

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima, yang mencakup tingkat kepuasan banyak pelanggan setelah berbagai layanan yang diberikan, dapat digunakan untuk mencirikan kualitas layanan kesehatan. Pelanggan akan menganggap pelayanan kesehatan berkualitas tinggi apabila pelayanan tersebut memenuhi atau melampaui harapannya dalam hal memberikan pelayanan yang diminta. (Muninjaya, 2014).

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun dimensi-dimensi terkait mutu pelayanan menurut Parasuraman, dkk (dalam Pohan 2006) yaitu :

a. Tampilan Fisik

Penampilan fisik meliputi penampilan personel, media komunikasi, peralatan, dan fasilitas fisik. Indikatornya meliputi:

- 1) Keteraturan, kenyamanan, dan kebersihan ruang.
- 2) Menyiapkan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan pasien.
- 3) Kesiapan dan kebersihan alat.

b. Reliabilitas

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara akurat dan memuaskan sesuai janji dan sesuai dengan indikator inilah yang disebut dengan keandalan.

- 1) Proses penerimaan pasien yang cepat dan akurat
- 2) Layanan diagnostik, terapeutik, dan dukungan yang cepat dan akurat.
- 3) Janji temu dokter dan jadwal pelayanan dijamin pada waktu yang ditentukan

c. Responsif

Responsif berarti bertindak cepat untuk mengatasi suatu masalah atau menindaklanjutinya. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam menangani keluhan pasien, perawat cepat tanggap.
- 2) Semua tenaga medis berkomunikasi dengan jelas dan jelas

- 3) Ketika pasien memerlukan perawatan, staf perawat merespons dengan cepat dan akurat..

d. Jaminan

Hal ini mencakup kualitas-kualitas berikut yang ditunjukkan oleh karyawan yang bebas dari risiko, bahaya, dan ketidakpastian: pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan:

- 1) Keahlian dan kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit
- 2) Kemampuan perawat dalam merawat pasien
- 3) Petugas pelayanan yang sopan dan baik hati
- 4) Terjaminnya keamanan pelayanan dan kepercayaan pelayanan.

e. Empati

Secara khusus, kemudahan membangun hubungan baik melalui komunikasi yang efektif, perawatan penuh perhatian, dan pemahaman kebutuhan pasien. Berikut indikatornya:

- 1) Berikan perhatian penuh pada setiap pasien.
- 2) Memperhatikan keluhan yang diungkapkan klien dan keluarganya.
- 3) Pemberian pelayanan kepada setiap pasien, apapun statusnya.
- 4) Kebebasan pasien untuk bertanya terkait resep

2.3 Kepuasan Pasien

Menurut (Kotler, Philip, & Kevin , 2007), mendefinisikan kepuasan pasien sebagai sejauh mana seorang individu merasa puas dengan kinerja (atau hasil) mereka sehubungan dengan harapan mereka.

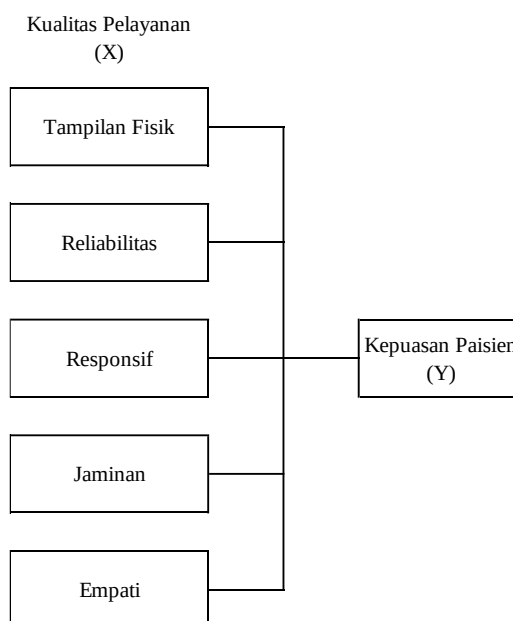
Meskipun setiap orang merasakan kepuasan pasien dengan cara yang berbeda-beda, namun secara umum hal-hal berikut ini termasuk dalam dimensi kepuasan seperti yang telah dijelaskan di atas. (Azwar, 1996)

- a. Kapasitas untuk menerapkan standar kode etik profesional secara eksklusif. Kriteria berikut digunakan untuk mengukur persepsi individu mengenai tingkat kepuasan mereka: 1) hubungan antara staf dan pasien; 2) kenyamanan pelayanan yang diberikan; 3) kebebasan memilih; 4) pengetahuan dan kompetensi teknis (scientific pengetahuan dan keterampilan teknis); 5) efektivitas pelayanan yang diberikan; dan 6) keamanan tindakan yang dilakukan.

- b. Terlaksananya setiap pelayanan kesehatan disebut dengan kepuasan.

2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Pratama (2019) Kerangka pemikiran yang akan dikemukakan dibawah ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20 Kabupaten Bogor merupakan variabel terikat (Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X). Ini juga akan menggambarkan aliran atau gaya kognitif umum peneliti. Kerangka konseptual ini dikembangkan dengan menggunakan penelitian sebelumnya yang memberikan gambaran umum mengenai dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, berikut uraian kerangka penelitian berdasarkan studi literatur terdahulu..



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

2.5 Hipotesis

Pratama (2019) Hipotesis penelitian adalah suatu kesimpulan awal atau dugaan berdasarkan temuan awal suatu penelitian, khususnya asumsi tentang hubungan antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis ini ditetapkan sebelum penelitian dilakukan dan perlu diverifikasi oleh penelitian itu sendiri. Hipotesis tersebut diperkuat dengan adanya landasan teori dari penelitian terdahulu, misalnya jurnal atau teori yang menjelaskan temuan penelitian terdahulu.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan maka hipotesis yang penulis ajukan adalah :

- H0 : Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20.
- H1 : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien FKTP (fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) Klinik Poskesdim 03.10.20.