

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Ekspektasi Pasien

1. Definisi

Menurut Olson dan Dover dalam (Haryani, 2022) harapan adalah bentuk keyakinan dari pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk. Ekspektasi sendiri dapat diartikan sebagai sebuah pengharapan yaitu harapan pasien yang nantinya sebagai penerima layanan. Variable harapan pasien diyakini mempunyai peran yang cukup besar dalam menentukan kualitas pelayanan dan juga kepuasan pasien sebagai si penerima layanan. Dalam hal ini untuk evaluasinya sendiri, pasien akan menggunakan ekspektasinya sebagai standard atau acuan dalam memilih suatu layanan jasa. Pelayanan yang berkualitas baik dan juga sesuai ekspektasi pelanggan atau pasien merupakan peranan yang penting dalam menjadikan sebuah kepuasan bagi pasien tersebut.

2. Faktor Yang Mempengaruhi

Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Mulyani (Noviana & Gorda, 2018) model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

a. *Enduring Services Intensifiers*

Adalah faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitifitasnya terhadap suatu jasa. Faktor ini

mencangkup harapan orang lain dan persepsi individu terhadap kinerja sebuah jasa.

b. *Personal Need/* Kebutuhan perorangan

Merupakan kebutuhan yang dipikirkan oleh individu atau perorangan bagi kesejahteraan hidupnya. Misalnya kebutuhan fisik, sosial, maupun psikologi.

c. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor individu yang bersifat sementara (jangka pendek) guna untuk meningkatkan minat pelanggan terhadap layanan jasa. Hal tersebut adalah :

- a.) Situasi darurat dimana pelanggan sangat membutuhkan pelayanan jasa.
- b.) Pelayanan terakhir yang digunakan pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan seberapa baik atau buruknya pelayanan selanjutnya.

d. *Perceived Service Alternatives*

Adalah kesan pelanggan terhadap tingkat atau level pelayanan perusahaan sejenis lainnya. Ketika konsumen mempunyai banyak pilihan, harapan mereka terhadap pelayanan cenderung meningkat.

e. *Self Perceived Service Role*

Adalah persepsi pelanggan terhadap tingkat atau level keterlibatan yang mempengaruhi layanan yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan ternyata

pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pelanggan tidak dapat menyalahkan penyedia jasa saja.

f. *Situational Factors* / Faktor situasi

Aspek situasi yang terdiri atas segala sesuatu yang mungkin terjadi dan bisa berdampak bagi kinerja jasa, hal yang dimaksud adalah yang berada diluar kendali penyedia jasa.

g. *Explicit Services Promies* / Janji pelayanan secara eksplisit

Adalah sebuah pernyataan (pribadi atau non-pribadi) tentang layanan jasa kepada pelanggannya oleh organisasi. Janji ini bisa dalam bentuk periklanan, penjualan produk pribadi, kontrak atau komunikasi dengan karyawan organisasi.

h. *Implicit Service Promises* / Janji pelayanan secara implisit

Adalah pernyataan layanan yang memeberikan Kesimpulan kepada pelanggan mengenai layanan apa yang harus atau akan diberikan.

i. *Word-of-Mouth* (dari mulut ke mulut) / Rekomendasi

Suatu statement yang disampaikan kepada pelanggan dan biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena disampaikan oleh orang-orang terpercaya seperti professional, teman, keluarga, atau media publikasi.

j. *Past Experience* / Pengalaman

Adalah pengalaman masa lalu atau sesuatu yang diketahui pelanggan tentang apa yang telah meraka terima di masa lalu serta harapan ini berkembang seiring waktu dengan semakin banyak

pelanggan menerima informasi sehingga pengalaman mereka meningkat.

B. Kepuasan Pasien

1. Definisi

Kepuasan adalah tingkat perasaan yang muncul sebagai hasil dari kinerja layanan yang diterima pasien, setelah mereka membandingkannya dengan ekspektasi pasien. Kepuasan pasien adalah komponen yang sangat penting (Butar-butur & Simamora, 2016). Apabila pasien merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung tidak akan mencari atau menerima layanan tersebut, meskipun layanan itu tersedia dan mudah untuk diperoleh. Menurut (Afrinah, 2021) Kepuasan konsumen merupakan tingkatan perasaan dari seseorang setelah melakukan perbandingan kinerja atau hasil yang dialami dengan ekspektasi yang dimilikinya. Secara sederhana, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keadaan di mana keinginan, dan eskpektasi, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi setelah merasakan produk.

