

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Meutia Dewi (2016) kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Sedangkan menurut Ujang Enas (2020) kepuasan muncul dari perasaan seseorang yang berasal dari suatu perbandingan antara kesenjangan sebuah aktivitas dari suatu layanan produk dengan harapannya. Jika Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, maka pasien akan merasa puas, sedangkan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak memuaskan, maka pasien akan merasa kecewa dan mengajukan komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas.

Merry, Renny dan Novi (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan kepuasan. Maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tercipta dari pengalaman pasien di masa lalu, dimana saat pasien

berkunjung ke puskesmas dan mereka merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang di berikan kepada pasien tersebut.

2.1.2 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 :

1. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
2. 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.
3. 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).
4. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
5. 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.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Moison, Walter dan White (dalam Epi Andari, 2015) kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

a. Karakteristik Produk

Produk merupakan kepemilikan Puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk Puskesmas atau rumah sakit meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.

b. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Pelayanan

Keramahan petugas Puskesmas atau rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke Puskesmas. Kepuasan muncul dari pertama masuk pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

d. Lokasi Meliputi letak Puskesmas, letak ruang dan lingkungannya.

Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih Puskesmas. Umumnya semakin dekat Puskesmas dengan keramaian atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan Puskesmas tersebut.

e. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas Puskesmas turut menentukan penilaian kepuasan pasien.

f. *Image*

Image yaitu citra, reputasi dan kepedulian Puskesmas terhadap lingkungan. *Image* memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien, di mana pasien memandang Puskesmas mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan.

g. Desain visual

Tata ruang dan dekorasi Puskesmas menentukan kenyamanan suatu Puskesmas. Desain visual harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.

h. Komunikasi

Informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

2.1.4 Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut Pohan (dalam Murniaty dkk, 2018) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

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

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

- 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

- Sejangka mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
- Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
- Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.

- Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
 - Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.
- d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan
- 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 layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (dalam Ina, 2020) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut (Ishak dan Ahmad, 2019).

Kotler dalam Januar (2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan.

Dari definsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan adalah seberapa jauh atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi ekspektasi dari pasien itu sendiri. Pasien dikatakan puas apabila *value* yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:137) menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Contohnya: Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, maka kecakapan pegawai akan dinilai 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.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Contohnya: 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 pasien.

3. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

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

4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

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 pasien.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Contohnya: 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.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Candra (dalam Esha Rahmadhi, 2021) adapun delapan dimensi pengukuran kualitas yang terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Kinerja (*performance*)

Kinerja disini dirujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya oleh didasari oleh preferensi subjektif konsumen yang pada dasarnya bersifat umum.

- b. Keragaman produk (*features*)

Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk atau jasa.

- c. Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.

d. Kesesuaian (*conformance*)

Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standart dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.

e. Ketahanan atau daya tahan (*durability*)

Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefenisikan sebagai sejumlah 19 kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

f. Kemampuan pelayanan (*service ability*)

Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.

g. Estetika (*aesthetic*)

Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.

h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk atau jasa. Namun pada umumnya, konsumen

memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen.

2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Meithiana Indrasari (2019:64-65) ada empat indikator kualitas pelayanan, antara lain:

a. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

b. Kesadaran (*Awereness*)

Kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

c. Perhatian (*Attention*)

Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.

d. Ketepatan (*Acuracy*)

Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.

2.3 Fasilitas

2.3.1 Pengertian Fasilitas

Dalam menjalankan sebuah perusahaan diperlukan fasilitas untuk menunjang jalannya segala aktivitas atau kegiatan yang akan dilakukan dan juga merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, serta kebersihan fasilitas perlu diperhatikan. Fasilitas dalam perusahaan jasa harus selalu diperhatikan terutama yang sangat berhubungan erat dengan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Tjiptono dalam Felisitas (2018) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada

konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pudyartono dan Al Asri Hasana (2018) Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas yaitu:

1. Sifat dan Tujuan Organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya, contoh desain ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dapat dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan financial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga risiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa akan datang.

4. Estetis

Fasilitas jasa tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasinya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya, tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

6. Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energy ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

2.3.3 Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (dalam Ima Wardani, 2020) indikator Fasilitas ada 3 yaitu:

1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

3. Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Berikut penelitian terdahulu berupa referensi beberapa jurnal artikel terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

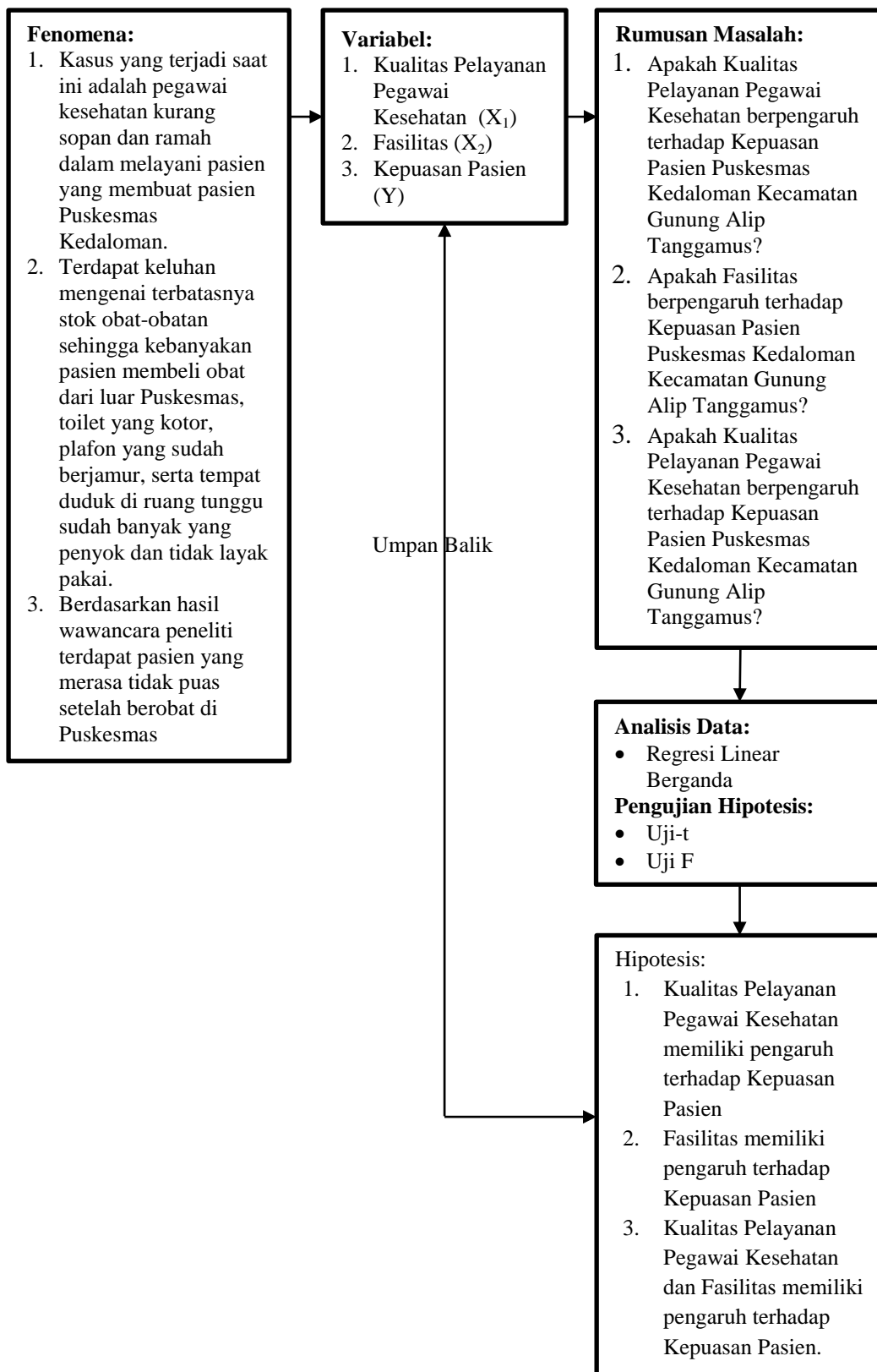
| No. | Nama Jurnal/Skripsi | Nama Peneliti | Hasil Penelitian |
|-----|---|----------------------|---|
| 1. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar | Ishak & Ahmad (2019) | Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti ketika Kualitas Pelayanan semakin besar, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Hal ini patut dipahami karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. |
| 2. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan | Ayu Ariany (2017) | Berdasarkan dari hasil penelitian penulis menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Besar hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif dan kuat. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula rasa kepuasan pasien. Dengan kata lain apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan mengalami perubahan atau peningkatan. |

Tabel 2.1 (lanjutan)

| | | | |
|----|--|--|--|
| 3. | Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru | Rismayanti, dkk (2018) | Dari hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel yang ditinjau pada penelitian ini memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. Maka dari itu diharapkan kepada pegambil kebijakan untuk lebih memperhatikan <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. |
| 4. | <i>The Influence Of Hospital Image And Service Quality On Patients' Satisfaction And Loyalty</i> | Assila Anis Asnawi, dkk (2019) | <i>As posited, the study found significant relationships between Patients' Satisfaction and Hospital Image, Patients' Satisfaction and Service Quality, Patients' loyalty and Patients' Satisfaction, and Patients' loyalty and Service Quality. Studying the satisfaction level of the healthcare services customers is an essential factor of the medical process.</i> |
| 5. | <i>Assessment On Health Care Service Quality And Patients' Satisfaction In Ghana</i> | Enock Mintah Ampaw & Junwu Chai (2020) | <i>Consistent with previous studies our results demonstrated that perceived service quality, and tangibility associate positively with patients' satisfaction, and continuous service utilization. However, contrary to evidence in previous studies our results did not demonstrate significant contributions of empathy and safety in predicting patients' satisfaction. These outcomes were, however, explainable.</i> |

2.5 Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka berpikir yang penulis gambarkan, untuk mempermudah dalam memahami arahan tujuan penelitian ini, adapun kerangka berpikir pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan adalah seberapa jauh atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi ekspektasi dari pasien itu sendiri. Pasien dikatakan puas apabila *value* yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan. Menurut (Tri Utami, 2016) Kualitas Pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam Rumah Sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen Rumah Sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Ishak dan Ahmad Yusdarwin (2019) bahwa penelitian ini menemukan pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti ketika Kualitas Pelayanan semakin besar, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Dalam penelitian Kualitas Pelayanan dibuktikan merupakan salah satu faktor penentu. Hal ini patut dipahami karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Ballaparang Kota Makassar.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

2.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Rifqi dan Lukmanul (2020) Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Sedangkan menurut Sulastyono (dalam Tri Utami, 2016) Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Surasdiman, Gunawan dan Ikhsan Kadir (2019) pada Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng mengemukakan bahwa hubungan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien mempunyai makna semakin lengkap fasilitas yang didapatkan oleh seorang pasien maka membuat pasien puas terhadap apa yang didapatkan. Sebaliknya fasilitas yang kurang yang didapatkan seorang pasien akan membuat pasien merasakan kecewa terhadap fasilitas yang didapatkan karena tidak sesuai apa yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan adalah seberapa jauh atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi ekspektasi dari pasien itu sendiri. Pasien dikatakan puas

apabila *value* yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan.

Menurut (Tri Utami, 2016) Kualitas Pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam Rumah Sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen Rumah Sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Muhammad Ishak dan Ahmad Yusdarwin (2019) bahwa penelitian ini menemukan pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti ketika Kualitas Pelayanan semakin besar, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Dalam penelitian Kualitas Pelayanan dibuktikan merupakan salah satu faktor penentu. Hal ini patut dipahami karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan Puskesmas Ballaparang Kota Makassar.

Menurut Rifqi dan Lukmanul (2020) Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas.

Menurut Surasdiman, Gunawan dan Ikhsan Kadir (2019) pada Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng mengemukakan bahwa hubungan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien mempunyai makna semakin lengkap fasilitas yang didapatkan oleh seorang pasien maka membuat pasien puas terhadap apa yang didapatkan. Sebaliknya fasilitas yang kurang yang didapatkan

seorang pasien akan membuat pasien merasakan kecewa terhadap fasilitas yang didapatkan karena tidak sesuai apa yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien