

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Mutu Pelayanan**

###### **a. Definisi**

Mutu adalah suatu perkataan yang sudah lazim digunakan, baik oleh lingkungan kehidupan akademis ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Walau maknanya secara umum dapat dirasakan dan dipahami oleh siapapun, mutu sebagai suatu konsep atau pengertian, belum banyak dipahami orang dan kenyataannya pengertian mutu itu sendiri tidak sama bagi setiap orang. Setiap orang atau masyarakat akan mendefinisikan mutu itu sesuai dengan pendapat dan kebutuhannya yang mungkin berbeda dari orang lain. (Pohan, 2013).

Banyak pengertian tentang mutu yang dikemukakan oleh para ahli. Winston Dictionary (1956), menjelaskan bahwa mutu adalah tingkat kesempurnaan dan penampilan sesuatu yang sudah diamati. Ada pula pendapat lain Donabedian (1980), yang mengatakan bahwa mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program. Sedangkan menurut DIN ISO 8402 (1986), mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri suatu barang atau jasa yang didalamnya terkandung pengertian rasa aman atau pemenuhan

kebutuhan para pengguna. Jadi, Mutu (*quality*) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Purwoastuti, 2015).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azrul, 1999). Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

b. Dimensi Mutu Pelayanan

Dimensi Mutu Pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasuraman, sering disingkat dengan dimensi RATER (Herlambang, 2016), yaitu :

- *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

- *Assurance* (jaminan)

Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

- *Tangibles* (tampilan/bukti fisik)

Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, dan ruangan *front office* yang nyaman, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan.

- *Emphaty* (empati)

Perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi. Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi akses (*access*), meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan/rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

- *Responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian)

Respons atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

## 2. Kepuasan Pasien

### a. Definisi

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Tingkat kepuasan setiap orang atau

pasien berbeda-beda, tergantung situasi dan kondisi yang dihadapinya. Ada beberapa orang yang cepat merasa puas dan ada pula yang memiliki persepsi cukup tinggi tentang kepuasan di dalam dirinya, sehingga orang atau pasien tersebut sulit merasa puas.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. *Value* berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu maka kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kalau pengguna layanan mengatakan *value* mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, maka kepuasan pelanggan kesehatan adalah pelayanan yang menjamin memberikan kesembuhan kepada mereka (Muninjaya, 2015).

Pengguna/pasien yang puas akan menceritakan tentang kepuasannya kepada kerabat dekat atau orang lain tentang pengalaman mereka. Ini akan menjadi referensi yang cukup baik dan menguntungkan bagi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Jika kinerja layanan kesehatan yang

diperoleh pasien di suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien tersebut pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerjanya dapat memnuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2013).

b. **Indek Kepuasan Masyarakat**

Yang dimaksud dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Kepmenpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atau pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Hal ini sesuai dengan teori dari Muninjaya, 2015 mengatakan “ Kepuasan pengguna jasa pelayanan disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan ( Pasien atau kelompok msyarakat).

Unsur IKM yang dinilai sebagaimana ditetapkan pada Kepmenpan No.25/Kep/M.PAN/2/2004 dikembangkan dari 5 dimensi mutu pelayanan menjadi 14 unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indek kepuasan masyarakat. 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyesuaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### **3. BPJS**

#### **a. Definisi**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan UU BPJS untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Undang-undang Nomer 24 tahun 2011 membentuk dua BPJS, yaitu (Herlambang, 2016):

- BPJS Kesehatan, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

- BPJS Ketenagakerjaan, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun.

b. Kemenkes RI 2013

BPJS menurut Kemenkes RI pasal 1 BAB I (2013) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Penyelenggara pelayanan kesehatan meliputi semua Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dan Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Kemenkes RI, 2013).

Fasilitas Kesehatan tingkat pertama sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dapat berupa (Kemenkes RI, 2013): Puskesmas atau yang setara; Praktik dokter; Praktik dokter gigi; Klinik pratama atau yang setara; dan Rumah Sakit Kelas D Pratama atau yang setara.

Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa (Kemenkes RI, 2013) adalah Klinik utama atau yang setara; Rumah sakit umum; dan Rumah sakit khusus.

