis spesialis, 12 spesialis lain selain spesialis dasar, dan 13 subspecialis dan memiliki minimal 250 buah tempat tidur untuk pasien.
- b. RSU kelas B sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar, 4 penunjang medis spesialis, 8 spesialis lain selain spesialis dasar, dan 2 subspecialis dasar. Dan memiliki minimal 200 buah tempat tidur untuk pasien.
- c. RSU kelas C sebagaimana yang dikatakan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf c merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar dan 4 penunjang medik spesialis. Dan memiliki minimal 100 buah tempat tidur untuk pasien.

- d. RSU kelas D sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) huruf d merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis paling sedikit 2 spesialis dasar. Dan memiliki minimal 50 buah tempat tidur untuk pasien⁴

Tabel 1.3

Perbandingan RSM Ahmad Dahlan dan RS kelas C di Kota Kediri

No	Keterangan	RS MUHADIYAH AHMAD DAHLAN	RS TK I DKT Kediri	RS AURA SYFA
1	Akreditasi	Paripurna	Belum ditetapkan	Perdana
2	Place	Jalan Gatot Subroto No 84 kota kediri, di desa Ngampel kecamatan Mojojoto Kota Kediri	Jl. Mayjen Sungkono No. 44, Kota Kediri	Jl. Joyoboyo No. 42 Dlopo, Karangrejo, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur
3.	Tahun Berdiri	1 Oktober 1968.	Th 1949	16 februari 2012
4	Fasilitas dan	1. Layanan Gawat Darurat	- Pelayanan	Farmasi Unit

⁴http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_30_Th_2019_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf diakses pada 5maret 2021

	<p>pelayanan</p> <p>untuk triage, kedaruratan bedah dan non bedah.</p> <p>2. Layanan stasioner.</p> <p>3. Pelayanan perawatan khusus, yaitu perawatan intensif, kamar operasi, kamar bersalin, perawatan intensif untuk anak, perinatologi dan isolasi.</p> <p>4. Pelayanan rawat jalan yaitu poliklinik rawat jalan umum, poliklinik spesialis, klinik ibu dan anak, poliklinik gigi dan konsultasi gizi, poli VCT dan TB.</p> <p>5. Layanan</p>	<p>Poli Umum</p> <p>-</p> <p>Pelayanan</p> <p>Poli Gigi Dasar</p> <p>-</p> <p>Pelayanan Spesialistik</p> <p>-</p> <p>Pelayanan Gawat Darurat</p> <p>-</p> <p>Pelayanan Rawat Jalan</p> <p>-</p> <p>Pelayanan Spesialistik di Instalasi Rawat Jalan</p> <p>-</p> <p>Pelayanan</p>	<p>Perawatan Intensif Instalasi Laktasi Instalasi Gizi Instalasi Tumbuh Kembang Anak Bank Darah Ambulans Instalasi Bersalin Instalasi Menyusui Instalasi Pusat Sterilisasi Perawatan Observasi Instalasi</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Phone Care dan Home Care (layanan perawatan di rumah meliputi : rawat luka, konsul dokter dan fisioterapi).</p> <p>6. Layanan Pemeriksaan Kesehatan (General Check Up). Layanan Penunjang Medis</p> <p>1. Layanan Laboratorium</p> <p>2. Layanan Radiologi</p> <p>3. Layanan Farmasi</p> <p>4. Layanan Gizi</p> <p>5. Layanan Fisioterapi</p>	<p>Medical Check Up dan Pelayanan Uji Kesehatan Badan Angkatan Darat dan Pegawai Negeri Sipil yang dilaksanakan secara terpadu di PPBPAD Pembantu Rumkit Tk. IV Kediri - Pelayanan Rawat Inap</p>	<p>Rawat Inap Instalasi Rawat Jalan Instalasi Penunjang Diagnostik Instalasi Fisioterapi Kafetaria ATM Musala Area Parkir Medical Check Up Instalasi Laboratorium Ruang Perawatan Anak Ruang Tunggu Instalasi</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				Surgical Safety Checklist Unit Gawat Darurat (UGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD)
5	Data SDMK RS	-Medis :35 orang -psikologi klinis:0 -perawat: 136orang -kebidanan: 41orang -kefarmasian: 25 orang -kesehatan	-Medis :7orang -psikologi klinis:0 -perawat: 82orang - kebidanan: 27orang - kefarmasian: 6 orang -	-Medis :31orang -psikologi klinis:0 -perawat: 29orang - kebidanan: 28orang - kefarmasian: 20orang -kesehatan

