

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan (Tjiptono, 2012). Dalam memberi pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan menggunakan lima pendekatan perspektif, antara lain:

a) Pendekatan transendental (*Trancendental Approach*)

Kualitas dalam pendekatan ini merupakan sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Definisi seperti ini sangat sulit untuk dijadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas.

b) Pendekatan berbasis produk (*Product-based Aprroach*)

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik yang dapat diukur, tetapi pendekatan ini tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preverensi individual.

c) Pendekatan berbasis pengguna (*User-based Aprroach*)

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan prefensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitnes for used*) merupakan produk

yang berkualitas tinggi, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakan.

d) Pendekatan berbasis manufaktur (*Manufacturing-based Approach*)

Kualitas dalam pendekatan ini bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mengidentifikasikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan produsen.

e) Pendekatan berbasis nilai (*Value-based Approach*)

Kualitas dalam pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga (Yamit, 2002).

Pelayanan prima (*service excellence*) pasti memuaskan tetapi *service* yang memuaskan belum tentu *excellence*. Tjiptono (2002) menjelaskan *excellence* adalah jika :

- a) Kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik dari yang diperkirakan *costumer*.
- b) Kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik dari yang dijanjikan.
- c) Kualitas pelayan yang diberikan rata-rata lebih baik dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pesaing.

Dengan demikian, *service excellence* adalah suatu bentuk lebih baik dari yang diperkirakan pelanggan dan rata-rata lebih baik dari pelayanan perusahaan pesaing.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada daya tanggap petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. (Lupiyoadi dkk, 2011)

Dalam pelayanan yang berkualitas terdapat beberapa prinsip layanan (Ahmad Batinggi, 2007), yakni:

- a) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b) Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c) Sistem yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.
- d) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- e) Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
- f) Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif, yang dijelaskan oleh (Moenir, 2011) adalah sebagai berikut:

- a) Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan seseorang, pada titik temu pada berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam hal yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b) Faktor Aturan

Aturan merupakan hal penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

c) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yaitu mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

e) Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

Kemampuan merupakan hal dasar yang berhubungan dengan tugas/pekerjaan yang dimana dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

f) Faktor Sarana Pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut.

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dibanding dengan harapannya (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan, atau dapat juga diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan (Kotler, 2007).

Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien menurut (Yamit, 2002) antara lain:

a) Sistem pengaduan.

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pasien untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.

b) Survey Pelanggan atau konsumen.

Survey pelanggan atau konsumen merupakan cara yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, misalnya telepon atau wawancara secara langsung.

Selain itu kepuasan pasien dapat dinilai dari lima dimensi mutu yang dijelaskan oleh (Lupioadi, 2013) yaitu sebagai berikut:

a) Bukti fisik

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b) Keandalan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan

pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c) Daya tanggap

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d) Jaminan

Pengetahuan, kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e) Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.

Selain menjelaskan mengenai lima dimensi mutu (Lupioadi, 2013) juga menjelaskan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

a) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b) Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d) Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama akan tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

3. Pengertian Puskesmas

Puskesmas merupakan suatu organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat

diterima oleh masyarakat dan dapat terjangkau oleh masyarakat pula (Sareong, 2013).

Puskesmas mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Disamping mampu meningkatkan kesadaran kesehatan dan kemauan hidup sehat di wilayah kerja puskesmas juga memiliki fungsi tersendiri yaitu:

a) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan yang berarti puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan.

b) Pusat pemberdayaan masyarakat berarti puskesmas selalu berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat termasuk dunia usaha memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk sumber pembiayaannya, serta ikut menetapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan.

c) Pusat pelayanan kesehatan strata pertama berarti puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Trihono, 2003).

4. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

Menurut Budi Agustiono dan (Sumarno, 2006) dalam hasil penelitian yang telah dilakukannya, menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang . terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepuasan masyarakat Rumah Sakit St.Elisabeth Semarang . Hasil penelitian dapat dilihat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harapan, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, makin tercipta loyalitas mereka dengan komitmen, pembelian ulang dan kesetiaan berobat.