2. Faktor yang Mempengaruhi

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang penting dalam menilai kualitas dalam bidang layanan kesehatan (Lampus et al., 2023). Beberapa penelitian telah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dengan fokus pada dimensi kualitas layanan seperti (Mayu et al., 2024):

1. *Tangible* (Bukti Fisik): Meliputi fasilitas fisik, peralatan medis, kebersihan, serta kenyamanan lingkungan fasilitas kesehatan. Kualitas bukti fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. *Realibility* (Keandalan): Kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Keandalan yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan dan kemampuan tenaga medis untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas yang baik meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka dalam menimbulkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien. Aspek ini mencakup kompetensi dan kredibilitas tenaga medis.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian serta kepedulian individu yang diberikan oleh staf kepada pasien. Empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

C. Pelayanan Fisioterapi

1. Definisi

Pelayanan fisioterapi merupakan langkah rehabilitasi yang bertujuan untuk mencegah atau mengurangi keterbatasan fisik yang diakibatkan oleh penyakit ataupun cedera. Fisioterapi ini dilakukan kepada pasien di segala usia dengan tujuan yang berbeda, mulai dari mengurangi sakit punggung sampai persiapan untuk persalinan dan olahraga (Kemenkes, 2021).

2. Klasifikasi Pelayanan Fisioterapi

Terdapat beberapa klasifikasi pembagian tingkatan pelayanan kesehatan Menurut peraturan Menteri Kesehatan No. 001 tahun 2012 mengenai sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan, terdapat tingkat pembagian pelayanan kesehatan perorangan sebagai berikut (Bramantoro, 2017) :

- a. Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan dasar yang disediakan oleh dokter dan dokter gigi di fasilitas seperti puskesmas, fisioterapisa, praktik perorangan, praktik mandiri pratama, praktik mandiri umum di balai atau lembaga pelayanan kesehatan, serta rumah sakit pratama.
- b. Pelayanan kesehatan tingkat kedua adalah layanan kesehatan spesialisik yang dilakukan oleh dokter speasialis atau dokter gigi spesialis dengan menggunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan spesialisik.
- c. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga adalah layanan kesehatan sub spesialisik yang diberikan oleh dokter subspesialis atau dokter gigi sub spesialis dengan memanfaatkan pengetahuan dan teknologi kesehatan subspesialisik.

Tingkat fasilitas pelayanan fisioterapi yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi yaitu:

- a. Pelayanan Fisioterapi di Puskesmas Pelayanan fisioterapi di Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan gerak dan fungsi

tubuh kepada individu dan/atau kelompok, yang bersifat umum dengan pengutamaan pelayanan pengembangan dan pemeliharaan melalui pendekatan promotive dan preventif tanpa mengesampingkan pemulihan dengan pendekatan kuratif dan rehabilitatif.

- b. Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Pelayanan fisioterapi di rumah sakit umum sesuai dengan klasifikasinya memberikan pelayanan Kesehatan kepada individu untuk semua jenis gangguan gerak dan fungsi tubuh secara paripurna melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.
- c. Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Khusus Pelayanan fisioterapi di rumah sakit khusus sesuai dengan klasifikasinya memberikan pelayanan kesehatan gangguan gerak dan fungsi tubuh tertentu sesuai dengan kekhususan pelayanan rumah sakit.
- d. Pelayanan Fisioterapi di Praktik Mandiri Pelayanan fisioterapi di praktik mandiri memberikan pelayanan fisioterapi pada individu dan/atau kelompok berupa pengembangan, pemeliharaan, pemulihan dengan pendekatan promotif,
- e. Preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan kompetensi fisioterapis.

3. Tujuan Pelayanan Fisioterapi

Secara umum, tujuan pelayanan fisioterapi adalah untuk memberikan pelayanan fisioterapi pada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Memecahkan masalah dan kebutuhan kesehatan

gerak fungsional tubuh manusia dengan menerapkan ilmu pengetahuan teknologi fisioterapi secara aman, bermutu, efektif dan efisien dengan pendekatan holistic paripurna, dituntun oleh kode etik, berbasis bukti, mengacu pada standar/pedoman serta dapat dipertanggung jawabkan (Kemenkes, 2015).

Tujuan pelayanan fisioterapi adalah memulihkan, memelihara, dan mengembangkan fungsi serta gerak tubuh individu sepanjang rentang kehidupan. Pelayanan ini fokus pada penanganan gangguan sistem muskuloskeletal, neuromuskuler, kardiovaskular, dan sistem pernapasan (Apriani *et al.*, 2023).

