

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pasien**

##### **Pengertian Pasien**

Pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan, 2015). Undang Undang tentang Rumah Sakit Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 yang menyatakan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Dalam pelayanan kesehatan, pasien berkedudukan sebagai konsumen dibidang pelayanan kesehatan. Pengertian pasien tidak banyak dibahas dalam literatur hukum kesehatan maupun literatur ilmu kedokteran (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001). Menurut Wila (2001) pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya dan pasien juga diartikan sebagai orang sakit yang awam mengenai penyakitnya.

Menurut Amir (1997) pasien adalah orang yang sedang menderita penyakit atau gangguan badaniah/rohaniah yang perlu ditolong agar lekas sembuh dan berfungsi kembali melakukan kegiatannya sebagai salah satu anggota masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang awam yang melakukan konsultasi ke dokter atau di rumah sakit mengenai masalah kesehatannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

## **B. Kepuasan Pelayanan**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Richard Oliver berpendapat bahwa hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan atau pasien (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015).

Pelanggan atau pasien yang tidak puas akan cenderung merasa kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Menurut Engel et al, kepuasan konsumen

merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Menurut Roland T. Rust, Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana konsumen dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang diharapkan (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu penilaian emosional dari pelanggan atau pasien setelah penggunaan suatu produk atau jasa, di mana harapan dan kebutuhan terpenuhi.

Pada hakikatnya, pelayanan bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan untuk melayani pembeli atau pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Pelayanan merupakan hal terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan dan diluar perusahaan (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Pelayanan merupakan kebutuhan yang harus dilaksanakan dan dikembangkan dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, seperti

Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik dan organisasi kesehatan lainnya yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta (Herlambang, 2016).

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) menyatakan bahwa pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat sosial. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk dapat memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Gronroos berpendapat, jadi pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan (Herlambang, 2016).

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik terikat pada produk.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya kepuasan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan atau masyarakat, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa, oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta usaha apa saja untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu (Muninjaya, 2004) :

- a. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personnel contact*.

- b. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
- c. Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber *moral hazard* bagi pasien dan keluarganya. Sikap kurang peduli pasien dan keluarganya “yang penting sembuh” sering menyebabkan pihak pasien menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien.
- d. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*).
- e. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*). Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
- f. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
- g. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu faktor yang ada pada pemberi jasa (pekerja) dan faktor dari pelayanan yang diberikan (Mangkunegara, 2013). Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) faktor-faktor

pendorong kepuasan pelanggan terdapat lima pendorong utama kepuasan pelanggan atau pasien yaitu :

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan atau pasien akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi pelanggan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pelayanan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Konsumen akan senang apabila mendapatkan pelayanan yang lebih, sehingga dapat tercipta kepuasan konsumen.

d. Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa

bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

e. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara yang satu dengan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan dari para pelanggan.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari beberapa pendapat di atas, maka ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan menurut Muninjaya (2004) adalah : komunikasi, empati, biaya, penampilan fisik (kebersihan dan kenyamanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pasien), keamanan, keterampilan (*reliability*) dan tanggapan (*responsiveness*).

### 3. Aspek – aspek Kepuasan

Ada beberapa pakar yang menganggap bahwa kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara sebagai aspek psikososial dari keefektifan layanan kesehatan dan para pakar mengusulkan beberapa indikator sebagai perangkat pengukurannya. Indikator tersebut antara lain, kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara.

Menurut Pohan (2015) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

Berdasarkan pendapat Pohan (2015) indikator-indikator kepuasan pasien adalah : kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

#### **4. Mengukur Kepuasan**

Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Karena hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan, perangkat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien itu harus handal dan dapat dipercaya (Supranto, 2011).

Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami oleh pasar biasa. Dalam layanan kesehatan, pilihan-pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin atau sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang

didapatnya optimal atau tidak. Apabila fasilitas layanan kesehatan dianggap sebagai produsen suatu layanan kesehatan, akan dijumpai suatu rentetan dari struktur dan proses. Di dalam struktur terdapat gedung, peralatan, obat, profesi layanan kesehatan, prosedur, kebijaksanaan, organisasi dan lain-lain. Sedangkan proses akan menyangkut penyelenggaraan pelayanan kesehatan itu sendiri. Keluaran akan menghasilkan sesuatu untuk kepentingan pasien dan penyelenggara dari layanan kesehatan itu.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler mengemukakan ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu (Daryanto dan Setyobudi, 2014) :

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung) dan menyediakan saluran telepon khusus. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul,

meskipun tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

b. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

c. *Ghost shopping*

Ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

d. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. informasi

### **C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pada Pasien.**

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015). Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pelanggan atau pasien yang tidak puas akan cenderung merasa kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Pada saat sekarang ini, tidak ada seorangpun yang mau menunggu untuk mendapatkan layanan dan transaksi, karena ini akan menghasilkan keterlambatan pelayanan yang menginginkan pelayanan yang sama pada waktu yang sama (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan tujuan utama dari pelayanan. Hal ini didukung dengan pendapat Daviddow dan Uttal, Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Pelayanan dapat memberikan hal terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini didukung dengan adanya teori pemenuhan kebutuhan yang menyatakan bahwa kepuasan pasien bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pasien, pasien akan merasa puas apabila mendapatkan apa yang dibutuhkannya, makin besar kebutuhan

pasien terpenuhi makin puas pula pasien tersebut, begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pasien tidak terpenuhi, pasien itu akan merasa tidak puas (Mangkunegara, 2013). Namun pada kenyataannya pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat sosial.

Pelayanan berupa suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan melibatkan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau pasien. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan. Pada dasarnya kepuasan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan atau masyarakat, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Herlambang, 2016).

Pencapaian kepuasan dalam pelayanan dapat merupakan proses yang sederhana ataupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam pelayanan sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk mengetahui kepuasan dalam pelayanan maka perlu dipahami faktor-faktor yang berperan dapat mempengaruhi pasien merasakan kepuasan pelayanan. Maka dari itu menurut Muninjaya (2004) menyatakan bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor : komunikasi, empati, biaya, penampilan fisik (kebersihan dan kenyamanan yang diberikan oleh petugas

pelayanan kepada pasien), keamanan, keterampilan (*reliability*) dan tanggapan (*responsiveness*).

Adapun faktor-faktor dalam penelitian Zuhdi (2010) yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan gizi, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, pelayanan administrasi, sarana dan fasilitas umum.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan pada pasien sangat penting untuk diketahui, karena hal ini pelayanan dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Dengan kata lain, perlu diketahui pendorong faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada pasien. Bagi aparatur, pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah pelanggan yang sangat puas akan mempunyai ikatan emosional dengan suatu produk. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tatalaksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan merasa puas dengan apa yang telah diterimanya.

#### D. Kerangka Konseptual