		masyarakat:2 -kesehatan lingkungan: 1 orang -gizi:4orang -keterapan fisik: 2 orang -keteknisian medis: 4 orang - teknik biomedika : 18 orang -nakes lainnya :0 -dukungan meanajemen: 130orang	kesehatan masyarakat:0 - kesehatan lingkungan: 1 orang - gizi:1orang - keterapan fisik: 1 orang - keteknisian medis: 3 orang - teknik biomedika : 7 orang -nakes lainnya :0 - dukungan meanajemen:	masyarakat:0 -kesehatan lingkungan: 2orang - gizi:1orang -keterapan fisik: 3orang - keteknisian medis: 3 orang - teknik biomedika :6 orang -nakes lainnya :0 -dukungan meanajemen: 63orang
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			86orang	
6	Jumlah pasien per th 2020	Rawat Jalan : 87.941 jiwa Rawat Inap : 12.200 jiwa	Rawat Jalan :68.981 jiwa Rawat Inap: 9.556 jiwa	Rawat jalan :78.985 jiwa Rawat Inap : 11.435 jiwa

Sumber:http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/fasyankes?unit=350606

2 pada 06/07/2020

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan bahwa data fasilitas dari beberapa rumah sakit menunjukkan adanya perbedaan dalam fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Seperti pada RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri ada beberapa pelayanan yang tidak ada di beberapa Rsd kota Kediri. Karena dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu pelayanan yang baik dan sesuai dengan kode etik dan visi misi rumah sakit. Perlunya pengukuran tingkat kepuasan klien, karena di masa globalisasi kompetitor bisnis jadi lebih kuat baik di pasar nasional (nasional) maupun di pasar internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus dapat memuaskan pelanggannya, misalnya dengan memberikan pelayanan/produk yaang berkualitas tinggi. Aspek kualitas ini dapat diukur. Peengukuran kepuasan berkaitannya dengan kualitas produk (barang atau jasa). Tolak ukur aspek kualitas berguna bagi manajer, yaitu:

1. Lebih dengan baik bagaimanakah jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis
2. Cari tahu di mana perubahan perlu dilakukan untuk melakukan pembenahan terus-menerus terhadap kepuasan pelanggan, terutama pada hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.
3. Tentukan pembenahan apa yang berguna untuk perubahan.⁵

Tabel 1.4

Data Faktor yang berpengaruh pada Kepuasan Pasien Menurut Budiastuti⁶

Faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien	Jumlah responden
Kualitas Produk atau Jasa	6
Kualitas Pelayanan	12
Faktor Emosional/Empathy	5
Harga	8
Biaya	9
Jumlah	40

Sumber: Data diolah oleh peneliti,2019

Berdasarkan tabel 1.4 data observasi tersebut dapat diketahui bahwa dari beberapa pasien rawat inap dan rawat jalan yang dijadikan responden

⁵ Tjiptono, F.(2012). Seervice Mnajemen layanan prima.Yogyakarta: Andi Offset.109-111

⁶ Budiastuti. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.Transinfo media. Jakrta,2002., hal 54

pada observasi menunjukkan 12 dari 40 responden memilih kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Karena layanan yang bagus sangat dibutuhkan bagi kepuasan pasien diabetes RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri dan dapat memberikan dampak yang baik pula bagi citra Rumah Sakit. kualitas layanan sangat penting bagi pasien sebagai individu, kualitas layanan merupakan ukuran nilai kepuasan. Kualitas pelayanan bukan hanya penting untuk pasien saja, melainkan juga penting untuk instansi Rumah Sakit itu sendiri, guna mengevaluasi meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan terhadap pasien.

