

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melakukan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan kesehatan masyarakat. Laboratorium Rumah Sakit adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik atau bidang yang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. (Mariati, 2007). Laboratorium merupakan tempat dilakukan pemeriksaan yang berguna untuk keperluan membantu maupun diagnosa dalam menentukan suatu penyakit, sehingga laboratorium kesehatan mempunyai peran yang sangat penting dalam sebuah instansi terutama dalam memberikan pelayanan pemeriksaan penyakit.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan defirisiensidan startegi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan maupun penyedia jasa.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginanpelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, (R Nursini, 2010).

Menurut (Mardiana, 2009)identifikasi dari dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi

1. Reliabilitas (*Reability* )

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness* )

Daya tanggap berkenan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta memberikan informasi kapan saja akan diberikan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance* )

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan ter hadap perusahaan dan perusahaan bila 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 pelayanan atau masalah pelanggan.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

Empati 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.

#### 5. Bukti Fisik ( *Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta menunjang penampilan karyawan.

### 2.2 Definisi Tarif

Tarif adalah sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan kegiatan pelayanan medik dan non medik yang dibebankan kepada masyarakat sebagai imbalan jasa pelayanan yang diterimanya.

Pengertian tarif menurut (DEPKES, 1992) adalah nilai suatu jasa pelayanan Rumah Sakit dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut Rumah Sakit bersedia memberikan jasa kepada pasien. Tarif di Rumah Sakit merupakan suatu aspek yang penting tidak hanya di rumah sakit swasta tetapi juga di rumah sakit pemerintah, Indikator tarif terdiri dari

1. Keterjangkauan tarif oleh pasien
2. Perbandingan tarif yang ditetapkan dengan Rumah Sakit lain.
3. Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diberikan
4. Keyakinan terhadap Rumah Sakit
5. Merekomendasikan kepada orang lain
6. Keinginan untuk menggunakan jasa kembali jika memerlukan.

7. Menceritakan hal-hal yang baik tentang Rumah Sakit.

### 2.3 Definisi Kepuasan

Kepuasan menurut bahasa Indonesia adalah puas, mereka senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan atau jasa. Mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan pemberian komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Triwibowo, 2012).

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan di atas maka dapat dikatakan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang diperoleh setelah menerima produk (Barang atau jasa).

## 2.4 Kepuasan Pasien

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya. Kepuasan pasien disamping untuk pelayanan kesehatan juga dapat sebagai kontribusi pada tujuan promosi sebagai indikatornya meliputi

1. Kehandalan yaitu kehandalan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap yaitu ketanggapan yang cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien.
3. Jaminan yaitu jaminan kenyamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa.
4. Empati yaitu kepedulian dan perhatian dalam berkomunikasi serta memahami kebutuhan pasien.
5. Berwujud yaitu fasilitas yang bersih, rapi dan kenyamanan saat pasien ruangan terjaga baik.

Kepuasan adalah apabila pelanggan merasa puas maka akan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibanding dengan harapan. Kepuasan adalah sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual service yang di rasakan.

Demikian juga kepuasan pelanggan laboratorium akan dapat meningkatkan keuntungan bagi laboratorium apabila pelanggan puas terhadap

pelayanan laboratorium, maka ada tiga hal yang akan mendorong profil laboratorium

1. Pelanggan yang puas akan selalu loyal

Apabila pelanggan loyal maka sewaktu waktu mereka memerlukan pemeriksaan laboratorium akan datang kembali ke Laboratorium kondisi demikian yang dapat menyebabkan meningkatnya jumlah pasien Laboratorium rawat jalan, yang tentu saja akan meningkatkan keuntungan bagi laboratorium.

2. Pemasaran akan lebih efektif

Pelanggan yang puas terhadap pelayanan laboratorium, maka merupakan sarana promosi dari mulut ke mulut yang luar biasa efektifnya yang pada gilirannya keuntungan akan meningkat

3. Laboratorium dapat memberi harga tinggi

Ada anggapan bahwa hanya sebanding dengan kualitas makin tinggi harga pemeriksaan maka dipersepsikan makin tinggi pula kredibilitasnya. Pelanggan merasa puas tanpa memperhatikan tinggi rendahnya biaya untuk pemeriksaan laboratorium.

Apabila dalam kenyataannya pelanggan yang diterima ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan tidak merasa puas. Sebaliknya apabila pelanggan Laboratorium sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelanggan merasa puas terhadap pelayanan untuk mengetahui lebih jauh kepedulian serta memahami kemauan pelanggan perlu dilakukan perhatian. Sebab ini merupakan hal penting untuk meraih supaya pelanggan tetap percaya pada pelayanan kita



sehingga pelanggan tidak akan memilih atau pergi ke Laboratorium Rumah Sakit yang lain. Tidak ada batas kepuasan pelanggan karena dari waktu ke waktu tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan laboratorium makin tinggi. Harapan pelanggan Laboratorium dapat dipengaruhi oleh biaya pemeriksaan (Purwo, 2005).

## 2.5 Pengukuran Kepuasan Pasien

Pengukuran terhadap kepuasan pasien merupakan hal yang sangat esensial. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pasien.

Metode-metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kualitas jasa yang diimplementasikan pada jasa kesehatan dan kepuasan pasien adalah sebagai berikut (kolter, 1997).

1. Laboratorium yang berwawasan masyarakat akan memberi kesempatan kepada pasien untuk memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pasien untuk melaporkan kesukaan dan keluhan, serta menyediakan kotak saran. Alur informasi ini akan memberikan gagasan baik dan pihak laboratorium dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.
2. Survey pasien (*Customer surveys*)

Kepuasan pasien dapat diukur atas persepsi terhadap kepuasannya. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian *survey* baik melalui pos, telepon, *e-mail*, *Websites*, maupun

wawancara langsung. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### 3. Analisa kehilangan Pasien (*lost costomer analysis*).

Laboratorium sebaiknya menghubungi pasien yang pernah datang ke laboratorium untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak laboratorium ini dilakukan supaya laboratorium dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan pelayanan selanjutnya dengan ini laboratorium dapat mengetahui apakah kualitas pelayanannya sangat baik atautkah sangat rendah.

## 2.6 Indikator Kepuasan

Kepuasan pasien dapat di ukur dengan indikator sebagai berikut:

### 1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan .

### 2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap.

### 3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia ditentukan dengan melakukan pengukuran.

### 4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap.



## **2.7 Aspek kepuasan pasien meliputi**

1. Kenyamanan.
2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit.
3. Kompetensi teknik petugas.
4. Biaya.

## **2.8 Gambaran Umum Tentang RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.**

### **2.8.1 Profil Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.**

RSUD Andi Makkasau Parepare merupakan salah satu Rumah Sakit milik pemerintah Kota Parepare yang berbentuk Rumah Sakit Umum (RSU), dikelola oleh pemerintah Kota Parepare dan dan tergolong ke dalam Rumah Sakit kelas B. Rumah sakit ini telah teregistrasi semenjak tanggal 17 April 2014 dengan nomor surat ijin 02546/Yankes-2/IV/2014 dan tanggal surat ijin 08 April 2014 dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dengan sifat tetap, dan berlaku sampai tanggal 8 April 2019. Setelah mengadakan proses akreditasi Rumah sakit seluruh Indonesia dengan proses pentahapan II (12 pelayanan) akhirnya ditetapkan status lulus akreditasi Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum ini beralamat di Jalan Nurussamawati No.9 Kota Parepare, Propinsi Sulawesi Selatan.

### **2.8.2 Sejarah Berdirinya**

Tahun 1924 Rumah Sakit Pemerintah ini dibangun di Kota Parepare, tepatnya di jalan Ganggawa dan selesai pada tahun 1926 dengan nama Rumah Sakit Umum. Tenaga dokter pada waktu itu hanya ada 2 dokter yang bertugas

yaitu dr. Debats yang berkebangsaan Belanda dan dr. Maani yang berkebangsaan Pakistan.

Tahun 1985 dibangun dengan bantuan Bank Dunia dimana lokasi yang semula di jalan Ganggawa dipindahkan ke jalan Nussussamawati yang merupakan wilayah perkantoran Binalipu kota Parepare.

Tanggal 1 Juli 1987 RSUD Andi Makkasau pertama kali dioperasikan dengan tipe kelas C, dan merupakan rujukan dari beberapa kabupaten disekitarnya.

Tanggal 10 Januari 2005 RSUD Andi Makkasau Kota Parepare berhasil memperoleh sertifikat akreditasi penuh tingkat dasar oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit (Tim KARS) untuk beberapa jenis pelayanan, antara lain : keperawatan dan layanan rekam medis.

RSUD Andi Makkasau Kota Parepare berhasil memperoleh sertifikat akreditasi penuh tingkat lanjutan pada tanggal 9 Februari 2007 oleh Tim KARS untuk 12 jenis pelayanan, antara lain : pelayanan administrasi, pelayanan medis, gawat darurat, keperawatan, rekam medis, bedah sentral, pelayanan perinatal, laboratorium, radiologi, farmasi, pelayanan gizi, serta kesehatan dan keselamatan kerja.

RSUD Andi Makkasau Kota Parepare diunjuk oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia sebagai Rumah Sakit Model akreditasi Indonesia dari 6 (enam) Rumah Sakit yang ditunjuk sebagai Rumah Sakit Model Akreditasi pada tanggal 29 Juli 2008.

