

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Irpan (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Barito Utara”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei serta teknik analisis regresi linear sederhana. Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada teori manajemen sarana dan prasarana yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung utama dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Ketersediaan fasilitas kerja yang memadai dapat menunjang kelancaran tugas, meningkatkan efisiensi kerja, serta menciptakan kondisi kerja yang lebih nyaman. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada teori kinerja yang menyebutkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah fasilitas kerja. Fasilitas kerja yang baik akan membantu pegawai dalam melaksanakan tugas secara optimal sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Sekretariat Daerah Kabupaten Barito Utara berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh bahwa sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal

ini berarti semakin baik kondisi dan ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas dan produktivitas kerja pegawai. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama mengkaji pengaruh sarana dan prasarana sebagai variabel bebas. Perbedaannya terletak pada variabel terikat dan objek penelitian, di mana penelitian Irpan berfokus pada kinerja pegawai di instansi pemerintahan, sedangkan penelitian ini berfokus pada kenyamanan pasien di Puskesmas Alabio.

2. Ellyas Yulinda (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Penelitian yang berjudul“ Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Prestasi Atlet dan Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Sarana meliputi peralatan medis dan perlengkapan administrasi, sedangkan prasarana mencakup bangunan, ruang pelayanan, ruang tunggu, pencahayaan, ventilasi, dan kebersihan lingkungan. Fasilitas yang memadai terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, mempercepat proses tindakan medis, serta menciptakan kenyamanan dan rasa aman bagi pasien. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menghambat pelayanan dan menurunkan persepsi masyarakat

terhadap kualitas layanan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas fisik. Sarana dan prasarana yang terawat dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta membentuk citra positif puskesmas, sehingga peningkatan dan pemeliharaan fasilitas menjadi aspek penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang penulis lakukan karena sama-sama menjadikan sarana dan prasarana sebagai variabel bebas. Perbedaannya terletak pada variabel terikat, di mana penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini lebih spesifik mengkaji kenyamanan pasien di Puskesmas Alabio. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian sebelumnya, khususnya dalam memahami peran fasilitas dalam meningkatkan kenyamanan pasien sebagai bagian dari mutu pelayanan kesehatan.

B. Tinjauan Teoritis

1) Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Teori kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman bersama Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya penambahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta

ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Fandy Tjiptono (2000) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL atau service quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (word of mouth), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa terdapat suatu metode pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dengan nama SERVQUAL. Metode ini merupakan pendekatan empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. SERVQUAL mencakup pengembangan pemahaman mengenai

kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Pengukuran dilakukan melalui persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima, kemudian dibandingkan dengan standar pelayanan yang dianggap sangat baik. Hasil dari analisis kesenjangan (gap analysis) tersebut dapat digunakan sebagai pedoman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Selain memiliki dimensi yang jelas, metode SERVQUAL juga memiliki beberapa kekuatan dan manfaat dalam mengukur kualitas pelayanan. Pertama, SERVQUAL merupakan pendekatan yang komprehensif dan berbasis pelanggan karena memadukan antara harapan dan persepsi, sehingga dapat mengidentifikasi kesenjangan layanan yang perlu diperbaiki. Kedua, metode ini bersifat fleksibel dan dapat digunakan untuk benchmarking, baik antar unit internal maupun antar organisasi. Ketiga, SERVQUAL memiliki keterapan yang luas dan telah digunakan di berbagai sektor jasa, seperti kesehatan, pendidikan, keuangan, dan layanan publik. Dengan berbagai keunggulan tersebut, SERVQUAL menjadi salah satu metode yang relevan untuk digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam mengukur kualitas sarana dan prasarana yang berhubungan dengan kenyamanan pasien (Tarumingkeng 2025).

Menurut Izza El Maila (2021), kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan. Apabila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, kualitas pelayanan dipersepsikan buruk apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Amrizal, 2014).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Selain itu, tata cara penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Tangibles mencakup beberapa aspek, antara lain :

- a) Kondisi dan kebersihan ruang pelayanan
- b) Ketersediaan serta kenyamanan tempat duduk
- c) Tata ruang dan kapasitas ruang tunggu
- d) Pencahayaan dan sirkulasi udara
- e) Fasilitas toilet
- f) Tempat parkir
- g) Papan petunjuk arah dan media informasi

Dalam konteks pelayanan kesehatan di puskesmas, kondisi sarana dan prasarana yang baik akan menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan tertata. Fasilitas fisik yang memadai tidak hanya memberikan kesan profesional, tetapi juga memengaruhi persepsi pasien terhadap

kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, berdasarkan dimensi Tangibles dalam Model SERVQUAL, sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam membentuk kenyamanan pasien selama menerima pelayanan di Puskesmas.

2) Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen dalam menggunakan jasa untuk menentukan kualitas pelayanan. Menurut Birun (2023) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan :

a) Bukti langsung (Berwujud)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan media. Berwujud banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk meningkatkan citranya dan memberikan kualitas yang lancar kepada konsumen/pelanggan.

Contoh : Kualitas pelayanan yang digunakan mewakili bukti fisik adalah kebersihan puskesmas, maka kebersihan puskesmas akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika kebersihan puskesmas berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien, dengan begitu kinerja dari puskesmas dianggap baik oleh pasien/pelanggan.

b) Keandalan

Khususnya kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan kecepatan, akurasi dan kepuasan. Dalam arti yang lebih luas. Keandalan dapat dipahami sebagai apakah perusahaan menepati janjinya. Proses layanan, pemecahan masalah dan penetapan harga. Pelanggan pada umumnya sangat ingin melakukan hal yang sama seperti perusahaan yang dapat memuaskan keinginannya, terutama dalam hal pelayanan.

Contohnya : Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, maka kecakapan pegawai akan di nilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika kecakapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

c) Daya Tanggap

Khususnya kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang responsif. Aspek ini menekankan perhatian penuh dan kecepatan dalam menangani pelanggan, termasuk permintaan, keluhan dan permasalahan.

Contoh : Pegawai tanggap dalam melayani keluhan pasien, maka kecepatan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika ketanggapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pelanggan/pasien.

d) Jaminan

Mencakup pengetahuan, kesopanan, kemampuan dan keandalan karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Ini adalah aspek pelayanan yang paling penting dimana pelanggan harus aman dari risiko tinggi atau dari keraguan dan ketidakpastian.

Contoh : Pengetahuan pegawai mengenai fasilitas yang diberikan Puskesmas, maka pengetahuan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

e) Empati

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun bisa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

Contohnya : Kesediaan pegawai dalam menerima dan mendengarkan keluhan dari pasien. Maka kesediaan pegawai akan dinilai oleh konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pelanggan/pasien.

3) Defenisi Sarana dan Prasarana

a) Defenisi Sarana

Sarana merupakan segala bentuk peralatan, perangkat, atau fasilitas yang digunakan untuk mendukung atau mempermudah

pelaksanaan kegiatan atau proses dalam suatu organisasi, institusi, atau aktivitas tertentu. Sarana sering kali berfungsi sebagai alat yang memungkinkan proses operasional berjalan lebih efektif dan efisien. Secara umum, sarana merujuk pada benda atau peralatan yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu aktivitas, baik itu dalam skala kecil seperti peralatan kantor, maupun dalam skala besar seperti fasilitas industri atau teknologi.

Sarana dapat dikategorikan dalam berbagai bentuk, tergantung pada konteks penggunaannya. Dalam dunia pendidikan, misalnya, sarana dapat berupa buku, komputer, atau ruang kelas. Dalam dunia industri, sarana mencakup mesin produksi, alat ukur, hingga teknologi informasi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Sarana juga dapat dilihat dalam sektor transportasi, yang mencakup kendaraan, moda transportasi, serta berbagai alat penunjang operasional lainnya (Ferly Andreyanto 2025).

Berdasarkan (Edi Yulianto 2023) menyatakan bahwa, sarana adalah segala hal yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai suatu tujuan, berupa alat, media, syarat, upaya, dan sejenisnya. Pendapat yang sejalan dengan ini juga diungkapkan oleh Winarno Surakhmad, yang mendefinisikan sarana sebagai "segala hal yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, sementara prasarana adalah segala sesuatu yang mendukung kelancaran suatu kegiatan". Dalam bidang pendidikan, sarana meliputi segala fasilitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran, termasuk unsur bergerak maupun tak bergerak, yang

bertujuan untuk memastikan tercapainya tujuan pendidikan dengan efisiensi, efektivitas, ketertiban, dan kelancaran.

b) Defenisi Prasarana

Dalam buku yang sama dijelaskan bahwa prasarana merupakan fasilitas pendukung yang secara tidak langsung digunakan dalam proses kegiatan, namun keberadaannya sangat penting untuk menunjang penggunaan sarana secara optimal. Prasarana biasanya berupa infrastruktur atau fasilitas fisik yang menjadi dasar terlaksananya suatu kegiatan. Selain itu, sarana dan prasarana yang terkelola dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi pengguna fasilitas.

Prasarana berperan sebagai fondasi utama dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional. Tanpa adanya prasarana yang memadai, penggunaan sarana tidak dapat berjalan secara efektif. Dengan demikian, prasarana dapat diartikan sebagai fasilitas pendukung yang tidak digunakan secara langsung dalam proses pelayanan, tetapi sangat menentukan kelancaran dan kenyamanan dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam konteks penelitian ini, prasarana mencakup gedung puskesmas, ruang pemeriksaan, ruang tunggu, sistem pencahayaan, ventilasi udara, kebersihan lingkungan, serta fasilitas penunjang lainnya yang berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan pasien di Puskesmas Alabio Secara umum, sarana dan prasarana mempunyai empat fungsi utama, yakni :

a. Mempermudah Proses Kerja

Sarana dan prasarana berfungsi untuk mempermudah proses kegiatan, supaya tujuan bersama dapat tercapai.

b. Mempercepat Proses Kerja

Selain mempermudah, adanya sarana dan prasarana juga mempercepat proses kerja suatu organisasi atau lembaga.

c. Meningkatkan Produktivitas Produktivitas

Kegiatan dapat meningkat karena terbantu oleh adanya sarana dan prasarana.

d. Hasilnya Lebih Berkualitas

Oleh karena produktivitas meningkat, hasil kerja juga lebih berkualitas. Karena adanya sarana dan prasarana dapat mempermudah serta mempercepat proses kerja.

c) Defenisi Persepsi

Menurut (Izza El Maila 2021) persepsi berkenaan dengan fenomena dimana hubungan antara stimulus dan pengalaman yang lebih kompleks ketimbang dengan fenomena yang ada pada sensasi. Fenomena persepsi tergantung pada proses-proses yang lebih tinggi tingkatannya. Persepsi adalah per·sep·si/persépsi/n1 tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu (KBBI Departemen Pendidikan Nasional, 2008). Persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan.

Sedangkan dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada di lingkungannya. Menurut (Izza El Maila 2021) pengertian persepsi adalah “proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman.” Dalam pengertian persepsi tersebut terdapat dua unsur penting yakni interpretasi dan pengorganisasian. Interpretasi merupakan upaya pemahaman dari individu terhadap informasi yang diperolehnya. Sedangkan perorganisasian adalah proses mengelola informasi tertentu agar memiliki makna. Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain.

C. Kepuasan Konsumen

Lendy Zelvian Adhari (2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang hasilnya “sama” atau “melampaui” harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapatkan oleh konsumen akan menghasilkan perasaan senang atau tidak senang. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa senang atau puas. Sebaliknya apabila kinerja berada di kurang dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau

tidak puas. Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sebuah produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Dengan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, dan mengurangi biaya operasi. Menurut Rahmawati (2016), pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan akan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi metode ini cenderung pasif sehingga sulit mendapatkan gambaran lengkap kepuasan dan tidak kepuasan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja langsung tidak menjadi pelanggan lagi dan beralih ke perusahaan lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala yaitu mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja

perusahaan. Selain itu juga dapat ditanyakan kinerja dari perusahaan saingannya.

3) Metode ini Ghost Shopping

Dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang (Ghost Shopper) untuk berperan sebagai pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu Ghost shopper itu menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing sesuai pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4) Analisis Pelanggan yang Beralih (Lost Customer Analysis)

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain, untuk memperoleh informasi dalam pengambilan kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Daga (2017), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

a) Kualitas Produk

Ada 6 elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.

b) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau

jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.

c) Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan Serqual yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena, faktor manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu, tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru.

d) Faktor Emosional

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

e) Faktor Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

D. Hubungan Sarana dan Prasarana Dengan Kenyamanan Pasien

Kepuasan pasien merupakan respons evaluatif yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan kenyataan yang diterima. Dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas kenyamanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Lingkungan pelayanan yang bersih, tertata, memiliki sirkulasi udara yang baik, pencahayaan yang memadai serta ruang tunggu yang tidak terlalu padat akan menciptakan perasaan nyaman bagi pasien selama menunggu maupun menerima pelayanan. Sedangkan menurut Hayati, F. R., & Mutiari, D. (2022).

Kenyamanan merupakan suatu penilaian tentang komprehensif seseorang terhadap lingkungan sekitar. Melalui indra keenam, manusia dapat menilai kondisi lingkungannya dengan menggunakan saraf yang dicerna oleh otak untuk dinilai. Rangsangan yang dapat diolah oleh otak seperti suhu, cahaya, bau, suhu dan lainnya. Kemudian otak dapat memberikan penilaian relatif tentang kondisi tersebut apakah nyaman atau tidak. Rasa ketidaknyamanan merupakan kondisi seseorang merasa tidak senang terhadap suatu kondisi atau situasi tertentu. Kondisi ini merupakan situasi yang menyimpang dari batas kenyamanan seseorang, maka sebab itu seseorang akan mengalami ketidaknyamanan.

Menurut A. Parasuraman melalui Model SERVQUAL, persepsi terhadap bukti fisik (tangibles) seperti fasilitas dan kondisi lingkungan pelayanan berperan dalam membentuk penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan

secara keseluruhan. Apabila pasien merasa nyaman dengan kondisi sarana dan prasarana yang tersedia, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan akan meningkat dan pada akhirnya berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan pasien. Sebaliknya, ketidaknyamanan akibat fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan meskipun pelayanan medis telah diberikan dengan baik.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kenyamanan pasien merupakan salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan pasien di Puskesmas, karena pengalaman fisik yang positif selama proses pelayanan akan memperkuat penilaian positif terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan.

E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kenyamanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan menurut Lovika (2025) antara lain :

a. Keamanan

Merupakan masalah terpenting, karena ini dapat mengganggu dan menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Keamanan bukan saja berarti dari segi kejahatan (kriminal), tapi juga termasuk kekuatan konstruksi, bentuk ruang, dan kejelasan fungsi.

b. Kebersihan

Merupakan sesuatu yang bersih selain menambah daya tarik lokasi, juga menambah rasa nyaman karena bebas dari kotoran sampah ataupun bau-bauan yang tidak sedap.

c. Keindahan

Keindahan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk memperoleh kenyamanan karena mencakup masalah kepuasan batin dan panca indera. Untuk menilai keindahan cukup sulit karena setiap orang setiap orang memiliki persepsi.

d. Penerangan

Merupakan untuk mendapatkan penerangan yang baik dalam ruang perlu memperhatikan beberapa hal yaitu cahaya alami, kuat penerangan, kualitas cahaya, daya penerangan, pemilihan dan peletakan lampu.

F. Etika dan Hukum Dalam Pelayanan Kesehatan

Menurut Bettrianto (2025) Pelayanan kesehatan merupakan bidang yang sangat kompleks karena menyangkut keselamatan, kesejahteraan, dan martabat manusia. Dalam konteks ini, etika dan hukum memegang peranan yang sangat krusial sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan tindakan medis, hingga penyelesaian konflik antara tenaga kesehatan, pasien, dan institusi. Etika kesehatan memberikan pedoman moral tentang apa yang benar dan salah dalam praktik medis sedangkan hukum menyediakan kerangka normatif dan legal untuk memastikan bahwa tindakan medis dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku. Interaksi antara keduanya menjadi fondasi dalam menjaga kepercayaan publik terhadap profesi kesehatan dan memastikan bahwa pelayanan diberikan secara bertanggung jawab dan manusiawi.