Tabel 1.5

Data Pasien Rawat Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri th 2020

BULAN	RAWAT INAP
JANUARI	45
FEBRUARI	69
MARET	39
APRIL	54
MEI	45
JUNI	57
JULI	61
AGUSTUS	67
SEPTEMBER	49
OKTOBER	57

NOVEMBER	68
DESEMBER	21 (sementara)
JUMLAH	632

Kondisi riwayat keluarga dan keadaan lingkungan dapat mengakibatkan beberapa penyakit. Salah satunya penyakit yang memerlukan tindakan medis jangka panjang. Dalam kasus ini ada beberapa penyakit yang memerlukan tindakan jangka panjang/perawatan jangka panjang dan berkelanjutan . Contohnya Diabetes, hemofilia(penyakit pembekuan darah), gagal ginjal, maupun paru-paru/TBC. Berikut adalah jumlah pasien yang memerlukan perawatan jangka panjang:

Tabel 1.6

Data pasien perawatan jangka panjang RSM Ahmad Dahlan

Penyakit yang di derita	Jumlah
Diabetes	432
Hemofilia	57
Gagal Ginjal	155
Paru-Paru	125

Dapat kita lihat pada tabel diatas penyakit Diabetes/penyakitgula/kencing manis adalah Penyakit jangka panjang atau kronis yang ditandai dengan peningkatan kadar gula (glukosa) dalam darah di atas kadar normal. Ada dua tipe utama diabetes, yaitu tipe 1 dan tipe 2. Penyakit ini merupakan penyakit yang banyak diderita dan menyerang semua orang.

Dari uraian tersebut, maka penulis merasa ingin mendalami dan meneliti dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIABTES (Studi Pasien Rawat Inap Kasus RSM Ahmad Dahlan Kediri)” dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada RSM Ahmad Dahlan Kediri ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien diabetes rawat inap pada kualitas pelayanan RSM Ahmad Dahlan Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diabetes rawat inap di RSM Ahmad Dahlan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada RSM Ahmad Dahlan Kediri.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diabetes rawat inap pada kualitas pelayanan RSM Ahmad Dahlan Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diabetes rawat inap di RSM Ahmad Dahlan Kediri.

D. Telaah Pustaka

1. Rizani Catur Wulandari, "ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGENDALIAN MUTU DI RUMAH SAKIT HAJI MAKASSAR"
Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien puas terhadap mutu pelayanan kesehatan. Terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pasien terhadap dimensi efektif, dimensi akses, dimensi patient-centered dan dimensi adil. Tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan berdasarkan lama hari rawat. Disarankan untuk melakukan analisis kepuasan secara berkala untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
2. Kurniati (E21109251), Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar, xviii+99 Halaman+85 tabel+35pustaka (1993-2012)+6 Lampiran. Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar yang dilihat dari perbandingan antara harapan pasien dan persepsi pasien dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas yaitu dimensi tangible (bukti langsung), dimensi reliability (kemampuan atau kehandalan), dimensi responsiveness (daya tanggap), dimensi assurance (jaminan), dan dimensi empathy (empati). Dari seluruh indikator, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Ini berarti pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal. Hal ini terlihat dengan adanya gap negatif -0,40 dari kelima

dimensi yang digunakan penulis untuk mengukur kepuasan pasien. Dimana nilai harapan pasien jauh lebih besar daripada persepsi pasien.

