

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

Tabel 2. 1 Keaslian Penelitian

Judul (penelitian, tahun)	Desain & Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Permata Bunda Regat (Rofifah, 2020)	Deskriptif observasi, cross sectional,	Pada jurnal ini didapatkan hasil penelitian yang telah dilakukan mayoritas pasien yang berobat menyatakan kepuasan yang tinggi pada variabel ketanggapan dan masih ada variabel yang masuk ke dalam kategori tidak puas	Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pada masa pandemic covid-19	Perbedaan pada penelitian ini juga meneliti tentang hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan
Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ronata Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado (Di et al., 2021)	Jenis penelitian kuantitatif dengan metode content analysis (analisis isi)	Hasil penelitian didapatkan hasil bahwa terdapat perubahan pada alur pelayanan selama pandemic covid-19, ditetapkan triase/skrining dan terjadi penurunan jumlah pengunjung	Pada penelitian ini hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dimasa pandemic covid-19	Perbedaan pada penelitian ini juga meneliti tentang pengaruh pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASA COVID-19 (Deliana et al., 2021)	Jenis penelitian kuantitatif menggunakan Cross Sectional Study	Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan didapatkan hasil p value sebesar $0,574 > \alpha = 0,05$	Pada penelitian ini sama membahas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pada pandemic covid-19	Perbedaan dengan penelitian ini juga meneliti tentang pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien
Health Care Providers' Perceptions of Quality, Acceptance, and Satisfaction With Telebehavioral Health Services During the COVID-19 Pandemic : Survey-Based Study (Wright et al., 2020)	Penelitian dengan survey langsung dengan media telepon & televideo	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan jarak jauh dengan televideo pasien akan merasa lebih puas	Pada penelitian ini sama membahas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien selama pandemic covid-19	Perbedaan dengan penelitian ini adalah membahas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien
Patient Satisfatcion and Associated Factor During Covid-19 Pandemic In North Shoa Health Care Facilities (Deriba et al., 2020)	Penelitian dengan studi cross sectional berbasis institusional	Pada penelitian ini didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien sangat rendah selama pandemic covid-19.	Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien pada masa pandemic covid-19	Perbedaan dengan penelitian ini juga meneliti tentang hubungan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

B. Landasan Teori

a. Pelayanan Kesehatan Puskesmas

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Pelayanan pada dasarnya mencakup semua kegiatan karena merupakan kegiatan berkelanjutan yang merupakan bagian dari bagaimana organisasi berfungsi dalam masyarakat. Prosedur yang dipermasalahkan dilakukan untuk memenuhi persyaratan pemasok dan penerima layanan. Menurut definisi ini, pelayanan adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui kontak antara dua pihak dengan menggunakan alat bantu berupa usaha atau lembaga untuk kesenangan penerima, klien, atau konsumen (Suandi, 2019).

Pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, tulis Kotler dalam Laksana (2008).

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya individu atau kelompok yang dilakukan di dalam perusahaan untuk menjaga kesehatan dan mempromosikan pencegahan penyakit, pengobatan, dan identifikasi orang, kelompok, atau komunitas. Selain itu, dapat dilihat sebagai memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk pemulihan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan fungsi organ tubuh yang normal (Strategis, 2016).

Salah satu elemen penting yang mempengaruhi penggunaan layanan kesehatan adalah kualitasnya. Selain pelayanan, keahlian, dan petugas yang memberikan komunikasi, informasi, kesopanan, dan tepat waktu, serta ketersediaan fasilitas fisik dan lingkungan yang sesuai, kualitas pelayanan yang baik juga dapat dinilai (Antari, 2019). Lewis & Booms menyatakan dalam Tjiptono (2012) bahwa “Kualitas layanan hanyalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi tingkat persepsi mereka.

Puskesmas merupakan suatu bagian pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pembinaan kesehatan kerja. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Pelayanan Kesehatan Kabupaten atau Kota. Salah satu fungsi puskesmas sebagai unit pelaksana tingkat pertama dan penggerak pembangunan kesehatan Indonesia adalah menyelenggarakan sebagian tugas operasional dan teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota (Sulastomo, 2007).

