

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa judul penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penelitian, dibawah ini beberapa peneliti yang melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien adalah:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Variabel	Hasil
1.	Yuda Supriyanto (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang	Independen (X) Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Dependen (Y) Kepuasan Pasien	Kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang

2.	Siti Hafisah (2020)	Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Konsumen Minimarket 212 Sungai Kambang Kota Jambi	Independen (X) Tingkat Pelayanan, kinerja Dependen (Y) Kepuasan konsumen	Tingkat pelayanan karyawan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Minimarket 212 Sungai Kambang Kota Jambi
3.	Wahyu Kartika Aji (2011)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)	Independen (X) Kualitas Pelayanan, harga, dan fasilitas Dependen (Y) Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan, harga, fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)

4.	Ela Zakiya Muslichati (2015)	Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus	Independen (X) Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Dependen (Y) Kepuasan Konsumen	Kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus
5.	Nazlia (2017)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Saudara Syariah Medan	Independen (X) Fasilitas Dependen (Y) Kepuasan konsumen	Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Saudara Syariah Medan.
6.	Nuresah (2016)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan	Independen (X) Kinerja Karyawan Dependen (Y) Kepuasan	Kinerja karyawan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.

		Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Makassar	nasabah	Bank Sulselbar Makassar
7.	M. Murfizal (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur	Independen (X) Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Dependen (Y) Kepuasan Pasien	Kualitas pelayanan, fasilitas dan citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur
8.	Ariyani Kurnianingsih (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk	Independen (X) Kualitas Pelayanan, Persepsi harga, dan kualitas produk	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan persepsi harga dan variabel

		Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Viva Generik Genuk 1 Semarang	Dependen (Y) Kepuasan Konsumen	kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pada Apotek Viva Generik Genuk 1 Semarang
9.	Rizka Paramitha Daulay (2021)	Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Failitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat)	Independen (X) Lokasi, Promosi, dan Fasilitas Dependen (Y) Kepuasan Konsumen	Lokasi, promosi dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat

10.	Dimas Siswanto & Imroatul Khasanah (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhamadiyah Gombong	Independen (X) Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Nilai Pelanggan Dependen (Y) Kepuasan Pasien	Kualiatas Pelayanan, fasilitas dan nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap PKU Muhamadiyah Gombong
11.	Dwi Cahya, A., Julita Sari, A., & Andar Feryanta (2021)	Pengaruh Kinerja Karyawan, Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	Independen (X) Kinerja Karyawan, Keputusan Pembelian Konsumen Dependen (Y) Kepuasan Konsumen	Kinerja karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pathok Terbit sedangkan keputusan pembelian memiliki pengaruh yang

		Bakpia Pathok Terbit		signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakpia Pathok Terbit
12.	Santi Budi Utami (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta	Independen (X) Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Dependen (Y) Kepuasan Nasabah	Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta
13.	Fadhillah Fitri & Haryanti Intisari (2021)	Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Independen (X) Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dependen (Y) Kepuasan Pelanggan	Fasilitas tidak berpengaruh signifikan sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

		Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima		Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima
--	--	------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------

## 2.2 Rumah Sakit

### 2.2.1 Definisi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Undang-Undang No.44 tahun 2009 yang dimaksud rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Pemenuhan mutu pelayanan di rumah sakit dilakukan dengan dua cara yaitu peningkatan mutu secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal.

Menurut WHO (*World Health organization*) rumah sakit adalah integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan

paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

### **2.2.2 Akreditasi Rumah Sakit**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit, Akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan rumah sakit setelah dilakukan penilaian bahwa rumah sakit telah memenuhi standar akreditasi yang disetujui oleh Pemerintah. Pada bulan Desember 2021 Kementerian Kesehatan mencatat 3.120 rumah sakit telah teregistrasi. Sebanyak 2.482 atau 78,8% rumah sakit telah terakreditasi dan 638 rumah sakit atau 21,2% belum terakreditasi.

