BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badang Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelasanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dikemukakan oleh ratminto dan Winarsih (2007:5).

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang trasnparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survey atas layanan

yang diberikan (Kristiadi, 1999:27). Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus berkembang hingga menjadi suatu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Barata, 2003:27)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksananakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Ratminto dan Winarsih, 2006:26).

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat salah satunya adalah melalui pelayanan Rawat Inap. Pelayanan publik dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

> "Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik"
> (Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009:5)

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan, dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010:6). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan
   Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
   Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif
   Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak
   Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
   Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2010:6).

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, diberikan khusus kepada masyarakat. Serupa dengan kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan *(perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk".
> (Tjiptono, 2004:59)

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman

pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Pengukuran mutu pelayanan harus bermula dari mengenali kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas pelayanan harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada penyedia jasa, karena pelanggan mengkonsumsi dan memakai jasa.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, *and* Berry, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan bahwa memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsivenes*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

(Zeithaml, Berry *and* Parasuraman,1990:26)

Tangible, menurut Zeithaml, Berry *and* Parasuraman, (1990:26) adalah *Appearance of physical facilities, quipment, personnel, and communication materials.* Penjelasan *tangible* menurut (Irawan, 2005:58) mengatakan bahwa *tangible* adalah suatu *service* yang dapat dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Penjelasan selanjutnya menurut Parasuraman, et al (1990) dalam Tjiptono (2008:26)

mengatakan bahwa *tangible* adalah bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Penjelasan selanjutnya mengenai *tangible* menurut Lupiyoadi mengatakan bahwa *Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainnya)
2. Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), material komunikasi, dan
3. Penampilan pegawainnya
   (Lupiyoadi, 2001:148)

Reliability, merupakan *Ability to perform the promised service dependabaly and accurately (*Zeithaml, Berry *and* Parasuraman, 1990:26). Penjelasan selanjutnya mengenai *reliability* menurut Tjiptono (2008:26) mengatakan bahwa *reliability* adalah keadaan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kehandalan (*Reliability)* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya (Irawan, (2005:58). Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *emphaty dan tangible*, dimensi ini sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Terdapat dua aspek dari dimensi ini. *Pertama* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. *Kedua* adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.

Penjelasan selanjutnya mengenai *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2001:148). 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.

Responsiveness, merupakan *Willingness to help customers and provide prompt service (*Zeithaml, Berry *and* Parasuraman, 1990:26). *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis (Irawan, 2005:58). Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Lupiyoadi mengemukakan bahwa *responsiveness* (ketanggapan) adalah adanya keinginan untuk menolong konsumen dan menyediakan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecendrungannya naik dari waktu ke waktu. Karena itu waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi sebagai berikut:

1. Pertanyaan dijawab dengan cepat
2. Keluhan ditangani dengan cepat
3. Memiliki pengetahuan dan keterampilan
4. Penyampaian informasi yang jelas

(Lupiyoadi, 2001:149)

Assurance, adalah *Knowledge and courtesy of employess and their ability to conveytrust and confidence (*Zeithaml, Berry *and* Parasuraman, 1990:26). A*ssurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan

keyakinan kepada para pelanggannya (Irawan, 2005:58). Penjelasan selanjutnya dari Lupiyoadi mengemukakan bahwa *assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dan terdiri dari beberapa komponen yang mendukung antara lain:

1. Ramah
2. Akrab
3. Aman
4. Dapat dipercaya
5. Mampu berkomunikasi

(Lupiyoadi, 2001:149):

Emphaty, menurut Zeithaml, Berry *and* Parasuraman adalah *Caring, individualized attention the farm provides its customers (*Zeithaml, Berry *and* Parasuraman, 1990:26). *Empathy* (empati) adalah kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Tjiptono, Chandra dan Adriana, 2008:53). Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Penjelasan lebih lanjut dari Lupiyoadi mengemukakan bahwa emphaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan, dan terdiri dari beberapa komponen yaitu:

1. Dapat mendengar

2. Dapat menghubungi
3. Memahami kebutuhan dan Keinginan konsumen

(Lupiyoadi, 2001:158)

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari beberapa aspek yang berpengaruh, baik yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung. Menurut Yacobalis, beberapa aspek yang berpengaruh tersebut adalah sebagai berikut :

a. Klinis, yaitu menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis.
b. Efisiensi dsn efektifitas, yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tak ada diagnosa dan terapi berlebihan.
c. Keamanan pasien, yaitu upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran.
d. Kepuasan pasien, yaitu berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan .

(Yacobalis, 2009:14)

Bagian penerimaan pasien di rumah sakit mempunyai pengaruh dan nilai penting walaupun mungkin belum ada tindakan-tindakan pelayanan medis khusus yang diberikan kepada pasien. Kesan pertama akan memberikan arti tersendiri bagi pasien untuk melalui proses pelayanan selanjutnya. Kesiapan petugas, kelengkapan sarana/prasarana di bagian penerimaan pasien haruslah optimal. Diperlukan petugas-petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, seperti : terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik (Snook, 2001: 210).

Organisasi yang baik memerlukan staf bagian penerimaan pasien yang mempunyai keterampilan tertentu yaitu, pewawancara, pencatat, dapat melakukan koordinasi dengan baik, mempunyai kemampuan umum tentang rumah sakit, menguasai pekerjaannya, dan yang lebih penting adalah petugas yang mempunyai kemampuan komunikasi dan interpersonal yang baik (Goldberg, 1996: 67).

Prosedur kerja yang jelas, tegas dan tersusun rapi, data tempat tidur yang tersedia, tarif serta peralatan-peralatan sesuai standar pelayanan harus tersedia dan benar. Petugas rumah sakit harus memancarkan sikap positif pada orang lain dalam memberikan pelayanan pelanggan yang berkualitas (Budiyanto, 1991: 76).

Pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang perawatan adalah pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan, pasien memperoleh pelayanan kesehatan pada jam-jam tertentu dan tidak perlu pemondokan, sedang pelayanan rawat inap, pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang berlangsung lebih dari 24 jam. Selama perawatan di ruang rawat inap, pasien akan memperoleh jasa pelayanan berupa pemeriksaan, dilakukan diagnosa penyakitnya, diberikan pengobatan atau tindakan, asuhan keperawatan, dievaluasi kondisinya dan akhirnya pasien diperbolehkan keluar rumah sakit (sembuh, cacat, meninggal, dirujuk). Ruang rawat inap merupakan tempat yang paling lama bagi pasien untuk tinggal dibandingkan unit-unit lainnya.

Disinilah harapan serta keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya, sedang rumah sakit berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai harapan pasien.

2.1.3 Konsep Kepuasaan Masyarakat

Kepuasan adalah respons pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan lebih atau kurang.

Schnaars dalam Harbani Pasolong menyebutkan bahwa:

> Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.
> (Harbani Pasolong, 2010: 221)

Menurut Rowland, et at dalam Sabarguna, kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang terpenuhi sehingga ini adalah merupakan aspek yang paling menonjol dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Sabarguna, 2004:178-192). Harapan pasien dalam proses pengobatan akan menimbulkan suatu kepuasan, dimana diharapkan dapat mempercepat proses penyembuhan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). (Harbani Pasolong, 2010: 221-222).

Kotler dalam Tjiptono, 2004 :147 memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap sehingga nantinya secara riil dapat diketahui atribut yang memiliki hubungan kuat dengan kepuasan masyarakat. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat antara lain adalah :

1. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari kualitas pelayanan
2. Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semangat kerja pegawai
   (dalam Tjiptono, 2004 :147)

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir, layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

a. Tingkah laku yang sopan
b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
c. Waktu penyampaian yang tepat, dan
d. Keramah tamahan.
(dalam Saleh (2010:125)

Menurut Lupiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan yaitu:

1. Kualitas Produk.
2. Kualitas Pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

(Lupiyoadi, 2001:139)

Kualitas produk, merupakan pengguna layanan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Pengguna layanan rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut.

Kualitas pelayanan, merupakan pemberian layanan terutama dibidang jasa pengguna layanan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pengguna layanan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pengguna layanan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

Emosional, merupakan pengguna layanan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self estern* yang membuat pengguna layanan menjadi puas terhadap merk tertentu.

Harga, merupakan produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pengguna layanannya.

Biaya, merupakan pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu

Lebih lanjut Lovelock (1994:111) memformulasikan kepuasan pengguna layanan dalam bentuk rumus matematik semu sebagai berikut:

$$\textbf{Skor Kepuasan Pelanggan} = \frac{\textbf{Skor Persepsi}}{\textbf{Skor Harapan}} \textbf{ X 100\%}$$

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari pembedaan antara kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan, dengan demikian pengguna layanan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut ini:

1. Kalau kinerja (hasil) dibawah, pengguna layanan akan merasa kecewa
2. Kalau kinerja (hasil sesuai harapan, pengguna layanan akan merasa puas
3. Kalau kinerja (hasil) melalui harapan, pengguna layanan akan sangat puas, senang dan gembira.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan diantaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

2.1.4 Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Definisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang

diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Hal serupa pula dituangkan dalam Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Penetapan Tarif Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi, pelayanan kesehatan adalah kegiatan pelayanan pencegahan (preventif), peningkatan kesehatan (promotif), penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) kepada pasien.

Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

a. Pelayanan kesehatan perseorangan (medical service)
   Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (self care), dan keluarga (family care) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri.
b. Pelayanan kesehatan masyarakat (public health service)
   Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas.

Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam Pasal 52 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu:

a. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
b. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
c. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit,

pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.

d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.
(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan)

Berdasarkan uraian di atas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit diatur secara umum dalam UU Kesehatan, dalam Pasal 54 ayat (1) UU Kesehatan berbunyi bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Dalam hal ini setiap orang atau pasien dapat memperoleh kegiatan pelayanan kesehatan secara professional, aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif serta lebih mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

2.1.5 Rumah Sakit

Pengertian atau definisi dari rumah sakit tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) UU Rumah Sakit, pengertian rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, **s**erta menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi yang mempunyai kemandirian untuk melakukan hubungan hukum yang penuh dengan tanggung jawab. Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pascasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika, dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi,

pemerataan, perlindungan, dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Rumah sakit harus diselenggarkan oleh suatu badan hukum yang dapat berupa perkumpulan, yayasan atau perseroan terbatas.

Rumah sakit mempunyai hak-hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 30 UU Rumah Sakit antara lain, sebagai berikut :

a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit.
b. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka pengembangan pelayanan.
c. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
d. Menggugat pihak yang mengalami kerugian.
e. Mendapatkan pelindungan hukum.
f. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit.

Kewajiban rumah sakit menurut Pasal 29 UU Rumah Sakit, disebutkan bahwa setiap rumah sakit mempunyai kewajiban sebagai berikut :

a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.
b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, nondiskriminasi dan efektif mengutamakan kepentingan pasien.
c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya.
d. Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin.
e. Menyelenggarakan rekam medis.
f. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit)

2.1.6 Pelayanan Rawat Inap

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit mendefinisikan pelayanan rawat inap yaitu pelayanan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi, atau rehabilitasi yang perlu

menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapat makanan dan pelayanan perawat terus menerus.

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu pusat pertanggung jawaban rumah sakit. Sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan.

2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, pada sebuah pelayanan harus mencapai tujuan dari pelayanan adalah memberikan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat.

