BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu dapat berarti suatu cara sederhana untuk meraih tujuan yang diinginkan, dengan cara yang paling efektif dan efisien, dengan penekanan untuk memuaskan pembeli atau konsumen. Mutu tidak selalu berarti cara yang paling mahal untuk melaksanakan segala sesuatu, sebaliknya mutu merupakan sebuah kebutuhan untuk melakukan efisiensi dan penghematan biaya. Mutu tidak harus berupa layanan atau barang-barang yang mahal. Namun mutu merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dana man sehingga harus terus menerus dievaluasi dan ditingkatkan (Herlambang, 2016) dalam (Sudirman, Riska, Oktarianita, Fini, 2023).

Mutu pelayanan kesehatan. adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan perasaan puas atau lega kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Dan perasaan puas atau lega seseorang dapat dilihat setelah mendapatkan atau menerima suatu pelayanan. (Rombon *et al*., 2021).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendatkan pelayanan (Toliaso, Mandagi and Kolibu, 2018) dalam (Wardiah, 2021).

2. Dimensi Mutu Pelayanan

Kualitas pelayanan pelayanan kesehatan mempunyai lima dimensi yang dikenal dengan service quality (SERVQUAL) (Afrashtehfar et al., 2020; Tjiptono, dalam Sapioper *et al*., 2021) dalam (Romantir *et al.*, 2024)

yaitu sebagai berikut:

a. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan.
b. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan pegawai untuk membantu semua pelanggan, dan keinginan serta pelaksanaan pelayanan secara tanggap.
c. Jaminan (*assurance*), artinya pegawai/ karyawan tersebut kompeten sopan, dapat diandalkan dan bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan.
d. Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan dapat berempati terhadap pelanggan berupa kemudahan dalam membangun hubungan dan komunikasi, termasuk pertimbangan terhadap pelanggan.
e. Bukti fisik (*tangible*), berupa ketersediaan sarana dan prasarana, seperti alat yang siap pakai serta kenyamanandalam penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.

Secara keseluruhan, penerapan kelima dimensi mutu pelayanan ini di Poliklinik Bedah RS Adam Malik sangat penting untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan berkualitas, aman, dan memuaskan selama menjalani perawatan dan tindakan bedah.

3. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan

Beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari berbagai perspektif, termasuk pengguna layanan (pasien atau masyarakat), penyelenggara layanan kesehatan, pihak pembiaya atau asuransi, pemilik fasilitas kesehatan, serta administrator layanan kesehatan. Dari sudut pandang pengguna layanan, pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pasien, disampaikan dengan sopan, tepat waktu, responsif, serta efektif dalam mengatasi keluhan dan mencegah penyebaran penyakit. Pasien cenderung menilai beberapa aspek sebagai indikator utama kualitas layanan, seperti efektivitas, aksesibilitas baik dari segi lokasi, bahasa, maupun organisasi, hubungan interpersonal, kesinambungan pelayanan, kenyamanan, serta ketepatan pemberian obat

sesuai dengan kondisi yang diderita (Rizki, Arifah & Mappeaty, 2023).

B. Konsep Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2013) dalam (Maila, 2021). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011) dalam (Maila, 2021).

Tingkat kepuasan pasien mencerminkan standar suatu fasilitas kesehatan dan berperan sebagai tolok ukur kualitas layanan yang diberikan. Jika pasien merasa kurang puas, hal ini dapat berakibat pada menurunnya jumlah kunjungan, yang pada akhirnya berdampak pada keberlanjutan dan keuntungan fasilitas kesehatan. Selain itu, perilaku serta interaksi tenaga medis dengan pasien turut mempengaruhi tingkat kepuasan. Seiring berjalannya waktu, harapan pasien terhadap pelayanan terus berkembang, menuntut peningkatan mutu agar tetap dapat memenuhi kebutuhan mereka secara optimal (Suciati & Zaman, 2022).

