

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan kenyataan yang ada di lapangan dengan teori yang relevan, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Waode Rezki Ameliah, Amran Razak & Arni Rizqiany Rusydi (2023) Universitas Muslim Indonesia, Makassar dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto”. Dalam penelitian ini, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jenepoto Tahun 2022. Metode yang digunakan Cross Sectional Study dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah Purposive sampling. Analisis data menggunakan chi square dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar koresponden berumur 46-55 tahun (46%), jenis kelamin perempuan (53%), pendidikan terakhir SMA (87%), pekerjaan wiraswasta (32%). Hasil uji statistic menunjukkan bahwa variable pengalaman dan keterampilan, perhatian petugas, kemudahan pelayanan, pelayanan pemeriksaan dan cepat tanggap

berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan variable kelengkapan alat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari lima variabel bebas didapatkan 1 variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu kelengkapan alat akan tetapi apabila keenam variabel digabungkan, maka secara simultan keenam variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Persamaan penelitian dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan variabel X berupa Kualitas pelayanan dan variabel Y berupa kepuasan pasien. Perbedaan penelitian terletak pada lokasi objek penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ina Kartika Sari (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Dalam penelitian ini ditemukan adanya gejala pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah eksplanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya sebesar 0,732. Ini artinya 73.2% kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan, dan sisanya yaitu 26,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan (30,63%), pengaruh kedua terbesar dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah pada dimensi

keandalan (16,3%). Sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%). Dengan demikian kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya diutamakan pada dimensi jaminan, dimana pasien mengharapkan kinerja yang baik dari para petugas. Persamaan penelitian dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan variabel X berupa Kualitas pelayanan dan variabel Y berupa kepuasan pasien. Perbedaan penelitian terletak pada lokasi objek penelitian.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Hardiyansyah (2018 : 10) mengemukakan bahwa “pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018 : 1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut Invancevich dan kawan-kawan dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.

Menurut Rangkuti (2017 : 83) dalam (Cindy, I. A. K, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Berdasarkan pendapat Fisk, et.al dalam (Mindarti, 2016 : 2)

mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa

kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (dalam Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, 2018 : 314) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (dalam Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, 2018 : 314) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan definisi para ahli di atas bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

c. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- a) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen.
- c) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- d) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e) Untuk mempertahankan konsumen.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-Faktor yang sudah diteliti secara mendalam oleh Hardiyansyah (2018 : 73) yaitu sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sipil.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (dalam Puwani dan Wahdiniwaty, 2017 : 65) sebagai berikut :

1. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.

2. *Reponsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati baik dari pihak pelayanan maupun pasien itu sendiri.

Berikut ada beberapa pendapat tentang definisi kepuasan menurut para ahli :

Menurut Pohan dalam Aggrianni (2017) kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Kuntoro dan Istiono (2018) mendefinisikan bahwa “Kepuasan pasien sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian”. Kepuasan pasien atau pelanggan

adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Dalam hal ini pelanggan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien atau pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungan dengan word of mouth, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa pasien merupakan konsumen penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien.

Kotler dan kawan-kawan (2016) menyimpulkan bahwa “Kepuasan adalah tingkat-tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan”. Tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pasien adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

b. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Sabarguna (dalam Irsanty I, 2017) ada empat aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Kenyamanan

Kenyamanan yang menyangkut lokasi puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruang, penerangan, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan peralatan ruangan.

2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit/puskesmas

Hubungan pasien dan petugas yang mencakup keramahan, informative, komunikatif, responsif, suportif, cekatan, dan sopan.

3. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi petugas mencakup kecepatan pelayanan pendaftaran, keterampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas media, terkenal, keberanian dalam mengambil keputusan dan gelar yang dimiliki.

4. Biaya

Biaya mencakup mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan, kewajaran biaya dan ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

c. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien

Beberapa faktor-faktor kepuasan pasien menurut Moison (dalam Ningrum, 2015) sebagai berikut :

1. Karakteristik produk merupakan kepemilikan puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik yaitu gedung dan dekorasi. Karakteristik produk puskesmas atau rumah sakit meliputi tampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.

2. Harga merupakan aspek terpenting, namun yang lebih terpenting lagi yaitu penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin tinggi harga perawatan maka pasien memiliki harapan yang lebih besar.
3. Pelayanan meliputi keramahan karyawan puskesmas atau rumah sakit. Puskesmas atau rumah sakit akan dianggap baik apabila telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien pengguna layanan. Kepuasan pasien muncul apabila pelayanan di puskesmas atau rumah sakit tersebut melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada.
4. Lokasi letak strategis puskesmas dan keadaan lingkungan puskesmas. Apabila letak rumah sakit dekat dengan keramaian dan mudahnya transportasi serta lingkungan yang baik, maka rumah sakit tersebut akan menjadi mudah bagi pasien untuk mengunjunginya. Dimana letak rumah sakit, lingkungannya serta transportasi itu merupakan pertimbangan bagi pasien.
5. Kelengkapan fasilitas rumah sakit juga menentukan penilaian kepuasan terhadap pasien.
6. *Image* maksudnya yaitu citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungannya. *Image* mempunyai peran yang penting terhadap kepuasan pasien yang dimana pasien melihat rumah sakit mana yang lebih bagus dan melayani dengan baik untuk proses penyembuhannya.
7. *Desain visual* yaitu tata ruang dan dekorasi rumah sakit juga menentukan kenyamanan suatu rumah sakit bagi pasien. Desain ini harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.
8. Komunikasi informasi yang telah diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerimaan oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

d. Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dalam (V. Anissa Febriani, 2012 : 39-44) jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan/kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak penyedia jasa kepada pihak konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Kotler dalam (V. Anissa Febriani, 2012 : 39-44) ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan mereka. Media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain. Mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju, sekarang perusahaan-perusahaan dapat membuat account di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui e-mail.

2. Pembeli Hantu (*Ghost Shopper*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost Shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. Analisis Pelanggan Yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian para pelanggannya.

e. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016) indikator kepuasan pelanggan adalah :

1. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

2. Ketersediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
3. Puasan akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan gambaran secara sistematis tentang arah penelitian yang dilakukan. Untuk mengukur sejauh mana tingkat (Rohaeni, 2018)kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Menurut Kotler dalam (Purwani dan Wahdiniwati, 2017 : 65) meliputi :

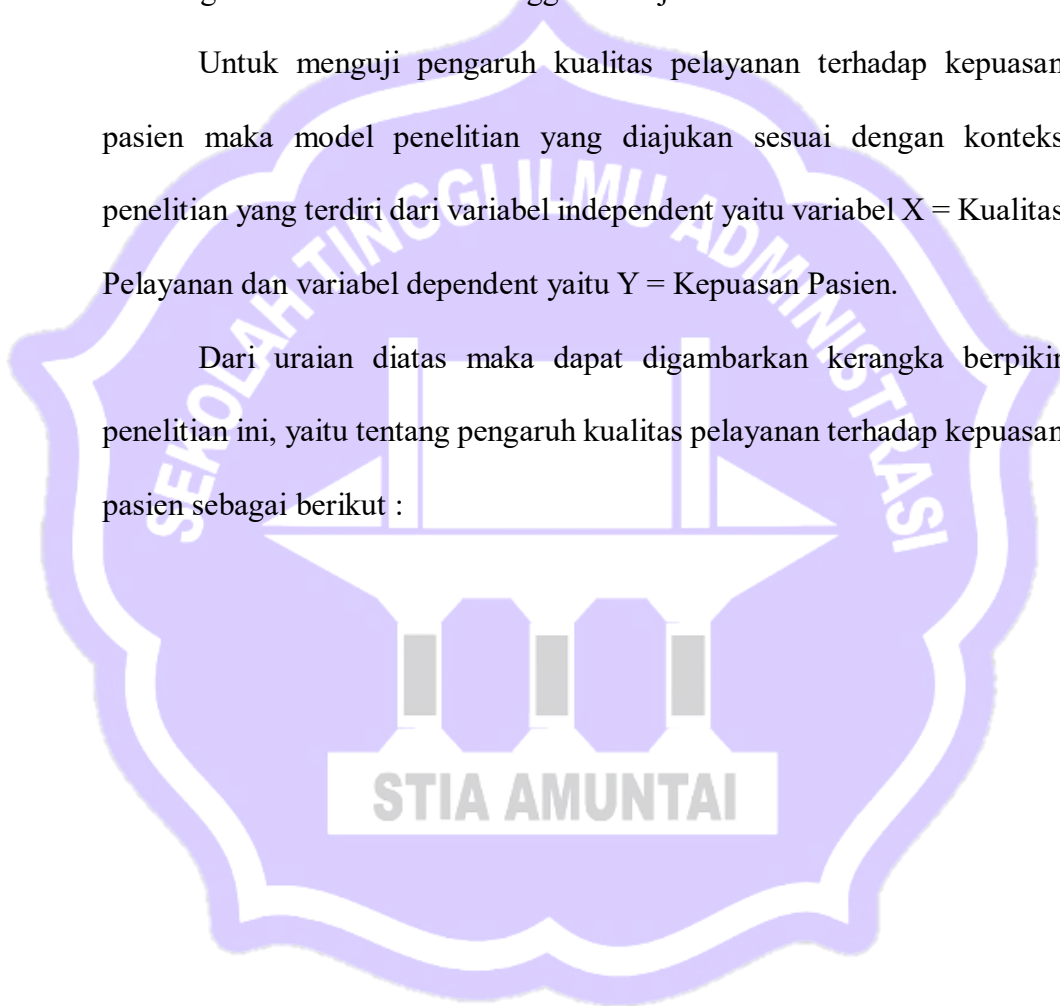
1. Reliabilitas (*reliability*) pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) untuk memberikan bantuan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Sedangkan indikator untuk kepuasan masyarakat menurut Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016) yaitu :