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor: HK.02.02/ I/ 1130/2022 Tentang Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit Kategori *surveior* terdapat dua kategori *surveior* yaitu *surveior* manajemen rumah sakit dan *surveior* pelayanan berpusat pada pasien dengan pembagian bab sebagai berikut:

#### **a. *Surveior* Manajemen Rumah Sakit**

- 1) Tata Kelola Rumah Sakit (TKRS);
- 2) Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK);
- 3) Kualifikasi dan Pendidikan Staf (KPS);
- 4) Manajemen Rekam Medik dan Informasi Kesehatan (MRMIK);
- 5) Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);
- 6) Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP);
- 7) Pendidikan dalam Pelayanan Kesehatan (PPK);

8) Program Nasional (Prognas).

b. *Surveior* Pelayanan Berpusat Pada Pasien /*Patient Centre Care* (PCC)

- 1) Akses dan Kontinuitas Pelayanan (AKP);
- 2) Hak Pasien dan Keluarga (HPK);
- 3) Pengkajian Pasien (PP);
- 4) Pelayanan dan Asuhan Pasien (PAP);
- 5) Pelayanan Anestesi dan Bedah (PAB);
- 6) Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO);
- 7) Komunikasi dan Edukasi (KE);
- 8) Sasaran Keselamatan Pasien (SKP)

Tabel 2.2 Hasil Akreditasi Rumah Sakit

Hasil Akreditasi	Kriteria
Paripurna	Seluruh bab mendapatkan nilai minimal 80%
Utama	<p>a. 12 sampai 15 Bab mendapat nilai minimal 80%, dan Bab SKP mendapat nilai minimal 80%, bagi rumah sakit pendidikan atau wahana pendidikan.</p> <p>b. 12 sampai 14 bab mendapat nilai minimal 80%, dan Bab SKP mendapat nilai minimal 80%, bagi rumah sakit yang bukan</p>

	rumah sakit pendidikan atau wahana pendidikan.
Madya	8 sampai 11 Bab mendapat nilai minimal 80% dan nilai SKP minimal 70%
Tidak terakreditasi	a. Kurang dari 8 Bab mendapat nilai minimal 80%; dan/atau b. Bab SKP mendapat nilai kurang dari 70%

Sumber : Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor : HK.02.02/

I/ 1130/2022 Tentang Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit.

### 2.2.3 Tujuan Akreditasi

Menurut Departemen Kesehatan RI dalam Nugraha (2016) tujuan umum dari akreditasi adalah untuk mendapatkan gambaran seberapa jauh rumah sakit di Indonesia telah memenuhi berbagai standar yang ditentukan, dengan demikian mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggung jawabkan.

Tujuan Khusus:

1. Memberikan pengakuan dan penghargaan kepada Rumah sakit yang telah mencapai tingkat pelayanan kesehatan dengan standar yang ditetapkan
2. Memberikan jaminan kepada petugas rumah sakit bahwa semua fasilitas, tenaga dan lingkungan yang diperlukan tersedia, sehingga dapat mendukung upaya penyembuhan dan pengobatan pasien dengan sebaik-baiknya
3. Memberikan jaminan dan kepuasan kepada “customer” dan masyarakat

bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit diselenggarakan sebaik mungkin.

#### **2.2.4 Klasifikasi Rumah Sakit**

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2019 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan menjadi 2 yaitu:

##### **1. Rumah Sakit Umum**

Rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit

##### **2. Rumah Sakit Khusus**

Rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, terdapat 2 klasifikasi yaitu:

##### **1. Klasifikasi Rumah Sakit umum terdiri atas:**

###### **a. Rumah Sakit umum kelas A**

merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) buah.

###### **b. Rumah Sakit umum kelas B**

merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 (dua ratus) buah.

c. Rumah Sakit umum kelas C

Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.

d. Rumah Sakit umum kelas D.

Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 (lima puluh) buah.

2. Klasifikasi Rumah Sakit khusus terdiri atas:

a. Rumah Sakit khusus kelas A

merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.

b. Rumah Sakit khusus kelas B

merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) buah.

c. Rumah Sakit khusus kelas C

merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 25 (dua puluh lima) buah.

