

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto (2018:83)). Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat (Sulistyo,2016).

Untuk menjadi layanan kesehatan yang baik harus memiliki persyaratan pokok sebagai berikut:

- 1) Syarat pertama pelayanan: ketersediaan dan pelayanan yang berkesinambungan Agar pelayanan kesehatan masyarakat tersebut dapat berkelanjutan, artinya dapat diakses oleh semua penduduk, maka kesehatan yang baik adalah suatu keharusan. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan tertentu mudah dipenuhi, dan masyarakat selalu membutuhkannya untuk hadir.

- 2) Pelayanan kesehatan yang sesuai dan dapat diterima oleh masyarakat tidak melanggar atau menghilangkan kepercayaan masyarakat.
- 3) Pelayanan kesehatan yang mudah dicapai oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi.
- 4) Pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, artinya keterjangkauan yang dimaksud disini dari sudut biaya.
- 5) Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar tertinggi pelayanan kesehatan yang diberikan, yang di satu sisi dapat memuaskan baik konsumen pelayanan maupun penyedia pelayanan.

b. Jenis-jenis Pelayanan

Menurut (Moenir, 2015) secara spesifik pelayanan dibagi 3 yaitu:

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi

jumlah tetapi juga dari segi perannya. Layanan dengan tulisan dapat berupa permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Dalam layanan perbuatan faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

c. Standar Pelayanan

Standar pelayanan kesehatan adalah ukuran yang ditetapkan dan disepakati bersama, merupakan tingkat kinerja pelayanan kesehatan yang diharapkan. Standar pelayanan kesehatan adalah pencapaian yang didasarkan pada tingkat keprimaan yang diinginkan. Standar dapat dijadikan modal pelayanan kesehatan untuk dicontoh dan digunakan sebagai dasar studi banding (WHO). Pasien dan klien mungkin mengalami kerugian dari pelayanan kesehatan standar yang tidak didukung oleh bukti dan dirancang menggunakan interpretasi yang salah dari bukti tersebut. Selain itu, menggunakan standar yang tidak dapat diandalkan dapat menyebabkan penilaian kualitas layanan kesehatan yang tidak akurat. Selain itu, penggunaan standar yang telah diadopsi oleh beberapa organisasi juga dapat menyebabkan standar yang tidak konsisten.

Terdapat 3 jenis standar pelayanan kesehatan yaitu:

- 1) Standar struktur, yaitu sumber daya manusia, uang, material, peralatan dan mesin
- 2) Standar proses pelayanan kesehatan yaitu tahap kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan.
- 3) Standar hasil pelayanan kesehatan yaitu hasil-hasil (outcome) yang diharapkan.

Menurut para ahli, ada dua jenis standar: yang ditetapkan secara internal oleh organisasi pelayanan kesehatan dan yang ditetapkan secara eksternal oleh pihak di luar lembaga tersebut. Selain itu, standar yang tidak dapat dinegosiasikan, yang merupakan standar minimum, juga diakui dengan baik. Penyampaian perawatan kesehatan tidak bisa kurang dari tingkat ini. Tingkat tertinggi yang dapat diperoleh (standar yang dapat dicapai) adalah standar yang diinginkan dalam semua kasus lainnya, yaitu tingkat kinerja yang dapat dicapai oleh kuartil teratas pelayanan kesehatan (Sulistyo,2016).

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan memberikan kerangka pemikiran yang dapat dimanfaatkan untuk menganalisis masalah kualitas pelayanan dan masalah kesehatan yang sedang dialami sebelum mencari cara yang diperlukan untuk mengatasinya.

Mengemukakan dimensi-dimensi untuk menilai atau mengukur kualitas suatu pelayanan, antara lain:

1) Keandalan (*Reliability*)

setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kapasitas untuk membantu klien, memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan hati-hati, dan menerima semua keluhan pasien dianggap termasuk dalam dimensi daya tanggap.