1. Definisi dan Tujuan Kode Etik Profesi

Kode etik profesi adalah pedoman yang mengatur perilaku, tindakan, dan tanggung jawab setiap tenaga medis dalam menjalankan profesinya. Kode etik bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga medis bertindak dengan integritas, menghormati hak-hak pasien, serta menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Kode etik juga membantu tenaga medis untuk membuat keputusan yang benar dalam situasi yang sering kali penuh dengan tekanan dan dilema etis.

2. Prinsip-prinsip Utama dalam Kode Etik Profesi

Beberapa prinsip utama yang terkandung dalam kode etika profesi tenaga medis meliputi :

a. Kerahasiaan Medis

Salah satu prinsip paling mendasar dalam kode etik adalah kewajiban untuk menjaga kerahasiaan informasi kesehatan pasien. Setiap informasi yang diperoleh selama proses perawatan hanya boleh dibagikan kepada pihak lain yang memiliki kepentingan langsung dengan perawatan pasien tersebut dan hanya dengan izin pasien, kecuali dalam kondisi tertentu yang diatur oleh hukum.

b. Otonomi Pasien

Pasien memiliki hak untuk membuat keputusan terkait perawatan medis mereka, yang dikenal dengan istilah "otoritas tubuh". Dalam hal ini, tenaga medis harus memberikan informasi yang cukup kepada

pasien mengenai kondisi medis, opsi perawatan, serta risiko yang terlibat, agar pasien dapat membuat keputusan yang tepat.

c. Tanggung Jawab Profesional

Tenaga medis bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar profesional dan dengan penuh perhatian terhadap keselamatan pasien. Hal ini mencakup kewajiban untuk selalu meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan.

d. Non-Maleficence (Tidak Menyebabkan Kerugian)

Prinsip ini mengharuskan tenaga medis untuk tidak menyebabkan bahaya atau kerugian kepada pasien. Segala tindakan medis yang diambil harus didasarkan pada pertimbangan yang matang dan evaluasi risiko yang cermat.

e. Beneficence (Berbuat Baik)

Tenaga medis harus berupaya memberikan manfaat maksimal bagi pasien, baik dari segi kesehatan fisik maupun psikologis. Setiap keputusan medis harus bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pasien.

3. Implementasi Kode Etik dalam Praktek

Kode etik harus dijadikan pedoman dalam setiap tindakan medis. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya untuk memberikan pelatihan tentang kode etik kepada seluruh tenaga medis dan staf rumah sakit. Selain itu, evaluasi terhadap implementasi kode etik juga

perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa nilai-nilai tersebut diterapkan dalam praktek sehari-hari.

G. Standar dan Regulasi Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keselamatan, kepuasan, dan pemenuhan hak pasien berdasarkan pada standar dan kode etik pelayanan yang bermutu tidak hanya mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan layanan secara klinis, tetapi juga memperhatikan aspek etika, profesionalisme, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna layanan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi tuntutan global, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas layanan yang aman dan berkualitas. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah layanan yang meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan, sesuai dengan ilmu pengetahuan terkini, serta selaras dengan harapan masyarakat. Dalam konteks ini, penyelenggara layanan kesehatan dituntut untuk senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem, proses, dan sumber daya yang dimiliki (Ade Tika Hermawati 2025).

a. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan. Mutu ini mencakup aspek keamanan, efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, ketepatan waktu, dan berfokus pada kepuasan pasien.

Pelayanan berkualitas tinggi tidak hanya memperhatikan aspek teknis medis tetapi juga mencakup manajemen dan komunikasi yang baik.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam sistem kesehatan karena mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dalam penerapannya, mutu pelayanan kesehatan tidak hanya diukur melalui hasil klinis tetapi juga melalui proses pelayanan, interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta manajemen fasilitas kesehatan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan sangat beragam mulai dari kompetensi dan sikap tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, hingga keberadaan sistem manajemen yang efektif. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berkelanjutan melalui pengawasan, evaluasi, dan pengembangan kebijakan yang adaptif.

b. Prinsip-Prinsip Mutu Pelayanan Kesehatan

- a. Keselamatan Pasien (Patient Safety) : Upaya menghindari dan mengurangi risiko cedera bagi pasien.
- b. Efektivitas (Effectiveness) : Pelayanan berdasarkan bukti ilmiah dan sesuai kebutuhan pasien.
- c. Efisiensi (Efficiency) : Penggunaan sumber daya secara optimal tanpa mengurangi kualitas pelayanan.
- d. Aksesibilitas (Accessibility) : Pelayanan mudah dijangkau seluruh masyarakat.