## **2.3 Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Tjiptono dalam Maramis *et., al* (2018), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ikhtiar yang berpusat pada pemenuhan kebutuhan, keinginan pasien, dan penyampaianya benar untuk mengimbangi harapan pasien.

Menurut Winarsih & Ratminto dalam Pariwisata *et.,al* (2020), kualitas pelayanan adalah tolak ukur berhasil atau tidaknya pelayanan ditentukan oleh

tingkat kepuasan pasien. Sedangkan tingkat kepuasan pasien ini dapat dicapai jika pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Sulfiah Andi (2020), kualitas pelayanan dirumuskan sebagai suatu kondisi yang selalu berubah dan berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi hingga kemungkinan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pasien, kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan atau diterima kepada pasien untuk memenuhi keinginan pasien.

### **2.3.2 Indikator Penentu Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut Tjiptono (2014) terdapat lima penentu kualitas pelayanan jasa yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*)

Tampilan fisik, peralatan serta semua materi yang dapat dinilai baik.

2. Empati (*Empathy*)

Sikap kesediaan tenaga kerja dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian kepada pasien, dan peka atas kebutuhan pasien.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kesiapan tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan

pasien dengan cepat dan ramah.

4. Keandalan (*Reliability*)

Kecakapan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, cermat, konsisten, dan memuaskan.

5. Jaminan (*Assurance*)

Ilmu pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sikap amanah dari tenaga kerja mengenai janji yang ditetapkan, bebas dari bahaya, keragu-raguan atau resiko.

### **2.3.3 Faktor- faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Subagyo (2010) mengemukakan ada delapan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pasien yaitu:

1. Manajemen ekspektasi pasien dengan berupaya mengedukasi pasien sehingga dapat memahami hak dan kewajibannya terkait dengan produk dan jasa.
2. *Relation marketing and management*, fokus utama adalah upaya membangun hubungan positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
3. *Aftermarketing*, menekankan pentingnya orientasi pada pasien saat ini sebagai cara yang lebih mengefektifkan harga untuk membangun perusahaan dan menghasilkan laba.
4. Strategi retensi pasien, strategi ini bertujuan untuk meningkatkan retensi pasien dengan memahami faktor-faktor yang menyebabkan pasien beralih ke perusahaan lain.

5. *Superior customer service*, dengan cara memberikan pelayanan yang unggul dibandingkan dengan perusahaan pesaing.
6. *Technology infusion strategy*, berusaha menggunakan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan kepuasan pasien.
7. Strategi dengan menangani komplain secara efektif, dengan mengutamakan empat aspek, empati terhadap pasien yang marah, merespon dengan cepat terhadap keluhan, dan keadilan dalam menyelesaikan permasalahan atau komplain, dan kemudahan pasien untuk menghubungi perusahaan.
8. Strategi pemulihan pelayanan, dengan berusaha menyelesaikan setiap masalah dan belajar dari setiap kegagalan produk atau layanan, serta berusaha melakukan perbaikan agar layanan perusahaan menjadi lebih baik.

## **2.4 Fasilitas**

### **2.4.1 Pengertian Fasilitas**

Menurut Darajat (2010), fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah usaha dan memperlancar pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Tjiptono (2012), fasilitas adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan dapat membantu pasien saat berada dalam suatu jasa atau gedung.

Menurut Kotler & Keller (2016), fasilitas adalah peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menunjang kenyamanan pasien.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar suatu kegiatan untuk menggapai suatu tujuan.

### **2.4.2 Indikator Fasilitas**

Menurut Tjiptono (2014) indikator fasilitas adalah sebagai berikut:

1. Pertimbangan atau perencanaan spasial aspek

Seperti proporsi, kenyamanan, dan lain-lain digabungkan serta dikembangkan untuk memperoleh tanggapan intelektual dan emosional.

2. Perencanaan Ruangan

Elemen ini meliputi interior dan arsitektur, seperti penempatan furnitur dan perlengkapan ruang olahraga, desain dan aliran sirkulasi.

3. Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan

Berfungsi sebagai sarana untuk memberikan kenyamanan, sebagai pajangan, atau sebagai sarana penunjang bagi pengguna jasa.

4. Unsur Pendukung lainnya

Contohnya: toilet, wifi, tempat makan dan minum dan lain-lain.

### **2.4.3 Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Fasilitas Jasa**

Menurut Fandy Tjiptono dalam Suprianto (2021), terdapat enam faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas jasa yaitu:

1. Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa sering kali menentukan persyaratan desainnya. Desain fasilitas yang baik dapat berguna bagi perusahaan seperti perusahaan mudah dikenali dan desain bangunan yang memiliki ciri khas yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau lokasi Perusahaan jasa mutlak membutuhkan tempat fisik untuk mendirikan fasilitasnya sehingga

diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, kepemilikan lahan, pembebasan lahan, dan peraturan pemerintah terkait lainnya.

### 3. Fleksibilitas

Dalam membuat desain perlu diperhatikan dengan fleksibilitasnya apabila jumlah permintaan sering berfluktuasi dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang sehingga risiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi tersebut menyebabkan fasilitas jasa harus dapat menyesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

### 4. Estetis

Fasilitas jasa yang indah, menarik, dan rapi akan meningkatkan penilaian yang baik dari pasien dan aspek pegawai terhadap pekerjaan dan meningkatkan motivasi bekerja. Semua aspek perlu ditata dengan baik, seperti ketinggian atap bangunan dan letak jendela dan pintu.

### 5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat (terkait masalah sosial dan lingkungan hidup) serta lingkungan sekitar fasilitas jasa memiliki peran yang sangat berpengaruh dan penting bagi perusahaan sehingga harus diperhatikan demi kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.

### 6. Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya tersebut dipengaruhi desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh banyaknya jumlah serta jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan.

#### **2.4.4 Hal-hal yang Perlu Diperhatikan dalam Menyediakan Fasilitas**

Menurut Palit *et.,al* (2017), dalam menyediakan fasilitas perlu memperhatikan beberapa hal yaitu:

1. Fasilitas yang disediakan harus memperhatikan kelengkapan, kebersihan dan kerapian.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang diberikan harus dalam keadaan yang baik dan tidak rusak.
3. Kemudahan menggunakan fasilitas. Hal ini berarti fasilitas yang tersedia dapat mudah digunakan oleh pengguna.

### **2.5 Kinerja**

#### **2.5.1 Pengertian Kinerja**

Menurut Rivai dalam Deikme Pilatus (2013), kinerja pegawai adalah tindakan real yang diperlihatkan oleh setiap individu sebagai prestasi kerja yang telah dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya di perusahaan.

Menurut Prawiro Suntoro dalam Chandra (2013), kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Mangkunegara (2013), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai dalam

melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan.

### **2.5.2 Indikator Kinerja**

Menurut Robbins dalam Pristiani (2022), terdapat lima indikator kinerja yaitu sebagai berikut:

#### 1. Kualitas

Kualitas kerja tercermin dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan penyelesaian tugas berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawai.

#### 2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu.

#### 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu sesuai dengan ketetapan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan

#### 4. Efektivitas

Sejauh mana sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) digunakan secara maksimal untuk meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

#### 5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi kerjanya.

### 2.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Nuresah (2016), adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)

#### a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) seorang pegawai terdiri dari dua jenis yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge & skill*) disertai dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan suatu tugas maka pegawai tersebut akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang maksimal.

#### b. Motivasi

Motivasi adalah suatu sikap (*attitude*) pemimpin dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan perusahaannya. Mereka yang bersifat positif (*pro*) terhadap lingkungan kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya mereka yang negative (*kontra*) terhadap lingkungan kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, suasana kerja, kebijakan pemimpin, model kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

## 2.6 Kepuasan Pasien

### 2.6.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Mowen dan Minor dalam Fitria Wulandari (2020), kepuasan pasien merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pasien setelah memperoleh atau menggunakan barang dan jasa. Hal ini merupakan penilaian evaluatif setelah

pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang dan jasa tersebut.

Kotler dalam Cesariana *et., al* (2022), kepuasan pasien adalah perasaan bahagia atau kecewa seorang yang berawal dari pertimbangan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dengan harapannya.

Menurut Irmawati dalam Ngula (2019), kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien dengan membandingkan antara keinginan pasien dengan apa yang diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Apabila hasil yang diterima oleh pasien sesuai dengan keinginannya maka pasien akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika hasil yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan keinginannya maka pasien akan kecewa atau tidak puas serta pasien tidak akan kembali lagi untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama saat pasien tersebut diharuskan menjalani perawatan medis.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah penilaian yang baik dari pasien karena produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan sehingga pasien merasa puas.

### **2.6.2 Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019), indikator kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan

Suatu harapan atau keinginan pasien terhadap produk atau jasa yang diberikan dari perusahaan tersebut.

2. Minat berkunjung kembali (beli ulang)

Kesediaan pasien untuk datang kembali atau melakukan pembelian secara berulang-ulang karena merasa puas dan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Ketersediaan merekomendasikan

Saran yang bersifat menganjurkan, membenarkan, dan memperkuat terkait suatu produk atau jasa kepada orang lain karena layak untuk dibeli.

### 2.6.3 Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Danang Sunyoto (2012), terdapat 4 cara untuk mengukur kepuasan pasien yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang fokus pada konsumen (*customer oriented*) atau pasien memberikan kesempatan kepada konsumen atau pasien untuk memberikan keluhan dan saran.

2. *Ghost Sopping*

Metode ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pasien dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pasien potensial terhadap perusahaan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Cara ini adalah dengan komunikasi dengan pasien yang telah berhenti membeli atau pindah tempat untuk memahami mengapa hal tersebut terjadi.

4. Survei Kepuasan Pasien

Cara ini dengan melakukan penelitian survei melalui media tertentu atau secara langsung untuk memperoleh tanggapan balik (*feed back*) dari pasien serta

memberikan perhatian khusus terhadap setiap pasien.

Menurut Kotler dalam Pangestu (2013) diperlukan suatu survei secara berkala yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) atau melalui telepon untuk mengetahui bagaimana tanggapan pasien terhadap berbagai unsur dari prestasi perusahaan yaitu:

1. *Directly reported satisfaction*

Dengan cara menanyakan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan baik secara keseluruhan atau secara khusus. Akan diperoleh jawaban seperti sangat tidak puas, tidak puas, biasa saja, puas, sangat puas.

2. *Derived satisfaction*

Pasien diminta untuk menilai pelayanan yang telah diterima dan meminta saran yang bersifat membangun agar pelayanan yang diberikan dapat lebih baik.

3. *Problem analysis*

Pasien diminta mengungkapkan apa masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan serta meminta masukan untuk perbaikan.

4. *Importance performance analysis*

Dengan menanyakan kepada pasien terkait tingkat kepuasan setiap pelayanan dan bagaimana perusahaan menyediakan tiap layanan tersebut.

#### **2.6.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Daga (2017) terdapat beberapa faktor yaitu:

### 1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Konsep kualitas pelayanan dikenal dengan SerQual yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pasien, maka perlu dibentuk sikap dan perilaku dari pegawai tersebut karena faktor manusia memiliki peran 70%. Tidak mengherankan apabila kualitas pelayanan sulit ditiru

### 2. Kualitas Produk

Kualitas produk memiliki enam elemen dari kualitas produk yaitu kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas merupakan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pasien dan perusahaan harus mengupayakan untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Pasien akan puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa apabila kualitas produknya baik.

### 3. Harga

Harga adalah suatu nilai yang ditukarkan oleh pasien dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga adalah salah satu faktor penentu pasien dalam mengambil keputusan saat membeli. Pasien akan rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa dengan kualitas yang baik serta pasien puas jika produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.

