

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas adalah suatu kondisi yang mencakup berbagai aspek seperti tenaga kerja manusia, produk yang dihasilkan, proses yang dilakukan, dan lingkungan yang mempengaruhi sesuatu, dimana semuanya saling berhubungan erat dengan kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang telah ditetapkan (Tangdilambi *et al.*, 2019). Pelayanan adalah sebuah upaya yang dilakukan secara optimal untuk memastikan pelanggan merasa penting, dihargai, dan puas, yang diwujudkan melalui penyediaan pelayanan yang ramah, tepat waktu, responsif, dan efisien, sehingga menciptakan pengalaman yang memenuhi atau bahkan melampaui kepuasan pelanggan (Hendrayady *et al.*, 2023). Kualitas Pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, mencakup aspek keterampilan, efisiensi, kualitas produk, dan responsivitas, dengan tujuan utama mencapai kepuasan dan membangun hubungan jangka panjang.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia menjelaskan pelayanan kesehatan meliputi segala tindakan yang dilakukan secara mandiri atau bersama-sama untuk melindungi dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta meningkatkan kesehatan individu, kelompok, keluarga, bahkan masyarakat umum (Arifin *et al.*, 2022). Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien yang dapat

meningkatkan kepuasan mereka. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Muninjaya, 2015), kualitas pelayanan kesehatan terdiri dari lima dimensi utama yang saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dimensi pertama adalah *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan fasilitas kesehatan dan tenaga medis dalam memberikan pelayanan secara konsisten, cepat, dan tepat sesuai dengan harapan pasien. Keandalan mencakup aspek kinerja, tingkat kepercayaan terhadap kemampuan layanan, serta kesanggupan untuk menepati janji yang telah diberikan dalam proses pelayanan (Bakri, 2017).

Selanjutnya, dimensi *assurance* (jaminan) berkaitan dengan tingkat keahlian, profesionalisme, serta etika yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan. Staf yang memiliki pengetahuan memadai, bersikap sopan, dan dapat dipercaya akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien selama menjalani pelayanan. Dimensi berikutnya adalah *tangible* (bukti fisik), yang mencakup kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan seperti peralatan medis, kebersihan lingkungan, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi dan profesional. Elemen-elemen ini memberikan kesan visual awal yang sangat memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan, seperti penampilan fisik yang ditunjukkan oleh institusi pelayanan, yang meliputi bangunan, ruang perawatan, perlengkapan, sarana pendukung, serta penampilan fisik petugas pelayanan itu sendiri (Bakri, 2017).

Kemudian, dimensi *empathy* (empati) menekankan pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien. Hal ini mencakup sikap peduli, kesediaan untuk mendengarkan keluhan pasien, serta

kemampuan berkomunikasi secara ramah dan efektif, yang semuanya berperan dalam menciptakan hubungan emosional yang positif antara pasien dan penyedia layanan.

Dimensi terakhir adalah *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesiapan dan kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons permintaan atau kebutuhan pasien. Pelayanan yang cepat dan sigap, seperti dalam menangani keluhan atau memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, mencerminkan komitmen fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pengguna layanan. Daya tanggap juga berarti memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan kebutuhan, baik itu pasien, keluarga pasien, maupun masyarakat (Bakri, 2017).

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Puskesmas. Kelima dimensi ini, jika diterapkan secara optimal, dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang menyeluruh, meningkatkan kepuasan pasien, dan membangun kepercayaan terhadap institusi kesehatan. Pengukuran yang komprehensif terhadap setiap dimensi memberikan gambaran akurat tentang sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pasien dan masyarakat. Hasil evaluasi ini juga berkontribusi pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