- e. Ketepatan Waktu (Timeliness) : Layanan diberikan tepat waktu tanpa penundaan yang tidak perlu.
- f. Fokus Pasien (Patient-Centered Care) : Mengutamakan kebutuhan, preferensi, dan hak pasien.

Standar mutu pelayanan kesehatan adalah tolok ukur untuk memastikan kualitas pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku, seperti SNARS, SOP, standar kompetensi tenaga kesehatan, standar keselamatan pasien, serta standar pelayanan medik dan non-medik.

Regulasi mutu pelayanan kesehatan mencakup Undang-Undang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan, kebijakan akreditasi rumah sakit, standar kompetensi tenaga kesehatan, dan pedoman pencegahan infeksi. Regulasi ini berperan sebagai acuan agar fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang berkualitas dan aman bagi pasien.

1) Implementasi dan Tantangan

Penerapan standar dan regulasi mutu pelayanan kesehatan dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan SDM, monitoring dan evaluasi, serta audit mutu internal dan eksternal. Tantangan dalam penerapannya meliputi:

- a) Keterbatasan sumber daya manusia,
- b) Keterbatasan sarana dan prasarana,
- c) Kurangnya pemahaman standar,
- d) Resistensi terhadap perubahan.

2) Strategi Peningkatan Mutu

Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan meliputi :

- a) Penguatan sistem manajemen mutu,
- b) Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pendidikan,
- c) Penggunaan teknologi informasi untuk monitoring,
- d) Pengembangan sistem reward dan punishment.

H. Sumber Daya Manusia di Bidang Kesehatan

Sumber daya manusia kesehatan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di masyarakat. Khususnya puskesmas sebagai pelaksana pelayanan kesehatan yang harus ditempatkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sumber daya manusia kesehatan serta latar belakang pendidikan dan kompetensinya. Masalah yang ditimbulkan oleh penempatan sumber daya manusia kesehatan di puskesmas dengan beban kerja yang tinggi dan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan medis yang berkualitas adalah tidak meratanya sumber daya manusia kesehatan, membatasi sumber daya manusia kesehatan dan mempersulit penempatan kemampuan mereka. Akibatnya, banyak orang yang miskin atau tidak memiliki layanan kesehatan sama sekali.

Sumber daya manusia kesehatan merupakan garda depan bidang pelayanan medis ini baik dalam pencegahan, promosi, pengobatan maupun rehabilitasi. Kesehatan sumber daya manusia juga menjadi faktor kunci yang memicu persaingan di bidang kesehatan. Sumber daya manusia kesehatan merupakan pilar upaya kesehatan masyarakat untuk mengatasi peningkatan jumlah dan proporsi penduduk usia kerja dan lanjut usia di masa mendatang.

Tenaga Kesehatan bertujuan untuk mengembangkan tenaga kesehatan dengan kompetensi sebagai berikut :

- a) Memperoleh dan memperoleh pendekatan, metode dan prinsip ilmiah dalam pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan dan keterampilan terapannya. Pemahaman memungkinkan kita untuk mengembangkan dan memutakhirkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang promosi kesehatan.
- b) Melalui kegiatan penelitian, dimungkinkan untuk menemukan masalah dalam pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia kesehatan dan mendapatkan solusi.