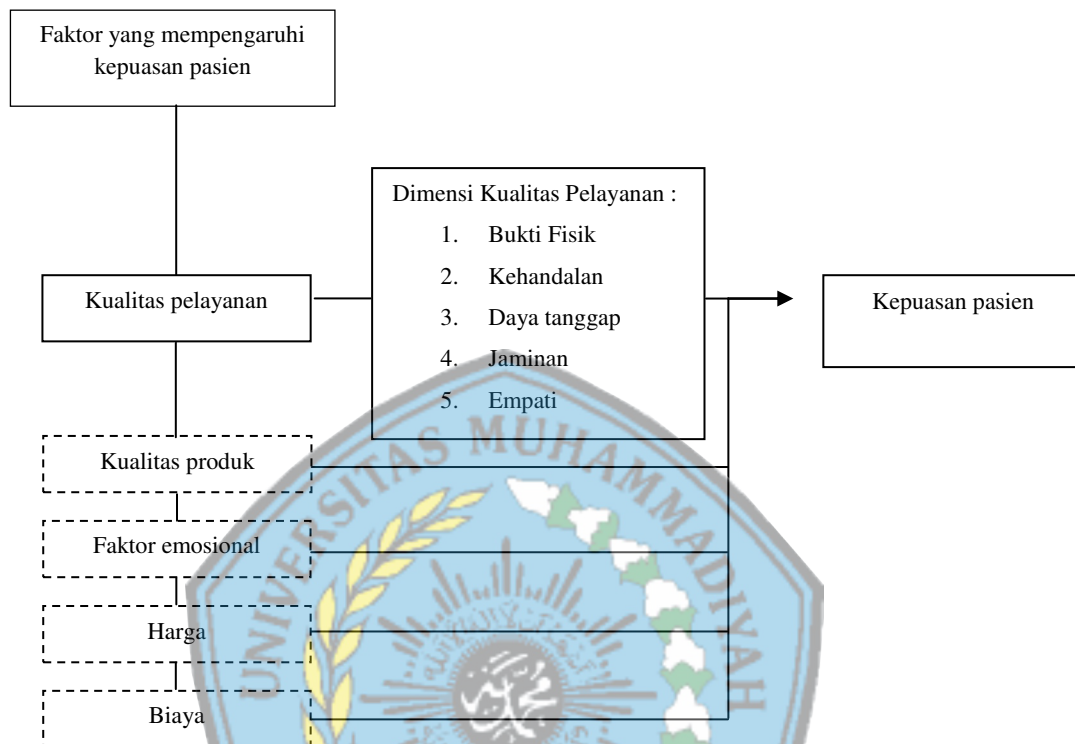
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hafid, 2012) juga menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna pelayanan kesehatan dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Hasil analisis univariat menunjukkan dari 30 responden terdapat 9 orang responden (30,0%) merasa puas dan sebanyak 21 orang responden (70%) menyatakan tidak puas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Ningrum (2014), bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan dengan penelitiannya mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Hasil penelitian terhadap 64 responden menunjukkan sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS kurang baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan kurang puas dengan

pelayanan kesehatan BPJS. Hasil uji statistik Spearman Rho Correlation menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya.



B. Kerangka Teori

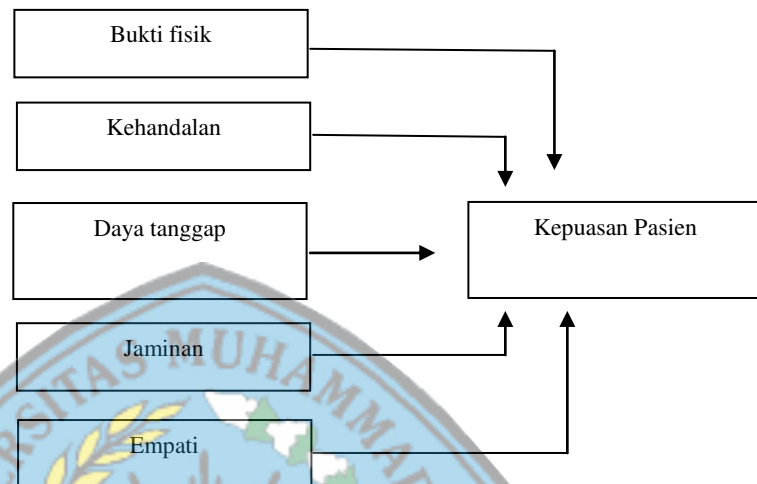


Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : Zeithaml, V.A, Parasuraman, A., Berry, L L (1990)

Keterangan : - - ➔ tidak dianalisis

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bukti fisik pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan.
- 2) Kehandalan pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan.
- 3) Daya tanggap pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan.

- 4) Jaminan pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan.
- 5) Empati pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan.

