

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat

Menurut (Gaspersz, 2003: 5) Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pasien (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*). Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.

Kualitas dalam pelayanan kesehatan bukan hanya ditinjau dari sudut pandang aspek teknis medis yang berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja tetapi juga system pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya (Wijono, 2000).

Definisi kualitas pelayanan kesehatan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

1. Menurut Tracendi (1998 : 91-94) : salah satu isu yang paling kompleks dalam dunia pelayanan kesehatan adalah penilaian kualitas.
2. Menurut Anthony dan Herzlinger (Massie, 1987 : 262 – 264): Rumah sakit adalah suatu organisasi yang tujuannya bukanlah semata-mata mencari keuntungan bagi pemiliknya melainkan memberikan pelayanan sesuai dengan misi yang diembannya.
3. Menurut Aditama (2000 : 149-150) : banyak aspek yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, salah satunya dapat dinilai dari struktur pelayanan itu sendiri dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pasien (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*) (Gaspersz, 2003:5).

Kualitas dalam pelayanan kesehatan bukan hanya ditinjau dari sudut pandang aspek teknis medis yang berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja tetapi juga system pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya (Wijono, 2000).

Tenaga kesehatan menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 adalah seseorang yang memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan dan izin untuk melakukan tindakan atau upaya kesehatan serta bersedia mengabdikan diri kepada masyarakat pada bidang kesehatan (Indonesia, 2009) (Indonesia, 2014b). Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 menyebutkan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja berdasarkan standar ketenagaan di Puskesmas minimal memiliki 9 jenis tenaga kesehatan (Kemenkes Republik Indonesia, 2014).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan di Rumah Sakit yang memberi penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang membutuhkan perawatan gawat darurat (Queensland Helth ED, 2012). IGD memiliki tujuan utama diantaranya adalah menerima, melakukan triage, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Australasian Collage for Emergency Medicine, 2014).

Dari definsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan IGD adalah seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam

memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi harapan pasien.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bery (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2005) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan para staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien.
4. Empati (*Empathy*), berarti perusahaan bertindak demi kepentingan pasien, seperti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, memahami kebutuhan pasien
5. Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan yang tersedia, material yang digunakan, serta penampilan karyawan.

2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD

Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman (2002) mengidentifikasi lima faktor kualitas pelayanan yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan yaitu:

- a. Inti pelayanan atau produk pelayanan (isi pelayanan).
- b. Elemen manusia dalam pemberian pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan perbaikan pelayanan. 19

- c. Sistematis dalam pemberian pelayanan – elemen bukan manusia, seperti proses, prosedur, sistem, dan teknologi yang membuat pelayanan tanpa cela.
- d. Bukti fisik pelayanan. Seperti perlengkapan, tanda, penampilan karyawan, dan lingkungan fisik yang dibuat manusia di sekitar pelayanan.
- e. Tanggung jawab sosial, tingkah laku etis dari penyedia pelayanan.

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD

Menurut Barata (2009) ada empat indikator agar kualitas pelayanan bisa dikatakan prima yaitu:

- a. ketanggapan perawat.
- b. keinginan perawat membantu klien.
- c. kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien.
- d. kemampuan perawat memberikan instruksi atau penjelasan pengobatannya.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Sabarguna (2004:70), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tapi walaupun 10 subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan 21 pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

Endang (dalam Mamik, 2010:110), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidak-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Pohan (2007:145) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan

pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien atau bahkan lebih dari yang diharapkan tentunya pasien akan merasa puas.

2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Azwar (2006:104), di dalam situasi rumah sakit yang mengutamakan pihak yang dilayani, karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

- a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
- b. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung.
- c. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Bertambahnya jumlah orang yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini mereka dengarkan 33 menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatkan pendapatan rumah sakit).
- d. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.

e. Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hakhak pasien. Rumah sakitpun akan berusaha sedemikian rupa sehingga mal praktek tidak terjadi

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008:6), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.

b. Mutu pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.

d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007:144-154) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

1. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
2. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
3. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.