Puskesmas bertugas memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu tinggi dan terjangkau kepada masyarakat. Puskesmas, di sisi lain, bermaksud untuk meningkatkan pendapatan melalui perluasan layanan kesehatan masyarakat. Akibatnya, puskesmas harus berupaya mempertahankan pasien yang datang berobat. Puskesmas Banyumas harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas jika ingin melihat

peningkatan kunjungan pasien. untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Puskesmas Banyumas menawarkan layanan poli kebijakan yang dapat digunakan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Pelayanan Puskesmas Banyumas

Puskesmas Banyumas menawarkan akses layanan poli-poli kepada masyarakat yang akan melakukan program pengobatan.

Poli – poli pelayanan tersebut sebagai berikut ;

- 1) Poli Luas
 - b. Pemeriksaan pertama pasien
 - c. resep dokter
 - d. konsultasi
- 2) Klinik Kedokteran Gigi
 - a. pemeriksaan gigi
 - b. penambalan
 - c. pencabutan gigi
 - d. dan konsultasi
- 3) Poli KIA-KB
 - a. Pemeriksaan keluarga berencana
 - b. Pemeriksaan kesehatan ibu dan anak
 - c.. PNC;
 - d. ANC (Post-Christmas Care)
 - e. Konsultasi

4) Poli Gizi

- a. Pemberian makanan tambahan pada gizi buruk
- b. Pertumbuhan dan perkembangan bayi, balita, dan anak-anak semuanya diperiksa
- c. Konsultasi

5) Poli Kesehatan Lingkungan

- a. Konsultasi klinik sanitasi

2. Tujuan Puskesmas

- a) Berikut daftar tugas yang dilakukan puskesmas dikukuhkan dengan Peraturan Nomor 75 Tahun 2014 yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan.
- b) Kegiatan di keluarga, kelompok, dan masyarakat yang mempromosikan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan serta pencegahan dan pengobatan masalah kesehatan adalah penyelenggara UKM tingkat pertama.
- c) Penyelenggara UKP tingkat pertama adalah kegiatan atau evaluasi pelayanan kesehatan yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit, mengurangi konsekuensinya, dan melaporkan kesehatan (Kemenkes, 2016).

3. Standar Pelayanan Kesehatan yang Baik

Ada enam (enam) konsep kunci kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Wolkins yang dikutip dalam Saleh (2010). Mereka adalah sebagai berikut:

a) Kepemimpinan

Upaya dan dedikasi manajemen puncak sangat penting untuk keberhasilan rencana perusahaan. Organisasi ini dipimpin oleh manajemen puncak dalam upaya untuk meningkatkan kinerja. Pengaruh peningkatan kualitas akan minimal tanpa arahan manajemen senior.

b) Pendidikan

Pengertian kualitas sebagai strategi bisnis, alat, prosedur implementasi strategi kualitas, dan peran eksekutif dalam melaksanakan strategi kualitas adalah salah satu topik yang harus dilatih oleh semua personel perusahaan.

c) Tindakan Strategi Posisi

Strategi perencanaan menguraikan tujuan dan indikator kinerja yang akan memandu bisnis dalam mencapai visi dan tujuannya.

d) Umum

Instrumen yang efisien bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi adalah proses peninjauan. Istilah "proses" dapat

digunakan untuk mendefinisikan prosedur yang menjamin fokus berkelanjutan pada upaya untuk memenuhi sasaran mutu.

e) Komunikasi

Cara perusahaan berkomunikasi dengan staf, klien, dan pemangku kepentingan lainnya dapat memengaruhi seberapa baik rencana kualitasnya diimplementasikan.

f) Hadiah Manusia Lengkap

Penghargaan dan pengakuan adalah komponen penting dalam menerapkan rencana kualitas. Setiap karyawan yang bekerja dengan baik harus diberi penghargaan dan prestasinya harus diakui. Dorongan, kebanggaan, dan rasa memiliki setiap karyawan dapat dibangkitkan dengan cara ini, meningkatkan produktivitas dan profitabilitas organisasi serta kebahagiaan dan loyalitas pelanggannya.

4. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kandou et al., 2017) besarnya kualitas pelayanan terdiri dari beberapa faktor pendorong yaitu :

a. Faktor Kesadaran

Kedaran dari petugas dalam memberikan pelayanan serta Untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, penting untuk memastikan kompetensi masyarakat.

b. Aturan Sebelas

Secara umum, pemberian pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan aturan atau kebijakan pemerintah yang ada. Kapasitas untuk mengeksekusi aturan dengan cara yang akurat, konsisten, dan konsisten adalah faktor penentunya.

c. Elemen Organisasi

Organisasi yang dimaksud adalah puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya penataan fungsi pelayanan dengan baik dalam struktur dan mekanismenya yang akan berperan bermanfaat dalam kualitas dan kinerja kerja dalam upaya menilai kualitas pelayanan kesehatan.

d. Kasih sayang

Sangat penting untuk memberikan layanan dengan mudah dan sesuai dengan tuntutan masing-masing masyarakat. Dalam hal empati yang berhubungan dengan memberikan pelayanan prima kepada konsumen, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan, faktor empati juga menentukan kualitas pelayanan kesehatan pasien, dan pasien akan menilai petugas dengan baik dalam hal ini.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Jika Anda ingin membantu masyarakat dengan menawarkan layanan yang sesuai dengan permintaan mereka, Anda harus mempertimbangkan untuk menawarkan layanan kepada masyarakat.

f. Faktor Sarana dan Prasarana Pelayanan

Upaya penyedia layanan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi harus didukung oleh infrastruktur fisik dan non-fisik. Agar pelayanan yang ditawarkan benar-benar dapat memenuhi tuntutan pengguna jasa yang juga membutuhkan fasilitas fisik, maka kebutuhan pelayanan publik harus ditangani secara profesional. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas tinggi akan turut memberikan kepuasan bagi pengguna jasa.

5. Pengertian Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu hasil apabila memenuhi harapan. Orang tidak akan senang jika harapan mereka lebih tinggi dari apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Namun, orang akan puas jika mendapatkan imbalan yang sesuai dengan harapan mereka (Afindi, 2016). Persepsi konsumen tentang kinerja produk adalah reaksi mereka terhadap penilaian atau perbedaan nyata antara harapan

sebelumnya (dan kinerja aktual yang dirasakan setelah digunakan) (Pohan, 2012).

Tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh bagaimana perasaan mereka tentang seberapa baik kinerja produk atau layanan dibandingkan dengan harapan mereka. Pelanggan akan kecewa dan tidak puas jika suatu produk atau layanan berkinerja di bawah harapan. Di sisi lain, pelanggan akan senang jika suatu produk atau layanan berkinerja pada tingkat yang memenuhi atau melampaui harapan mereka. Persepsi pasien terhadap kinerja perawat adalah sama (Wijono, 2010).

Ketika harapan seseorang terpenuhi dan usaha serta hasil mereka dibandingkan, mereka mengalami kepuasan pasien, yang merupakan sensasi yang menyenangkan. Jika konsumen senang dengan nilai layanan, mereka sangat mungkin menjadi pelanggan untuk waktu yang sangat lama (Umar, 2011).

Kepuasan pelanggan menurut Muninjaya (2013) merupakan reaksi klien terhadap harapan klien baik sebelum maupun sesudah menerima pelayanan kesehatan.

Dari beberapa kriteria yang diberikan di atas, jelas bahwa kebahagiaan pasien sangat penting sesuai dengan harapan. Kemudian kepuasan pasien merupakan respon positif dari perasaan puas yang diterima oleh suatu proses pelayanan kesehatan yang berjalan dengan baik.

Lima komponen berikut membentuk model kepuasan yang lengkap, menurut Patient Indicator Supardi (2008), dengan penekanan utama pada produk dan layanan layanan:

- a. Daya tanggap, atau kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik dan cepat, serta tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.
- b. Reliability, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan.
- c. Assurance (jaminan), yaitu kemampuan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cara yang menimbulkan rasa percaya diri
- d. Empathy (empati), yaitu kapasitas pejabat untuk mengawasi pelanggan dengan tetap menjaga sikap yang keras.
- e. Bukti nyata (direct evidence), seperti ketersediaan fasilitas fisik dan fasilitas yang dapat dirasakan oleh pasien yang memilih tempat untuk berobat dan oleh tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap mendapatkan kunjungan dari keluarga dan teman.

6. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

Perusahaan akan berperilaku cerdas jika mereka secara rutin mengukur kebahagiaan pelanggan karena salah satu kunci untuk menjaga kepuasan pelanggan, klaim Kotler dan Keller (2009:138).

Pelanggan adalah titik awal untuk mengukur kebahagiaan pelanggan, yang diikuti dengan pemantauan tingkat kualitas target dan akhirnya merumuskan rencana tindakan. Juga dikatakan bahwa harapan pelanggan mungkin dibentuk oleh pertemuan sebelumnya, komentar dari anggota keluarga, serta jaminan dan rincian dari penyedia layanan dan pesaing (Supranto, 2006).

Menurut Kotler (2007), ada banyak pendekatan untuk mengukur kebahagiaan konsumen, termasuk:

a. Sebuah metode untuk keluhan dan saran

Setiap bisnis yang berfokus pada pelanggan menawarkan ide, sudut pandang, dan perhatian mereka. Selain itu, Anda dapat memberikan kartu ucapan, mengisi formulir untuk pasien yang akan dibebaskan, menempatkan kotak saran di koridor, dan merekrut personel khusus untuk menangani masalah pasien. Selain itu, hotline pelanggan gratis dan email serta halaman web dapat ditambahkan untuk memfasilitasi kontak dua arah. Data ini merupakan sumber saran yang berguna untuk memastikan bahwa penyedia layanan kesehatan dapat bergerak cepat untuk mengatasi masalah.

b. Hantu belanja/Belanja belanja

Mempekerjakan sejumlah besar individu untuk posisi atau perhatian prospektif, dan kemudian meminta mereka untuk

melaporkan pengamatan mereka tentang keuntungan dan kerugian dari suatu produk dan pesaingnya.

- c. Analisis kerugian pelanggan / Analisis kerugian pelanggan
Untuk mempelajari mengapa konsumen berhenti membeli, bisnis menghubungi mereka.
- d. Sebuah studi tentang kepuasan pelanggan

Riset kepuasan pelanggan sering dilakukan dengan riset survei, baik melalui survei pos, survei telepon, atau wawancara langsung. Perusahaan akan mendapatkan komentar dan masukan dari konsumen secara langsung melalui survei, yang juga berfungsi sebagai indikator yang menguntungkan bahwa nilai bisnis kliennya.

- e. Sebuah studi tentang kepuasan pelanggan

Riset kepuasan pelanggan sering dilakukan dengan riset survei, baik melalui survei pos, survei telepon, atau wawancara langsung. Perusahaan akan mendapatkan komentar dan masukan dari konsumen secara langsung melalui survei, yang juga berfungsi sebagai indikator yang menguntungkan bahwa nilai bisnis kliennya.

7. Fenomena kepuasan pasien

Besar pengaruh karakteristik individu dengan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan konsepsi kualitas pelayanan dengan penilaian pasien. Beberapa sifat yang mempengaruhi

tingkat kepuasan pasien dan berfungsi sebagai prioritas atau faktor kunci dari indikator kualitas kesehatan adalah :

a) Usia

Banyaknya nyawa yang dapat diperkirakan sejak lahir disebut umur atau umur. Usia merupakan salah satu elemen penting dalam kepuasan pasien, menurut D. Thornton et al. (2017) dalam (Dewi et al., 2020). Pada dasarnya, setiap pasien yang mencari perawatan, tanpa memandang usia, berhak mendapatkan tingkat perhatian, perawatan, dan cinta yang sama, serta kesempatan untuk menyuarakan keluhan apa pun kepada profesional kesehatan lainnya. Maslow, yang menjelaskan bahwa setiap manusia menginginkan dan memiliki cinta, kasih sayang, dan harga diri antara kaum muda dan mereka yang menginginkan interaksi interpersonal yang sehat, mungkin juga termasuk dalam premis ini. Anak-anak dan orang dewasa keduanya memiliki konsep yang sama tentang kesehatan dan penyakit, perbedaannya di gejalanya aja.