3. INDRIANA FATMASARI, Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri), Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Berdasarkan uji regresi linier sederhana variabel kompensasi (X) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(10,746 > 1,98932)$. Berdasarkan uji t dapat disimpulkan kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada karyawan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(10,746 > 1,98932)$ dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 $(0,000 < 0,05)$. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* 53% kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *kompensasi*, sedangkan sisanya yaitu 47% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti kemampuan, kemauan, energi, teknologi, dan kejelasan tujuan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas Goetsh dan Davis adalah keadaan dinamis, di antaranya berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan tempat yang memenuhi persepsi. Menurut Krajewski, kualitas dapat dilihat dari, produsen dan konsumen. Dari sudut pandang produsen, kualitas.⁷

Produksi sesuai dengan yang jenisnya atau standarnya yang dibuat oleh perusahaan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen kualitas adalah nilai yang dipakai/digunakan.

Jasa, yaitu kegiatan, dan jasa, yang dapat dari bagian ke lain bagian dalam pada dasarnya tidak berwujud dan tidak diperlukan hasil dalam kepemilikan.⁸ pelayanan adalah pemberian bantuan/jasa oleh seseorang kepada orang lain yaitu no materi dan no mengakibatkan dalam milik sesuatu dalam penjualan barang/jasa sehingga seseorang memperoleh sesuatu itu mau.

B. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dipakai oleh lembaga yang diberi kepuasan bagi khalayak umum dan pada gilirannya kepuasan itu terciptanya loyalitas banyak orang kepada pegawai/karyawan/lembaga yang melakukan layanan tersebut. Layanan kesehatan

⁷ Tjiptono, F. 2001. Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta hlm.354

⁸ Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.hlm.202-203

jenisnya dari layanan publik sendiri menurut Levey dan Loomba adalah :
”Setiap upaya yang diselenggarakan secara individu atau secara bersama-sama dalam suatu lembaga untuk terpeliharanya dan peningkatan sarana kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat”⁹ Menurut Azwar, pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi persyaratan dasar sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkelanjutan, yaitu jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan tidak sulit ditemukan.
2. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan keyakinan masyarakat.
3. Mudah dijangkau, untuk memberikan pelayanan yang baik, pemerataan fasilitas kesehatan menjadi sangat penting. Sehingga tidak terjadi pemerataan pelayanan kesehatan.
4. Biaya pelayanan kesehatan mudah dijangkau dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Mutu yang mengarah pada kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Menelaah sebuah layanan itu berkualitas dan terpenuhinya keinginan klien atau masyarakat, ada berapa cara-cara untuk menilainya, yakni dengan sistem keluhan dan saran, survei rasa puas klien, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan.

⁹ Azwaar, Azrul H. 1997. Menjaaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.hlm35

C. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk.¹⁰ Karakteristik Mutu Pelayanan dari dapat dievaluasi dalam lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangible (Bukti Fisik), Pengukuran, Fasilitas Fisik, Peralatan, Karyawan, dan Media.
2. Keandalan (Reliability), Pengukuran Kemampuan Perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memadai dan dapat diandalkan.
3. Responsiveness (Responsiveness), Help dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
4. Assurance (jaminan), pengukuran keterampilan dan kesopanan karyawan dan atribut dapat menjadi wali di antaranya milik karyawan; membebaskan dari bahaya; bebas dari risiko dan keraguan.
5. Empati (perhatian), pengukuran pemahaman karyawan

D. Kepuasan Pasien

Kata kepuasan (kepuasan) berasal dari bahasa Latin "satis" (artinya cukup baik, pantas) dan "facio" (bertindak atau melakukan). Howard dan Sheth kepuasan konsumen adalah kognitif keaaan klien berkenan dengan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil yang didpaat dibanding dengan sesuatu yang dilakukan.¹¹ Hal tersebut sesuai dengan dengan ayat di Al-qur'an surat An-Nisa':29.