Dinyatakan oleh sikap terhadap :

1. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
2. 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. Ditentukan dengan melakukan pengukuran :

1. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
2. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
3. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
4. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
5. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap :

1. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
2. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
3. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.3 Penelitian Terdahulu

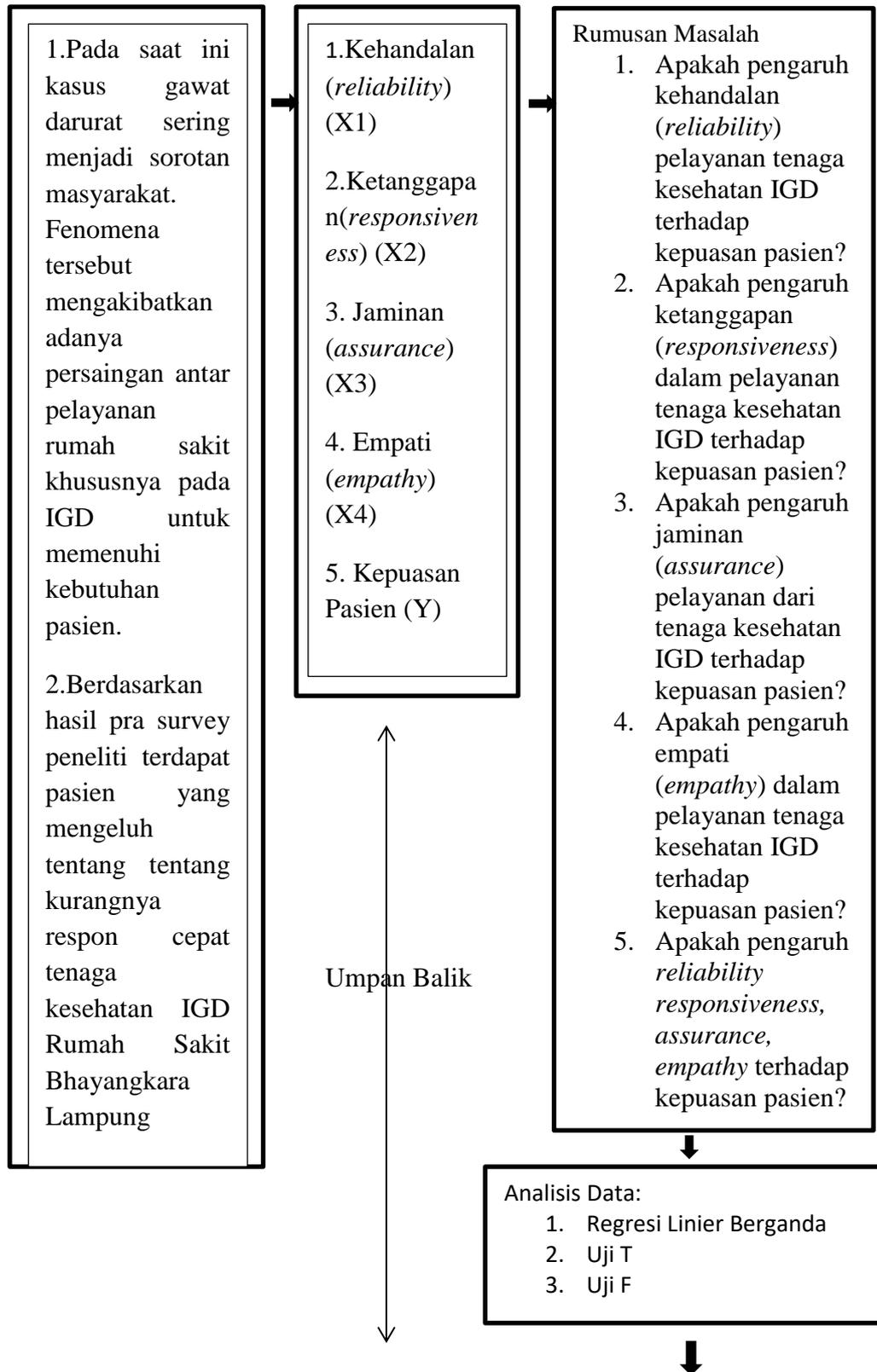
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Jurnal/ Skripsi	Nama Peneliti/Tahun	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat dr Abdul Rivai Kabupaten Berau	Yulianty Syari, 2017	Hasil penelitian didapatkan bahwa secara parsial, kehandalan, jaminan dan empati tenaga perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan secara bersama sama kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud tenaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2	Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar	Yunita Gobel, Wahidin, Muttaqin, 2018	Hasil penelitian menunjukkan pada indikator ketepatan waktu pelayanan sudah baik. Dilihat dari proses jadwal kehadiran petugas secara bergiliran selama 24 jam sudah tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3	Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Pusat PROF. dr. R. D. Kandou Manado	Debora Marlien Mamengko, Femmy Tasik, Joyce J. Rares, 2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. R. D. Kandou Manado masih perlu untuk ditingkatkan terlebih pada responsiveness dan tangible yaitu daya tanggap dan perbaikan dan penyediaan peralatan fisik yang masih dinilai kurang.