3) Asuransi/keyakinan (*Assurance/confidence*)

Pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan diri dan kepercayaan serta menerima kerahasiaan dianggap sebagai dimensi kepercayaan diri.

4) Empati (*Empathy*)

Kualitas empati digambarkan sebagai persyaratan bagi perusahaan untuk peduli dan memperhatikan pelanggan atau

pengguna jasanya. Contohnya termasuk mengutamakan kepentingan pelanggan, tidak membeda-bedakan (diskriminatif) ketika memberikan pelayanan kepada satu pelanggan di atas yang lain, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan, dan memiliki anggota staf dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

5) Berwujud (*Tangible*)

Tampilan fasilitas fisik, alat, staf, dan metode komunikasi, serta kepraktisan lokasi untuk memberikan layanan, kesederhanaan proses penyediaan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan, merupakan karakteristik nyata yang dapat diukur.

Kehadiran pegawai pelayanan yang berkualitas merupakan langkah awal dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan kriteria esensial yang dijadikan sebagai standar, titik perbandingan, atau titik acuan sampai pada titik dimana pelayanan yang diberikan dianggap dapat diterima dan memenuhi standar masyarakat. Dalam situasi ini, masyarakat dapat mengevaluasi efektivitas suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu aparat (Nurdin, 2019).

2. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Secara umum kepuasan konsumen atau ketidak puasaan konsumen merupakan perbedaan antara harapann (*ekpection*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). kepuasan adalah perasaan, perbandingan atau kesenangan terhadap apa yang didapat atau dengan harapan yang dicapai. (Nursalam; 2013).

b. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Imbalo,2011). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberikan

dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya (Hasan, 2016).

c. Pengukuran Kepuasan masyarakat

Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap institusi dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan (Sunyoto, 2012).

Metode untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2012) antara lain:

1) Sistem keluhan dan saran

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang strategis yaitu yang mudah diakses atau sering dilalui orang, kartu komentar, saluran telepon khusus, website dan lain-lain.

2) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, email, maupun wawancara langsung.

d. Manfaat Pengukuran Kepuasan masyarakat

Menurut Derson (dalam Nasution 2010), manfaat utama dari program pengukuran adalah terjadinya umpan balik yang segera berarti dan obyektif. Dalam situasi pelayanan kesehatan manfaat

yang dapat diperoleh sebagai rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, terciptanya citra positif dan nama baik pelayanan kesehatan karena pasien tersebut akan memberikan kepuasannya kepada orang lain, citra pelayanan kesehatan akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi, beberapa pihak yang berkepentingan di pelayanan kesehatan, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada pelayanan kesehatan yang mempunyai citra positif, didalam pelayanan kesehatan yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menunjang hak-hak pasien.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Simamora (dalam Andriyani, 2015) terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal:

1) Faktor Internal

Faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri, diantaranya adalah:

a) Karakteristik individu

Karakteristik individu terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

b) Sosial

Interaksi seseorang dengan orang lain akan mempengaruhi seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan, seperti mendapatkan saran dari keluarga atau teman dalam memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas.

c) Faktor emosional

Seseorang yang telah yakin bahwa orang lain puas pada pelayanan yang ia pilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.

d) Kebudayaan

Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang mereka miliki, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus memahami peran pasien tersebut.

2) Faktor eksternal

a) Karakteristik

Karakteristik produk yang dimaksud adalah karakteristik dari pelayanan kesehatan secara fisik, seperti kebersihan ruang perawatan beserta perlengkapannya. Pasien akan merasa puas dengan kebersihan ruangan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

b) Harga

Faktor harga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pasien cenderung memiliki harapan bahwa semakin mahal biaya pelayanan kesehatan maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang ia terima.

c) Pelayanan

Pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

d) Fasilitas

Suatu pelayanan kesehatan harus memperhatikan sarana prasarana dalam memberikan fasilitas yang baik pada pasien. Hal tersebut dilakukan untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

e) Suasana

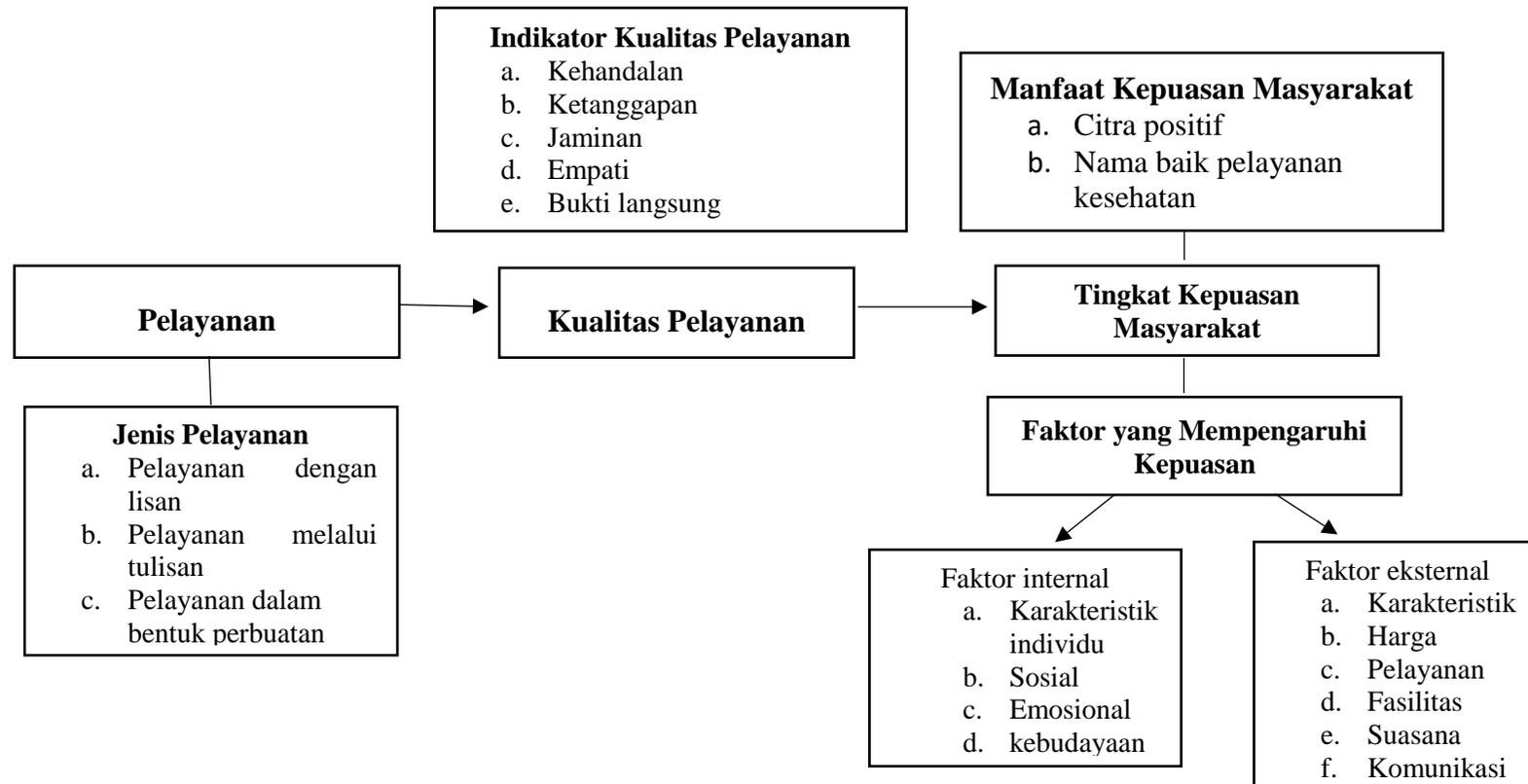
Suasana pelayanan kesehatan yang nyaman dan aman akan memberikan kesan positif bagi pasien dan pengunjung.

f) Komunikasi

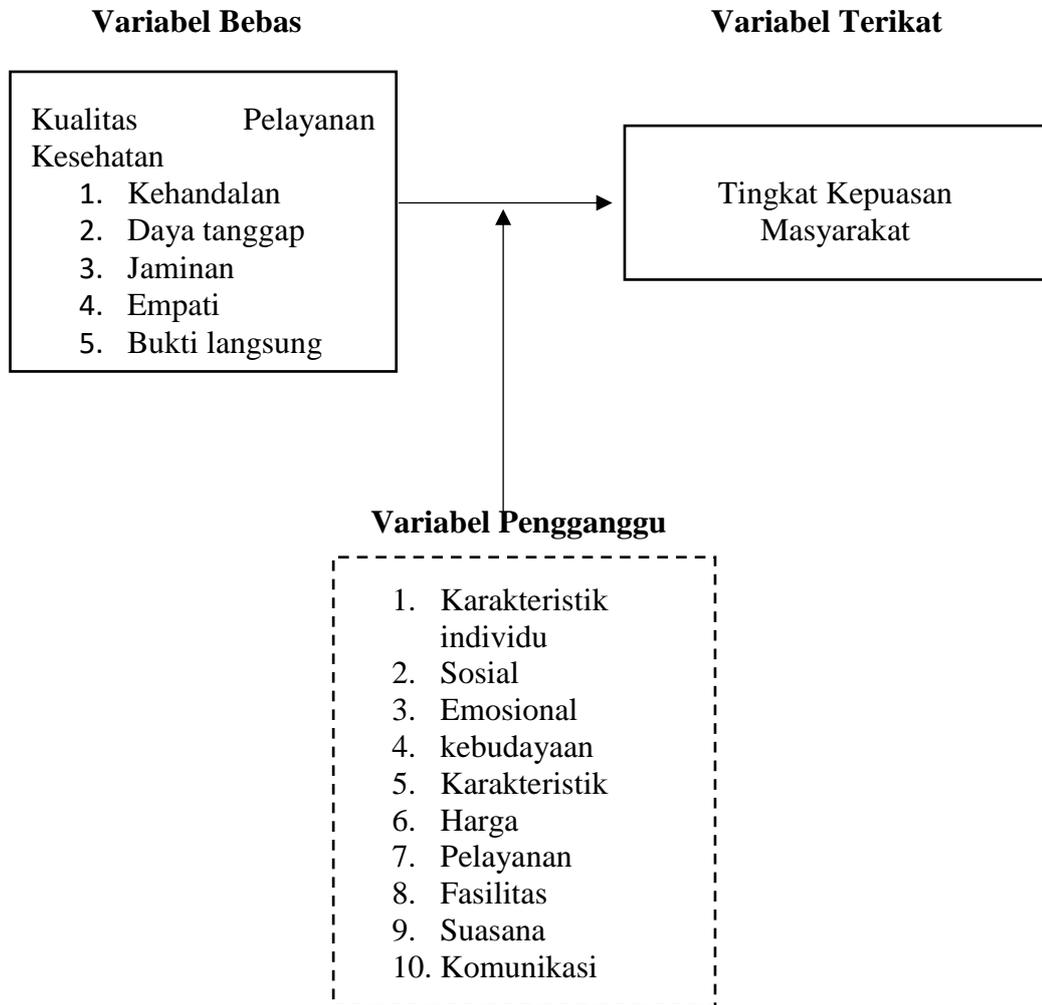
Interaksi antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan dapat terjalin baik dari komunikasi yang baik pula. Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh pemberi pelayanan kesehatan agar pasien merasa dipedulikan.

B. Kerangka Teori

Gambar 1. Kerangka Teori

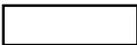


C. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

Keterangan:

Diteliti : 

Tidak diteliti : 

D. Hipotesa Penelitian

Ha: Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gombang II.

Ho: Tidak Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Gombang I