¹⁰ Sumarwaanto, E. 1994. "Staandar Perilaku Sbagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan". CerminDunia Kedokteran. No. 19. Jakarta.hlm60

¹¹ Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa.yogyakarta: ANDI.hlm353

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”. (Q.S. An-Nisa’:29)

E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:¹²

1. Kualitas produk atau jasa
2. Mutu pelayanan.
3. Faktor emosional
4. Harga
5. Biaya

Hal lain, pendapat Maison, Walter dan White mengatakan bahwa faktor yang dipengaruhi kepuasan pasien, yaitu :¹³

1. Karakter produk
2. Harga

¹² Nooria, Wi. (2009).jurnal Peengaruh Persepsikualitas jasa layanan terhadap Kepuasan \pasien dan loyalitas pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo.hlm 9

¹³ Ibid hlm 35

3. Mutu layanan
4. Tepat
5. Fasilitas.
6. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit
7. Suasana.
8. Komunikasi, bagaimana pengaduan dari pasien dengan cepat dilayani oleh perawat.

F. Hal-Hal yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Hawkins dan Looney dalam hal yang mempengaruhi penilaian kepuasan klien/pasien terdiri dari :¹⁴

1. Kepatuhan terhadap harapan Ini adalah derajat kepatuhan di antara kinerja layanan apa yang diharapkan dari konsumen dan apa yang didapati oleh konsumen.
2. Minat untuk mengunjungi kembali merupakan kesediaan konsumen untuk mengunjungi kembali atau menggunakan kembali layanan terkait.
3. Kesediaan Merekomendasi bersedian konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

G. Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller ada beberapa cara di antaranya digunakan oleh masing-masing perusahaan untuk mengawasi dan memantau kepuasan klien dan kompetitor . Kotler mengidentifikasi, antara lain, 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan;

¹⁴ Ibid hlm 111

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan akan memungkinkan untuk pelanggan mengirim keluhan, dengan memberi kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Berita dari klien ini akan membantu perusahaan agar cepat dalam menyelesaikan masalah-masalah. Cara ini tertuju pada indentifikasi masalah dan juga mengumpulkan keluhan dari kliennya langsung.

2. GhostShopping (Mystery Shopping)

sebagai klien hantu pembeli pada barang dari perusahaan juga dari barang kompetitor. Lalu mereka akan melaporkan hasilnya tentang kekuatan dan kelemahan dari barang perusahaan dan kompetitor menurut pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga bisa mengamati cara perlakuan terhadap setiap keluhan, baik dari perusahaan yang bersangkutan maupun dari kompetitornya.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan akan menelepon para kliennya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang memilih berhenti membeli produk atau yang telah pindah ke produk lain, agar dapat memahami penyebab mengapa klien tersebut berpindah ke tempat lain.

4. Survei kepuasan

Dengan terjun kelapangan perusahaan akan menerima jawaban dan balasan (feedback) dari kliennya dan memberi dampak positif terhadap para pelanggannya.

H. Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Azwar dalam situasi rumah sakit, di antaranya diprioritaskan pihak, menerima perawatan, karena pasien adalah klien, adalah mayoritas, maka keuntungan dapat diperoleh dengan memprioritaskan Kepuasan:¹⁵

1. rekomendasi medis untuk menyembuhkan pasien akan menjadi senang hati dalam mengikuti dari pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit.
2. Timbulnya citra positif dan nama baik rumah sakit
3. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi.
4. Berbagai pihak yang memiliki penyertaan rumah sakit, misalnya perusahaan asuransi dapat memberi rasa percaya pada rumah sakit sehingga mendapat dampak positif.
5. Pada rumah sakit yang memperhatikan kepuasan pasien lebih diwarnai dengan layanan yang mendahulukan hak-hak pasien

I. Kerangka Penelitian

Kerangka berpikir yaitu semua hal, penelitian, dari dari perencanaan, pelaksanaan menjadi dengan selesai dalam hingga utuh.

Kepuasan konsumen atau pasien menggunakan konsepkonkrite, tanggapan, keandalan, keamanan, empati didasarkan dari 2 faktor yaitu ekspektasi klien atas layanan yang benar mereka rasakan dengan layanan yang diinginkan. Bila kebenaran melebihi dari yang di preseprikan, maka

¹⁵ Ibid hm 106

layanan rumah sakit terbilang bagus sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan rumah sakit terbilang tidak bagus. Apabila kenyataan sama dengan persepsi klien, maka layanan rumah sakit disebut sesuai.