Beberapa faktor yang berpengaruh dengan kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan masyarakat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan , misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seseorang pelanggan yang tidak

puas akan melakukan komplain atau tidak, seperti derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, tingkat ketidakpuasan pelanggan, manfaat yang diperoleh, pengetahuan dan pengalaman, sikap pelanggan terhadap keluhan, tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, dan peluang keberhasilan dalam melakukan komplain. Pelayanan harus diberikan berdasarkan standar tertentu yang merupakan ukuran atau persayaratan baku yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, serta wajib ditaati oleh pemberi layanan atau pengguna layanan sendiri (masyarakat), karena kualitas pelayanan yang baik bertujuan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan pada dasarnya harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan terbaik kepada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen. Kepuasan masyarakat merupakan hal penting dalam pemberian layanan karena pelayanan yang telah diberikan adalah penentu dari puas atau tidaknya masyarakat, untuk itu pada lembaga kesehatan RSUD Cibabat kualitas pelayanan sangat penting untuk dikelola karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah salah satunya kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya masyarakat khususnya penerima layanan rawat inap di RSUD Cibabat akan merasa puas.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Bila pelayanannya berkualitas, maka pelanggan puas. Namun

sebaliknya bila pelayanannya tidak berkualitas maka pelanggan tidak puas. Berdasarkan data-data yang didapat peneliti selama observasi dan wawancara terkait pelayanan rawat inap, RSUD Cibabat masih kekurangan tenaga medis maupun non medis untuk mengimbangi jumlah pasien/masyarakat, sehingga terkadang menyebabkan penumpukan pasien. Fenomena lainnya pun muncul terkait kurangnya fasilitas tempat tidur pasien dan belum adanya fasilitas khusus untuk pasien kritis maupun khusus jantung di RSUD Cibabat. Masalah yang paling banyak dikeluhkan masyarakat yaitu terkait empati dari petugas medis maupun non medis yang masih kurang dalam mendengarkan keluhan masyarakat. Fenomena lain yang terjadi terkait masih rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat yaitu lamanya waktu tunggu pelayanan obat yang tidak sesuai dengan perjanjian dan waktu yang berlaku, biaya yang dikeluarkan terkadang tidak sesuai dengan yang tertera pada *list* pembayaran layanan rawat inap, salah satu faktor masalah kepuasan pasien/masyarakat perihal biaya yang dikeluarkan. Kualitas pelayanan dalam hal pelayanan oleh petugas medis ataupun pegawai non medis pun belum secara optimal melayani pasien/masyarakat, target kinerja untuk kasus menghindari kematian pasien lebih dari 48 jam setelah masuk di rawat inap RSUD Cibabat masih dibawah target.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menganalisis menggunakan teori, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990 : 26) yang dimana menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Pertama, *Tangibles* (bukti fisik) adalah suatu pelayanan dari RSUD Cibabat yang dapat dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan rawat inap. *Tangible* meliputi fasilitas fisik seperti gedung rawat inap, ruang rawat inap, perlengkapan (kasur tidur pasien, alat medis, pegawai (medis/non medis), dan sarana komunikasi yang berada di RSUD Cibabat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik di RSUD Cibabat dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan rawat inap yang diberikan oleh petugas medis/non medis di RSUD Cibabat.

Kedua**,** *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan RSUD Cibabat memberikan pelayanan rawat inap yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kemampuan RSUD Cibabat untuk memberikan pelayanan rawat inap harus sesuai yang dijanjikan lalu seberapa jauh RSUD Cibabat mampu memberikan pelayanan rawat inap yang akurat atau tidak ada kesalahan.

Ketiga, *Responsiveness* (daya tanggap), adalah keinginan untuk menolong pasien rawat inap RSUD Cibabat dan menyediakan kecepatan dan ketepatan pelayanan rawat inap.

Keempat, *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas medis maupun non medis untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien/masyarakat kepada RSUD Cibabat.

Kelima**,** *Emphaty* (empati) adalah kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai medis/non medis di RSUD Cibabat kepada para pasien rawat inap dengan berupaya memahami keinginannya. RSUD Cibabat harus memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang para pasien, memahami kebutuhan pasien secara fisik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

Pengukuran kepuasan masyarakat pada pelayanan rawat inap pada RSUD Cibabat, peneliti menggunakan pengukuran kepuasan pelanggan merujuk pada Lupiyoadi (2001:139) dengan indikator sebagai berikut :

Pertama, kualitas produk adalah kemampuan alat medis, fasilitas rawat inap di RSUD Cibabat untuk melaksanakan fungsinya yang meliputi, daya tahan kehandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

Kedua, kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik alat medis, fasilitas dan kinerja petugas medis maupun non medis yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pasien/masyarakat pada pelayanan rawat inap baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Ketiga, emosional adalah sesuatu yang dilakukan atau diekspresikan pasien/masyarakat dalam menerima dan menilai pelayanan rawat inap yang telah diberikan RSUD Cibabat, pasien/masyarakat akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan alat medis di RSUD Cibabat dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Keempat, harga adalah suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan suatu barang atau jas yang dimana merupakan alat medis, fasilitas, dan pelayanan rawat inap yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif

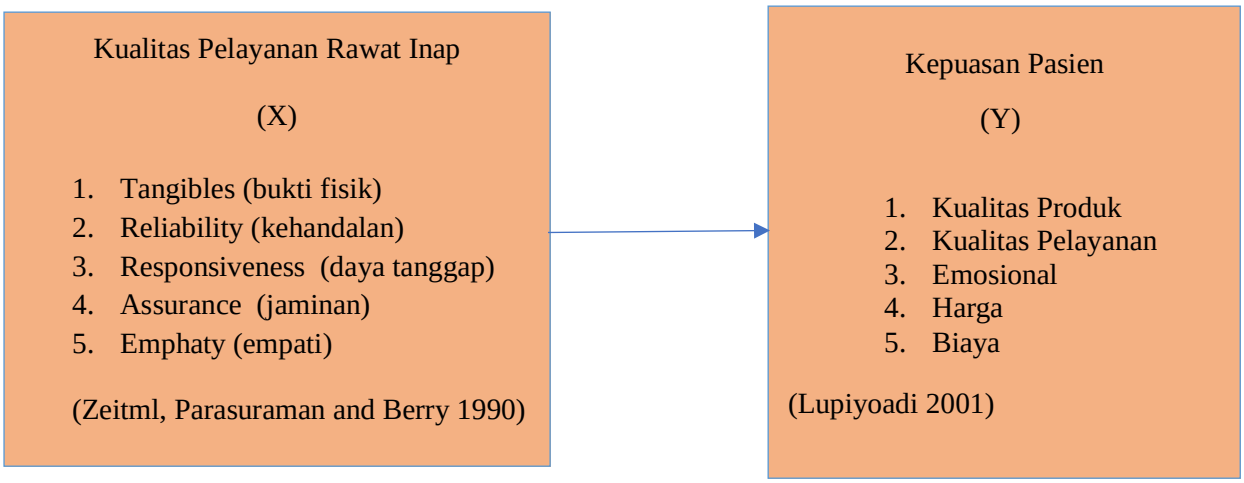
murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pasien/masyarakat rawat inap RSUD Cibabat.

Kelima, biaya adalah pengorbanan atau pengeluaran yang dilakukan oleh pasien/masyarakat dengan bertujuan untuk memperoleh alat medis, fasilitas, pelayanan rawat inap yang berkualitas.

Kepuasan pasien/masyarakat merupakan hal penting dalam pemberian pelayanan rawat inap, pelayanan yang telah diberikan RSUD Cibabat adalah penentu dari puas atau tidaknya pasien/masyarakat, kualitas pelayanan sangat penting untuk dikelola karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya pasien/masyarakat sebagai penerima pelayanan rawat inap di RSUD Cibabat akan merasa puas dan memberikan persepsi yang baik pula.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan model kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model kerangka pemikiran



(Sumber : Hasil pengolahan peneliti, 2017)

2.3 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan di atas maka sebagai jawaban sementara peneliti membuat hipotesis yaitu variabel Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.