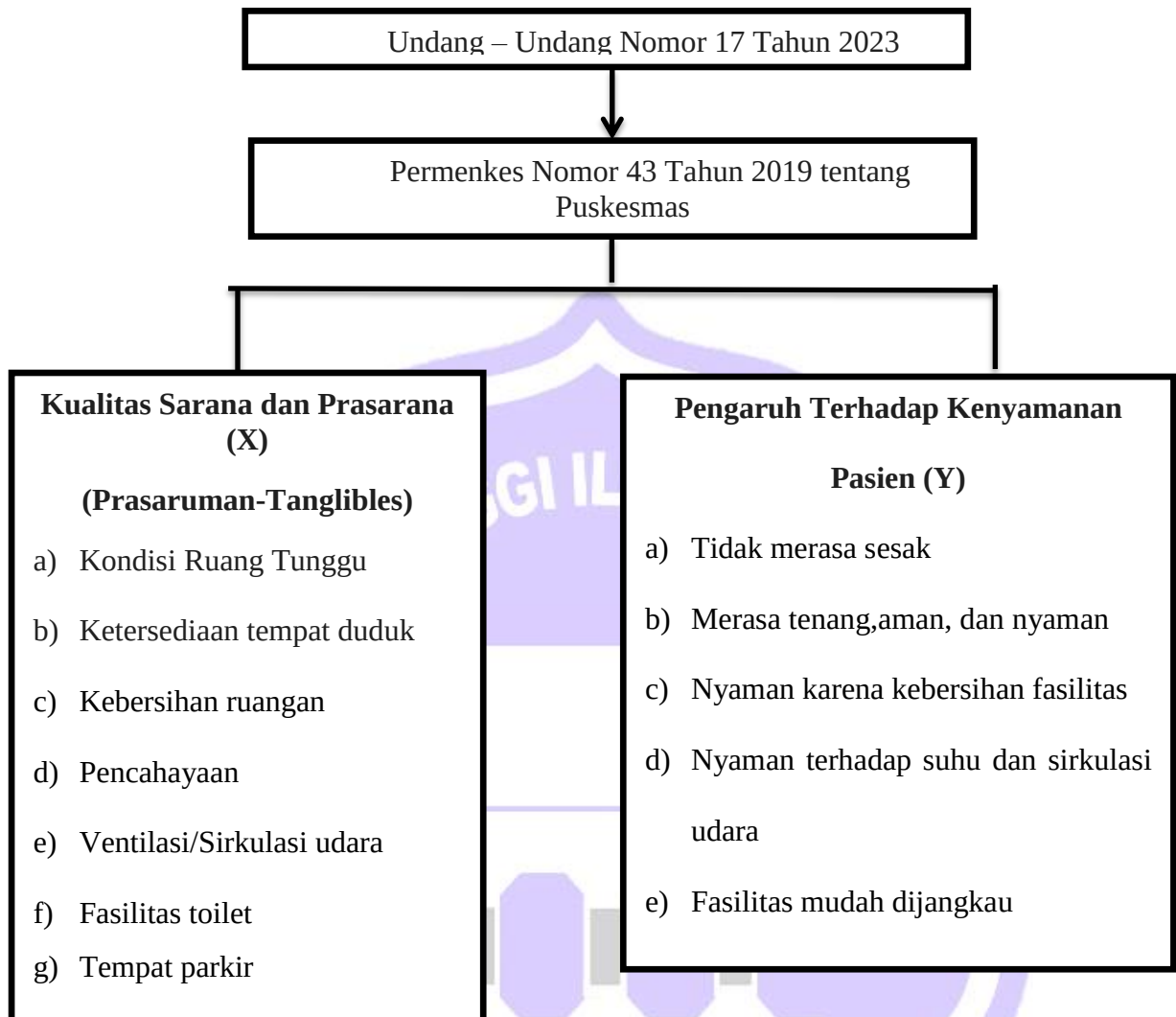
Mengembangkan/meningkatkan kinerja profesional yang dibuktikan dengan ketelitian dalam menganalisis masalah kesehatan dan merumuskan dan mengadvokasi program dan kebijakan kesehatan yang terkait dengan pengembangan dan manajemen sumber daya manusia di bidang kesehatan. Sub sistem sumber daya manusia kesehatan menyediakan sumber daya kesehatan yang berkualitas sesuai kebutuhan, mendistribusikannya secara adil dan merata, serta memanfaatkannya secara optimal untuk mendukung pelaksanaan pembangunan kesehatan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal. Perangkat terkait termasuk Healthcare Talent Resources, Healthcare Talent Development and Enablement, dan Healthcare Talent Development and Enablement Elements. Pelaksanaan rencana subsistem secara keseluruhan meliputi perencanaan tenaga kesehatan, pengadaan tenaga kesehatan, pendayagunaan tenaga kesehatan, dan sekaligus pembinaan dan pengawasan tenaga kesehatan.

I. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini disusun berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, yang menegaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya puskesmas, wajib menyediakan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan nyaman bagi masyarakat. Kualitas sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung terciptanya kenyamanan pasien di puskesmas. Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kebersihan ruang tunggu, ketersediaan toilet, kelengkapan peralatan medis, perlengkapan pelayanan, serta aksesibilitas sarana yang mudah dijangkau dan digunakan oleh pasien.

Ketersediaan fasilitas yang bersih, lengkap, dan layak pakai akan memberikan rasa nyaman bagi pasien, baik secara fisik maupun psikologis. Kenyamanan pasien dapat dilihat dari kenyamanan fisik, kenyamanan psikologis, kepuasan terhadap lingkungan pelayanan, rasa aman, serta kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dapat dijelaskan bahwa kualitas sarana dan prasarana memiliki pengaruh terhadap kenyamanan pasien di puskesmas. Semakin baik kualitas sarana dan prasarana yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Gambar 2.01 Kerangka Penelitian



Sarana dan Prasarana (X) berpengaruh terpengaruh terhadap kenyamanan pasien (Y)

J. Hipotesis

Hipotesis adalah simpulan sementara atau preposisi tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian suatu hipotesis merupakan suatu preposisi yang dinyatakan dalam bentuk yang dapat diuji dan meramalkan suatu hubungan tertentu antara dua variabel. Hipotesis tidaklah merupakan suatu keharusan dalam suatu penelitian, karena mungkin sekali permasalahan yang dikemukakan begitu terbuka. Untuk penelitian

eksploratif tidak diperlukan adanya hipotesis, tetapi dari penelitian jenis ini dapat lahir satu atau beberapa hipotesis. Dalam penelitian deskriptif, kadang-kadang ditampilkan hipotesis, kadang-kadang tidak. Jadi tidak semua penelitian harus menggunakan hipotesis. Selain berperan sebagai jawaban sementara atas permasalahan penelitian, hipotesis juga berperan sebagai pedoman bagi peneliti dalam kegiatan penelitiannya.

Hipotesis yang baik dapat menggambarkan keadaan atau hubungan antarvariabel yang sedang diteliti, dan memberi petunjuk bagaimana variabel-variabel dapat diamati serta diukur dalam penelitian empiris. Dalam penelitian kualitatif, hipotesis berfungsi untuk membuat penelitian sensitif terhadap fenomena yang sedang diteliti, bukan untuk diuji terbukti tidaknya seperti dalam penelitian kuantitatif (Alwasilah, 2002: 100). Hipotesis juga berfungsi mengarahkan kegiatan penelitian, menyarankan kepada peneliti tentang data-data apa dan tipe yang bagaimana yang harus dikumpulkan, serta bagaimana cara menganalisis data-data tersebut (Ridhahani 2020).

Sedangkan menurut Dodiet (2021) Hipotesis merupakan gabungan dari kata "hipo" yang artinya dibawah, dan "tesis" yang artinya kebenaran. Secara keseluruhan hipotesis berarti dibawah kebenaran (belum tentu benar) dan baru dapat diangkat menjadi suatu kebenaran jika memang telah disertai dengan bukti-bukti. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang kita cari atau ingin kita pelajari. Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks. Oleh karena itu, perumusan hipotesis menjadi sangat penting

dalam sebuah penelitian. Tujuan penelitian ilmiah secara umum adalah untuk memecahkan masalah melalui metode ilmiah sehingga diperoleh pengetahuan baru yang ilmiah (ilmu). Sebelum proses pemecahan masalah tersebut dilakukan, seorang peneliti mempunyai berbagai alternatif-alternatif pemecahan yang bersifat dugaan atau ada unsur ketidakpastian. Dugaan-dugaan tersebut selanjutnya akan dibuktikan secara empiris dengan menggunakan metode ilmiah. Dugaan tersebut dikenal sebagai Proposisi Atau Hipotesis. Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₀ : Sarana dan prasarana tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan pasien di puskesmas.

H_a : Sarana dan prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan pasien di puskesmas.