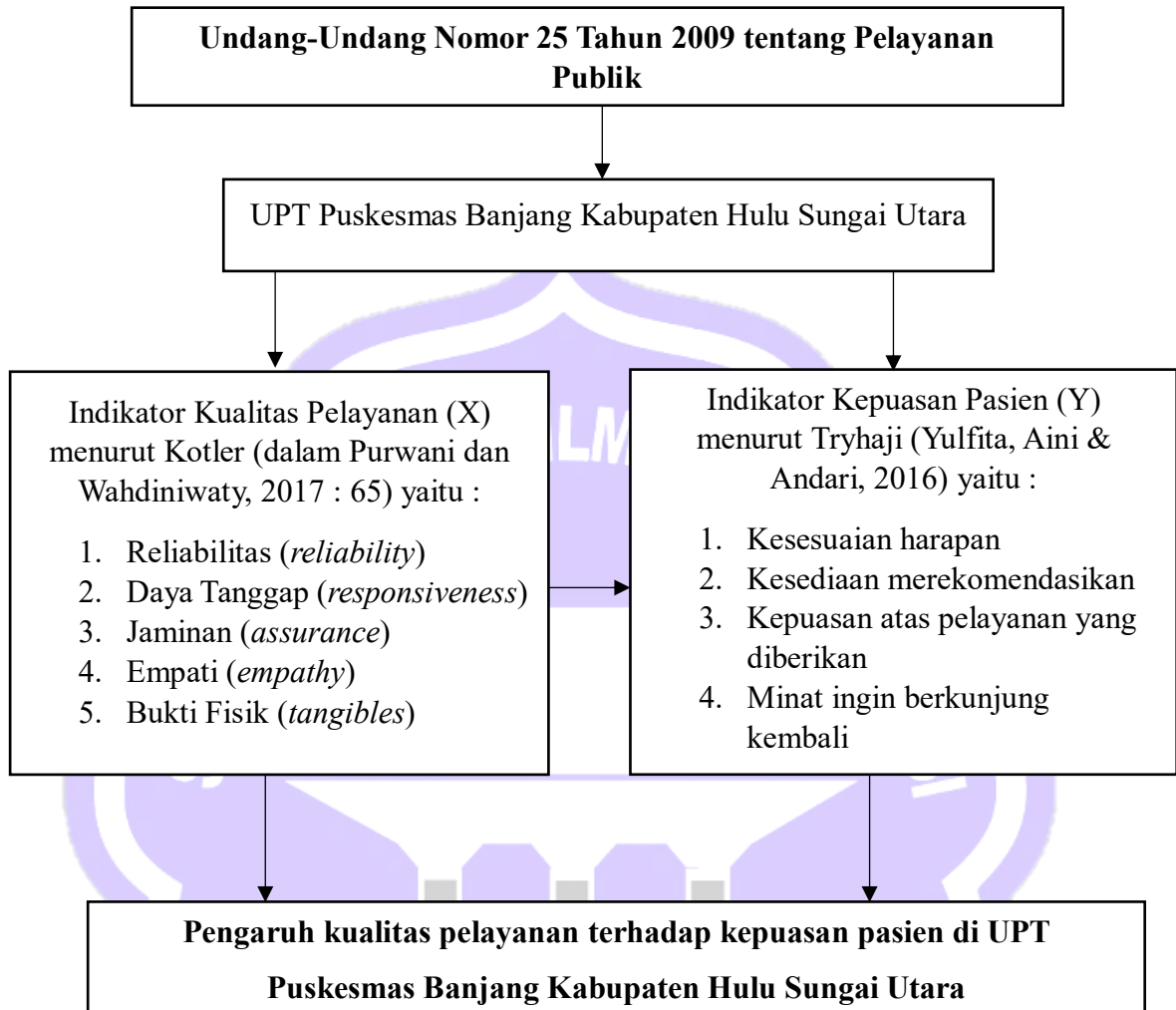
1. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
2. Kesiediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
3. Puas akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien maka model penelitian yang diajukan sesuai dengan konteks penelitian yang terdiri dari variabel independent yaitu variabel X = Kualitas Pelayanan dan variabel dependent yaitu Y = Kepuasan Pasien.

Dari uraian diatas maka dapat digambarkan kerangka berpikir penelitian ini, yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai berikut :



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Pengertian hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*, yaitu istilah *hypo* berarti “kurang dari” dan *thesis* yang berarti “pendapat”. Jadi hipotesis (*hypothesis*) adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara dan arti sesungguhnya belum bernilai (mencapai) sebagai suatu tesis yang belum diuji kebenarannya. Maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