4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu.	Imelda Lasa, Frans Salesman, Petrus SKTage	Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh dengan nilai signifikan terhadap kepuasan pasien baru di instalasi darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.
5	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang UGD Puskesmas Pontap Kota Palopo	Tanwir Djafar, 2018	Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 43 orang sedangkan kualitas pelayanan kesehatan kurang ada 4 orang
6	Pengaruh Pengantar Pasien, Kondisi Pasien, dan Beban Kerja Tenaga Kesehatan IGD Terhadap Waktu Tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta Tahun 2020	Erwin Darma, Cicilia Windiyaningsih, Syarief Hasan Lutfie, 2021	Hasil penelitian didapatkan tidak terdapat pengaruh antara pengantar pasien terhadap waktu tanggap, terdapat pengaruh antara kondisi pasien terhadap waktu tanggap, terdapat pengaruh antara beban tenaga kerja kesehatan IGD terhadap waktu tanggap.

2.4 Kerangka Pemikiran



Hipotesis:

1. *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
2. *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
3. *Assurance* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
4. *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
5. *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pengembangan hipotesis dan hasil penelitian terdahulu yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, maka penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung
Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. ”Atribut yang ada pada dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan pertanggungjawaban tentang penanganan pasien akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian (Yuliyanti Syari 2017) menyimpulkan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien IGD Abdul Rivai Kabupaten Berau. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi kualitas pelayanan pada variabel *reliability* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *reliability*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H1 : Diduga ada pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

2. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat”.

Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan sudut pandang perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian (Rahmi Meutia dan Putri Andiny, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di puskesmas Langsa Lama. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H2 : Diduga ada pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

3. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung

Tujuan dari *Assurance* adalah pasien mendapatkan kepastian dari Tenaga Kesehatan IGD. Kepastian yang dimaksud misalnya pasien mendapatkan informasi tentang penanganan medis, komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan IGD. Apabila pasien mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang proses penanganan medis maka pasien akan mendapatkan pengetahuan. Tenaga Kesehatan IGD agar tetap mempertahankan pemberian informasi penanganan medis, melayani pasien dengan tulus maka akan menimbulkan kepercayaan terhadap pasien sehingga pasien merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian (Wilhelmina Kosnan, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi kualitas pelayanan pada variabel *assurance* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *assurance*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H3 : Diduga ada pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

4. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung

Tujuan dari *empathy* adalah tenaga kesehatan IGD mampu bersikap akrab dengan pasien dan memberikan pelayanan yang tulus terhadap pasien. Apabila pasien membutuhkan sesuatu dan tenaga kesehatan IGD langsung memberikannya dengan tulus tentunya pasien akan merasakan puas. Sebaliknya, jika tenaga kesehatan IGD tidak mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh pasien tentunya pasien akan merasa tidak puas. Tenaga kesehatan IGD agar tetap mempertahankan komunikasi dan memberikan perhatian secara pribadi sehingga pasien merasakan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian (Rahmi Meutia dan Putri Andiny, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di puskesmas Langsa Lama. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi kualitas pelayanan pada variabel *empathy* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *empathy*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H4 : Diduga ada pengaruh *empathy* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

5. Pengaruh *Reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung
- Berdasarkan pada uraian hipotesis ke satu, dua, tiga dan empat, peneliti menduga bahwa keempat variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H5 : Diduga ada pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.