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan reaksi emosional, baik berupa rasa puas maupun kecewa, yang muncul setelah memperoleh layanan perawatan dan pengobatan, memanfaatkan fasilitas rumah sakit, serta menggunakan produk yang disediakan oleh rumah sakit (Citra *et al.*, 2022).

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Beberapa faktor memengaruhi kepuasan konsumen, yang secara umum dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori utama, yaitu kualitas produk *(product quality),* kualitas layanan (*service quality),* harga, aspek emosional *(emotional factor),* serta biaya akuisisi atau transportasi *(cost of acquiring*) (Lampus *et al*., 2023)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah model *Service Quality (Servqual),* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml,

dan Berry. Model ini mengidentifikasi lima faktor utama yang menentukan kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu keandalan *(reliability),* daya tanggap (*responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy),* serta bukti fisik (*tangible*). *Reliability* mengacu pada kemampuan layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Assurance mencakup pengetahuan serta kesopanan staf dalam membangun kepercayaan pasien. *Tangible* berkaitan dengan aspek fisik fasilitas layanan, termasuk peralatan, tenaga kerja, serta materi komunikasi. *Empathy* merujuk pada kesiapan penyedia layanan untuk mendengarkan dan memberikan perhatian terhadap keluhan, kebutuhan, serta harapan pasien. *Responsiveness* menggambarkan kebijakan dalam memberikan bantuan serta pelayanan yang cepat dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan (Lampus *et al*., 2023).

3. Aspek-aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat (Maila, 2021).

Menurut Zeitham dan Berry aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

a. Keistimewaan, yaitu di mana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
b. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Selain itu menurut Krowinski, terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik

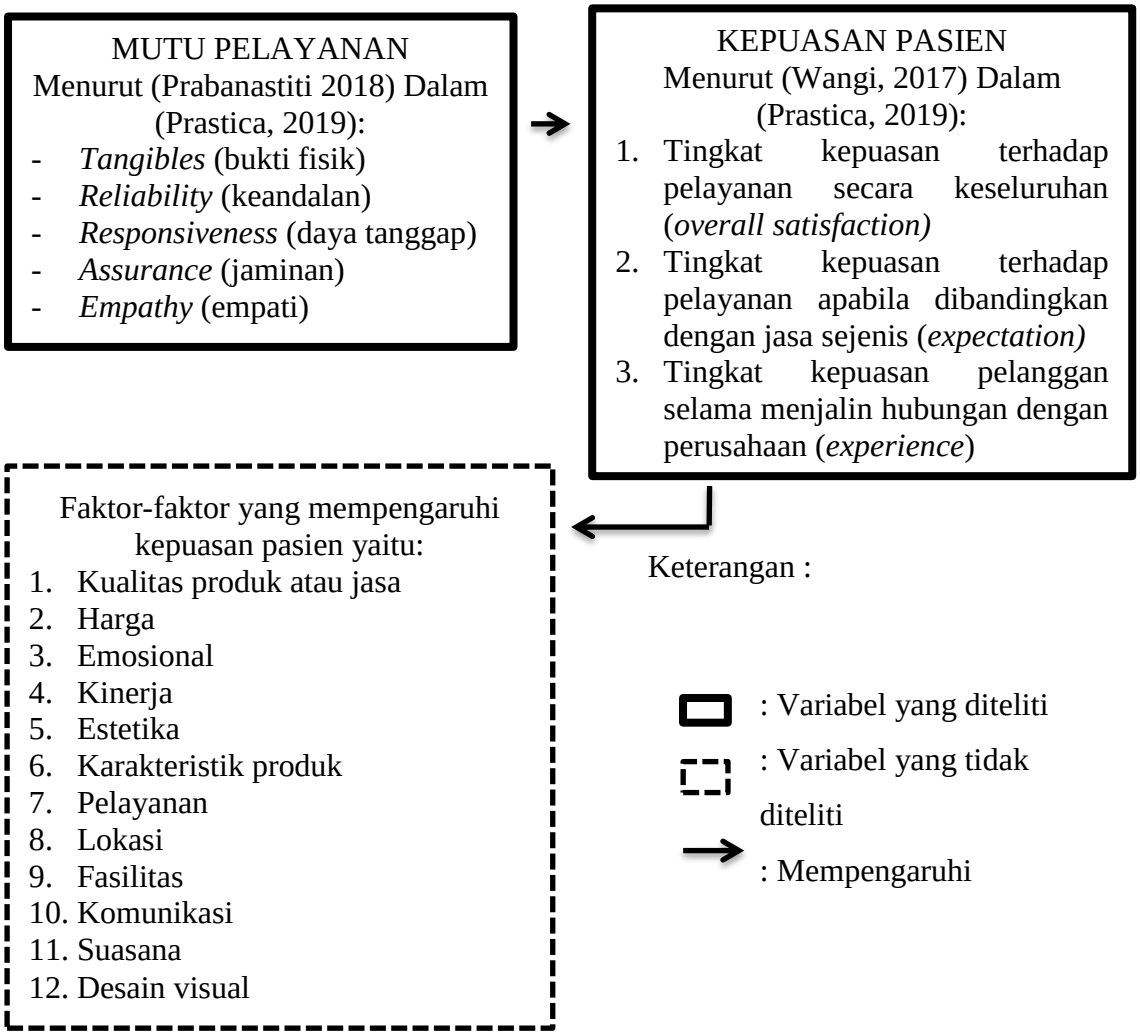
profesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan.