Di dalam BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit mendapatkan pelayanan apabila pasien telah terdaftar dan membawa kartu BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai ketentuan dan sesuai dengan standar mutu pelayanan. Apabila pasien tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai, maka pasien berhak menghentikan kontrak kerja dengan

fasilitas kesehatan. Pasien dapat memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama selain fasilitas kesehatan tempat pasien terdaftar pertama kali setelah jangka waktu 3 (tiga) bulan atau lebih (Kemenkes RI, 2013).

#### **4. Puskesmas**

##### **a. Definisi Puskesmas**

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Departemen Kesehatan RI, 1991). Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja puskesmas.

Menurut Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004 Puskesmas adalah UPTD Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan.

##### **b. Fungsi Puskesmas**

Menurut Notoatmodjo (2003), Fungsi Puskesmas dalam melaksanakan kegiatan dapat mewujudkan empat misi pembangunan kesehatan yaitu :

- Menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan,

- mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat,
- memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau, serta
- memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungannya.

Dalam Kepmenkes RI No. 128 tahun 2004 dinyatakan bahwa fungsi Puskesmas dibagi menjadi tiga fungsi utama :

- Pertama, sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) primer ditingkat pertama di wilayahnya,
- Kedua, sebagai pusat penyedia data dan informasi kesehatan di wilayah kerjanya sekaligus dikaitkan dengan perannya sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan di wilayahnya, dan
- Ketiga, sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) primer/tingkat pertama yang berkualitas dan berorientasi pada pengguna layanannya.

c. Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas

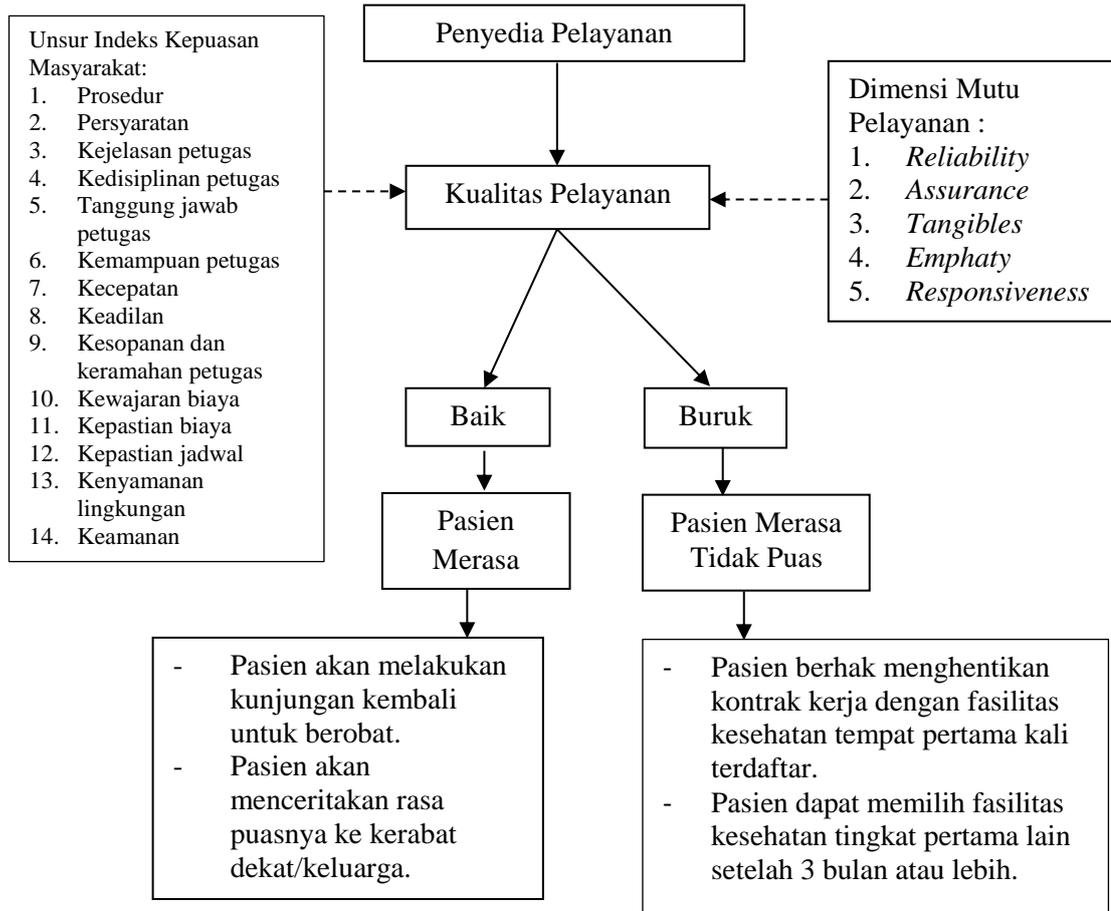
Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas adalah pelayanan menyeluruh yang meliputi pelayanan sebagai berikut (Herlambang, 2016)

:

- Kuratif (pengobatan).
- Preventif (pencegahan).

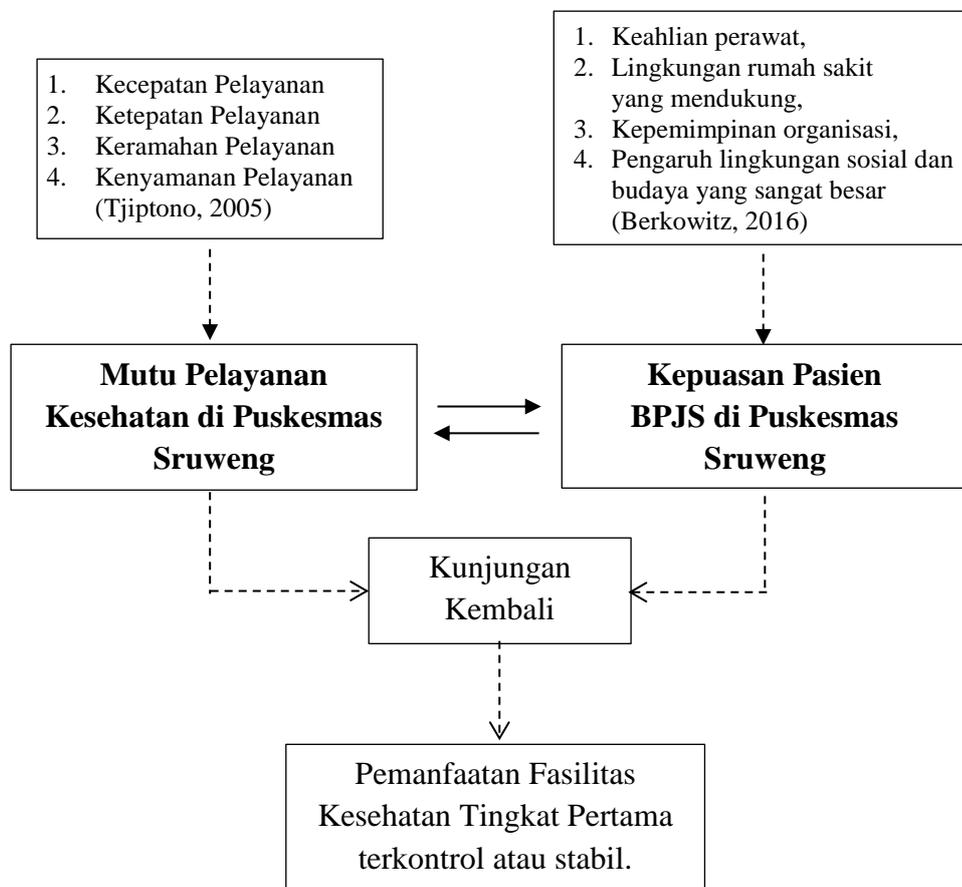
- Promotif (peningkatan kesehatan).
- Rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

## B. KERANGKA TEORI



**Gambar 2.1. Kerangka Teori**

### C. KERANGKA KONSEP



Gambar 2.2. Kerangka Konsep

### D. HIPOTESIS

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

$H_1$  : 1. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

2. Semakin tinggi kualitas mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.