b) Jenis kelamin

Seks adalah fungsi biologis yang berbeda dalam bentuk, sifat, dan fungsi dan memainkan peran yang berbeda dalam reproduksi. Seorang laki-laki menjadi kepala keluarga dalam sebuah keluarga dan memiliki kecenderungan untuk membela

atau turun tangan untuk memberikan rasa aman bagi keluarganya. Dalam (Dewi et al., 2020). D. Thornton, et al. (2017) mencatat bahwa salah satu parameter demografi yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah jenis kelamin.

c) Pekerjaan (status pekerjaan pasien)

Menurut Sunartono (2009) Lingkungan kerja dan lingkungan rumah berdampak pada kelompok individu. Hal ini berkaitan dengan asumsi bahwa orang yang bekerja lebih cenderung menilai apakah pelayanan yang mereka dapatkan tidak memadai dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja.

d) Pendidikan

Menurut Sumartono (2009), kebahagiaan pasien dan pendidikan saling berkaitan. Dibandingkan dengan pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, individu dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah cenderung lebih cepat merasa senang.

e) Perilaku petugas

Perilaku adalah suatu tindakan atau tindakan oleh organisasi yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2014). Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh bagaimana polisi merespons saat memberikan layanan kesehatan, seperti saat menyelidiki keluhan dan masalah lainnya. Pasien yang ingin berobat akan

sering memikirkan dan memilih fasilitas kesehatan. Beberapa alasan orang memilih untuk tidak menggunakan layanan medis untuk pengobatan berkaitan dengan pilihan mereka. Jasa tenaga kesehatan yang kurang paham, tidak peka, dan lain sebagainya sering sebagai penyebabnya (Notoatmodjo, 2014).

f) Pemberian informasi

Memberi pasien sedikit pengetahuan tentang penyakitnya dapat membuatnya merasa tidak yakin tentang bagaimana menangani penyakitnya. Akibatnya, sangat penting untuk mencerahkan pasien tentang peran mereka dalam proses penyembuhan sehingga mereka dapat merasa lebih berdaya untuk meningkatkan kesehatan mereka sendiri.

g) Masa tunggu

Kepuasan pasien akan dipengaruhi oleh berapa lama mereka harus menunggu untuk mendapatkan perawatan medis yang mereka butuhkan. Pasien akan kurang senang dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan jika petugas terlalu lama memberikan prosedur pelayanan.

h) Fasilitas

Pasien akan merasa puas jika ada fasilitas yang mendukung dan sesuai dengan kebutuhannya.

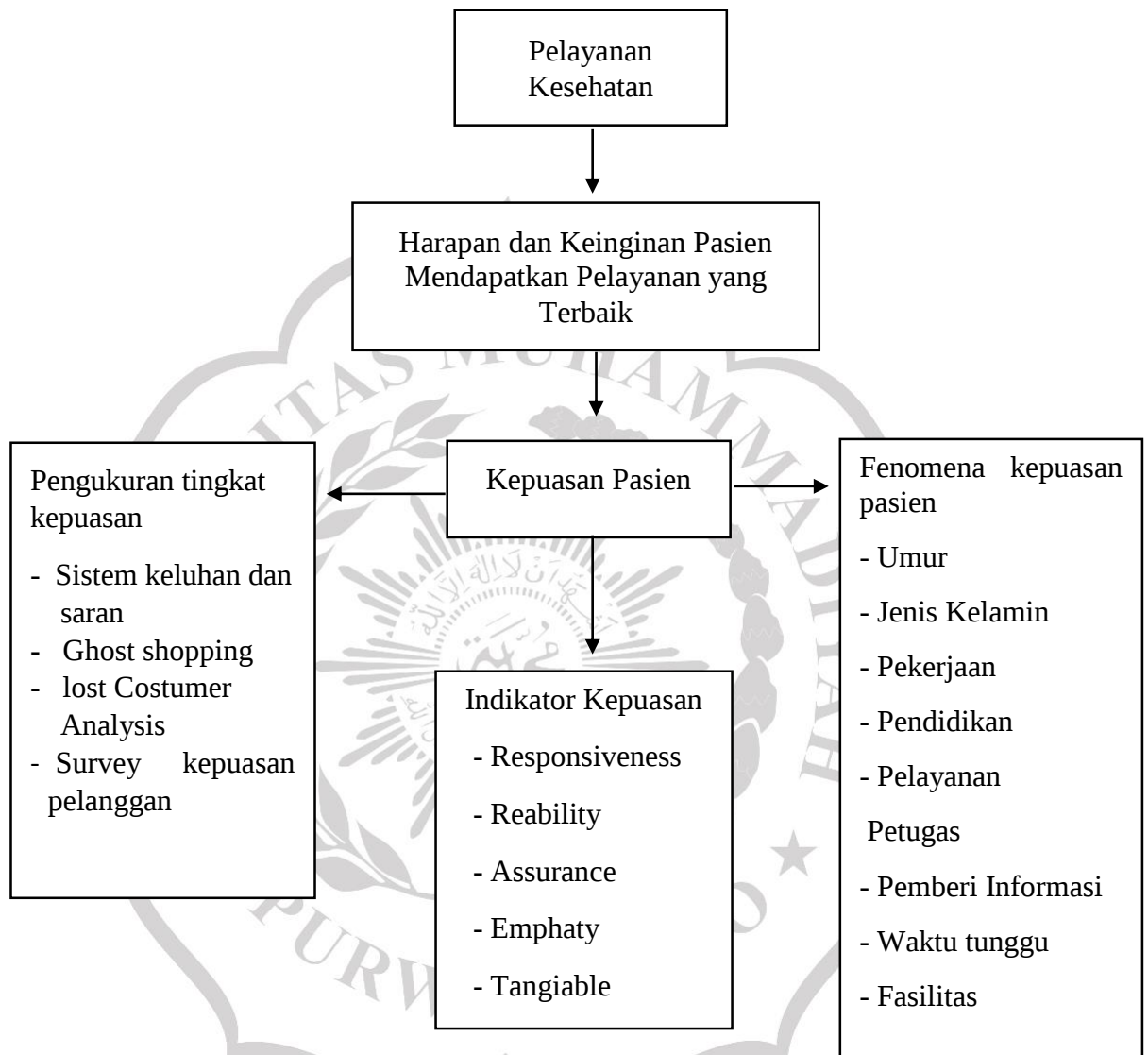
i) Terapi

Pasien yang berhasil menyelesaikan pengobatannya di fasilitas kesehatan yang dikunjunginya akan merasa puas dan puas dengan layanan yang disarankan oleh penggunaan kembali fasilitas kesehatan tersebut ketika mereka atau keluarganya datang, dan mereka akan mempromosikan fasilitas kesehatan tersebut kepada individu lain yang sakit.



C. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan sebuah kesimpulan dari Tinjauan Pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan (Saryono, 2011).

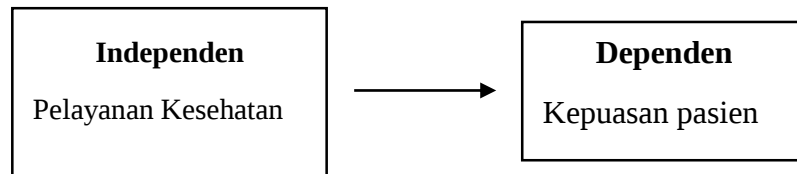


Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Sumber : (Andriani et al., 2018), (Onainor, 2019)

D. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. 2Kerangka Konsep

Hipotesis :

Menurut Suryono (2011) hipotesis penelitian sebagai terjemahan dari tujuan penelitian ke dalam dugaan yang jelas. Hipotesis merupakan prediksi dari suatu hasil penelitian yaitu hubungan yang diharapkan antar variabel. Berdasarkan oleh kerangka teori dan konsep diatas, maka dikatakan hipotesa penelitian.

H₀ : Tidak ada hubungan tingkat pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Banyumas.

H_a : Terdapat hubungan tingkat pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Banyumas.