2.2 Puskesmas

2.2.1 Definisi Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang juga disebut sebagai Puskesmas, adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang merupakan sebuah lembaga kesehatan yang menjamin pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan fokus pada tindakan promotif dan preventif untuk mencapai tingkat derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Permenkes RI No 43, 2019). Upaya promotif merupakan bagian

penting dari tugas tenaga kesehatan yang bertujuan untuk mencegah penyakit dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan melalui berbagai kegiatan yang terencana, seperti penyuluhan kesehatan yang bertujuan memberikan edukasi kepada masyarakat, sehingga tercipta kesadaran yang mendukung peningkatan kualitas hidup secara berkelanjutan (Abdussamad *et al.*, 2021). Tindakan preventif mencakup tindakan, aktivitas, dan kegiatan yang bertujuan untuk memelihara, memperbaiki kesehatan, serta meningkatkan derajat kesehatan untuk mencegah penyebaran penyakit (Saputra *et al.*, 2023).

2.2.2 Wilayah Kerja Puskesmas

Wilayah kerja Puskesmas mencakup satu kecamatan, namun dalam satu kecamatan dapat didirikan lebih dari satu Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara lebih spesifik dan efektif. Keberadaan lebih dari satu Puskesmas ditentukan berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan, jumlah penduduk, dan aksesibilitas masyarakat, sebagaimana diatur dalam (Permenkes RI No 43, 2019). Berdasarkan konsep wilayah seperti desa, kelurahan, atau RW, setiap Puskesmas bertanggung jawab langsung kepada Dinas Kesehatan kabupaten atau kota (Mulasari *et al.*, 2018).

2.2.3 Tujuan Puskesmas

Menurut (Saputra *et al.*, 2023) puskesmas bertujuan untuk membangun kesehatan di wilayah kerjanya melalui berbagai program dan layanan kesehatan. Upaya ini difokuskan untuk menciptakan lingkungan yang sehat di wilayah kerja Puskesmas, di mana setiap individu dapat hidup dengan kondisi kesehatan yang optimal. Dengan demikian, Puskesmas berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh, di mana seseorang:

- a. Berperilaku sehat: kesadaran, keinginan, dan kemampuan untuk hidup sehat;

- b. Memiliki kemampuan untuk mengakses layanan kesehatan berkualitas;
- c. Tinggal di tempat yang sehat; dan
- d. Memiliki tingkat kesehatan yang optimal, baik untuk individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

2.3 Kepuasan Pasien

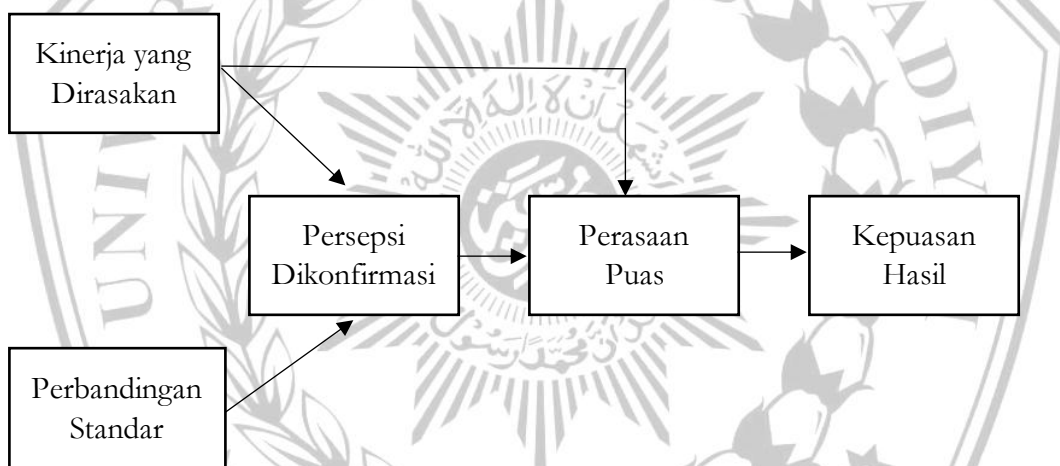
2.3.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan apa yang diterima dari produk atau layanan dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan muncul ketika realita, yang berupa kinerja atau hasil yang dirasakan seseorang dari produk atau layanan, sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi yang merupakan harapan atau keinginan awal terhadap produk atau layanan tersebut. Seseorang yang merasa puas tidak hanya cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan setia dalam jangka panjang, tetapi juga berpotensi memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, sehingga memengaruhi citra dan keberhasilan produk atau layanan (Andalusi, 2018).

Menurut (Nursalam, 2014) teori model kepuasan ada 2 yaitu, model kebutuhan dan model kesenjangan. Model kebutuhan merupakan kepuasan seseorang yang tercipta ketika produk atau layanan yang diterima berhasil memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan. Rasa puas ini timbul karena produk atau layanan yang diterima mampu memberikan apa yang diharapkan. Ketika seseorang mendapatkan produk atau layanan yang sesuai dengan ekspektasi, maka kepuasan tersebut semakin meningkat. Kepuasan dalam konteks ini mencakup pemenuhan keseluruhan aspek yang diinginkan dan diperlukan oleh seseorang dari produk atau layanan yang diterima. Model

kebutuhan ini berfokus pada pandangan pasien dan masyarakat mengenai pemenuhan kebutuhan. Model kebutuhan ini, terdapat dua situasi yang mungkin terjadi.

Pertama, jika permintaan dan harapan pasien terpenuhi, situasi ini disebut permintaan yang terpenuhi (*satisfied demand*), contohnya pasien yang ingin mendapatkan perawatan di puskesmas dan berhasil menerima layanan sesuai keinginannya. Kedua, jika permintaan dan harapan pasien tidak terpenuhi, situasi ini disebut permintaan yang tidak terpenuhi (*unsatisfied demand*), seperti ketika pasien tidak dapat memperoleh perawatan karena kendala biaya atau lokasi yang terlalu jauh. Dalam kondisi ini, pasien mungkin mencari alternatif lain seperti pengobatan tradisional yang efektivitasnya tidak sebaik perawatan medis yang diharapkan.



Gambar 2. 1 Teori kepuasan pelanggan Woodruff dan Gardial

Model Kesenjangan (*The Expectancy-Disconfirmation Model*) yang dijelaskan oleh Woodruff dan Gardial menyatakan bahwa kepuasan pasien tercapai ketika terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan yang mereka alami, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Model ini menggunakan standar kesenjangan untuk mengukur sejauh mana layanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan pasien, dengan kesenjangan yang lebih kecil menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Standar kesenjangan ini berasal dari berbagai sumber, seperti:

- a. Harapan pasien, merujuk pada gambaran yang dimiliki oleh pasien tentang jenis produk atau layanan yang seharusnya mereka terima atau dapatkan.
- b. Pesaing, merujuk pada aktivitas pasien yang melakukan perbandingan antara standar kinerja rumah sakit dengan standar kinerja pesaing dalam kategori yang sama dari produk atau layanan kesehatan. Pasien memperhatikan bagaimana rumah sakit tempat mereka menerima perawatan dibandingkan dengan pesaing lainnya dalam hal pelayanan dan kualitas layanan yang sama.
- c. Kategori produk atau layanan lain, yaitu pasien melakukan perbandingan antara standar kinerja rumah sakit dengan standar kinerja dari produk atau layanan lain yang mereka gunakan dalam konteks perawatan kesehatan.
- d. Janji promosi dari rumah sakit, mengacu pada aktivitas pasien yang membandingkan kinerja aktual rumah sakit dengan janji-janji yang diumumkan oleh rumah sakit dalam promosi mereka. Pasien melakukan evaluasi terhadap sejauh mana rumah sakit memenuhi atau tidak memenuhi janji-janji yang diiklankan dalam upaya promosi mereka.
- e. Nilai atau norma industri kesehatan yang berlaku, merujuk pada tindakan pasien untuk membandingkan kinerja rumah sakit dengan standar nilai atau norma yang umum diterapkan dalam industri kesehatan. Pasien melakukan evaluasi terhadap sejauh mana rumah sakit memenuhi standar nilai yang dianggap penting atau berlaku dalam industri kesehatan secara umum.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Nursalam, 2014) berikut ini adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas jika hasil evaluasinya menunjukkan bahwa produknya atau layanan merupakan layanan yang berkualitas tinggi.
- b. Harga, harga produk atau jasa kesehatan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Namun, kualitas layanan yang baik tidak selalu ditentukan oleh harga yang mahal. Meskipun demikian, harga seringkali memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan, biasanya pasien akan memiliki harapan yang lebih tinggi pula terhadap hasil perawatan yang mereka dapatkan.
- c. Emosional, pasien yang memilih institusi layanan kesehatan yang memiliki reputasi baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini karena mereka merasa bangga dengan pilihan mereka dan yakin bahwa orang lain akan mengapresiasi keputusan mereka.
- d. Kinerja, kinerja yang baik terlihat dari kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam memberikan perawatan. Ini meliputi kecepatan dalam penyembuhan, kemudahan pasien dalam memenuhi kebutuhan, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit, seperti kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan.
- e. Estetika, segala sesuatu yang bisa ditangkap oleh indera kita dan membuat kesan tertentu. Contohnya, keramahan perawat dan kelengkapan peralatan medis akan menciptakan kesan yang positif.
- f. Karakteristik produk, produk ini merupakan aset fisik yang terdiri dari bangunan dan dekorasi. Karakteristiknya meliputi desain arsitektur, tingkat kebersihan, serta klasifikasi dan fasilitas kamar yang ditawarkan.
- g. Pelayanan, kualitas pelayanan rumah sakit dinilai dari keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Kepuasan pasien seringkali dimulai dari kesan pertama saat berinteraksi dengan perawat, seperti kecepatan dalam merespon dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Pasien akan merasa puas jika mereka dilayani dengan baik atau sesuai dengan harapan mereka. Salah satu konsep yang populer dalam mengukur kualitas pelayanan adalah *ServQual*. Konsep ini menekankan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yang saling terkait, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*.

- h. Lokasi, lokasi rumah sakit sangat berpengaruh pada keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Keterjangkauan, baik dari segi lokasi maupun transportasi, serta lingkungan yang nyaman menjadi pertimbangan utama bagi sebagian besar pasien.
- i. Fasilitas, kelengkapan sarana dan prasarana, seperti tempat parkir, ruang tunggu, dan kamar rawat, turut mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun bukan faktor penentu utama, namun fasilitas yang memadai dapat menjadi pertimbangan tambahan bagi pasien dalam memilih institusi pelayanan kesehatan.
- j. Komunikasi, tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.
- k. Suasana, suasana yang positif, seperti suasana yang aman dan nyaman, dapat memberikan dampak psikologis yang baik bagi pasien, sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan. Selain itu, suasana yang menyenangkan juga dapat meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat.
- l. Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan.

2.3.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan

(Vanchapo & Magfiroh, 2022) menyebutkan beberapa manfaat terkait pengukuran kepuasan, yaitu:

- a. Pasien yang puas dengan layanan kesehatan biasanya akan dengan senang hati mematuhi dan mengikuti rekomendasi medis yang diberikan oleh tenaga medis untuk proses kesembuhan mereka.
- b. Pasien yang merasa puas dengan suatu layanan kesehatan akan cenderung membagikan pengalaman mereka kepada orang lain. Mereka mungkin akan merekomendasikan layanan tersebut kepada teman, keluarga, atau orang lain yang membutuhkan, karena mereka merasa puas dengan pengalaman yang mereka alami dan percaya bahwa layanan tersebut dapat memberikan manfaat yang sama bagi orang lain.
- c. Pihak-pihak seperti perusahaan asuransi dan berbagai pemangku kepentingan lainnya akan memiliki kepercayaan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang telah membangun citra yang baik. Citra yang baik menunjukkan kualitas dan keandalan pelayanan kesehatan tersebut, sehingga membuat mereka lebih percaya dan siap bekerja sama.
- d. Memberikan arahan tentang tindakan yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta menjelaskan secara rinci bagaimana langkah-langkah tersebut dapat dilakukan.