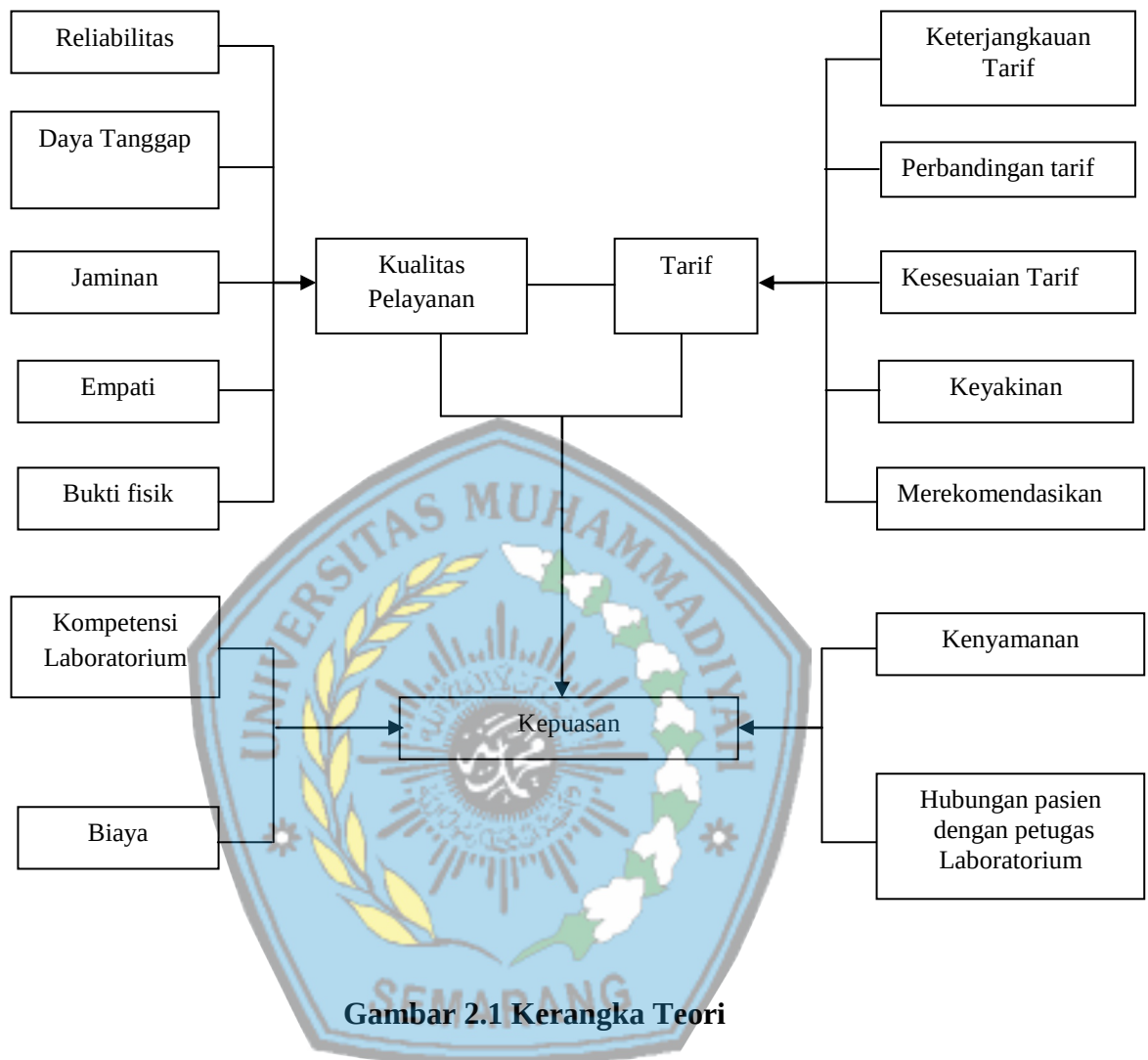
Tanggal 31 Oktober 2008 RSUD Andi Makkasau Kota Parepare mendapatkan piagam penghargaan citra pelayanan prima dari menteri negara pendayagunaan aparatur negara.

Sebagai salah satu Rumah sakit rujukan di Propinsi Sulawesi Selatan, pada tanggal 7 Mei 2009, RSUD Andi Makkasau Kota Parepare dinaikkan statusnya menjadi Rumah Sakit Tipe B Non Pendidikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 343/Menkes/SK/V/2009.

Tanggal 3 November 2010, RSUD Andi Makkasau Kota Parepare resmi menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum daerah (PPK-BLUD) yang ditetapkan dengan Keputusan Walikota Parepare Nomor 475 Tahun 2010 Tanggal 3 November 2010.

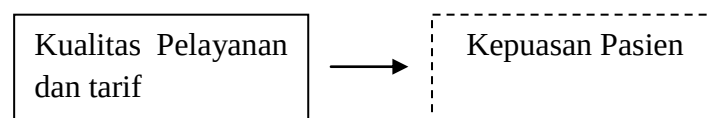


## 2.9 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

## 2.10 Kerangka konsep



Keterangan:

= Variabel Bebas

= Variabel Terikat

Gambar 2. Kerangka Konsep

### 2.11 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dapat dibuat hipotesis sebagai berikut

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Ada pengaruh tarif pemeriksaan Laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pareare Provinsi Sulawesi Selatan.

