

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### F. Pelayanan Publik

Layanan (*servis*) pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Berdasarkan pemikiran tentang layanan, ada dua pihak yang terlibat di dalamnya yaitu pelayan dan pelanggan atau konsumen. Dalam hal ini pelayanan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan konsumen.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang di lakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang, dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat di rasakan oleh orang yang melayani dan di layani. Menurut Monier (1998) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung inilah yang di namakan pelayanan. Pelayanan publik dapat di nyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang di laksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sianipar, 1999). Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001).

Menurut Widodo (2001) sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik maka dalam memberikan layanan publik sebaiknya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan)

Menurut Widodo (2001) pihak pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus :

1. Mengetahui kebutuhan apa yang dilayani
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
3. Memantau dan mengukur kinerja

#### **G. Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan mendapatkan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang atau kelompok atau lembaga

yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Laomba (dalam Azwar, 1996) adalah: “Setiap upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat”.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang di butuhkan oleh masyarakat tidak sulit di temukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang di butuhkan.
2. Dapat di terima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
3. Mudah di capai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
4. Mudah di jangkau, artinya harus di upayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di selenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah di tetapkan.

Menurut Schulz R. Dkk (1983) pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yang memenuhi syarat-syarat :

- a. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran.
- b. Mengutamakan pencegahan.
- c. Terjadinya kerjasama antara masyarakat dengan ilmuwan medis.
- d. Mengobati seseorang sebagai keseluruhan.
- e. Memelihara kerjasama antara dokter dengan pasien.
- f. Berkoordinasi dengan pekerja sosial.
- g. Mengkoordinasikan semua jenis pelayanan medis.
- h. Mengaplikasikan pelayanan modern dari ilmu kedokteran yang di butuhkan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien dan keluarga) dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya). Pengertian kualitas atau kualitas pelayanan kesehatan secara umum dapat disebutkan sebagai berikut (Azwar 1996) :

Yang di maksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah di tetapkan.

Pemahaman konsep tentang kualitas pelayanan terikat dengan faktor kepuasan pasien walaupun puasnya pasien itu tidak selalu sama dengan pelayanan berkualitas (Sumarwanto, 1994). Umumnya kualitas pelayanan medis di rumah sakit sangat tergantung pada individu dokter, dan diluar kewenangan direksi rumah sakit untuk mengaturnya (Riyanto, 1994). Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah :

- a. Faktor manusia : pemberi jasa layanan langsung (administrator dan profesional tidak langsung (pemilik).
- b. Faktor sarana : bangunan dan peralatan rumah sakit.
- c. Faktor manajemen : prosedur pelayanan yang digunakan rumah sakit.

## **H. Pengertian kepuasan**

### **1. Pengertian kepuasan**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang di inginkan seorang konsumen. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan

dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, dan tidak akan terlalu memikirkan harga yang akan di tanggunginya atau di bayarkannya.

Menurut Kotler (2002) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, entah itu pada waktu yang sebentar atau untuk waktu yang lama, karena membuat konsumen memiliki kepercayaan dan kepuasan lebih agar selalu mempercayai pelayanan suatu instansi. Kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

## 2. Pengertian Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus

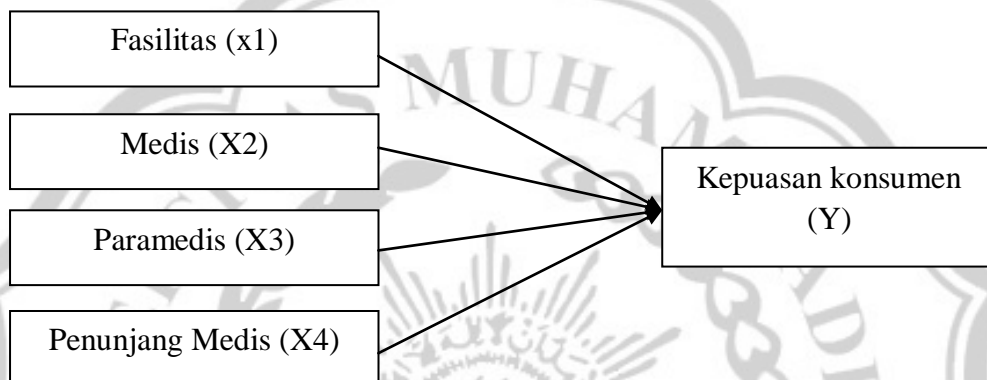
menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Kepuasan konsumen di lihat dari kinerja dari suatu produk dengan melihat dari kondisi produk, kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh di abaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit di tuntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang di berikan (John, 1992).

## I. Kerangka Pemikiran

Fasilitas dalam hal ini seperti peralatan yang lengkap yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara, sedangkan pelayanan dalam hal ini seperti pelayanan dokter, paramedis, seperti apoteker dari hal diatas akan menjurus kepada salah satu pelayanan kepada konsumen.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

## J. Hipotesis

(H1) Di duga variabel fasilitas, kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara secara simultan.

(H2) Di duga variabel fasilitas, kualitas pelayanan medis, paramedis dan penunjang medis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara secara parsial.