

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikator kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien (Azwar, 1996)

Pengertian kualitas pelayanan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan (Azwar, 1996):

- a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.
- b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini rumah sakit, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan, seperti sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi konsumen. Karena itu pihak pemasar didalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh konsumen untuk dilaksanakan perusahaan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan, dalam arti kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal (Kalihutu,2008). Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman *et al*, 1985) salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Service Quality*. Terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Karakteristik ini dijadikan sebagai variabel untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi:

a. Berwujud (tangible)

Tangible, atau bukti fisik yaitu penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya yang merupakan pelayanan dan bukti nyata yang diberikan.

b. Keandalan (reliability)

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. Daya Tanggap (responsiveness)

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

d. Jaminan (assurance)

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. Empati (empathy)

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

B. Kepuasan Pasien

1. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas atau perasaan kecewa apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan pasien (Kotler, 2012).

2. Pengukuran Kepuasan Pasien

Menurut (Kotler, 2012) ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan mereka. Kotak saran merupakan salah satu media yang diletakkan di tempat-tempat strategis dengan menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju, saat ini perusahaan dapat membuat account di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui e-mail.

b. Ghost Shopping (Mystery Shopping)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk bersikap atau berperan sebagai pembeli/pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan dapat menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui telepon, pos, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh umpan balik dan tanggapan secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

C. Tenaga Kesehatan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, definisi tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di Klinik harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, standar pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien. Ketenagaan Klinik rawat jalan terdiri atas tenaga medis, tenaga keperawatan, Tenaga Kesehatan lain, dan tenaga non kesehatan sesuai dengan kebutuhan. (Permenkes, 2014).

D. Jaminan Kesehatan

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Artinya,

seluruh warga indonesia nantinya wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah perusahaan asuransi yang sebelumnya dikenal sebagai PT Askes. BPJS ketenagakerjaan merupakan transformasi dari jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja). Sesuai dengan Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan adanya JKN maka seluruh masyarakat indonesia akan dijamin kesehatannya. Kepesertaannya bersifat wajib tidak terkecuali juga masyarakat tidak mampu karena metode pembiayaan kesehatan individu yang ditanggung pemerintah.

Menurut Permenkes no 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tujuan pelaksanaan JKN untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Pemerataan pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu di DIY diatur dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 19 Tahun 2011 tentang Jamkesos (Jaminan Kesehatan Sosial) adalah program pelayanan kesehatan bagi penduduk DIY yang mengalami masalah sosial.

E. Dana Sehat Muhammadiyah (DSM)

Muhammadiyah mendirikan Dana Sehat Muhammadiyah pada tahun 1987 sebagai wujud kepedulian terhadap warganya. Banyak warga Muhammadiyah yang berobat atau periksa diluar Rumah Sakit milik Muhammadiyah dengan alasan biaya lebih terjangkau, melihat permasalahan tersebut Pimpinan Wilayah Muhammadiyah (PWM) dan Majelis Kesehatan dan Kesejahteraan Muhammadiyah (MKKM) Yogyakarta mendirikan Dana Sehat Muhammadiyah.

Tujuan Muhammadiyah mendirikan DSM adalah agar warga Muhammadiyah bisa berobat ke Rumah Sakit ataupun Klinik Pratama dengan biaya yang ringan dan terjangkau dengan iuran yang ringan yang mampu dibayar oleh semua kalangan baik pejabat maupun masyarakat lapisan bawah. Berdirinya Klinik Pratama Firdaus sebagai pengembangan fasilitas kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menarik Dana Sehat Muhammadiyah pada tahun 2015 di Klinik yang disebut Dana Sehat Mahasiswa (DSM). Fasilitas DSM ini hanya bisa digunakan mahasiswa yang masih aktif dalam perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Prinsip yang diterapkan Dana Sehat Mahasiswa adalah saling menanggung dalam pembiayaan kesehatan. Setiap Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang masih aktif baik ditingkat sarjana maupun pendidikan profesi klinik mendapatkan fasilitas asuransi kesehatan dari DSM.

F. Klinik Pratama Firdaus

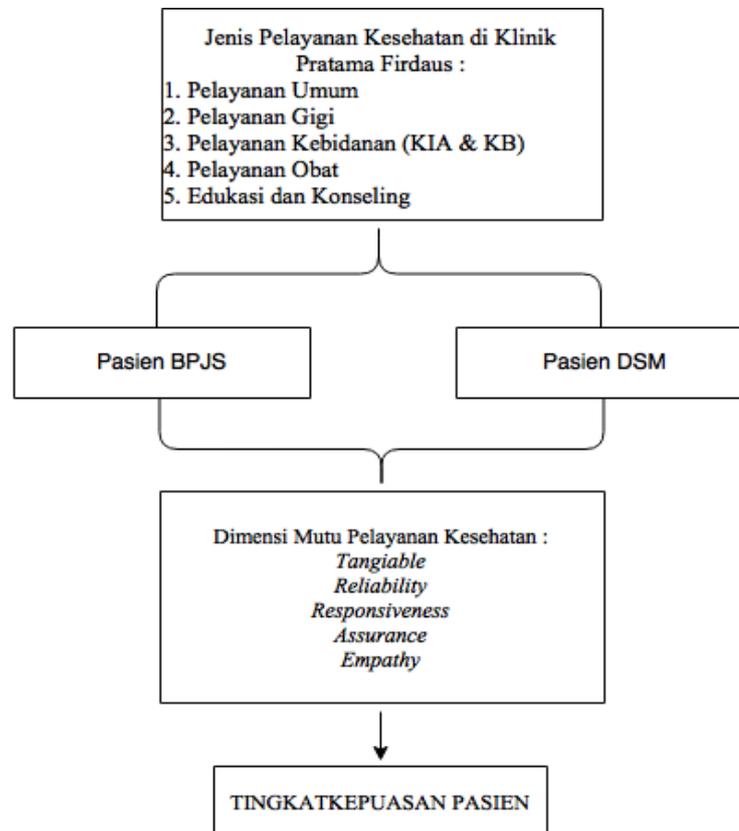
Klinik Pratama Firdaus merupakan salah satu sarana fasilitas kesehatan yang dikembangkan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, klinik ini membuka layanan 24 jam di Jalan Kapten Piere Tendean 56 Yogyakarta. Klinik diresmikan pada 25 Desember 2014. Pelayanan kesehatan yang disediakan untuk pasien dapat menggunakan BPJS dan DSM. Jenis pelayanan di Klinik Firdaus meliputi Pemeriksaan Dokter Umum, Pemeriksaan Dokter Gigi, Pelayanan Obat oleh Apoteker, Pengecekan Tensi dan BB oleh Perawat,

Prosedur penerimaan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Firdaus sebagai berikut:



Gambar 1. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan Klinik Pratama Firdaus

G. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

H. Hipotesis Penelitian

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus tinggi.
2. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien DSM.