b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Kemudian menurut Hinshaw dan Atwood, aspek kepuasan pasien yaitu:

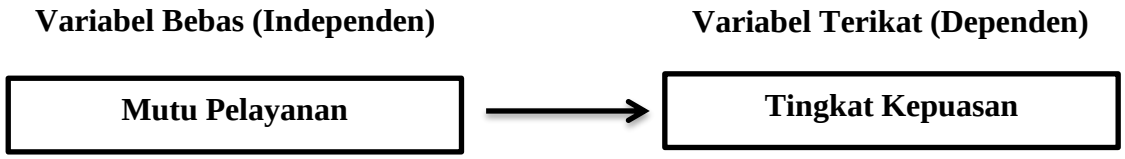
a. Teknik pelayanan professional.
b. Kepercayaan.
c. Pendidikan pasien..

C. Kerangka Teori



Gambar 1 Kerangka Teori

D. Kerangka Konsep



Gambar 2 Kerangka Konsep

1. Variabel terikat (independen)

   Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (S. Sugiyono, 2010) dalam (Dekanawati *et al.*, 2023).

2. Variabel bebas (dependen)

   Merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas,sehingga variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Dekanawati *et al*., 2023).

E. Hipotesis

Hipotesis Alternatif (Ha) : Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan tahun 2025.

Hipotesis Nol (H0) : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan tahun 2025.

F. Definisi Operasional

Tabel 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Variabel indenpenden : mutu pelayanan	Mutu pelayanan adalah kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan, yang mencakup bagaimana tenaga medis dan staf memberikan pelayanan dengan baik, cepat, dan nyaman..	Lembar kuisioner Leaflet	1 = Tidak Setuju (0-24%) 2 = Kurang Setuju (25-49%) 3 = Setuju (50-74%) 4 = Sangat Seuju (75-100%)	Ordinal
2	Variabel dependen : kepuasan pasien	Kepuasan pasien adalah perasaan puas atau tidaknya pasien setelah mendapatkan pelayanan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan, yang dipengaruhi oleh apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka.	Lembar kuisioner Leaflet	1 = Sangat Tidak Puas (0-20%) 2 = Tidak Puas (21-40%) 3 = Netral (41-60%) 4 = Puas (61-80%) 5 = Sangat Puas (81-100%)	Ordinal

Sumber (Prastica, 2019)