#### 4. Faktor Emosional

Faktor emosional mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses saat mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

#### 5. Faktor Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan pasien terjadi jika adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

### **2.6.5 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien**

Menurut Gerson dalam Salwah (2022) pengukuran kepuasan pasien memiliki manfaat utama yaitu tersedianya umpan balik yang cepat, berarti, dan objektif. Hasil pengukuran kepuasan tersebut digunakan untuk memperbaiki pekerjaannya dengan membandingkan pada standar kerja, serta menentukan langkah yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan tersebut. Berikut ini manfaat pengukuran kepuasan pasien yaitu:

1. Pengukuran menyebabkan seseorang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pasien.
2. Pengukuran dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai dan akan mengarahkan untuk menuju mutu yang semakin baik serta kepuasan pasien dapat meningkat.
3. Pengukuran dapat memberikan umpan balik secepatnya kepada pelaksana, terutama apabila pasien sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau pegawainya.

4. Pengukuran dapat membantu untuk memberi tahu terkait apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pasien.
5. Pengukuran dapat memberikan motivasi seseorang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

Selain itu menurut Tjiptono dalam Diantika (2018) Kepuasan pasien akan memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dengan pasien menjadi harmonis
2. Dapat mendorong terciptanya pasien yang loyal
3. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of month*) yang menguntungkan bagi perusahaan
4. Citra perusahaan menjadi baik di mata pasien
5. Keuntungan yang didapatkan dapat meningkat

Sedangkan menurut LeBoeuf dalam Afrilianti (2016) apabila pasien tidak puas maka yang akan terjadi yaitu:

1. Pasien yang tidak puas 96% akan diam-diam meninggalkan perusahaan pemberi jasa tersebut dan sisanya yang menyampaikan keluhannya kepada perusahaan hanya sebanyak 4% saja.
2. Dari pasien yang lari tersebut 3 % disebabkan karena pindah tempat tinggal, 5% menemukan perusahaan lain, 9% karena bujukan dari pesaing, 14% karena tidak puas dengan produk yang dibelinya dan 68% disebabkan karena sikap masa bodoh yang diperlihatkan oleh pemilik, manajer atau pegawai perusahaan tersebut.

### 2.6.6 Elemen Kepuasan Pasien

Menurut Chandrianto dalam Rahman (2022) elemen kepuasan pasien terdapat lima jenis yaitu:

1. Harapan (*expectations*)

Harapan pasien terhadap suatu jasa terbentuk sebelum pasien membeli jasa tersebut. Pada saat melakukan proses pembelian, pasien berharap bahwa jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinannya. Jasa yang memenuhi harapan pasien akan menyebabkan pasien merasa puas.

2. Kinerja (*performance*)

Pengalaman pasien terhadap kerja aktual penyedia jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual jasa berhasil maka pasien akan merasa puas.

3. Perbandingan (*camparison*)

Dalam hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja jasa sebelum membeli dengan kesan kinerja aktual jasa tersebut. Pasien akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian terpenuhi atau melebihi kesan mereka terhadap kinerja aktual jasa tersebut.

4. Pengalaman (*experience*)

Keinginan pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari jasa yang berbeda dengan orang lain.

5. Konfirmasi (*confirmation*) dan dikonfirmasi (*disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi apabila keinginan sesuai dengan kinerja aktual jasa yang digunakan. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi

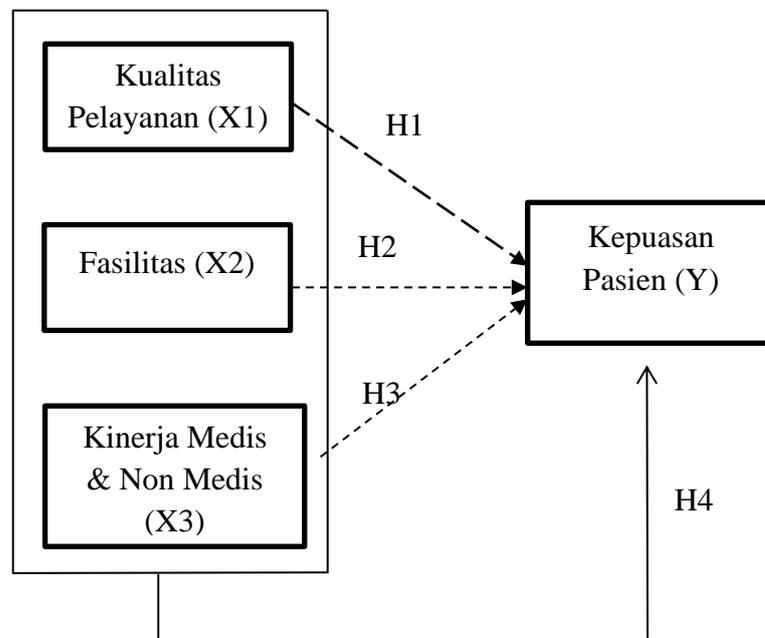
terjadi ketika keinginan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk sehingga pasien akan puas ketika terjadi *confirmation* atau *disconfirmation*.

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Berikut ini kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**



Keterangan:

Parsial : ----->

Simultan : —————>

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu empat variabel yang terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang

digunakan yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pasien. Ketiga variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena apabila kualitas pelayanan baik, fasilitas memadai, dan kinerja medis & non medis yang profesional atau kompeten dibidangnya maka akan mendapatkan penilaian yang baik dari pasien sehingga pasien merasa puas.

## **2.8 Hipotesis**

### **2.8.1 Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali**

Kualitas pelayanan merupakan fokus utama bagi perusahaan jasa karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka pasien akan merasa puas dan melakukan pembelian berulang. Begitu juga sebaliknya jika memiliki kualitas pelayanan yang buruk maka pasien akan kecewa dan tidak akan kembali memakai jasa dari perusahaan tersebut. Pernyataan diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuda Supriyanto (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Ariyani Kurnianingsih (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis pertama dari penelitian ini adalah:

H1 : Kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

### **2.8.2 Fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali**

Fasilitas memiliki peran sangat penting dalam penilaian kepuasan pasien karena apabila tidak didukung dengan fasilitas yang mendukung dan sesuai kebutuhan pasien maka proses pelayanan akan terhambat namun apabila fasilitas sudah sesuai dengan kebutuhan pasien maka pelayanan akan lebih baik dan memberikan kepuasan bagi pengguna fasilitas tersebut. Pernyataan diatas selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nazlia (2017) yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Saudara Syariah Medan tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizka Paramitha Daulay (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis kedua dari penelitian ini adalah:

H2 : Fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien

### **2.8.3 Kinerja medis & non medis berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali**

Kinerja medis & non medis merupakan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau tenaga kerja yang ada dalam suatu tempat, dikatakan kinerja yang profesional apabila memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dan kompeten di bidangnya. Dengan demikian kinerja medis & non medis juga harus diperhatikan karena apabila memiliki kinerja yang buruk maka akan mendapatkan penilaian yang buruk juga dari pasien, begitu juga sebaliknya apabila tenaga kerja

memiliki kinerja yang profesional maka akan mendapatkan penilaian yang baik dari pasien. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuresah (2016) dengan hasil bahwa kinerja karyawan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Makassar. Tetapi dalam Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Cahya, A., Julita Sari, A., & Andar Feryanta (2021) dengan hasil bahwa variabel kinerja pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bakpia pathok tertib. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah:

H3 : Kinerja medis & non medis secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

#### **2.8.4 Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis berpengaruh secarasimultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali**

Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis merupakan unsur yang saling berhubungan karena apabila ketiga unsur tersebut sudah dipenuhi dan sesuai kebutuhan pasien maka pasien akan merasa puas dan memberikan penilaian yang baik dan perusahaan terus melakukan perbaikan dan evaluasi agar menjadi perusahaan yang lebih baik kedepannya. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Murfizal (2021) dengan hasil terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien dan penelitian oleh Santi Budi Utami (2013) dengan hasil yaitu Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang

Yogyakarta. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis keempat dari penelitian ini adalah:

H4 : Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien