

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka Atas Kepuasan Pasien

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. (Anfal, 2020) kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Elston, 2020).

2.1.2 Dimensi Kepuasan

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan meliputi (Amalina et al., 2021) :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik merupakan penilaian berdasarkan bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan penggunaan dan

pemanfaatannya yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Indikator kualitas layanan bukti fisik (*tangible*) dapat tercemin dari kemampuan menunjukkan pelayanan dalam menggunakan alat perlengkapan kerja secara efisien dan efektif, kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya dan kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja. Berdasarkan analisis data, dalam dimensi *tangible* terdapat 3 indikator yaitu ruang pelayanan yang bersih, ruang tunggu pelayanan yang nyaman, penampilan petugas yang rapi.

2. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan penilaian terhadap mampu atau tidaknya petugas memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Adapun indikator yang mencerminkan dimensi ini adalah mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting, mampu memberikan keseriusan atas aktivitas diberikan,

kerja pelayanan yang sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan dan mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan. Berdasarkan analisis data, pada variabel empati terdapat 3 indikator yaitu petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, petugas memberikan administrasi menggunakan pelayanan bahasa Indonesia yang baik, petugas tidak pilih-pilih saat memberikan pelayanan

3. *Reliability* (Keandalan)

Pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu uraian pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan professional atas kerja yang ditekuninya. Beberapa indikator yang mencerminkan dimensi ini adalah keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya, keandalan memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efektif dan efisien dan keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan

pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya. Berdasarkan analisis data pada variabel *reliability* terdapat 3 indikator yaitu petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, petugas siap membantu jika ada masalah, petugas tidak pilih pilih dalam melayani pasien.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sikap dan perilaku petugas akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Indikator yang mencerminkan dimensi ini adalah memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima, memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantive dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan singkat dan dapat dipertanggungjawabkan dan mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi. Berdasarkan analisis data dalam variabel *responsiveness* terdapat 3 idnikator yaitu penjelasan jenis pelayanan

oleh petugas, petugas mau mendengarkan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang cukup.

5. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dimensi ini meliputi kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap kesehatan yang dialami oleh pasien. Adapun indikator yang terdapat dalam dimensi ini adalah mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan berkualitas dan hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan, mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya. Berdasarkan analisis data pada variabel ini terdapat 2 indikator yaitu petugas memiliki sifat sopan kepada pasien, petugas bersikap ramah saat melayani pasien.

2.1.3 Pelayanan Puskesmas

Puskesmas adalah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Menurut Sanjaya (2023), Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, sehingga perlu ditingkatkan dari segi aksesibilitas, keterjangkauan, dan mutu pelayanan. Aksesibilitas berarti memastikan masyarakat dapat dengan mudah mencapai fasilitas kesehatan, baik dari segi lokasi maupun waktu pelayanan. Keterjangkauan menekankan pada biaya layanan yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, sehingga tidak ada hambatan ekonomi untuk mendapatkan perawatan. Sementara itu, mutu pelayanan mencakup penyediaan layanan kesehatan dasar yang komprehensif, berkesinambungan, dan bermutu, sebagaimana diamanatkan dalam Permenkes 2019. Dengan memenuhi ketiga aspek ini, puskesmas dapat memaksimalkan derajat kesehatan masyarakat secara efektif.

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 mendefinisikan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya (Pokhrel, 2024). Mutu pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai kemampuan layanan untuk memberikan kepuasan kepada setiap pasien

yang menggunakannya. Menurut Tailaso, C et al. (2018), kualitas pelayanan kesehatan diukur dari tingkat kepuasan pasien; semakin lengkap kepuasan yang dirasakan, semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan. Hal ini mencakup aspek seperti ketepatan diagnosis, keramahan tenaga kesehatan, serta kenyamanan fasilitas. Dengan demikian, puskesmas harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada pasien untuk memastikan setiap individu merasa puas dan mendapatkan manfaat kesehatan yang optimal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
			Penelitian	
1	Anjayati, (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual	servqual	Berdasarkan hasil penelusuran ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang memiliki dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, dari 16 artikel yang memenuhi

				syarat, dominan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan atau pengaruh signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas.
2	Christiani Nababan et al., (2020)	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi	Deskriptif kuantitatif	Tingkat kepuasan keseluruhan dengan tingkat kesesuaiannya sebesar 95,09%. Tingkat kepuasan responden dengan melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kehandalan (reliability) sebesar sebesar 97,73%, dimensi kehandalan daya tanggap (responsiveness) 95,75%, dimensi

				jaminan (assurance) sebesar 95,06%, dimensi empati (emphaty) sebesar 93,18%, dimensi buti fisik (tangible) sebesar 95,94%.
3	Aryanti et al., (2022)	Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kab.Polewali mandar	kuantitatif dan kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy tidak semua berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar.

4	Nuraini et al., (2021)	Analisis kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Dringu Kab.Probolinggo	Kuantitatif	Pada dimensi tangible, pasien puas sebesar 86,3% dan 13,7% pasien tidak puas.Pada dimensi reliability, pasien puas sebesar 89,6% dan 10,4% pasien tidak puas.Pada dimensi responsiveness, pasien puas sebesar 69,7% dan 30,3% pasien tidak puas. Pada dimensi assurance pasien puas sebesar 68,2% dan 31,8% pasien tidak puas. Pada dimensi empathy, pasien puas sebesar 74,1% dan 25,9% pasien tidak puas.
5	(Sanjaya, 2023)	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas	Deskriptif	Menunjukkan secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan	pelayanan kesehatan di
kesehatan di	Puskesmas
UPTD	Limusnunggal berada
Puskesmas	dalam kategori puas.
Limusnunggal	
Kota Sukabumi	
